

บทที่ 2

การรายงานผลการดำเนินงาน

2.1 สรุปผลการดำเนินงานในรอบปีตามภารกิจ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการดำเนินงานในภารกิจหลักในรอบปีการศึกษา 2553 จำแนกตามพันธกิจหลักได้ดังนี้

ภารกิจที่ 1 วางแผนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัย เพื่อตอบสนองภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

1. ปรับปรุงระบบเครือข่ายแบบสายและไร้สาย

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ปรับปรุงระบบเครือข่ายแบบสายและไร้สาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่าย โดยปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สวิตช์ของหน่วยงานต่างๆ จากความเร็วขนาด 100 MBs เป็น 1 GBs จำนวน 30 หน่วยงาน รวม 58 ตัว และปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ Access Point ของหน่วยงานต่างๆ จำนวน 48 จุด

2. ปรับปรุงและติดตั้งอุปกรณ์สำรองไฟฟ้า

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้า ขนาด 100 KVA สำหรับห้อง Data Center เพื่อให้รองรับระบบการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบ WireMax และติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้า ขนาด 30 KVA สำหรับสำรองไฟให้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วนที่ให้บริการที่อาคาร KITS อุปกรณ์ควบคุมประตูเข้า-ออกของอาคาร KITS และเครื่องควบคุมการเข้าออกสถานที่จอดรถบริเวณหลังอาคาร KITS

ภารกิจที่ 2 ให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายแก่หน่วยงานและผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัย

1. ปรับปรุงระบบเมลเซิร์ฟเวอร์

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องเมลเซิร์ฟเวอร์ เพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานที่เพิ่มขึ้น และผู้ใช้งานสามารถใช้งานเปิดอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้เร็วขึ้น

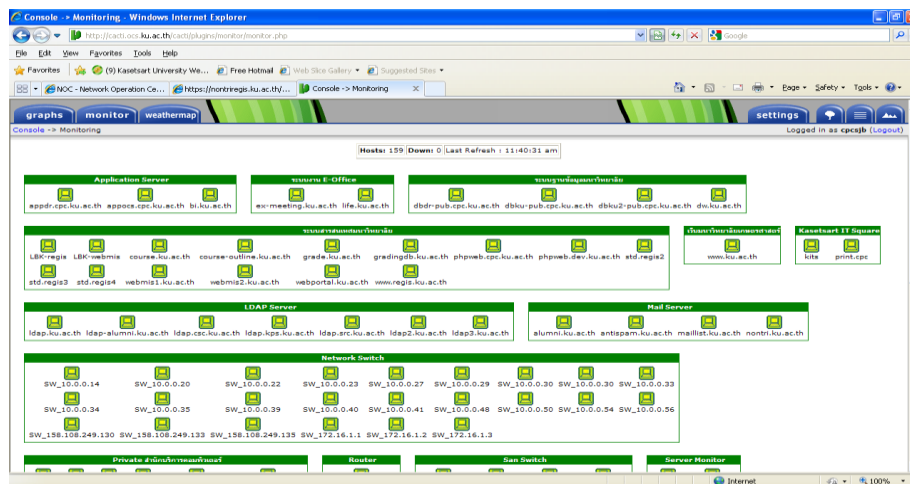
2. บริการติดตั้งระบบจัดการเนื้อหาบนระบบให้บริการเว็บไซต์ถึงหน่วยงาน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์เปิดให้บริการติดตั้งเว็บไซต์สำเร็จรูปบนระบบให้บริการเว็บไซต์ถึงสำหรับหน่วยงานบริหารจัดการเนื้อหาในโฮมเพจแบบไดนามิก เพื่อลดปัญหาการติดตั้งโปรแกรม CMS บนระบบเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. บริการแบบไดนามิกบนระบบโฮมเพจส่วนบุคคลของนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ติดตั้งระบบฐานข้อมูล MySQL สำหรับรองรับการให้บริการระบบที่ต้องการใช้ฐานข้อมูลบนเครื่องพีรุมเซิร์ฟเวอร์ และปรับปรุงเว็บเซิร์ฟเวอร์ให้รองรับ PHP เวอร์ชัน 5 สำหรับภาษาสคริป PHP รูปแบบใหม่ๆ ได้ เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้งานของสมาชิกเครือข่ายนนทรี ที่ต้องการจัดทำโฮมเพจด้วยการใช้ระบบช่วยในการจัดการเนื้อหา (Content Management System: CMS) หรือเว็บไซต์สำเร็จรูปต่าง ๆ เช่น Joomla และ WordPress



4. ติดตั้งระบบมอนิเตอร์เซิร์ฟเวอร์ Cacti Server
 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ติดตั้งระบบมอนิเตอร์เซิร์ฟเวอร์ Cacti Server สำหรับตรวจสอบสถานการณ์ทำงาน และโครงสร้างการเชื่อมต่อระบบงานต่างๆ เช่น ระบบสำรองข้อมูล, LDAP Server, VMware Server, Nontri Mail Server, ระบบฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย, ระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัย, Application Server, ระบบสารสนเทศนิสิต



รูปหน้าจอโปรแกรม Cacti สำหรับมอนิเตอร์เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

5. ระบบการบริหารและจัดการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการบันทึกข้อมูลการแจ้งบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เพื่อเก็บประวัติการซ่อมบำรุง การติดตามการบำรุงรักษาตามสัญญา การต่อสัญญาแจ้งบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเข้าสู่ระบบสารสนเทศการบริหารและจัดการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

6. ปรับปรุงประสิทธิภาพระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายรองรับการลงทะเบียนเรียน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ศึกษา จำลองและทดสอบการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย สำหรับการลงทะเบียนเรียน โดยการกระจายภาระงาน (load balance) ไปยังระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายทุกๆ ตัว ที่ใช้งาน เพื่อให้เกิดความสมดุลในการทำงานและสามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้งานได้มากขึ้น ในการทดสอบได้สร้าง Vmware เพื่อ migrate จาก Physical ไปยัง Vmware จำนวน 15 VM และได้ทดสอบภาระการทำงาน (Load Test) โดยจำลองผู้ใช้งานจำนวน 1,000 - 1500 คนลงทะเบียนพร้อมกัน

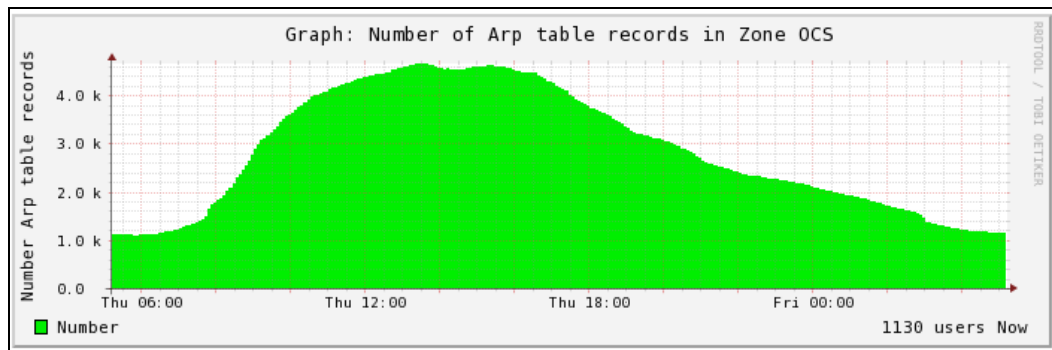
7. ป้องกันและตรวจจัระบบบุกรุก

7.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้จัดทำระบบเว็บมอนิเตอร์สำหรับการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ อุปกรณ์เครือข่ายและกล้องวงจรปิด

NOC Network Operation Center									
Eng Thai									
เข้าสู่ระบบ									
หน้าหลัก									
ThaiGrid									
ตรวจสอบสถานะเครือข่าย									
ตารางตรวจสอบล่าสุด									
ตารางตรวจสอบย้อนหลัง									
ตรวจสอบสถานะเซิร์ฟเวอร์									
ตรวจสอบสถานะกล้องวงจรปิด									
ตรวจสอบสถานะการให้บริการ									
ออกจากระบบ									
ผู้ดูแลระบบ									
Admin List									
Type of Service									
Server List									
CCTV List									
Logout									
เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเวร cpcahp									
จำนวนที่ต้องเช็คทั้ง									
หมด									
จำนวนครั้งที่พลาดการ									
เช็ค									
จำนวนครั้งที่เช็คไป									
แล้ว									
คงเหลือโอกาสให้เช็ค									
	รายการ	8:30	9:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:30	15:30
1	Main KU to Uninet#1	/	/	/	/	/	/	/	/
2	Main KU to Uninet#2	/	/	/	/	/	/	/	/

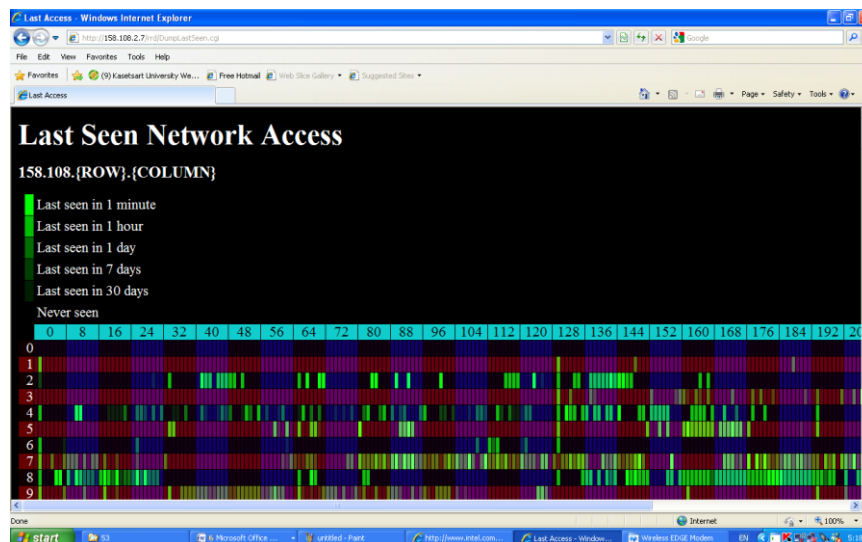
ระบบบันทึกข้อมูลการตรวจสอบอุปกรณ์เครือข่าย

7.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาระบบแสดงผลการนับจำนวนผู้ใช้งานเครือข่ายไร้สายในแต่ละโซน ซึ่งสามารถเรียกแสดงผลได้ที่เว็บ <http://noc2.ku.ac.th/script/grp/grp/>



การแสดงความถี่ผู้ใช้เครือข่ายไร้สายสำหรับโซนที่เชื่อมต่อกับสำนักบริการคอมพิวเตอร์

7.3 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาระบบแสดงผลการนับจำนวนผู้ใช้งานเครือข่ายแบบมีสายและไร้สาย แยกตาม IP Address เพื่อตรวจสอบจำนวน IP Address ที่มีการใช้งานจริงของและเซกเมนต์ ซึ่งสามารถเรียกแสดงผลได้ที่เว็บ <http://158.108.2.7/rrd/DumpLastSeen.cgi>



แสดงจำนวนผู้ใช้เครือข่ายไร้สายแยกตาม IP Address

8. ปรับปรุงระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่อง/แก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Helpdesk)

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลการให้บริการ และปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ สำหรับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) โดยรวมบริการให้คำปรึกษาปัญหา Helpdesk แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน (PC clinic) ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่ให้บริการภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์

และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบให้มากขึ้น โดยไม่รบกวนระบบงานอื่นๆ

- ปรับปรุงการชำระเงินค่าลงทะเบียนผ่านธนาคาร (KU9) และปรับเปลี่ยนการแสดงผลแบบ KU9 จากเดิมใช้ HTML เปลี่ยนเป็น PDF เพื่อลดปัญหาการติดตั้งโปรแกรมจาวา และการตั้งค่าหน้ากระดาษ
- ปรับปรุงฐานข้อมูลนิสิตใหม่ที่ใช้ในการขอ Account เพื่อไม่ให้รบกวนระบบลงทะเบียนนิสิต

1.2 พัฒนาระบบงานใหม่

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาระบบพิมพ์ KU2 แบบ online เพื่อให้บัณฑิตพิมพ์ KU2 ผ่านเว็บได้เองโดยไม่ต้องไปรอรับที่อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อลดภาระของอาจารย์ที่ปรึกษา และลดภาระให้การออกไปเสิร์ฟรับเงินใหม่ในกรณีที่นิสิตทำใบเสิร์ฟรับเงินหาย

ดูรายละเอียดได้ที่ เว็บการลงทะเบียนเรียนนิสิต <https://std.regis.ku.ac.th/>

2. เว็บการลงทะเบียนเรียนนิสิตโครงการภาคพิเศษ ได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ดังนี้

2.1 พัฒนา ปรับปรุง เว็บการลงทะเบียนเรียนนิสิตโครงการภาคพิเศษ สำหรับนิสิตหลักสูตรปริญญาโท ปริญญาเอก และประกาศนียบัตรบัณฑิต

2.2 เพิ่มการให้บริการลงทะเบียนเรียนนิสิตโครงการภาคพิเศษสำหรับนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรี และนิสิตนานาชาติโครงการภาคพิเศษ

2.3 เพิ่มเงื่อนไขการลงทะเบียนเรียนของนิสิตโครงการภาคพิเศษ วิทยาเขตกำแพงแสน

ดูรายละเอียดได้ที่ เว็บการลงทะเบียนเรียนนิสิตโครงการภาคพิเศษ <http://sp.regis.ku.ac.th>

3. เว็บระบบสนับสนุนกระบวนการขออนุมัติหลักสูตร

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ โดยเพิ่มเมนูรายการหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ หลักสูตรปรับปรุง ขออนุมัติปรับปรุงหลักสูตร และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและทดสอบการใช้งาน เรื่องการนำข้อมูลเข้าและติดตามสถานภาพการเสนอขอเปิดและปรับปรุงหลักสูตร วันที่ 28 ตุลาคม 2553

ดูรายละเอียดได้ที่ เว็บระบบสนับสนุนกระบวนการขออนุมัติหลักสูตร
<https://phpweb.cpc.ku.ac.th:8443/workflow/>

4. เว็บระบบเชื่อมโยงรหัสข้อมูลกลางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Web Mapping)

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ โดยปรับปรุงข้อมูลเพิ่มเติมจากตาราง Reference ฐานข้อมูล สกอ. เข้าสู่ตารางเชื่อมโยงรหัสข้อมูลกลางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ดูรายละเอียดได้ที่ เว็บไซต์เชื่อมโยงรหัสข้อมูลกลางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
<https://data.ku.ac.th/mapping/>

**2. การจัดทำฐานข้อมูล ก.พ.ร. ตัวชี้วัดที่ 14 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูล
อุดมศึกษา ด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร และการเงินอุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการมีงานทำ
ของบัณฑิต**

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้จัดทำฐานข้อมูลอุดมศึกษาด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร และการเงิน
อุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการมีงานทำของบัณฑิต ส่ง สกอ. ตามกำหนด และส่งผ่านข้อมูลเข้าสู่
เครือข่าย สกอ. ที่ <http://www.data.mua.go.th/cchedata/>

ดูรายละเอียดได้ที่ เว็บไซต์การจัดทำฐานข้อมูล

- นักศึกษา <https://www.regis.ku.ac.th/kpr/>
- บุคลากร <http://www.person.ku.ac.th/stat/stat.html>
- หลักสูตร <https://www.regis.ku.ac.th/cpctr/curriculum/>
- การเงิน https://acc3d.ku.ac.th/acc3d_v2/information/planning/cohEDU.html
- ภาวะการหางานทำ
<http://www.planning.ku.ac.th/planning/downloads/activity/work50.pdf>

3. เว็บไซต์สารสนเทศบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ โดยปรับปรุงโปรแกรมไคล
แอนต์ และเว็บไซต์สารสนเทศบัณฑิตวิทยาลัย ปรับปรุงระบบการรายงานสำหรับพิมพ์ทรานสคริปต์โอนย้าย

ดูรายละเอียดได้ที่

เว็บไซต์สารสนเทศบัณฑิตวิทยาลัย https://www.regis.ku.ac.th/grade/kugrad/rpt_apply.php

เว็บไซต์สารสนเทศบัณฑิตวิทยาลัย MIS <https://www.regis.ku.ac.th/cpcmns/kugradNew/mis/>

4. ระบบบริการเกรดออนไลน์

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ โดยพัฒนาระบบรองรับ
การปรับแก้เกรดตาม KU5 และ KU7 การปรับปรุงข้อมูลอาจารย์ผู้สอนได้เพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
และจัดทำเว็บเซอร์วิสเพื่อรับส่งข้อมูลระหว่างฐานข้อมูลกลางและระบบบริการเกรดออนไลน์

ดูรายละเอียดได้ที่ เว็บไซต์ระบบบริการเกรดออนไลน์ <https://grade.ku.ac.th>

5. ระบบสนับสนุนอาจารย์ที่ปรึกษา

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ โดยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษา และนิสิตในความดูแล เช่น การนัดหมายและการรับส่งข้อความระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนิสิต เป็นต้น พัฒนาระบบให้สามารถกำหนดตัวอาจารย์ที่ปรึกษาให้กับนิสิตให้แล้วเสร็จในขั้นตอนเดียว สามารถบันทึกและสืบค้นการให้คาบปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาได้ และได้จัดอบรมการใช้งานระบบให้แก่บุคลากรที่ใช้งาน

ดูรายละเอียดได้ที่ เว็บไซต์งานอาจารย์ที่ปรึกษาออนไลน์ <https://advisor.ku.ac.th/>

6. ระบบสารสนเทศการลงทะเบียนโครงการการแข่งขันคอมพิวเตอร์โอลิมปิก ระหว่างประเทศ 2011

มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้สำนักบริการคอมพิวเตอร์จัดทำระบบลงทะเบียนผู้เข้าร่วมโครงการการแข่งขันคอมพิวเตอร์โอลิมปิกระหว่างประเทศ 2011 ผ่านเว็บ สำหรับรองรับการแข่งขันโอลิมปิกวิชาการระหว่างประเทศครั้งที่ 23 ในปี พ.ศ. 2554 ซึ่งได้พัฒนาต้นแบบระบบการลงทะเบียนสำหรับการแข่งขัน The Sixth Thailand Olympiad in Informatics - 6th TOI

ดูรายละเอียดได้ที่ เว็บไซต์ <http://ioi2011.or.th/ioireg/>

7. ระบบศูนย์ข้อมูลมหาวิทยาลัย (Business Intelligence (BI))

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาระบบศูนย์ข้อมูลมหาวิทยาลัย Business Intelligence (BI) สำหรับการรายงานข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ซึ่งจัดทำเป็นรายงานสรุปตัวชี้วัดสำหรับผู้บริหารให้สอดคล้องกับดัชนีประเมินและเกณฑ์มาตรฐานของระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลหลักของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ฐานข้อมูลนิสิต ฐานข้อมูลบุคลากร ฐานข้อมูลหลักสูตร และฐานข้อมูลงบประมาณและการเงิน

ดูรายละเอียดได้ที่ เว็บไซต์ BI <http://bi.dev.ku.ac.th:9704/analytics/>

8. ระบบการโอนเงินเดือนข้าราชการในระบบแบ่ง

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาระบบสารสนเทศ สำหรับการจัดเก็บและรายงานผลเงินเดือนของข้าราชการในระบบแบ่ง ซึ่งระบบจะตรวจสอบประเภท ตำแหน่ง ฐานเงินเดือนและจำนวนเงินเดือนให้โดยอัตโนมัติ การโอนเงินเดือนของข้าราชการในระบบแบ่ง และแสดงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการโอนเงินเดือนของข้าราชการในระบบแบ่ง

ดูรายละเอียดได้ที่ <https://personinfo.cpc.ku.ac.th/salary>

7. ระบบบัญชีสามมิติ ได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ โดย

7.1 ระบบค่าของงบประมาณเงินรายได้

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้สำรวจความพึงพอใจในการทำงานของระบบเดิม เพื่อนำผลการประเมินฯ มาปรับปรุงระบบคำขอและจัดสรรที่ชัดเจน

7.2 ระบบพัสดุ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้จัดทำระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ และพัฒนาระบบการดำเนินงานพัสดุให้ครอบคลุมทั้งวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ซึ่งอยู่ระหว่างการทดสอบใช้งาน

7.3 ระบบใบเสร็จรับเงิน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาระบบการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน ให้สามารถพิมพ์ใบเสร็จผ่านทางพอร์ตขนาน LPT และพอร์ต USB

ดูรายละเอียดได้ที่ เว็บไซต์บัญชีสามมิติ <https://acc3d.ku.ac.th>

8. ระบบงานบุคลากร

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ โดยปรับปรุงระบบให้รองรับการเปลี่ยนจากระบบซี เป็นระบบแท่ง

ภารกิจที่ 4 พัฒนาศักยภาพด้านไอซีทีที่แก่นิสิต บุคลากรและชุมชน ให้มีความรู้ความสามารถ ใช้ประโยชน์จากไอซีที บนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม

1. สัมมนาทางวิชาการเรื่อง “NETDAY 2010”

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ และ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยความร่วมมือกับบริษัท เดอะ คอมมูนิเคชั่น โซลูชั่น จำกัด (TCS) ร่วมกันจัดสัมมนาทางวิชาการเรื่อง “NETDAY 2010” เพื่อเป็นการเผยแพร่เทคโนโลยีเครือข่าย และผลของเทคโนโลยีต่อสังคมสมัยใหม่ในด้านต่าง ๆ ระหว่างวันที่ 1-2 ธันวาคม 2553 โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนา จำนวน 244 คน

2. สัมมนาทางวิชาการและประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ไอซีทีเพื่อการศึกษาไทย 2010”

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) เห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะพัฒนาการศึกษาไทยโดยใช้ไอซีทีเป็นเครื่องมือ จึงได้จัดประชุม สัมมนา ทางวิชาการ ICTED ขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยมีจุดมุ่งหมายที่เป็นแหล่งนำเสนอแนวคิด และรูปแบบการประยุกต์ใช้ไอซีที ทางด้านการศึกษา โดยในครั้งนี้จะเน้นเรื่อง พลิกโฉมการเรียนรู้ด้วยเครื่องมือใหม่ทางไอซีที (ICT as tools for Learning Revolution) เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการศึกษาในทุกกระดับ ในปี 2553 ได้จัดขึ้นในระหว่าง ระหว่างวันที่ 4-5 พฤศจิกายน 2553 โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนา จำนวน 205 คน

3. การอบรมให้ความรู้ทางวิชาการคอมพิวเตอร์แก่นิสิต บุคลากร มก. และบุคคลทั่วไป

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้จัดอบรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

- 1.1 จัดอบรมให้นิสิต จำนวน 2 หลักสูตร มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 32 คน
- 1.2 จัดอบรมให้แก่บุคลากร มก. จำนวน 7 หลักสูตร มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 115 คน
- 1.3 จัดอบรมให้แก่บุคคลทั่วไป. จำนวน 7 หลักสูตร มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 227 คน
- 1.4 จัดอบรมให้แก่หน่วยงานภายนอก จำนวน 8 หลักสูตร มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 154 คน

4. การให้บริการการใช้สถานที่ห้องอบรมแก่หน่วยงานต่าง ๆ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ให้บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ โดยมีผู้ใช้บริการ ดังนี้

- 4.1 หน่วยงานภายใน มก. จำนวน 64 หน่วยงาน มีผู้มาใช้บริการห้องทั้งสิ้น จำนวน 7,183 คน
จำนวนชั่วโมง 805 ชั่วโมง
- 4.2 หน่วยงานภายนอก มก. จำนวน 58 หน่วยงาน มีผู้มาใช้บริการห้องทั้งสิ้น จำนวน 8,315 คน
จำนวนชั่วโมง 1,216 ชั่วโมง

5. บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Kasetsart IT Square1 (KITS1)

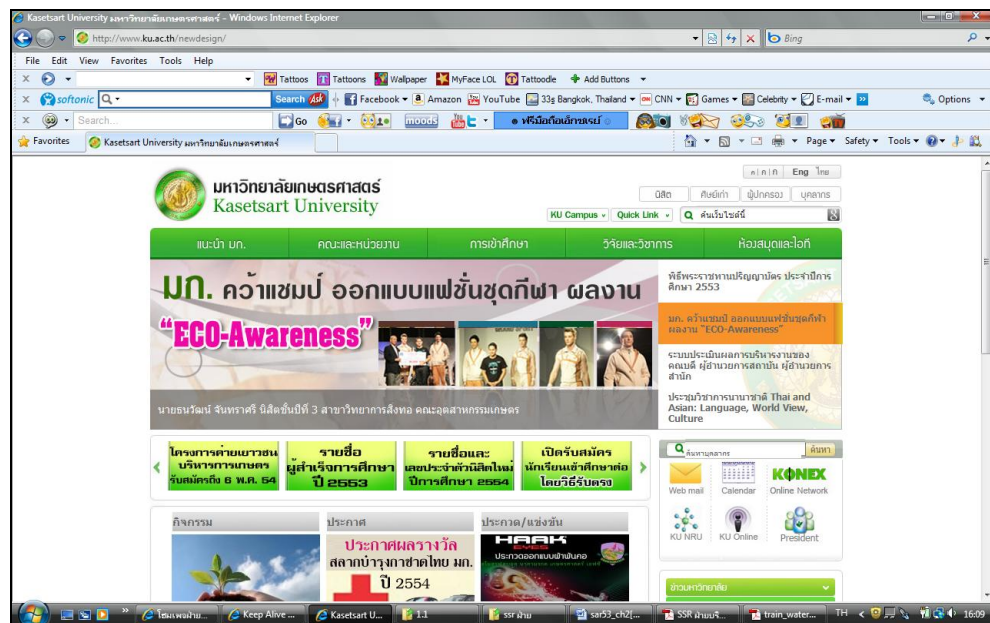
สำนักบริการคอมพิวเตอร์เปิดให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แก่นิสิตและบุคลากร โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ 3 ประเภท คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ HP รุ่น DC7900SFF จำนวน 111 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ APPLE รุ่น IMAC จำนวน 66 เครื่อง และเครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา APPLE รุ่น MACBOOK จำนวน 41 เครื่อง รวมเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งสิ้น 220 เครื่อง โดยเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการนิสิตจำนวน 215 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการจองใช้งาน จำนวน 3 เครื่อง และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการพิมพ์งานจำนวน 2 เครื่อง มีระบบสารสนเทศสำหรับการจองเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายเพื่อให้ผู้ใช้บริการจองใช้งานจากที่ใดก็ได้ ซึ่งมีผู้ใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 294,909 ชม.-จอภาพ

6. บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Kasetsart IT Square2 (KITS2)

สำนักบริการคอมพิวเตอร์เปิดให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการการเรียนการสอนวิชาบูรณาการของมหาวิทยาลัย จำนวน 114 เครื่อง มีนิสิตใช้งานจำนวน 1,921 คน โดยมีการใช้บริการห้อง A จำนวน 32,142 ชม.-จอภาพ และห้อง B จำนวน 17,946 ชม.-จอภาพ

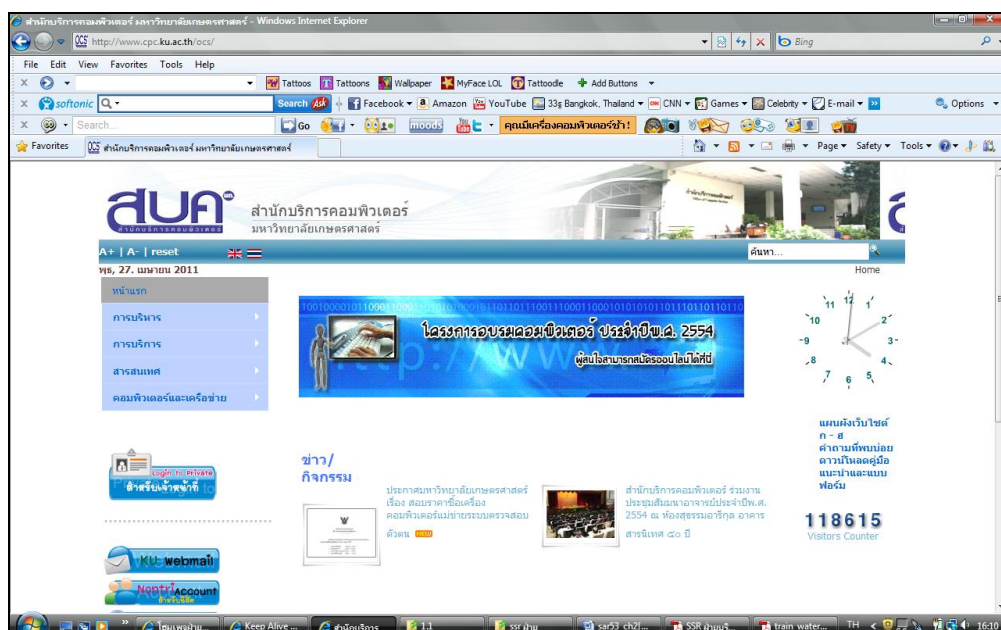
7. บริหารจัดการและปรับปรุงเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ออกแบบและปรับปรุงเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ให้มีรูปแบบใหม่ ปรับหมวดหมู่หน้าเว็บเพจให้ดูน่าสนใจและทันสมัยขึ้น ซึ่งมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยทุกวันหรือทุกครั้งที่มีการแก้ไข โดยผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2553 ถึงวันที่ 30 มีนาคม 2554 จำนวน 1,243,302 ผู้เข้าชม (ที่มา : Google Analytics <https://www.google.com/analytics/reporting>)



8. บริหารจัดการและปรับปรุงเว็บเพจสำนักบริการคอมพิวเตอร์

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ปรับปรุงเว็บเพจสำนักบริการคอมพิวเตอร์ โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลของเมนูใหม่ เพิ่มเมนูลือ่อกินสำหรับการเชื่อมโยงไปเว็บภายในสำนักฯ (private) เพิ่ม Extension : Clocks และเพิ่มไอคอน Hot Links ซึ่งมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยทุกวันหรือทุกครั้งที่มีการแก้ไข โดยมีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2553 ถึงวันที่ 30 มีนาคม 2554 จำนวน 114,240 ผู้เข้าชม (ที่มา : Joomla Administration <http://www.cpc.ku.ac.th/ocs/administrator/>)



9. บริการงานมัลติมีเดีย

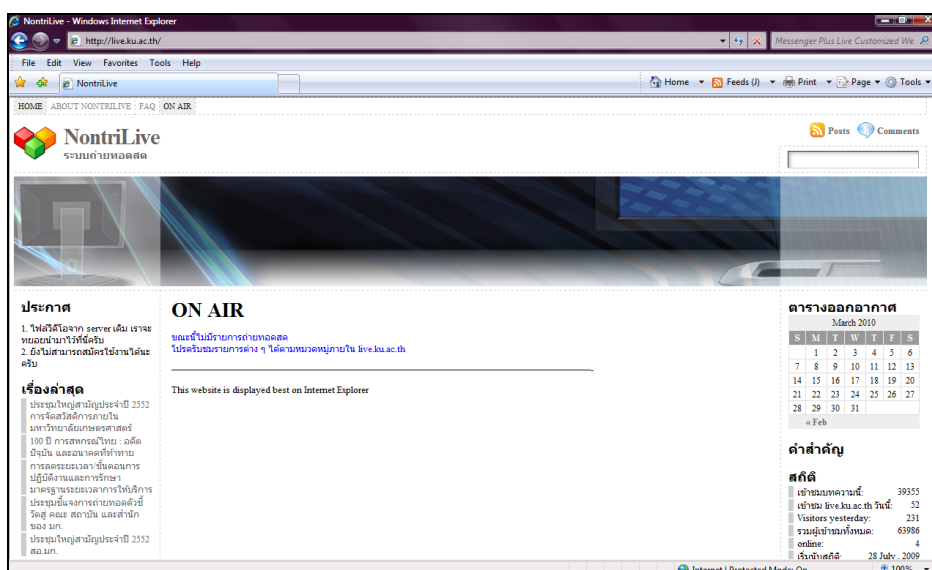
สำนักบริการคอมพิวเตอร์ให้บริการมัลติมีเดีย ได้แก่ พิมพ์โปสเตอร์ พิมพ์เอกสารสี ถ่ายภาพ ตัดบัตร แพลงข้อมูล ทำสำเนาซีดี และสแกนภาพ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในภาคผนวก ตารางที่ 16

10. ให้บริการงานการเรียนการสอนทางไกล

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ให้บริการห้องการเรียนการสอนทางไกล 2 ห้อง ไปยังวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยมีการเรียนการสอนทางไกลภาคการศึกษาละ 12 วิชา ใช้เวลาในการถ่ายทอดการเรียนการสอนจำนวน 1,139 ชั่วโมง ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในภาคผนวก ตารางที่ 12

11. บริการถ่ายทอดสดผ่านเว็บ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์บริการถ่ายทอดสดผ่านเว็บในกิจกรรมบรรยาย/สัมมนาของหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย จากห้องประชุมสุธรรม อารีกุล ห้องประชุมกำพล อดุลย์วิทย์ และห้องประชุมธีระ สุนตะบุตร ผ่านทางเครือข่ายของมหาวิทยาลัย โดยมีการถ่ายทอดสดจำนวน 20 ครั้ง และใช้เวลาถ่ายทอดจำนวน 88 ชั่วโมง มี ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในภาคผนวก ตารางที่ 10 โดยสามารถเข้าชมการถ่ายทอดสดผ่านเว็บได้ที่ <http://live.ku.ac.th>



12. จัดทำเอกสารเผยแพร่อิเล็กทรอนิกส์

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้จัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เผยแพร่บนเว็บ จำนวน 2 เรื่อง ดังนี้

12.1 เว็บไซต์สารเกษตรศาสตร์ (KU e-Magazine) จัดทำทุกเดือน ๆ ละ 1 ฉบับ ในแต่ละฉบับจะมีเรื่องที่น่าสนใจเกี่ยวกับด้านการเกษตร ไอทีคอมพิวเตอร์ และเรื่องน่ารู้ทั่วไป โดยสามารถเข้าไปอ่านได้ที่ <http://www.ku.ac.th/e-magazine/>

12.2 เว็บไซต์คอมพิวเตอร์สัมพันธ์ จัดทำทุกเดือน ๆ ละ 1 ฉบับ ในแต่ละฉบับจะมีข่าวสาร

ด้านโครงการ กิจกรรม ประชุม อบรม สัมมนา เยี่ยมชมดูงาน และผลการดำเนินการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ โดยสามารถเข้าไปอ่านได้ที่ <http://www.cpc.ku.ac.th/news/comsumpan/>
ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในภาคผนวก ตารางที่ 13

13. **กิจกรรม ICT CAMP** ซึ่งเป็นกิจกรรมบริการวิชาการที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ร่วมมือกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดขึ้น เพื่อสร้างเครือข่ายครูและเยาวชนด้าน ICT มุ่งเน้นการถ่ายทอดความรู้และทักษะ ด้าน ICT ให้แก่เด็กและเยาวชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดำเนินการระหว่าง เดือนกันยายน 2553 ถึง พฤษภาคม 2554 ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 6 กิจกรรม ได้แก่

1. ค่ายครูยุคดิจิทัล จัดอบรมความรู้ครูไอซีที มีครูเข้าร่วมกิจกรรม 205 คน
2. ค่ายไอซีทีดิจิทัลออนไลน์ จัดอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่เยาวชน 8 หลักสูตร มีเยาวชนเข้าร่วมกิจกรรม 2,421 คน
3. ขยายผลเยาวชน ครูไอซีทีจัดอบรมให้แก่นักเรียนและเยาวชน มีนักเรียนและเยาวชนเข้าร่วมกิจกรรม 24,322 คน
4. ค่ายผู้นำเยาวชนคนยุคดิจิทัล มีเยาวชนเข้าร่วมกิจกรรม 74 คน
5. ค่ายเยาวชนแบบค้างคืน 7 วัน 6 คืน มีเยาวชนเข้าร่วมกิจกรรม 200 คน
6. ประกวดสื่อสร้างสรรค์ หัวข้อ “เมืองไทยน่าอยู่” มีเยาวชนส่งผลงานเข้าประกวด 48 ผลงาน โดยทีมที่ชนะเลิศได้แก่ ทีมคลองร้อยสาย จากโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา

2.2 รายงานผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำหรับสำนัก

ตามมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จะดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน ตามผลการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา 2553 (1 มิถุนายน 2553 – 31 พฤษภาคม 2554) นั้น สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ใช้สำหรับหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนหรือให้บริการแก่หน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้สนองตอบต่อพันธกิจหลักทั้งหลายของมหาวิทยาลัย โดยได้ดำเนินการประเมินคุณภาพผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน คะแนนเต็ม 5 คะแนน สำหรับการประเมินเป้าหมายและพัฒนการไม่คิดค่าคะแนน แต่ระบุเพียงบรรลุเป้าหมายหรือไม่บรรลุเท่านั้น

สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบคุณภาพ และมีผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้บังคับที่กำหนดของมหาวิทยาลัย จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ โดยมีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก

ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดสรุปได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ 6 ด้าน

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย								ผลการประเมิน	
	ปัจจัยนำเข้า		กระบวนการ		ผลผลิต		รวม			
	สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และ แผนดำเนินการ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก	-	-	5.00	5.00	4.07	4.24	4.38	4.49	ดี	ดี
องค์ประกอบที่ 3 การบริหาร และจัดการ	5.00	5.00	4.75	4.50	-	-	4.80	4.60	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและ งบประมาณ	-	-	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและ กลไกการประกันคุณภาพ	-	-	4.00	4.00	-	-	4.00	4.00	ดี	ดี
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนา และปรับปรุงระบบดำเนินงาน	-	-	4.00	5.00	-	-	4.00	5.00	ดี	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้	5.00	5.00	4.67	4.67	4.38	4.49	4.63	4.65		
ผลการประเมิน	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี	ดีมาก	ดีมาก		

สำหรับผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ในรอบปีการศึกษา 2553 สามารถสรุปผลการดำเนินงานรายองค์ประกอบ ได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวม องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า มีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 1 ประสิทธิภาพ วิทยาลัย วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

ตัวบ่งชี้		หน่วย	ผลการดำเนินงาน (รอบปีการศึกษา, ปีงบประมาณ, ปีปฏิทิน)						เป้าหมาย		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)		ประเมินตาม เป้าหมาย		
			2552		2553						2552	2553			
			สำนัก				กรรมการ				สำนัก		กรรมการ	สำนัก	กรรมกา ร
			ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์							
			ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร								
										x = ไม่บรรลุ					
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (สกอ.) 1 ตัวบ่งชี้											0.00	5.00	5.00	1	1
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	N/A		8		8		8	8	N/A	5.00	5.00	/	/

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 8 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

- ☒ 1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากกรรมการประจำหน่วยงาน โดยเป็นแผนฯ ที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาน และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551-2554)
- ☒ 2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสำนักไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน
- ☒ 3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมภารกิจหลักของหน่วยงาน
- ☒ 4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
- ☒ 5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกภารกิจหลักของหน่วยงาน
- ☒ 6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
- ☒ 7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
- ☒ 8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปทบทวน/ปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

ผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2553 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีผลการดำเนินงานจำนวน 8 ข้อ ดังนี้

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากกรรมการประจำหน่วยงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาน และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551-2554)

1.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2551- 2554 (1.1-1-1) ที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ประเด็นที่ 1 การสร้างโอกาสทางการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนที่ (1.1-1-2) และเสนอขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ ในการประชุมครั้งที่ 2/2551 และ 3/2551 (1.1-1-3) ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ฯ ที่ได้นำเสนอต่อมหาวิทยาลัยนั้น ได้กำหนดวิสัยทัศน์และปณิธาน ไว้สำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ในปีการศึกษา 2553 และได้ประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วกัน (1.1-1-4, 1.1-1-5) ดังนี้

วิสัยทัศน์ : สำนักบริการคอมพิวเตอร์เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงในการให้บริการ และพัฒนาไอซีที เพื่อสนับสนุนการบริหารกิจการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นผู้ชี้นำแนวทางการใช้ไอซีทีแก่สังคมและชุมชน

ปณิธาน : มุ่งมั่นพัฒนามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ให้เป็นมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ชั้นนำ

1.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้อบรมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2555-2559 เมื่อวันที่ 25-26 สิงหาคม 2553 (1.1-1-6) เพื่อให้ความรู้ด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ให้แก่บุคลากรของสำนักฯ และได้ระดมความคิดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2555-2559 ซึ่งได้เสนอให้คณะกรรมการบริหารฯ พิจารณา ในการประชุมครั้งที่ 4/2554, 5/2554, 9/2554 และ 10/2554 (1.1-1-7) และได้เสนอให้คณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณาให้ความเห็น เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2554 (1.1-1-8)

2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสำนัก / สถาบันไปสู่หน่วยงานภายใน

2.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์จัดประชุมบุคลากรทุกระดับ เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2553 (1.1-2-1) เพื่อรับฟังการแถลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายและแผนยุทธศาสตร์ และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของสำนักฯ สำหรับปีการศึกษา 2553

2.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์จัดประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระดับฝ่าย (1.1-2-2) เมื่อ 19 มีนาคม 2553 ซึ่งผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานและผู้แทนของแต่ละฝ่าย โดยมีการนำเสนอวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ของสำนักฯ มีการบรรยายเรื่องการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการและฝึกอบรม ประชุมแบ่งกลุ่มตามฝ่ายเพื่อจัดทำยุทธศาสตร์ของแต่ละฝ่าย และแต่ละฝ่ายนำเสนอแผนยุทธศาสตร์ของฝ่าย

2.3 สำนักบริการคอมพิวเตอร์จัดสัมมนาบุคลากรประจำปี เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ และจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2555-2559 เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม และ 6-7 พฤศจิกายน 2553 (1.1-2-3)

2.4 สำนักบริการคอมพิวเตอร์จัดการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายและเกณฑ์ประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2553 ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ฝ่ายต่างๆ รับทราบ (1.1-2-4, 1.1-2-5, 1.1-2-6)

3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี ครอบคลุมภารกิจหลักของหน่วยงาน
สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมภารกิจหลักของสำนักฯ โดย

3.1 จัดทำแผนที่กลยุทธ์ (1.1-3-1) มีกระบวนการจัดทำแผนงาน / โครงการประจำปี (1.1-3-2) และมีแผนงานการจัดทำแผนงาน / โครงการประจำปี 2553 (1.1-3-3)

3.2 จัดทำโครงการประจำปีงบประมาณ 2553 และเสนอให้คณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ (1.1-3-4) พิจารณาให้ความเห็นชอบ และให้ทุกฝ่ายบันทึกข้อมูลกิจกรรม / โครงการประจำปีในเว็บระบบบริหารโครงการ (1.1-3-5) ซึ่งจะต้องระบุว่า กิจกรรม / โครงการประจำปีนั้นๆ สอดรับกับกลยุทธ์และมาตรการใดของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์

4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2551-2554 (1.1-4-1) ซึ่งมีการกำหนดกลยุทธ์และตัวบ่งชี้ของแต่ละกลยุทธ์ เพื่อใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และมีการกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของโครงการพร้อมเป้าหมายของโครงการประจำปีงบประมาณ 2553 (1.1-4-2)

5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกภารกิจหลักของหน่วยงาน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการดำเนินงานตามแผนงาน / โครงการประจำปีงบประมาณ 2553 ครบทุกภารกิจหลัก ซึ่งบุคลากรสำนักฯ สามารถติดตามความก้าวหน้าของโครงการได้ที่เว็บระบบบริหารโครงการ (1.1-5-1)

6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานต่อผู้บริหาร / คณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา

6.1 มีการรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนงาน / โครงการประจำปีงบประมาณ 2553 ต่อคณะกรรมการบริหารฯ (1.1-6-1) จำนวน 2 ครั้ง ในการประชุมครั้งที่ 14 / 2553 และครั้งที่ 18 / 2553

6.2 มีการรายงานผลการประเมินแผนงาน/โครงการประจำปีงบประมาณ 2553 (1.1-6-2) เสนอต่อคณะกรรมการบริหารฯ ครั้งที่ 23 / 2553 (1.1-6-3) ซึ่งได้รายงานความสำเร็จของตัวบ่งชี้ที่ระบุในแผนงาน/โครงการประจำปีงบประมาณ 2553

7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานต่อผู้บริหาร / คณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา

สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการดำเนินงานตามแผนงานประจำปีที่สุดคล้องกับกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2551-2554 และได้มีการวิเคราะห์ ประเมินและรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ฯ (1.1-7-1, 1.1-7-2, 1.1-7-3) เสนอต่อคณะกรรมการบริหารฯ เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2554 (1.1-7-4) เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาและปรับปรุง

8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร / คณะกรรมการประจำหน่วยงานไปทบทวน / ปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

8.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2553 ตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ฯ พบว่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของกลยุทธ์ไม่ชัดเจน จึงได้ทบทวนตัวบ่งชี้และเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของกลยุทธ์ที่จะใช้ในปีงบประมาณ 2554 (1.1-8-1) เสนอให้คณะกรรมการบริหารฯ พิจารณา (1.1-8-2) คณะกรรมการฯ มีข้อเสนอแนะให้จัดทบทวนตัวบ่งชี้ของกลยุทธ์ให้ชัดเจนและกำหนดค่าเป้าหมาย พร้อมกับให้บรรจุกิจกรรมที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ 2554 ให้ครบถ้วน ซึ่งอยู่ระหว่างการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง

8.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้เสนอผลการประเมินแผนงาน/โครงการประจำปีงบประมาณ 2553 ต่อคณะกรรมการบริหารฯ (1.1-8-3) ซึ่งได้เสนอแนะให้ปรับปรุงตัวบ่งชี้ของโครงการให้ชัดเจนและครอบคลุมเนื้องานที่ทำ ซึ่งสำนักฯ ได้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงโครงการประจำปีงบประมาณ 2554 (1.1-8-4)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 หรือ 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
1.1	N/A	8 ข้อ	0.00 คะแนน	5.00 คะแนน	8 ข้อ	บรรลุ

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
1.1	N/A	8 ข้อ	0.00 คะแนน	5.00 คะแนน	8 ข้อ	บรรลุ

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
1.1-1-1	แผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2551 – 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/plan1.asp
1.1-1-2	รายงานการประชุมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/plan2.asp ครั้งที่ 1 – 11 ประจำปี 2551
1.1-1-3	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meetingPR/meeting1.htm ครั้งที่ 2/2551 และ 3/2551 เรื่อง แผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์
1.1-1-4	เว็บไซต์ระบบประกันคุณภาพสำนักบริการคอมพิวเตอร์ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/qa/
1.1-1-5	ป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
1.1-1-6	โครงการสัมมนาบุคลากรสำนักบริการคอมพิวเตอร์ กิจกรรม รวมใจ ระดมสมองชาว สบค. 25 สิงหาคม 2553 และ 6-7 พฤศจิกายน 2553
1.1-1-7	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm ครั้งที่ 4/2554 , 5/2554, 9/2554 และ 10/2554 เรื่อง ความเห็น (ร่าง) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2555-2559 เอกสารเหมือน 1.1-2-6
1.1-1-8	บันทึกสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ลงวันที่ 13 มกราคม 2554 เรื่อง ขอความเห็นชอบร่างแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2555-2559
1.1-2-1	โครงการประชุมแถลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ วันที่ 3 สิงหาคม 2553
1.1-2-2	รายงานการประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำยุทธศาสตร์ระดับฝ่าย วันที่ 19 มีนาคม 2553
1.1-2-3	โครงการสัมมนาบุคลากรสำนักบริการคอมพิวเตอร์ กิจกรรม รวมใจ ระดมสมองชาว สบค. วันที่ 25 สิงหาคม 2553 และ 6-7 พฤศจิกายน 2553 เอกสารเหมือน 1.1-1-6
1.1-2-4	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2552 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2552/meeting2552.htm ครั้งที่ 16/2552 เรื่อง ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ 6 ด้าน ของ สำนักบริการคอมพิวเตอร์
1.1-2-5	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm

	ครั้งที่ 22/2553 เรื่อง ตัวบ่งชี้ (ใหม่) และเป้าหมายการประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2553 ครั้งที่ 23/2553 เรื่อง ตัวบ่งชี้ (ใหม่) และเป้าหมายการประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2553
1.1-2-6	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm ครั้งที่ 2/2554 เรื่อง ตัวบ่งชี้ เป้าหมายและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ สำนักบริการ คอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2553
1.1-3-1	แผนที่ยุทธศาสตร์ สำนักบริการคอมพิวเตอร์
1.1-3-2	กระบวนการงานการจัดทำแผนงาน / โครงการประจำปี
1.1-3-3	แผนงานการจัดทำแผนงาน / โครงการประจำปีงบประมาณ 2553
1.1-3-4	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm ครั้งที่ 6/2553 เรื่อง โครงการประจำปี 2553 เอกสารเหมือน 1.1-2-5
1.1-3-5	ระบบบริหารโครงการ ที่เว็บ https://project.ocs.ku.ac.th/
1.1-4-1	แผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ.2551-2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/plan1.asp รายการ แผนยุทธศาสตร์ ปี 2551-2554 ฉบับรายงานกองแผนงาน เอกสารเหมือน 1.1-1-1
1.1-4-2	แผนงาน / โครงการประจำปี 2553 ที่เว็บ https://project.ocs.ku.ac.th/ เมนู Project ปี 2553 TAB Complete
1.1-5-1	แผนงาน / โครงการประจำปี 2553 ที่เว็บ https://project.ocs.ku.ac.th/ เมนู Project ปี 2553 TAB Complete เอกสารเหมือน 1.1-4-2
1.1-6-1	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm ครั้งที่ 14/2553 เรื่อง รายงานความก้าวหน้าโครงการประจำปีงบประมาณ 2553 ครั้งที่ 18/2553 เรื่อง รายงานความก้าวหน้าโครงการประจำปีงบประมาณ 2553 ไตรมาส 4 เอกสารเหมือน 1.1-2-5
1.1-6-2	แบบประเมินผลโครงการ (PR07) ประจำปีงบประมาณ 2553
1.1-6-3	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm ครั้งที่ 22 / 2553 เรื่อง สรุปผลการประเมินแผนงาน / โครงการประจำปีงบประมาณ 2553 เอกสารเหมือน 1.1-2-5
1.1-7-1	รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2551-2553 ตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2551-2554

1.1-7-2	รายงานผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนงานประจำปีงบประมาณ 2551-2553 และแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2551-2554
1.1-7-3	รายงานผลการประเมินตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ ปีงบประมาณ 2553
1.1-7-4	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm ครั้งที่ 7 / 2554 เรื่อง ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนงานประจำปีงบประมาณ 2551 – 2553 และแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2551-2554 ครั้งที่ 9 / 2554 เรื่อง ผลการประเมินปี 2553 ตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ เอกสารเหมือน 1.1-2-6
1.1-8-1	เอกสารแนบวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารฯ เรื่อง การทบทวนตัวชี้วัดและเป้าหมายของแต่ละกลยุทธ์สำหรับปีงบประมาณ 2554
1.1-8-2	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm ครั้งที่ 7 / 2554 เรื่อง การทบทวนตัวชี้วัดและเป้าหมายของแต่ละกลยุทธ์สำหรับปีงบประมาณ 2554 เอกสารเหมือน 1.1-2-6
1.1-8-3	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm ครั้งที่ 22 / 2553 เรื่อง สรุปผลการประเมินแผนงาน / โครงการประจำปีงบประมาณ 2553 เอกสารเหมือน 1.1-2-5
1.1-8-4	แผนงาน / โครงการประจำปีงบประมาณ 2554 ที่เว็บ https://project.ocs.ku.ac.th/ ปี 2554 รายการ InProgress

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวม องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ พบว่า มีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.38 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดี รายละเอียดดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

ตัวบ่งชี้	หน่วย	ผลการดำเนินงาน (รอบปีการศึกษา, ปีงบประมาณ, ปีปฏิทิน)						เป้าหมาย		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)			ประเมินตาม เป้าหมาย		
		2552		2553				2553	2554	2552	2553				
		สำนัก				กรรมการ				สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ		
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์								
		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร								/ = บรรลุ	
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก										3.94	4.38	4.49	2	2	
2.1	ร้อยละของกิจกรรม/โครงการบริการทางวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติต่อจำนวนบุคลากร	ร้อยละ	15	15.31	21	24.00	21	26.09	15.31	26.10	2.55	4.00	4.35	/	/
			98		87.5		80.75								
2.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	6822.85	4.28	8442.53	4.13	8442.53	4.13	4.29	4.13	4.28	4.13	4.13	x	x
			1595		2042		2042								
2.3	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ข้อ	5		5		5		5	5	5.00	5.00	5.00	/	/

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ร้อยละของกิจกรรม/โครงการบริการทางวิชาการ และวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนา เสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติต่อจำนวนบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

เป้าหมาย ร้อยละ 15.31

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2553 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. มีการบริการทางวิชาการ 15 โครงการ และ 6 กิจกรรม รวมเป็น 21 กิจกรรม/โครงการ ได้แก่

1.1 โครงการพัฒนาวิชาการที่ระยะเวลาโครงการเสร็จสิ้นในปีการศึกษา 2553 (2.1-1)

จำนวน 15 โครงการ โดยโครงการที่ 15 คือ “กิจกรรม ICT Camp” (2.1-1) เป็นโครงการบริการวิชาการที่มีผลต่อการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (2.1-2) จำนวน 1 โครงการ ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยจำนวน 6 กิจกรรม รวมเป็นกิจกรรมและโครงการรวมจำนวน 20 กิจกรรม/โครงการ

1.2 หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยขอความร่วมมือส่งบุคลากรไปร่วมเป็นคณะกรรมการจัดกิจกรรมจำนวน 1 หน่วยงาน (2.1-3)

2. มีบุคลากรประจำที่ปฏิบัติงานจริง จำนวน 80.5 คน ไม่มีบุคลากรที่ลาศึกษา รวมบุคลากรประจำทั้งหมด 80.5 คน (2.1-4)

ร้อยละของกิจกรรม/โครงการบริการทางวิชาการ และวิชาชีพที่ฯ ต่อจำนวนบุคลากร

$$= \frac{21}{87.5} \times 100 = 24.00$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{24.00}{30} \times 5 = 4.00 \text{ คะแนน}$$

เกณฑ์การประเมิน

ค่าร้อยละของกิจกรรม/โครงการทางวิชาการ ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 30 ขึ้นไป

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน				ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552		2553		2552	2553		
2.1	15	ร้อยละ	21	ร้อยละ	2.55 คะแนน	4.00 คะแนน	ร้อยละ	บรรลุ
	98	15.31	87.5	24.00				

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน				ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552		2553		2552	2553		
2.1	15	ร้อยละ	21	ร้อยละ	2.55 คะแนน	4.35 คะแนน	ร้อยละ	บรรลุ
	98	15.31	80.5	26.09				

หมายเหตุ : พบว่าข้อมูลจำนวนบุคลากรที่นำมาใช้ในการคำนวณ นับรวมจำนวนแรงงาน 7 คน ไว้ด้วย

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
2.1-1	แบบเก็บข้อมูลดิบที่ 2.1 การบริการวิชาการแก่สังคม

2.1-2	สรุปผลการดำเนินงานโครงการกิจกรรม ICT Camp
2.1-3	เอกสารบันทึกขอความอนุเคราะห์บุคลากรเป็นคณะกรรมการ
2.1-4	ข้อมูลบุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

เป้าหมาย ร้อยละ 4.29

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2553 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีโครงการ/กิจกรรมการให้บริการทั้งหมด (2.2-1) จำนวน 6 ประเภทกิจกรรม มีผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามของโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด จำนวน 2042 คน มีผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคุณจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละโครงการ/กิจกรรม จำนวน 4.13 คะแนน ดังนี้

ประเภทกิจกรรม	ค่าความพึงพอใจ (1)	ผู้ตอบแบบสอบถาม (2)	(3) = (1)x(2)
1. การอบรมคอมพิวเตอร์ (2.2-2)	4.06	326	1323.56
2. การสัมมนาวิชาการคอมพิวเตอร์ (2.2-3)	4.00	442	1769.61
3. การใช้ระบบสารสนเทศ (2.2-4)	3.90	488	1902.05
4. การให้บริการของฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (2.2-5)	4.47	218	974.46
5. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ณ อาคาร KITS (2.2-6)	4.19	301	1261.19
6. การให้บริการมัลติมีเดีย (2.2-7)	4.54	267	1212.18
รวม	4.13	2042	8442.53

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

$$= \frac{8442.53}{2042}$$

2042

คะแนนที่ได้ = 4.13 คะแนน

เกณฑ์การประเมิน

คำนวณค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เท่าไร ถือว่าได้คะแนนเท่านั้น

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ ที่	ผลการดำเนินงาน				ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมิน เป้าหมาย
	2552		2553		2552	2553		
2.2	6822.85	ค่าเฉลี่ย	8442.53	ค่าเฉลี่ย	4.28 คะแนน	4.13 คะแนน	ค่าเฉลี่ย 4.29	ไม่บรรลุ
	1595	4.28	2042	4.13				

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ ที่	ผลการดำเนินงาน				ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมิน เป้าหมาย
	2552		2553		2552	2553		
2.2	6822.85	ค่าเฉลี่ย	8442.53	ค่าเฉลี่ย	4.28 คะแนน	4.13 คะแนน	ค่าเฉลี่ย 4.29	ไม่บรรลุ
	1595	4.28	2042	4.13				

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
2.2-1	แบบเก็บข้อมูล 2.2 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2.2-2	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมปีการศึกษา 2553
2.2-3	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าสัมมนาวิชาการคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2553
2.2-4	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
2.2-5	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการของฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
2.2-6	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ณ อาคาร KITS
2.2-7	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการมัลติมีเดีย

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

- ☒ 1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
- ☒ 2. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- ☒ 3. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด
- ☒ 4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ
- ☒ 5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2553 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มีผลการดำเนินงานครบทั้ง 5 ข้อ ดังนี้

1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

1.1 การอบรมคอมพิวเตอร์

สำนักบริการคอมพิวเตอร์สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยรวบรวมข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2552 (2.3-1-1) โดยในแบบสอบถามจะมีหัวข้อให้ผู้เข้ารับการอบรมระบุหลักสูตรที่ต้องการรับการอบรมในคราวต่อไป ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลความต้องการหลักสูตรจากผลการประเมินการอบรมคอมพิวเตอร์ในทุกหลักสูตร (2.3-1-2) มาวางแผนการอบรมในปีการศึกษา 2553

1.2 ระบบเครือข่ายไร้สาย

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2552 (2.3-1-3) ผู้ใช้บริการให้ข้อมูลว่า สัญญาณเครือข่ายไร้สายไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการและมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ สำนักฯ ได้นำผลการตรวจสอบจุดให้บริการเครือข่ายไร้สายและผลการให้บริการมาวิเคราะห์แล้วพบว่า อุปกรณ์ให้บริการเครือข่ายไร้สายหลายๆ จุด เริ่มเสื่อมสภาพตามอายุการใช้งานไม่สามารถให้บริการได้ และบางจุดให้บริการได้ไม่ต่อเนื่อง

2. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

2.1 การอบรมคอมพิวเตอร์

จากรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมในปีการศึกษา 2552 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้นำข้อมูลสรุปผลการสำรวจหลักสูตรที่ต้องการให้เปิดอบรมมาบรรจุเป็นหลักสูตรที่จะเปิดอบรมในปีการศึกษา 2553 เช่น Microsoft Office 2007, Flash for Web, Joomla Web, Service & Extension, สร้างสรรค์งานพิมพ์ด้วย Indesign, การใช้โปรแกรม Illustrator (2.3-2-1)

2.2 ระบบเครือข่ายไร้สาย

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ผลการประเมินวางแผนปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครือข่ายไร้สายในวิทยาเขตบางเขน จำนวน 48 จุด โดยจ้างหน่วยงานภายนอกมาดำเนินการ (2.3-2-2)

3. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด

3.1 การอบรมคอมพิวเตอร์

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการเปิดอบรมคอมพิวเตอร์ตามโครงการพัฒนาความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร นิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และบุคคลทั่วไป ประจำปี 2553 และโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2554 โดยมีการปรับหลักสูตรบางหลักสูตร เพื่อไม่ให้ซ้ำซ้อนกับหลักสูตรที่กองการเจ้าหน้าที่จัดอบรม ซึ่งมีผลการดำเนินงาน (2.3-3-1) ดังนี้

3.1 อบรมคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร มก. จำนวน 6 หลักสูตร

3.2 อบรมคอมพิวเตอร์สำหรับบุคคลทั่วไป จำนวน 6 หลักสูตร

3.3 อบรมคอมพิวเตอร์สำหรับนิสิต มก. จำนวน 2 หลักสูตร

3.2 ระบบเครือข่ายไร้สาย

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้จัดทำตารางกำหนดวันที่เข้าปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครือข่ายไร้สาย(2.3-2-2) และได้ขออนุญาตเข้าปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครือข่ายไร้สายหน่วยงานภายในวิทยาเขตบางเขน เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2554 (2.3-3-3) และได้ขออนุมัติจ้างบริษัทติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายไร้สายในวิทยาเขตบางเขน จำนวน 48 จุด เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2554 (2.3-3-4) ซึ่งบริษัทได้เข้าดำเนินการตามกำหนดการและได้มีหนังสือแจ้งขอส่งมอบงาน เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2554 (2.3-3-5)

4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ

4.1 การอบรมคอมพิวเตอร์

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้สรุปผลการดำเนินงานตามแผน โดยการเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน กับแผนงานที่กำหนดไว้ (2.3-4-1) และได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์ในปี การศึกษา 2553 ทุกหลักสูตร (2.3-4-2)

4.2 ระบบเครือข่ายไร้สาย

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้รายงานแผนผลการดำเนินงานตามแผนการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ไร้สาย จำนวน 48 จุด ในวิทยาเขตบางเขน (2.3-4-3) พบว่า 1) สามารถติดตั้งอุปกรณ์ได้ครบตามแผน 2) ใช้งบประมาณ น้อยกว่าที่กำหนดในแผน ในการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ไร้สายจำนวน 48 จุด 3) มี 1 หน่วยงานไม่สามารถเข้า ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ได้เนื่องจากไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลห้องควบคุม อุปกรณ์ได้ ทำให้ดำเนินการติดตั้งเกินระยะเวลายกหนดของโครงการ

5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป ดังนี้

5.1 การอบรมคอมพิวเตอร์

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้รวบรวมข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
อบรมคอมพิวเตอร์ในปีการศึกษา 2552 (2.3-5-1) มาปรับปรุงการจัดอบรมคอมพิวเตอร์ในปีการศึกษา 2553
ดังนี้

5.1.1 ผู้ใช้บริการอบรมเสนอแนะให้เพิ่มระยะเวลาการอบรม สำนักฯ ได้กระจายหัวข้อของ
หลักสูตรเป็นหลักสูตรระดับเบื้องต้น และระดับที่สูงขึ้น ได้แก่ หลักสูตร Microsoft Office 2007 กับงานใน
สำนักงาน และหลักสูตรเทคนิคการทำงานด้วย Microsoft Office 2007 อย่างมืออาชีพ (2.3-5-2)

5.1.2 ผู้ใช้บริการอบรมเสนอแนะให้จัดเวลาในการฝึกปฏิบัติให้มากขึ้นและควรมีการบ้านให้
ฝึกฝน สำนักฯ จึงได้ปรับแก้ไขโดยเพิ่มแบบฝึกหัดเพื่อให้ผู้ใช้บริการอบรมได้ฝึกปฏิบัติ ซึ่งเมื่อทำการสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้เข้ารับอบรมหลักสูตรในปี 2553 พบว่าไม่มีข้อเสนอแนะดังกล่าวอีก (2.3-5-3)

5.1.3 ผู้ใช้บริการอบรมเสนอแนะให้เพิ่มผู้ช่วยวิทยากร เนื่องจากบุคลากรมีภาระงานอื่นด้วย ทำ
ให้ไม่สามารถจัดผู้ช่วยวิทยากรเพิ่มได้ จึงได้ปรับแก้ไขโดยจัดให้มีการอบรมหลักสูตรเดียวกันหลายๆ รุ่น เพื่อลด
จำนวนผู้เข้าอบรมในแต่ละรุ่น ได้แก่ หลักสูตร Microsoft Office 2003 สู่ Microsoft Office 2007 อย่างมือ
อาชีพ (2.3-5-4)

5.2 ระบบเครือข่ายไร้สาย

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน โดยมีโครงการประจำปี
งบประมาณ 2554 คือ โครงการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายไร้สายรองรับ (2.3-5-5)

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมิน เป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
2.3	5 ข้อ	5 ข้อ	5.00 คะแนน	5.00 คะแนน	5ข้อ	บรรลุ

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
2.3	5 ข้อ	5 ข้อ	5.00 คะแนน	5.00 คะแนน	5ข้อ	บรรลุ

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
2.3-1-1	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม ปีการศึกษา 2552
2.3-1-2	ข้อมูลความต้องการหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์
2.3-1-3	สรุปผลการประเมินการให้บริการบัญชีเครือข่ายนนทบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2552
2.3-2-1	แผนการอบรมคอมพิวเตอร์ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2553
2.3-2-2	แผนการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครือข่ายไร้สายจำนวน 48 จุด
2.3-3-1	ผลการดำเนินงานการอบรมคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2553
2.3-3-2	ตารางกำหนดการเข้าปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครือข่ายไร้สายจำนวน 48 จุด
2.3-3-3	บันทึกขออนุญาตเข้าติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายไร้สาย และตารางกำหนดการ
2.3-3-4	บันทึกขออนุมัติจ้างบริษัทดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายไร้สาย
2.3-3-5	ผลการดำเนินงานปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครือข่ายไร้สายจำนวน 48 จุด พร้อมตารางกำหนดการที่บริษัทจะเข้าติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายไร้สาย
2.3-4-1	รายงานแผนผลการจัดอบรมคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2553
2.3-4-2	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม ปีการศึกษา 2553 เอกสารเหมือน 2.2-2
2.3-4-3	รายงานแผนผลการดำเนินงานติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายไร้สาย
2.3-5-1	สรุปข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ปีการศึกษา 2552
2.3-5-2	แผนการอบรมคอมพิวเตอร์ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2553 เอกสารเหมือน 2.3-2-1
2.3-5-3	สรุปข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์ หลักสูตรปีการศึกษา 2553
2.3-5-4	แผนการอบรมคอมพิวเตอร์ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2553 เอกสารเหมือน 2.3-2-1
2.3-5-5	โครงการประจำปีงบประมาณ 2554 โครงการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายไร้สาย

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวม องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้พบว่า มีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้	หน่วย	ผลการดำเนินงาน (รอบปีการศึกษา, ปีงบประมาณ, ปีปฏิทิน)						เป้าหมาย		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)			ประเมินตามเป้าหมาย		
		2552		2553				2553	2554	2552	2553		สำนัก	กรรมการ	
		สำนัก				กรรมการ									
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์								
		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร									
												/ = บรรลุ x = ไม่บรรลุ			
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ										1.80	4.80	4.60	5	4	
3.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	ข้อ	N/A		7		7		6	7	0.00	5.00	5.00	/	/
3.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	N/A		5		4		5	5	0.00	5.00	4.00	/	x
3.3	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	5		6		6		5	6	4.00	5.00	5.00	/	/
3.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	N/A		5		5		5	5	0.00	4.00	4.00	/	/
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	ร้อยละ	80	81.63	72	82.29	72	89.44	82.00	82.30	5.00	5.00	5.00	/	/
			98				87.5								

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 6 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

- ☑ 1. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
- ☑ 2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
- ☑ 3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
- ☑ 4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม และผู้บริหารมีการจัดประชุมบุคลากรทั้งหน่วยงาน อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปีการศึกษา
- ☑ 5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
- ☑ 6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ☑ 7. คณะกรรมการประจำหน่วยงานประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2553 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มีผลการดำเนินงาน จำนวน 7 ข้อ ดังนี้

1. คณะกรรมการประจำหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ / ข้อบังคับที่กำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า

1.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้เสนอขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์และมหาวิทยาลัยได้ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2553 (3.1-1-1) และคณะกรรมการได้รับทราบข้อบังคับต่าง อัดลักษณะของสำนักฯ ผ่านการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ (3.1-1-2)

1.2 คณะกรรมการสำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้กำกับดูแลสำนักฯ ตามทิศทางที่กำหนดร่วมกัน และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก (3.1-1-2)

1.3 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้จัดทำประวัติของคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ รายงานการประเมินตนเอง และได้เผยแพร่ให้สาธารณชนทราบทางเว็บไซต์ของสำนักฯ (3.1-1-3)

2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน

2.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2551-2554 (3.1-2-1) ที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในปีการศึกษา 2553 และกำลังดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2555-2559

(3.1-2-2) โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำสำนักฯ (3.1-2-3) และอยู่ระหว่างการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

2.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้จัดประชุมบุคลากรทั้งสำนัก เพื่อรับฟังการแถลงวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์ ประจำปี 2553 จากผู้อำนวยการ เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2553 (3.1-2-4) และจัดกิจกรรม ถ่ายทอด วิสัยทัศน์ พันธกิจและแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2555-2559 เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2554 (3.1-2-5)

2.3 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีฐานข้อมูลการดำเนินงานแผนงาน / โครงการประจำปี เพื่อใช้ในการ รายงานผลการดำเนินงานตามภารกิจ (3.1-2-6) และมีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผน ยุทธศาสตร์ให้คณะกรรมการบริหารฯ ทราบ (3.1-2-7)

3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถ สื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน

3.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการกำกับและติดตามการนำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การ ปฏิบัติในการประชุมผู้บริหาร ดังนี้

3.1.1 กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ ต่อคณะกรรมการบริหารฯ เดือน ละ 1 ครั้ง (3.1-3-1)

3.1.2 กำกับ ติดตามการดำเนินงานตามแผนงาน / โครงการประจำปี 2553 โดยให้รายงาน ความก้าวหน้าการดำเนินงานโครงการประจำปี 2553 ไม่น้อยกว่าปีละ 2 ครั้ง (3.1-3-2)

3.1.3 กำกับ ติดตามการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ (3.1-3-3) และเสนอให้ คณะกรรมการบริหารฯ ทราบ เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2554 (3.1-3-4)

3.1.4 มีการสื่อสารแผนการดำเนินงานโครงการประจำปี โดยกำหนดให้ฝ่ายแจ้งในที่ประชุมฝ่าย (3.1-3-7) เพื่อให้หัวหน้าโครงการบันทึกรายละเอียดโครงการ และรายงานความก้าวหน้าโครงการในระบบบริหาร โครงการ ซึ่งบุคลากรทุกระดับสามารถเข้าไปดูรายละเอียดได้ (3.1-3-5)

3.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการประเมินผลการดำเนินงานที่สำคัญตามภารกิจของสำนักฯ อย่าง ครบถ้วน และมีการสื่อสารผลการดำเนินงานให้บุคลากรทราบ ดังนี้

3.2.1 มีการประเมินแผนงาน / โครงการประจำปี 2553 ซึ่งเป็นการประเมินผลการดำเนินงาน ตามภารกิจหลักของสำนักฯ เช่น โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่นิสิตและบุคลากร โครงการปรับปรุงระบบเกรด ออนไลน์ เฟส2 โครงการระบบสารสนเทศรายวิชาเรียน (ระบบหลักสูตร) โครงการ DNSSEC ระบบเพิ่มความ ปลอดภัยให้กับโดเมน เป็นต้น โดยได้รายงานผลการประเมินฯ ให้คณะกรรมการบริหารฯ ทราบ (3.1-3-2)

3.2.2 บุคลากรทุกระดับสามารถดูรายละเอียดและความก้าวหน้าผลการดำเนินงานโครงการ ประจำปีได้ตลอดเวลาได้จากระบบบริหารโครงการ (3.1-3-5) และสามารถดูผลการดำเนินงานได้จากรายงาน ประจำปีของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ที่เว็บไซต์ของสำนักฯ (3.1-3-6)

4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม และผู้บริหารมีการจัดประชุมบุคลากรทั้งหน่วยงานอย่างน้อย 2 ครั้ง ต่อปีการศึกษา

สำนักบริการคอมพิวเตอร์สนับสนุนให้บุคลากรในสำนัก / สถาบัน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ โดยได้จัดช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 ผู้บริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการสื่อสารกับบุคลากร 2 ทาง โดย

4.1.1 สนับสนุนฝ่ายจัดประชุมบุคลากรในฝ่ายอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง (3.1-4-1) เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย รับทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ร่วมหาแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของฝ่าย และลดขั้นตอนกระบวนการบริหารและจัดการ

4.1.2 จัดโครงการสัมมาทิส (3.1-4-2) เพื่อให้ผู้บริหารได้มีช่องทางสื่อสารกับบุคลากรทุกคน และให้บุคลากรได้รับทราบ นโยบาย ข้อตกลง แนวปฏิบัติในเรื่องต่างๆ และร่วมกันทำงาน เช่น การร่วมกันวิเคราะห์ และกำหนดวิสัยทัศน์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ การวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง (3.1-4-3)

4.2 ผู้บริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ดำเนินการปรับลดขั้นตอนกระบวนการบริหารและจัดการ โดยการมอบอำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงานระดับถัดไป ด้วยการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้ชัดเจน มีการกำหนดขอบข่ายงานของฝ่าย มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายในแต่ละระดับ (3.1-4-4) ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย รองหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน เป็นต้น มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานปฏิบัติงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งมีการกำกับ ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานของฝ่ายเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด โดยให้ฝ่ายรายงานผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของฝ่ายต่อคณะกรรมการบริหารฯ เดือนละ 1 ครั้ง (3.1-4-5) ซึ่งจะทำให้มีความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้

4.3 ผู้บริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร เช่น โครงการรางวัลคุณภาพบุคลากร ซึ่งได้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์การให้รางวัลสำหรับบุคลากรที่มีคุณภาพแล้ว และอยู่ระหว่างที่คณะกรรมการฯ กำหนดแนวทางการกำหนดหลักเกณฑ์ฯ และเงื่อนไขการให้รางวัล (3.1-4-6, 3.1-4-7)

5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ

5.1 ผู้บริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ร่วมงาน โดยเน้นการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ร่วมงานให้สูงขึ้น เช่น การดำเนินงานระบบลงทะเบียนนิสิตโครงการภาคพิเศษ (3.1-5-1) มีการสอนงานที่หน้างาน เรื่อง การปรับแต่งค่าคอนฟิกของดาต้าเบส และการจัดทำโปรแกรมสำหรับทดสอบการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลโอราเคิล นอกจากนี้ยังได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (3.1-5-4) เพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้

ในกลุ่มงานเดียวกัน เช่น คู่มือการสร้างรายงานสารสนเทศ BI คู่มือการให้บริการ Helpdesk คู่มือการให้บริการคอมพิวเตอร์ที่ KITS เป็นต้น

5.2 ผู้บริหารระดับต่างๆ ได้นำหลักการจัดการความรู้มาใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน โดยจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานระดับฝ่าย มีการถ่ายทอดงาน สอนงานในระหว่างผู้ร่วมงาน และหัวหน้าฝ่ายสอนงานบุคลากรในฝ่าย เช่น

5.2.1 มีการถ่ายทอดความรู้ภายในทีมงานของฝ่ายสารสนเทศ (3.1-5-3)

- เรื่อง ระบบทะเบียนนิติโครงการพิเศษ
- เรื่อง Data Modeling (E-R Diagram)
- เรื่อง การใช้โปรแกรมทดสอบระบบ
- เรื่อง การพัฒนาซอฟต์แวร์ตามหลักวิศวกรรมซอฟต์แวร์
- เรื่อง การใช้ PHP สร้าง PDF File
- เรื่อง การเก็บ Requirement

5.2.2 มีการถ่ายทอดความรู้ภายในทีมงานของฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (3.1-5-3)

วัน/เดือน/ปี	เรื่อง	ผู้บรรยาย	จำนวน	เวลา
25 พ.ย. 2553	Linux	มหาราช	17	9.30-16.00 น.
21 ธ.ค. 2553	Switch	ศรีณยู	12	9.30-16.00 น.
23 ธ.ค. 2553	Wireless	ยุวดี	9	9.30-16.00 น.
21 ม.ค. 2554	Linux (Advance)	มหาราช	11	9.30-16.00 น.
11 มี.ค. 2554	การติดตั้งระบบ CMS อย่างปลอดภัย	ธนลักษณ์	6	10.00-12.00 น.
16 มี.ค. 2554	การใช้งาน Captcha และ PhpMailer บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ชนะชัย	7	10.00-12.00 น.
18 มี.ค. 2554	IT Service Tracking กรอทุกอย่างให้มีความสุข	พจิณต์	5	13.00-16.00 น.
25 มี.ค. 2554	VPN	สุรัชย์	7	9.30-16.00 น.
30 มี.ค. 2554	IPV6	สุรัชย์	12	9.30-16.00 น.
28 เม.ย. 2554	การใช้ NTP	จนท.ฝ่าย	6	15.00-16.00 น.
26 พ.ค. 2554	Kaspersky Admin	วิทยากร ภายนอก	10	9.30-16.00 น.

6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.1 ผู้บริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารการดำเนินงานของสำนักฯ เพื่อให้ไปสู่ทิศทางที่กำหนดร่วมกันระหว่างผู้บริหาร คณะกรรมการประจำ

6.2 ผู้บริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะในประเด็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

6.3 ผู้บริหารมีการเปิดเผยประวัติให้สาธารณชนทราบที่เว็บไซต์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ (3.1-6-23) และมีการรายงานสรุปผลการดำเนินงาน (3.1-6-24) และรายงานทางการเงินเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ทราบเป็นประจำทุกปี (3.1-6-14, 3.1-6-25)

6.4 ผู้บริหารมีการติดตาม (3.1-6-26) ผลการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบภายใน และรายงานการเงินเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ทราบเป็นประจำทุกปี (3.1-6-25, 3.1-6-27)

หลักธรรมาภิบาล 10 ประการ ได้แก่

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)

1.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ (3.1-2-1) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติภารกิจของสำนักฯ มีการแปลงแผนยุทธศาสตร์ลงสู่แผนปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งมีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย พร้อมทั้งได้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี เสนอให้คณะกรรมการบริหารฯ (3.1-3-2) และคณะกรรมการประจำสำนักฯ (3.1-1-2) ทราบ และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามรายละเอียดผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ 2.2

1.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้เสนอให้คณะกรรมการบริหารฯ ให้ความเห็นชอบ (3.1-6-1) พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการและใช้ในการกำกับกำกับการปฏิบัติงาน

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)

2.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักฯ (3.1-6-2) สำหรับลดระยะเวลาและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบบริหารโครงการ ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ ระบบลงเวลาปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ใช้ระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการให้บริการของสำนักฯ (3.1-6-3) เช่น ระบบการจองใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบการขอมีรหัสบัญชีเครือข่ายนนทรี ระบบการลงทะเบียนเครือข่ายไร้สาย ระบบสมัครอบรม / สัมมนาผ่านเว็บ เป็นต้น

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)

3.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีกระบวนการดำเนินงานตามภารกิจ (3.1-6-4) และมีการกำกับการดำเนินงานของกระบวนการให้ได้มาตรฐานระยะเวลาตามที่กำหนด เช่น กระบวนการลงทะเบียนใช้เครือข่าย ณ จุดให้บริการ (3.1-6-5)

3.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการวางแผน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้มีการประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.1-6-7) เพื่อร่วมกันวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้ตรงตามความต้องการใช้งาน และทันกำหนดที่จะใช้งาน เช่น ระบบลงทะเบียนเรียน ระบบเกรดออนไลน์ ระบบสารสนเทศ สนับสนุนอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นต้น

3.3 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการสำรวจความต้องการและการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ เช่น การสำรวจความต้องการหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์ มาจัดทำหลักสูตรในการจัดอบรม (3.1-6-8) การนำข้อเสนอแนะในการใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อาคาร KITS1 มาปรับปรุงบริการ (3.1-6-9)

4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability)

4.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีหน้าที่ให้บริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย จึงได้มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน (3.1-4-4) ที่มีการแบ่งฝ่ายและมีการกำหนดขอบข่ายงานของฝ่ายอย่างชัดเจน เพื่อรองรับการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักฯ นอกจากนี้ในระดับบุคคลยังได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน / การให้บริการไว้ในใบมอบหมายงาน (3.1-6-10)

4.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีกระบวนการดำเนินงานตามภารกิจ และมีการกำกับให้มีการดำเนินงานตามกระบวนการ เช่น กระบวนการลงทะเบียนใช้เครือข่าย ณ จุดให้บริการ (3.1-6-5)

4.3 สำนักบริการคอมพิวเตอร์กำหนดนโยบาย ข้อปฏิบัติ ระเบียบการใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่ายของมหาวิทยาลัย (3.1-6-11) เพื่อไม่ให้สมาชิกเครือข่ายได้รับผลกระทบจากการใช้งานที่ไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ข้อปฏิบัติและระเบียบที่กำหนด นอกจากนี้ยังได้จัดทำระบบงานต่างๆ เพื่อรองรับพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ 2550

4.4 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีแผนงาน / โครงการประจำปีที่กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ และได้มีการติดตามและประเมินผลโครงการเสนอให้คณะกรรมการบริหารฯ ทราบ (3.1-3-2)

5. หลักความโปร่งใส (Transparency)

สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีกระบวนการดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งมีการดำเนินงานตามระเบียบข้อบังคับของทางราชการ สามารถตรวจสอบได้ ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถรับทราบข่าวสารขั้นตอนการดำเนินงานได้ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง (3.1-6-12) การประกาศ คัดเลือก และบรรจุบุคลากรเป็นพนักงาน (3.1-6-13) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบภายในโดยคณะกรรมการที่สำนักฯ แต่งตั้งขึ้นและได้รายงานผล

การตรวจสอบฯ ให้คณะกรรมการประจำสำนักฯ ทราบ (3.1-6-14) และรายงานผลการตรวจสอบให้แก่สำนักตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

6.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์จัดโครงการ“สัมมนาวิชาการ ICT-ed 2010” ที่เป็นโครงการพัฒนาวิชาการ โดยมีบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งจัดเป็นประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมเป็นกรรมการ ที่ปรึกษาของคณะกรรมการจัดงาน โดยสามารถแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง มีส่วนในกระบวนการตัดสินใจ เช่น การกำหนดหัวข้อที่จะจัดบรรยายและจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ กำหนดรูปแบบการจัดงาน การกำหนดตัววิทยากร เป็นต้น (3.1-6-15)

6.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้เสนอแต่งตั้งบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเป็นกรรมการในคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อร่วมกำหนดนโยบาย แผนงาน กำกับและติดตามการดำเนินงานของสำนักฯ ให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด (3.1-6-16)

7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)

7.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีโครงสร้างการบริหาร (3.1-4-4) โดยแบ่งการบริหารราชการออกเป็น 4 ฝ่าย และกำหนดหัวหน้าหน้าฝ่าย รองหัวหน้าฝ่าย และแต่ละฝ่ายมีการแบ่งการบริหารงานในฝ่ายเป็นงาน และมีการกำหนดตัวหัวหน้างาน เพื่อบริหารและจัดการภายใน ซึ่งเป็นการถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ การบริหารการใช้ทรัพยากรที่ฝ่ายรับผิดชอบ และปฏิบัติตามภารกิจหลักที่ได้รับมอบหมายจากสำนักฯ โดยมีอิสระตามสมควร แต่ให้รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการบริหารฯ ทราบเดือนละ 1 ครั้ง (3.1-3-1)

7.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้แก่หัวหน้าฝ่าย (3.1-4-4) ในการมอบหมายงาน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของฝ่ายให้มีประสิทธิภาพ โดยการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้เหมาะสม และลดระยะเวลากระบวนการเพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 สำนักบริการคอมพิวเตอร์สนับสนุนให้บุคลากรดำรงตำแหน่งผู้บริหาร (3.1-6-17) เพื่อกระจายอำนาจในการบริหารงาน

8. หลักนิติธรรม (Rule of Law)

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ออกกฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการดำเนินการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นโยบายและข้อปฏิบัติในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (3.1-6-11) ซึ่งได้ประกาศให้สมาชิกเครือข่ายทราบโดยทั่วกัน สำหรับภายในสำนักฯ กำหนดให้มีการลงเวลาปฏิบัติงานด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (3.1-6-18) สำหรับบุคลากรทุกประเภท

9. หลักความเสมอภาค (Equity)

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ให้ความสำคัญแก่บุคลากรเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกเพศ ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรมและอื่นๆ ได้แก่

9.1 การให้ทุนการศึกษา บุคลากรโดยไม่กำหนดว่าเป็น หญิง หรือชาย เชื้อชาติใด หรือนับถือศาสนาใด หากมีคุณสมบัติครบตามเกณฑ์ที่กำหนดสามารถขอรับทุนการศึกษาได้ (3.1-6-19)

9.2 การจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากร เช่น จัดห้องออกกำลังกายที่บุคลากรทุกคนสามารถใช้บริการได้ (3.1-6-20) จัดให้พนักงานเงินรายได้ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเช่นเดียวกับข้าราชการ (3.1-6-21)

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

สำนักบริการคอมพิวเตอร์สนับสนุนให้ทุกฝ่ายจัดประชุมฝ่ายอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง (3.1-4-1) เพื่อบุคลากรทุกระดับในฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการพิจารณา ให้ข้อคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ร่วมกัน และจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริหาร เดือนละ 2 ครั้ง (3.1-16-22) เพื่อพิจารณา และรับฟังข้อคิดเห็นที่ฝ่ายต่างๆ ได้นำเสนอ

7. คณะกรรมการประจำหน่วยงานประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงานและผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

7.1 คณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ประเมินผลการบริหารงานของสำนักฯ และผู้บริหารตามทีระบุไว้ในพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัย (3.1-7-1)

7.2 คณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ประเมินผลการบริหารงานของสำนักฯ โดยมุ่งเน้นการให้ข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงสำนักฯ ได้ (3.1-7-1)

7.3 คณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ให้มีการบังคับใช้กฎระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง ซึ่งสำนักฯ ได้นำข้อเสนอแนะนี้ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนักฯ โดยได้กำหนดขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติในการแต่งตั้งบุคลากรของสำนักฯ เป็นกรรมการต่างๆ ของหน่วยงานภายนอกสำนักฯ (3.1-7-2) และแจ้งเวียนให้บุคลากรทุกคนทราบว่าหากมีการฝ่าฝืน ถือว่าเป็นการกระทำผิดวินัย และจะต้องได้รับโทษทางวินัย

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
3.1	N/A	7 ข้อ	0.00 คะแนน	5.00 คะแนน	6 ข้อ	บรรลุ

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
3.1	N/A	7 ข้อ	0.00 คะแนน	5.00 คะแนน	6 ข้อ	บรรลุ

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	รายชื่อเอกสาร
3.1-1-1	ประกาศสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ลงวันที่ 16 สิงหาคม 2553
3.1-1-2	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meetingPR/meeting1.htm เอกสารเหมือน 1.1-1-3
3.1-1-3	เว็บสำนักบริการคอมพิวเตอร์ http://www.cpc.ku.ac.th/ocs/ ประวัติคณะกรรมการ ที่เมนู “การบริหาร > คณะกรรมการประจำสำนัก” รายงานการประเมินตนเองของสำนักฯ ที่เมนู “รายงานการประเมินตนเอง(SAR)”
3.1-2-1	แผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2551-2554 เอกสารเหมือน 1.1-4-1
3.1-2-2	(ร่าง) แผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2555-2559
3.1-2-3	บันทึกสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ลงวันที่ 13 มกราคม 2554 เรื่อง ขอความเห็นชอบร่างแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2555-2559 เอกสารเหมือน 1.1-1-8
3.1-2-4	โครงการสัมมนาพิธีสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เดือนสิงหาคม 2553 หัวข้อ “แถลงวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ และสัมมนาบุคลากรประจำปี 2553” เอกสารเหมือน 1.1-2-1
3.1-2-5	โครงการสัมมนาพิธีสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เดือนมกราคม 2554 หัวข้อ “ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการ คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2554”

3.1-2-6	ระบบบริหารโครงการ ที่เว็บ https://project.ocs.ku.ac.th/ เอกสารเหมือน 1.1-3-5
3.1-2-7	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm ครั้งที่ 7/2554 เรื่อง ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ และ แผนงานประจำปีงบประมาณ 2551 – 2553 และแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2551-2554 ครั้งที่ 9/2554 เรื่อง ผลการประเมินปี 2553 ตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ เอกสารเหมือน 1.1-2-6
3.1-3-1	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm วาระเรื่อง รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน เอกสารเหมือน 1.1-2-5 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm วาระเรื่อง รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน เอกสารเหมือน 1.1-2-6
3.1-3-2	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm ครั้งที่ 14/2553 เรื่อง รายงานความก้าวหน้าโครงการประจำปีงบประมาณ 2553 ครั้งที่ 18/2553 เรื่อง รายงานความก้าวหน้าโครงการประจำปีงบประมาณ 2553 ไตรมาส 4 ครั้งที่ 22/2553 เรื่อง รายงานผลการประเมินโครงการประจำปีงบประมาณ 2553 เอกสารเหมือน 1.1-2-5
3.1-3-3	ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนงานประจำปีงบประมาณ 2551-2553 และแผน ยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2551-2554 เอกสารเหมือน 1.1-7-2
3.1-3-4	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm ครั้งที่ 7/2554 เรื่อง ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ และ แผนงานประจำปีงบประมาณ 2551 – 2553 และแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2551-2554 เอกสารเหมือน 1.1-2-6
3.1-3-5	แผนงาน / โครงการประจำปี 2553 ที่เว็บ https://project.ocs.ku.ac.th/ เมนู Project ปี 2553 TAB Complete เอกสารเหมือน 1.1-4-2

3.1-3-6	เอกสารรายงานประจำปี ที่เว็บ http://www.cpc.ku.ac.th/aboutus/year.php เมนู การบริหาร > เอกสารรายงานประจำปีงบประมาณ
3.1-3-7	รายงานการประชุมฝ่าย
3.1-4-1	รายงานการประชุมฝ่าย เอกสารเหมือน 3.1-3-7
3.1-4-2	โครงการสัมมนาพิธีสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เดือนสิงหาคม 2553 หัวข้อ “แถลงวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ และสัมมนาบุคลากรประจำปี 2553” เอกสารเหมือน 1.1-2-1 โครงการสัมมนาพิธีสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เดือนมกราคม 2554 หัวข้อ “ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการ คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2554” เอกสารเหมือน 3.1-2-5
3.1-4-3	โครงการสัมมนาบุคลากรสำนักบริการคอมพิวเตอร์ กิจกรรม รวบรวมใจ ระดมสมองชาว สบค. เอกสารเหมือน 1.1-1-6 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2553 เอกสารเหมือน 3.3-2-2
3.1-4-4	คำสั่งสำนักฯ เรื่อง การปรับโครงสร้างการบริหารองค์กรภายในของสำนักบริการคอมพิวเตอร์และ การกำหนดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งและฝ่ายต่าง ๆ (คำสั่งที่ 53/2551)
3.1-4-5	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm วาระเรื่อง รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน เอกสารเหมือน 1.1-2-6
3.1-4-6	โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
3.1-4-7	รายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์การให้รางวัลสำหรับบุคลากรที่มีคุณภาพ ประจำปี 2554
3.1-5-1	บันทึกช่วยจำ การ Tran ระบบลงทะเบียนนิสิตโครงการภาคพิเศษ และเว็บเพจฝ่ายสารสนเทศ ที่ http://inf.ocs.ku.ac.th/?menu=KM เมนู การจัดการความรู้
3.1-5-3	รายชื่อผู้เข้ารับการอบรมถ่ายทอดความรู้ และเอกสารประกอบการอบรม เอกสารเหมือน 3.2-3-5
3.1-5-4	คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ

3.1-6-1	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554</p> <p>ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm</p> <p>วาระเรื่อง การจัดทำขั้นตอนกระบวนการงาน</p> <p>เอกสารเหมือน 1.1-2-6</p>
3.1-6-2	ระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานของสำนักฯ
3.1-6-3	ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการ
3.1-6-4	<p>กระบวนการหลักที่สำคัญของสำนักบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>เอกสารเหมือน 6.1-1-2</p>
3.1-6-5	<p>ผลการดำเนินงานตามกระบวนการลงทะเบียนใช้เครือข่าย ณ จุดให้บริการ</p> <p>เอกสารเหมือน 6.2-1, 6.2-2 และ 6.2-3</p>
3.1-6-7	<p>รายงานการประชุมคณะทำงานระบบสารสนเทศนิสิต</p> <p>รายงานการประชุมคณะทำงานระบบบริการเกรดออนไลน์</p> <p>รายงานการประชุมคณะทำงานระบบสนับสนุนอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบสารสนเทศรายวิชา</p> <p>เอกสารเหมือน 2.17-1-1, 2.17-1-2 และ 2.17-1-3</p>
3.1-6-8	<p>รายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2553 บทที่ 2</p> <p>หัวข้อ ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับ</p> <p>ความต้องการของผู้รับบริการ</p>
3.1-6-9	<p>รายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2553 บทที่ 2</p> <p>หัวข้อ ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ 2.18 ระดับความสำเร็จในการให้บริการเครื่อง</p> <p>คอมพิวเตอร์</p>
3.1-6-10	แฟ้มใบมอบหมายงาน
3.1-6-11	<p>นโยบายและข้อปฏิบัติในการใช้เครือข่ายนนทรี</p> <p>ที่เว็บ http://www.cpc.ku.ac.th/ocs/</p> <p>เมนู คอมพิวเตอร์และเครือข่าย > นโยบายการใช้งานเครือข่าย</p>
3.1-6-12	แฟ้มจัดซื้อ / จัดจ้าง
3.1-6-13	แฟ้มประกาศ คัดเลือก และบรรจุบุคลากรเป็นพนักงานของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
3.1-6-14	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554</p> <p>ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meetingPR/meeting1.htm</p> <p>ครั้งที่ 1/2554 เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>เอกสารเหมือน 1.1-1-3</p>
3.1-6-15	<p>1. คำสั่งแต่งตั้งกรรมการและรายงานการประชุมคณะทำงานจัดสัมมนาวิชาการ ICT-ed 2010</p> <p>2. รายงานการประชุมงานสัมมนาทางวิชาการ “ไอซีทีเพื่อการศึกษา (ICT-ed2010) ครั้งที่ 1/2553”</p>
3.1-6-16	<p>ประกาศสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักบริการ</p> <p>คอมพิวเตอร์ ลงวันที่ 16 สิงหาคม 2553</p>

	เอกสารเหมือน 3.1-1-1
3.1-6-17	คำสั่งแต่งตั้งผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์
3.1-6-18	การลงเวลาปฏิบัติงานด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์
3.1-6-19	หลักเกณฑ์การพิจารณาให้ทุนพัฒนาบุคลากรสำนักบริการคอมพิวเตอร์
3.1-6-20	ห้องออกกำลังกายของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
3.1-6-21	บันทึกขออนุมัติเงินอุดหนุนเพื่อพัฒนาบุคลากร
3.1-6-22	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm</p> <p>รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm</p> <p>เอกสารเหมือน 1.1-2-5, 1.1-2-6</p>
3.1-6-23	<p>ประวัติผู้บริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>ที่เว็บไซต์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ http://www.cpc.ku.ac.th/ocs/</p> <p>เมนู การบริหารงาน > คณะผู้บริหารและบุคลากร</p>
3.1-6-24	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meetingPR/meeting1.htm</p> <p>ครั้งที่ 1/2554 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2553</p> <p>เอกสารเหมือน 1.1-1-3</p>
3.1-6-25	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meetingPR/meeting1.htm</p> <p>ครั้งที่ 1/2553 เรื่อง รายงานผลการรับจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ.2551-2553</p> <p>ครั้งที่ 2/2553 เรื่อง การบริหารงบประมาณ</p> <p>ครั้งที่ 1/2554 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2553</p> <p>ครั้งที่ 1/2554 เรื่อง รายงานงบรายรับ ค่าใช้จ่ายและงบดุล (งวด 1 ต.ค.2553-31 มี.ค.2554)</p> <p>เอกสารเหมือน 1.1-1-3</p>
3.1-6-26	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm</p> <p>ครั้งที่ 15/2553 เรื่อง รายงานความก้าวหน้าการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2554</p> <p>ครั้งที่ 16/2553 เรื่อง งบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554</p> <p>ครั้งที่ 19/2553 เรื่อง แจ้งงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554</p> <p>ครั้งที่ 20/2553 เรื่อง แนวปฏิบัติการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554</p> <p>ครั้งที่ 21/2553 เรื่อง การบริหารความเสี่ยงสำนักบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>ครั้งที่ 21/2553 เรื่อง รายงานทางการเงิน ประจำปี พ.ศ.2553</p>

	<p>ครั้งที่ 22/2553 เรื่อง รายงานการดำเนินการที่ผูกพันแล้วประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554 เอกสารเหมือน 1.1-2-5</p> <p>รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm</p> <p>ครั้งที่ 2/2554 เรื่อง งบประมาณแผ่นดิน ประจำปี 2555</p> <p>ครั้งที่ 4/2554 เรื่อง เปรียบเทียบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปี 2554</p> <p>ครั้งที่ 6/2554 เรื่อง แผนงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2554</p> <p>ครั้งที่ 7/2554 เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบภายใน</p> <p>ครั้งที่ 7/2554 เรื่อง รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2554</p> <p>ครั้งที่ 7/2554 เรื่อง รายงานเงินงวดครึ่งปีแรก พ.ศ.2554 (ไตรมาสที่ 2)</p> <p>เอกสารเหมือน 1.1-2-6</p>
3.1-6-27	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meetingPR/meeting1.htm</p> <p>ครั้งที่ 1/2553 เรื่อง ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2553</p> <p>ครั้งที่ 1/2554 เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>เอกสารเหมือน 1.1-1-3</p>
3.1-7-1	ผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์
3.1-7-2	<p>บันทึกสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2554</p> <p>เรื่อง การดำเนินการทางวินัยของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ฉบับที่ 1</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

- ☒ 1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- ☒ 2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
- ☒ 3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

☑ 4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

☑ 5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ผลการดำเนินงาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

1.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ฯ ได้ศึกษาเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ และกำหนดประเด็นความรู้ (3.2-1-1) และได้นำมากำหนดแผนปฏิบัติการในการจัดการความรู้ (3.2-1-2)

1.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ฯ (3.2-1-3) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารเป็นที่ปรึกษา และมีผู้ช่วยผู้อำนวยการเป็นประธานคณะกรรมการ โดยให้คณะกรรมการฯ ดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของสำนักฯ

1.3 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้กำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้โดยเน้นในด้านการบริหารและจัดการเครือข่าย การบริหารและจัดการเซิร์ฟเวอร์ การพัฒนาระบบสารสนเทศ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (3.2-1-1)

2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1

2.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 คือ บุคลากรสำนักฯ โดยเน้นผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ และผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะได้รับการพัฒนาหลากหลายหลักสูตร (3.2-2-1)

2.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ฯ ได้มีมอบหมายให้กรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของแต่ละฝ่ายดำเนินการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (3.2-2-2) โดยมีบุคลากรที่สนใจสมัครเป็นสมาชิกชุมชน และแต่ละชุมชนได้สำรวจสมาชิกกลุ่มเพื่อหาผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มมาถ่ายทอดความรู้ให้แก่สมาชิกกลุ่ม

3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

3.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้เชิญบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมาให้ความรู้ โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (3.2-3-1) และได้เชิญบุคคลภายนอกมาถ่ายทอดความรู้เรื่อง การพัฒนาซอฟต์แวร์ตามหลักวิศวกรรมซอฟต์แวร์ (3.2-3-2) และอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (3.2-3-3)

3.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ส่งเสริมให้มีบรรยากาศการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน โดยสำรวจความสนใจของบุคลากรและจัดกลุ่มเป็นชุมชนนักปฏิบัติ (3.2-3-4) เพื่อกำหนดหัวข้อการถ่ายทอด / แบ่งปันความรู้ตามความสนใจของบุคลากร ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรม (3.2-3-5) จัดประชุมถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ (3.2-3-6)

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

4.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้รวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักฯ โดยให้ผู้ถ่ายทอดความรู้ได้จัดทำเอกสารประกอบการอบรมถ่ายทอดความรู้ (3.2-4-1) และส่งมอบให้คณะกรรมการจัดการความรู้ฯ รวบรวม ซึ่งได้จัดเก็บเข้าสู่อิเล็กทรอนิกส์เพื่อจะได้ให้ผู้ที่สนใจเรียกดูได้ (3.2-4-2)

4.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้รวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ที่มีอยู่ในแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบสู่อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเรียกดูได้ (3.2-4-3)

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

5.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้นำนวัตกรรมที่เกิดจากการจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์ภายในสำนักฯ ได้แก่ ระบบสร้างสารสนเทศ BI (3.2-5-1)

5.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์สนับสนุนและเผยแพร่ให้แก่หน่วยงานอื่นนำระบบสร้างสารสนเทศ BI ไปใช้งาน โดยแจ้งให้ที่ประชุมคณบดีทราบและเริ่มใช้งานตั้งแต่ 2 พฤษภาคม 2554 (3.2-5-2)

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมิน เป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
3.2	5 ข้อ	5 ข้อ	5.00 คะแนน	5.00 คะแนน	5 ข้อ	บรรลุ

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมิน เป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
3.2	5 ข้อ	4 ข้อ	5.00 คะแนน	4.00 คะแนน	5 ข้อ	ไม่บรรลุ

หมายเหตุ : ไม่พบหลักฐานผลการดำเนินงานข้อ 5.3 และ 5.4

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
3.2-1-1	เป้าประสงค์ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้
3.2-1-2	รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ในองค์กร (KM) ครั้งที่ 2/2553 เรื่อง แผนการดำเนินงานปี 2553
3.2-1-3	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักบริการคอมพิวเตอร์ (คำสั่งที่ 81/2553) เอกสารเหมือน 3.1-5-1
3.2-2-1	กลุ่มเป้าหมายของการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2553
3.2-2-2	แบบเก็บข้อมูลการขอตั้งชุมชนนักปฏิบัติ
3.2-3-1	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 เอกสารเหมือน 3.3-2-2
3.2-3-2	เว็บไซต์สารสนเทศ ที่ http://inf.ocs.ku.ac.th/ เมนู กิจกรรมฝ่าย> การจัดการความรู้
3.2-3-3	โครงการสัมมนาที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์

	เดือนสิงหาคม 2553 หัวข้อ “แถลงวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ และสัมมนาบุคลากรประจำปี 2553” เอกสารเหมือน 1.1-2-3
	รายงานผลการพัฒนาบุคลากรของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
3.2-3-4	ข้อมูลการขอตั้งชุมชนนักปฏิบัติ
3.2-3-5	เอกสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม KM
3.2-3-6	รายชื่อผู้เข้ารับการอบรมถ่ายทอดความรู้ และเอกสารประกอบการอบรม/ถ่ายทอดความรู้
3.2-4-1	เอกสารประกอบการอบรม/ถ่ายทอดความรู้ และรายชื่อผู้เข้ารับการอบรมถ่ายทอดความรู้ เอกสารเหมือน 3.2-3-6
3.2-4-2	เว็บภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่ http://private.ocs.ku.ac.th/ เมนู KM สำนักบริการคอมพิวเตอร์
3.2-4-3	เว็บการจัดการความรู้ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่ www.wiki.ocs.ku.ac.th
3.2-5-1	การนำความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
3.2-5-2	รายงานการประชุมคณบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 8/2554 เรื่อง ประกาศใช้งานระบบศูนย์ข้อมูลมหาวิทยาลัย (Business Intelligence)

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

- ☒ 1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนที่รับผิดชอบภารกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
- ☒ 2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้
 - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
 - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน
 - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารงาน การให้บริการ การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
 - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร
 - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

- ☒ 3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
- ☒ 4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
- ☒ 5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- ☒ 6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผน หรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

ผลการดำเนินงาน

ปีการศึกษา 2553 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มีผลการดำเนินงาน 6 ข้อ ดังนี้

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูง และผู้แทนทุกหน่วยงานในสังกัดร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

1.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีคำสั่งที่ 079 / 2551 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ลงวันที่ 26 กันยายน 2551 โดยมีผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์เป็นประธานกรรมการและมีผู้แทนฝ่ายต่างๆ เป็นกรรมการ (3.3-1-1)

1.2 มีการกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการไว้ในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สำนักบริการคอมพิวเตอร์ (3.1-1-1) และได้มีการประชุมในรูปแบบของการอบรมเชิงปฏิบัติการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2554 (3.1-1-2)

2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (3.3-2-1) และระดมความคิดจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงปีงบประมาณ 2554 ซึ่งได้มีการดำเนินการ ดังนี้

2.1 มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงพร้อมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน (3.3-2-1)

2.2 มีการนำประเด็นความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นในอนาคตและส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ และชื่อเสียงของสำนักฯ มาพิจารณา เช่น ความเสี่ยงการให้บริการระบบสารสนเทศ ความเสี่ยงการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ความเสี่ยงการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น (3.3-2-1)

2.3 มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงด้านคน อาคารสถานที่ อุปกรณ์ และวิธีการปฏิบัติงาน (3.3-2-1)

2.4 ก่อนจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเสนอต่อมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารฯ ได้พิจารณาจัดลำดับสำคัญของปัจจัยเสี่ยง โดยพิจารณาจากผลประโยชน์โอกาสและผลกระทบจากความเสี่ยง (3.3-2-4)

2.5 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงปีงบประมาณ 2554 (3.3-2-5) เสนอต่อมหาวิทยาลัยเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2553

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงจากการวิเคราะห์ในข้อ 2

3.1 มีการกำหนดความเสี่ยงคุณภาพที่สะท้อนถึงความเสี่ยงระดับสูง กลาง และต่ำ (3.3-3-1)

3.2 มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านโอกาสและผลกระทบ (3.3-3-1)

3.3 ในการประเมินโอกาสของการเกิดความเสี่ยง ได้พิจารณาถึงความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ในอนาคต โดยคาดการณ์จากข้อมูลในปัจจุบัน และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง (3.3-3-1)

3.4 ในการจัดประเมินผลกระทบของความเสี่ยงได้มีการพิจารณาถึงความรุนแรงของเหตุการณ์ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น (3.3-3-1)

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน

4.1 ในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ได้มีมาตรการให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องของการวิเคราะห์ความเสี่ยงและระบุปัจจัยเสี่ยง และประเมินโอกาสและผลกระทบ โดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (3.3-2-1)

4.2 ในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ได้พิจารณาถึงมาตรการควบคุมความเสี่ยงโดยใช้เทคนิค 4T เพื่อเลือกประเด็นที่จัดทำเป็นแผนบริหารความเสี่ยง (3.3-3-1) เช่น การควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการบำรุงรักษาห้องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย การลดความเสี่ยงในการลาออกของบุคลากร เป็นต้น

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้เสนอแผนบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2553 เสนอต่อมหาวิทยาลัยเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2553 (3.3-4-1) ซึ่งได้รายงานผลการดำเนินงานตามแผนเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2553 (3.3-4-2) และเสนอแผนบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2554 เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2553 (3.3-4-3)

5. มีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการกำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยงโดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน

5.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ได้ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2553 (3.3-5-1) เสนอให้คณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณา (3.3-5-2)

5.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ได้รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2553 พร้อมแนวทาง ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เสนอให้คณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณา (3.3-5-2)

6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผน หรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

คณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มีข้อเสนอแนะให้ปรับแก้ไขรายงานผลการบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสม สะท้อนภาพการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ซึ่งสำนักฯ จะได้นำใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ ประจำปีงบประมาณ 2554 (3.3-6-1) ต่อไป

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
3.3	5 ข้อ	6 ข้อ	4.00 คะแนน	5.00 คะแนน	5 ข้อ	บรรลุ

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
3.3	5 ข้อ	6 ข้อ	4.00 คะแนน	5.00 คะแนน	5 ข้อ	บรรลุ

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
3.3-1-1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่ 079/2551 ลงวันที่ 26 กันยายน 2551
3.3-1-2	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553
3.3-2-1	แผนบริหารความเสี่ยงสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ 2553 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2553 ปีงบประมาณ 2553
3.3-2-2	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553
3.3-2-3	ผลการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2554
3.3-2-4	รายงานการประชุมกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ครั้งที่ 21/ 2553 เรื่อง การบริหารความเสี่ยงสำนักบริการคอมพิวเตอร์
3.3-2-5	แผนบริหารความเสี่ยงสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ 2554 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2553
3.3-3-1	ผลการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2554 เอกสารเหมือน 3.3-2-3
3.3-4-1	แผนบริหารความเสี่ยงสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ 2553 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2553 ปีงบประมาณ 2553 เอกสารเหมือน 3.3-2-1
3.3-4-2	แบบติดตามผลการบริหารความเสี่ยงสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2553 ลงวันที่ 15 ตุลาคม 2553
3.3-4-3	แผนบริหารความเสี่ยงสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ 2554 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2553 เอกสารเหมือน 3.3-2-5
3.3-5-1	แบบติดตามผลการบริหารความเสี่ยงสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2553 ลงวันที่ 15 ตุลาคม 2553 เอกสารเหมือน 3.3-4-2
3.3-5-2	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meetingPR/meeting1.htm - ครั้งที่ 2/ 2553 เรื่อง ผลการบริหารความเสี่ยงสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2553 เอกสารเหมือน 1.1-1-3

3.3-6-1	แผนบริหารความเสี่ยงสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ 2554 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2553 เอกสารเหมือน 3.3-2-5
---------	---

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระบบพัฒนาบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

- ☒ 1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
- ☒ 2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
- ☒ 3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ

- ☒ 4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

เกี่ยวข้อง

- ☒ 5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
- ☐ 6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
- ☐ 7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

ผลการดำเนินงาน

ปีการศึกษา 2553 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มีผลการดำเนินงาน 5 ข้อ ดังนี้

1. มีแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรม ภายใต้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์

1.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีกรอบอัตรากำลังปีงบประมาณ 2553 (3.4-1-1) มาใช้ในการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคลากร และกำลังดำเนินการจัดทำแผนอัตรากำลัง 5 ปี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555-2559 (3.4-1-2) ซึ่งได้เสนอให้คณะกรรมการบริหารฯ พิจารณา (3.4-1-3)

1.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์สำรวจและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในระดับต่างๆ (3.4-1-5) นอกจากนี้ได้รวบรวมข้อมูลความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านไอทีจากหน่วยงานที่มีการกิจในลักษณะเดียวกันมาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามสายงาน (3.4-1-4) เพื่อจัดให้มีการอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน (3.4-1-6)

2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

2.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีกระบวนการสรรหา คัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบ โปร่งใส ภายใต้ระเบียบและกรอบอัตรากำลังที่มหาวิทยาลัยวางแผนไว้ (3.4-2-1, 3.4-2-2)

2.2 มีการวิเคราะห์งานและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามสายงานและใบมอบหมายงาน โดยกำหนดให้มีคำอธิบายลักษณะงาน (job description) การระบุคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (job specification) รวมทั้งความสามารถ (competencies) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (3.4-2-3)

2.3 มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (job evaluation) ที่มีรูปแบบชัดเจน ตามแบบฟอร์มที่สำนักฯ กำหนด (3.4-2-4)

2.4 วิเคราะห์ปริมาณการเข้า – ออกของบุคลากรแต่ละกลุ่ม และพิจารณาหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขและติดตามผล (3.4-2-5)

3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1 จัดให้มีบรรยากาศของสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ ทั้งด้านสภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน การจัดสวัสดิการ การเอาใจใส่บุคลากรอย่างเสมอภาคพ้องกัน และสร้างบรรยากาศการทำงานให้มีความสุข ดังนี้

3.1.1 ด้านสภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน

- จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน เช่น เครื่องพิมพ์ ที่เพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน (3.4-3-10)

- จัดสภาพแวดล้อมในอาคารสถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากร และสถานที่ให้บริการให้เหมาะสม มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและการให้บริการ (3.4-3-10)

3.1.2 ด้านสวัสดิการ

- จัดให้มีกองทุนพัฒนาสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่บุคลากร (3.4-3-1, 3.4-3-2)

- จัดห้องพักสำหรับบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในช่วง 23.00 น. (3.4-3-4)

- สนับสนุนบุคลากรประเภทพนักงานเงินรายได้ให้เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของมหาวิทยาลัย (กส.มก.) โดยสำนักฯ สนับสนุนเงินสมทบร้อยละ 3 ของเงินเดือน (3.4-3-5)

- จัดให้มีการต่อสัญญาจ้างพนักงานเงินรายได้ ครั้งละ 3 ปี สำหรับพนักงานฯ ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่สำนักฯ กำหนด (3.4-3-6)

- จัดให้มีค่าตอบแทนวิชาชีพ และค่าตอบแทนพิเศษ สำหรับตำแหน่งวิศวกร ซึ่งเป็นตำแหน่งที่หาผู้สมัครบรรจุได้ยาก (3.4-3-7, 3.4-3-8)

- สนับสนุนทุนการศึกษาต่อระดับปริญญาโท (3.4-3-9)

3.2 มีระบบส่งเสริมสนับสนุนการเสนอขอรับรางวัลของบุคลากร โดยจัดโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้รางวัลบุคลากรที่มีคุณภาพ (3.4-3-12)

3.3 มีการยกย่องให้เกียรติผู้ที่ได้รับรางวัลโดยวิธีต่างๆ ซึ่งสำนักฯ ยังไม่มีบุคลากรที่ได้รับรางวัลจากภายนอกสำนักฯ หรือภายนอกมหาวิทยาลัย

3.4 มีระบบพี่เลี้ยง ซึ่งได้มีการจัดให้บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นพี่เลี้ยงสอนงานให้แก่บุคลากรที่บรรจุใหม่ (3.4-3-17)

3.5 มีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการพัฒนาาร่วมกันเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและร่วมมือกันทำงาน มีช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยกำหนดให้มีการประชุมฝ่ายเป็นประจำทุกเดือน (3.4-3-13) และมีการประชุมคณะกรรมการบริหารฯ เดือนละ 2 ครั้ง (3.4-3-14) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อร่วมกันทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา 2 เรื่อง (3.4-3-15) ร่วมกันทำกิจกรรมการปลูกต้นไม้ (3.4-3-16)

3.6 มีนโยบายดูแลสุขภาพของบุคลากร โดยจัดห้องและอุปกรณ์ออกกำลังกายให้แก่บุคลากรและจัดสวัสดิการให้พนักงานมหาวิทยาลัย (3.4-3-3) ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (3.4-3-11)

4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เช่น

4.1 การจัดซื้อซอฟต์แวร์ BI สำหรับใช้สร้างรายงานสารสนเทศ กำหนดให้หน่วยงานผู้ขายซอฟต์แวร์จัดอบรมเพิ่มความรู้และทักษะการปฏิบัติงานด้วยซอฟต์แวร์ BI ให้แก่ คณะทำงานพัฒนาระบบ BI บุคลากรสำนักฯ ที่สนใจ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่เป็นผู้ใช้งาน (3.4-4-1) เพื่อให้บุคลากรมีทักษะในการสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศด้วยซอฟต์แวร์ดังกล่าว ซึ่งคณะทำงานพัฒนาระบบ BI ได้นำความรู้ไปพัฒนาและเตรียมความพร้อมของระบบ สำหรับการให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยตามหน้าที่ที่ระบุไว้ในคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานฯ (3.4-4-2)

4.2 การจัดอบรมหลักสูตรการพัฒนาโปรแกรมตามหลักวิศวกรรมซอฟต์แวร์ (3.4-4-3) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการพัฒนาระบบสารสนเทศ สำหรับบุคลากรที่เป็นผู้พัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งนำมาใช้ในการพัฒนาระบบส่งเสริมการมีงานทำ (3.4-4-4)

4.3 มีการสำรวจการนำความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอด / แบ่งปันความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน (3.4-4-5)

5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์จัดให้มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณให้แก่บุคลากร โดยการเชิญวิทยากรจากสำนักกฎหมายของมหาวิทยาลัย มาให้ความรู้ด้านวินัยและจรรยาบรรณสำหรับบุคลากรทุกระดับ เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2554 (3.4-5-1)

6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

สำนักบริการคอมพิวเตอร์กำหนดเป้าหมายให้บุคลากรรับการพัฒนาด้วยการอบรม/ดูงาน/สัมมนา/ศึกษาต่อ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 82.00 ของบุคลากรประจำ จากผลการดำเนินงานพัฒนาบุคลากร ในปีการศึกษา 2553 มีผู้ได้รับการพัฒนาความรู้ จำนวน 72 คน (3.4-6-2, 3.4-6-3) และสำนักฯ มีจำนวนประจำจำนวน 80.5 คน คิดเป็นร้อยละ 89.44 ซึ่งสามารถดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

7.1 จากผลการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรในปีการศึกษา 2552 พบว่า บุคลากรได้รับโอกาสในพัฒนาความรู้อย่างเท่าเทียมกัน แต่ควรเน้นให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานตามภารกิจหลักได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ในการประชุมคณะกรรมการบริหารฯ ครั้งที่ 23 / 2553 วาระเรื่อง โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2554 (3.4-7-1) คณะกรรมการได้มีมติ ให้ฝ่ายบริการและฝึกอบรมสำรวจความต้องการรับการอบรมคอมพิวเตอร์ของบุคลากรฝ่ายต่างๆ และจัดทำหลักสูตรอบรมให้แก่บุคลากรสำนักฯ บรรจุไว้ในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ประจำปี

7.2 มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาบุคลากร เช่น โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (3.4-7-2)

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
3.4	N/A	5 ข้อ	N/A	4.00 คะแนน	N/A	บรรลุ

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
3.4	N/A	5 ข้อ	N/A	4.00 คะแนน	N/A	บรรลุ

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
3.4-1-1	คำของบประมาณสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ด้านบุคลากร
3.4-1-2	ร่างแผนอัตรากำลังสำนักบริการคอมพิวเตอร์ 5 ปี พ.ศ. 2555-2559
3.4-1-3	รายงานการประชุมกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บไซต์ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm ครั้งที่ 2 / 2554 และ 4/2554 เรื่อง กรอบอัตรากำลัง 5 ปี เอกสารเหมือน 1.1-2-6
3.4-1-4	แผนพัฒนาบุคลากรตามสายงานของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
3.4-1-5	แบบฟอร์มการวางแผนพัฒนาระดับบุคคลสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ ม.เกษตรศาสตร์
3.4-1-6	รายงานผลการดำเนินการพัฒนาบุคลากรสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เอกสารเหมือน 3.2-2-1
3.4-1-7	ผลการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2554 (ด้านการบริหารงานบุคคล) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการบริหารและการจัดการ
3.4-1-8	(ร่าง)แผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2555-2559 เอกสารเหมือน 3.1-2-2
3.4-2-1	กระบวนการสรรหาบุคคล
3.4-2-2	แฟ้มประกาศ คัดเลือก และบรรจุบุคลากรเป็นพนักงานของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เอกสารเหมือน 3.1-6-13
3.4-2-3	แฟ้มใบมอบหมายงาน (JA) ปีงบประมาณ 2553 เอกสารเหมือน 3.1-6-10
3.4-2-4	แบบฟอร์มประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี ที่เว็บไซต์ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/form_evaluate.htm
3.4-2-5	รายงานการประชุมกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บไซต์ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm ครั้งที่ 1 / 2554 เรื่อง รายงานการวิเคราะห์การเข้า-ออกงานของบุคลากร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ. 2549-2553 เอกสารเหมือน 1.1-2-6
3.4-3-1	ประกาศสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกองทุนพัฒนาสำนักบริการคอมพิวเตอร์
3.4-3-2	รายงานการประชุมกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บไซต์

	http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm ครั้งที่ 21/2553 เรื่อง รายงานกองทุนพัฒนาสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เอกสารเหมือน 1.1-2-5
3.4-3-3	ห้องออกกําลังกายของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เอกสารเหมือน 3.1-6-20
3.4-3-4	บันทึกขออนุมัติเบิกจ่ายค่าที่พักบุคลากร
3.4-3-5	บันทึกนำส่งเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของมหาวิทยาลัย (กส.มก.)
3.4-3-6	เอกสารขออนุมัติจ้างพนักงานเงินรายได้ ครั้งที่ 3 ปี
3.4-3-7	ประกาศสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เรื่อง หลักเกณฑ์กำหนดค่าจ้างและค่าตอบแทนพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ คุณวุฒิตวิศกรรมศาสตร์
3.4-3-8	คำสั่งสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เรื่อง ให้พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้รับค่าตอบแทนวิชาชีพเฉพาะทางคุณวุฒิตวิศกรรมศาสตร์
3.4-3-9	รายงานการประชุมคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร ครั้งที่ 2/2553 เรื่อง ขออนุมัติทุนการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ประจำปีการศึกษา 2553
3.4-3-10	ภาพห้องทำงานบุคลากร
3.4-3-11	บันทึกขออนุมัติเงินอุดหนุนเพื่อพัฒนาบุคลากร
3.4-3-12	โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เอกสารเหมือน 3.1-4-6
3.4-3-13	รายงานการประชุมฝ่าย เอกสารเหมือน 3.1-3-7
3.4-3-14	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm เอกสารเหมือน 1.1-2-5 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm เอกสารเหมือน 1.1-2-6
3.4-3-15	โครงการสัมมนาบุคลากรสำนักบริการคอมพิวเตอร์ กิจกรรม รวมใจ ระดมสมองชาว สบค. เอกสารเหมือน 1.1-1-6 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 เอกสารเหมือน 3.3-2-2
3.4-3-16	เว็บจดหมายเวียน ที่ http://private.ocs.ku.ac.th/default.aspx เรื่อง ขอเชิญร่วมงานวันพัฒนาและปลูกต้นไม้ของสำนักฯ

3.4-3-17	บันทึกสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เรื่อง ขอให้เสนอข้อมูลบุคลากรในฝ่ายทำหน้าที่ “พี่เลี้ยง” ให้กับบุคลากรใหม่
3.4-4-1	บันทึกขออนุมัติโครงการอบรม BI
3.4-4-2	คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบ Bussiness Intellgence (BI)
3.4-4-3	หนังสือเชิญวิทยากรบรรยายเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมตามหลักวิศวกรรมซอฟต์แวร์ และรายชื่อผู้เข้ารับการอบรม
3.4-4-4	โครงการประจำปีงบประมาณ 2554 โครงการการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุและกรอบการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ (Frame work) ที่เว็บ https://project.ocs.ku.ac.th/index.php?m=projects&a=view&project_id=318
3.4-4-5	รายงานการนำข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ CoP KM ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เอกสารเหมือน 3.2-5-1
3.4-5-1	โครงการสัมมาทฐิ เรื่องการให้ความรู้ด้านวินัยและจรรยาบรรณสำหรับบุคลากรสำนักบริการ คอมพิวเตอร์
3.4-6-1	แผนพัฒนาบุคลากรตามสายงานของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เอกสารเหมือน 3.4-1-4
3.4-6-2	รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร เอกสารเหมือน 3.2-2-1
3.4-6-3	แบบเก็บข้อมูลดิบ 3.5 การพัฒนาบุคลากร เอกสารเหมือน 3.5-1
3.4-7-1	รายงานการประชุมกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm ครั้งที่ 23/2553 เรื่อง โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2554 เอกสารเหมือน 1.1-2-5
3.4-7-2	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553

ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ
--

ชนิดของตัวบ่งชี้ ปัจจัยนำเข้า

เป้าหมาย ร้อยละ 82.00

ผลการดำเนินงาน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มีบุคลากรประจำที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพจำนวนรวม 72 คน และมีบุคลากรประจำทั้งหมด จำนวน 87.5 คน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพทั้งในประเทศ หรือต่างประเทศ

$$= \frac{72}{87.5} \times 100 = 82.29$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{82.29}{80.00} \times 5 = 5.00 \text{ คะแนน}$$

เกณฑ์การประเมิน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 80 ขึ้นไป

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน				ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552		2553		2552	2553		
3.5	80	ร้อยละ	72	ร้อยละ	5.00 คะแนน	5.00 คะแนน	ร้อยละ	บรรลุ
	98	81.63	87.5	82.29				

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน				ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552		2553		2552	2553		
3.5	80	ร้อยละ	72	ร้อยละ	5.00 คะแนน	5.00 คะแนน	ร้อยละ	บรรลุ
	98	81.63	80.5	89.44				

หมายเหตุ : พบว่าข้อมูลจำนวนบุคลากรที่นำมาใช้ในการคำนวณ นับรวมจำนวนแรงงาน 7 คน ไว้ด้วย

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
3.5-1	แบบเก็บข้อมูลดิบ 3.5 การพัฒนาบุคลากร
3.5-2	แฟ้มเอกสารขออนุมัติอบรม / สัมมนา/ ดูงาน / รับทุนการศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวม องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ พบว่า มีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 2.5 ตารางที่ 2.5 สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้	หน่วย	ผลการดำเนินงาน (รอบปีการศึกษา, ปีงบประมาณ, ปีปฏิทิน)						เป้าหมาย		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)			ประเมินตามเป้าหมาย		
		2552		2553				2553	2554	2552	2553		สำนัก	กรรมการ	
		สำนัก				กรรมการ									
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์								
		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร									
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ											5.00	5.00	5.00	2	2
4.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	ข้อ	7		7		7		7	7	5.00	5.00	5.00	/	/
4.2	ร้อยละของกิจกรรมการให้บริการที่มีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย	ร้อยละ	11	100	10	100	10	100	100	100	5.00	5.00	5.00	/	/
		11			10										

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 7 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

- ☒ 1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- ☒ 2. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
- ☒ 3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละภารกิจและการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
- ☒ 4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

☒ 5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

☒ 6. มีคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit committee) ภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

☒ 7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

☒ 7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

ผลการดำเนินงาน

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ใช้แผนปฏิบัติการ 4 ปี พ.ศ.2551-2554 (4.1-1-1) ตารางที่ 2 ประมาณการงบประมาณ ประจำปี 2551-2554 หน้า 22 และข้อมูลหน้าที่ 23-42 เป็นแผนรายจ่ายที่แสดงงบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์และโครงการ และใช้ประมาณการรายรับของค่าของงบประมาณปี 2553 (4.1-1-2) เป็นประมาณการรายรับแสดงแหล่งที่มาของทรัพยากร มาวิเคราะห์เพื่อจัดทำเป็นแผนกลยุทธ์การเงิน สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2553 (4.1-1.3) ที่ประกอบไปด้วย ที่มาของงบประมาณ งบประมาณที่ใช้ไป ในปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2552) ปีปัจจุบัน (ปีงบประมาณ 2553) และการประมาณการการใช้จ่ายเงินปีถัดไป (ปีงบประมาณ 2554) แหล่งที่มาและใช้ไปของงบประมาณปี 2553 ตามประเด็นยุทธศาสตร์ แสดงแผนรายรับและรายจ่ายงบประมาณปี พ.ศ.2553 และได้เสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา (4.1-1.4)

2. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

2.1 ทรัพยากรทางการเงินของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มาจากงบประมาณแผ่นดินประจำปี

ส่วนเงินรายได้มาจากการได้รับจัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษา รายได้จากการดำเนินงานโครงการพัฒนาวิชาการ และการบริหารงานของสำนัก ซึ่งแสดงไว้แผนกลยุทธ์การเงิน ประจำปี 2553 หัวข้อ ที่มาของงบประมาณ (4.1-2-1)

2.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์จัดสรรทรัพยากรโดยพิจารณาจัดสรรงบประมาณตามลำดับความสำคัญของภารกิจ ใช้ข้อมูลรายจ่ายจริงปีที่ผ่านมาผนวกกับนโยบายในปีปัจจุบัน จัดสรรงบประมาณให้แก่ละภารกิจอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันกับงบประมาณที่ได้รับ (4.1-2-2)

2.3 มีแผนการใช้จ่ายเงินประจำปีแสดงไว้ในแผนยุทธศาสตร์ทางการเงิน ประจำปี 2553 (4.1-2-3) ซึ่งมีการบริหารรายรับและรายจ่ายอย่างโปร่งใสตามระเบียบการเงินที่มหาวิทยาลัยกำหนด และตรวจสอบได้ โดยมีการรายงานทางการเงินให้คณะกรรมการบริหารฯ และคณะกรรมการประจำ ทราบอย่างสม่ำเสมอ (4.1-2-4, 4.1-2-5)

3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละภารกิจและการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร

3.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้รับจัดสรรงบประมาณแผ่นดินประจำปีน้อยลง ผนวกกับเงินรายได้ที่สำนักฯ หามาได้ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานตามภารกิจและการพัฒนาของหน่วยงาน จึงได้หาแนวทางในการเพิ่มเงินรายได้โดยขอปรับอัตราค่าบำรุงมหาวิทยาลัย (4.1-3-1) เตรียมรองรับการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2553

3.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้นำข้อมูลงบประมาณประจำปีและแผนปฏิบัติการประจำปีมาวิเคราะห์การเพิ่มลดของงบประมาณในภาพรวม (4.1-3-2) และวิเคราะห์การจัดงบประมาณตามภารกิจ (4.1-3-3) พบว่า งบประมาณประจำปีในแต่ละภารกิจในภาพรวมไม่เพียงพอ จึงได้เสนอผลการวิเคราะห์ และแนวทางการดำเนินการให้คณะกรรมการบริหารทราบ (4.1-3-4, 4.1-3-5)

4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

ในปีงบประมาณ 2553 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้จัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานให้คณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ทราบมากกว่า 2 ครั้ง (4.1-4-1) และรายงานให้คณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ทราบ 2 ครั้ง (4.1-4-2)

5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

5.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้นำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และสถานะทางการเงินและความมั่นคงของสำนักฯ และนำเสนอให้คณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ทราบอย่างต่อเนื่อง (4.1-5-1)

5.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้วิเคราะห์แผน/ผล การใช้จ่ายงบประมาณตามภารกิจ ปีงบประมาณ 2553 ซึ่งได้เสนอให้ผู้อำนวยการทราบ (4.1-5-2) ผลการวิเคราะห์พบว่าใช้จ่ายจริงสูงกว่าได้รับจัดสรร เช่น งบบุคลากร และงบดำเนินการส่วนงบลงทุนจ่ายจริงต่ำกว่าได้รับจัดสรร

6. มีคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit committee) ภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

มหาวิทยาลัยได้มีคำสั่งที่ 22281/2550 ลงวันที่ วันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ.2550 แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ (4.1-6-1) เพื่อดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วน

ถูกต้องของเงินรายได้และการบริหารพัสดุของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งได้ดำเนินการตรวจสอบในระหว่างวันที่ 17 – 22 มกราคม 2553 และรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้อำนวยการทราบ (4.1-6-2) และเสนอให้คณะกรรมการประจำทราบ (4.1-6-3)

7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงาน

ทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

7.1. ผู้บริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้นำข้อมูลจากรายงานทางการเงิน ปีงบประมาณ 2552 ที่สำนักฯ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารฯ มาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจในการหาเงินรายได้เพิ่มขึ้น เตรียมรองรับการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2553 เช่น การปรับอัตราค่าบำรุงมหาวิทยาลัย เป็นต้น (4.1-7-1)

7.2 ผู้บริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้นำข้อมูลจากรายงานทางการเงินที่ได้นำเสนอคณะกรรมการบริหาร / คณะกรรมการประจำไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ เช่น รายงานรายรับ-จ่ายจริงที่เสนอให้คณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ครั้งที่ 1/2553 เรื่อง รายงานสรุปการใช้งบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ไตรมาส 3 คณะกรรมการฯ แนะนำได้ให้เงินไว้สำหรับจ่ายเป็นค่าเช่าวงจร เครือข่ายยูนิเน็ต ที่สกอ.จะผลัดภาระมาให้สำนักบริการคอมพิวเตอร์เป็นผู้จ่าย รายงานผลการรับจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2551-2553 ที่เสนอคณะกรรมการประจำสำนักฯ ครั้งที่ 2/2553 คณะกรรมการได้นำข้อมูลที่น่าเสนอไปศึกษาเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาปรับค่าธรรมเนียมของมหาวิทยาลัยต่อไป เป็นต้น (4.1-7-2)

7.3 สำนักฯ ได้จัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ แสดงไว้บนเว็บไซต์ภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบริหารและธุรการ งานการเงิน เพื่อให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจได้ (4.1-7-3)

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
4.1	7 ข้อ	7 ข้อ	5.00 คะแนน	5.00 คะแนน	7 ข้อ	บรรลุ

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมิน เป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
4.1	7 ข้อ	7 ข้อ	5.00 คะแนน	5.00 คะแนน	7 ข้อ	บรรลุ

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
4.1-1-1	แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พ.ศ.2551-2554 ตารางที่ 2 ประมาณการงบประมาณ ประจำปี 2551-2554 หน้าที่ 22-42
4.1-1-2	สรุปประมาณการแหล่งงบประมาณ 2551-2554
4.1-1-3	แผนกลยุทธ์การเงิน สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ 2553
4.1-1-4	บันทึกสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่ 362 ลงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2553
4.1-2-1	แผนกลยุทธ์การเงิน สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ 2553 หัวข้อ ที่มาของงบประมาณ หน้าที่ 5-6 เอกสารเหมือน 4.1-1-3
4.1-2-2	เอกสารแนบวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ครั้งที่ 19 /2552 เรื่อง การบริหารเงินงบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 หน้า 7-10 หัวข้อ สรุปการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553
4.1-2-3	แผนกลยุทธ์การเงิน สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ 2553 หัวข้อ แผนรายรับและแผนการใช้จ่ายเงิน ปี 2553 หน้าที่ 8 – 9 เอกสารเหมือน 4.1-1-3
4.1-2-4	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บไซต์ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm ครั้งที่ 2 /2553 เรื่อง รายงานการเงินรายไตรมาสที่ 1 ครั้งที่ 13 /2553 เรื่อง รายงานทางการเงินงวด 1 ตุลาคม 2552-31 มีนาคม 2553 เอกสารเหมือน 1.1-2-5
4.1-2-5	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่เว็บไซต์ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meetingPR/meeting1.htm ครั้งที่ 1 /2553 เรื่อง รายงานสรุปการใช้งบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ไตรมาส 3 ครั้งที่ 1 /2553 เรื่อง รายงานสรุปการใช้งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ไตรมาส 3 ครั้งที่ 2 /2553 เรื่อง รายงานผลการรับจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2551-2553 เอกสารเหมือน 1.1-1-3

4.1-3-1	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meetingPR/meeting1.htm</p> <p>ครั้งที่ 2/2552 เรื่อง การขอปรับอัตราค่าบำรุงมหาวิทยาลัย</p> <p>เอกสารเหมือน 1.1-1-3</p>
4.1-3-2	<p>เอกสารแนบวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>ครั้งที่ 19 /2552 เรื่อง การบริหารเงินงบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553</p> <p>หน้าที่ 6 หัวข้อ รายจ่ายจริงงบประมาณแผ่นดิน 2553</p> <p>เอกสารเหมือน 4.1-2-2</p>
4.1-3-3	<p>เอกสารแนบวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>ครั้งที่ 19 /2552 เรื่อง การบริหารเงินงบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553</p> <p>หน้า 7-10 หัวข้อ สรุปการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553</p> <p>เอกสารเหมือน 4.1-2-2</p>
4.1-3-4	<p>เอกสารแนบวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>ครั้งที่ 19 /2552 เรื่อง การบริหารเงินงบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553</p> <p>หน้า 4 หัวข้อ วิเคราะห์งบประมาณ</p> <p>เอกสารเหมือน 4.1-2-2</p>
4.1-3-5	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2552</p> <p>ที่เว็บ</p> <p>http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2552/meeting2552.htm</p> <p>ครั้งที่ 19 /2552 เรื่อง การบริหารเงินงบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553</p> <p>เอกสารเหมือน 1.1-2-4</p>
4.1-4-1	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553</p> <p>ที่เว็บ</p> <p>http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm</p> <p>ครั้งที่ 2/2553 เรื่อง รายงานการเงินไตรมาส 1</p> <p>ครั้งที่ 3/2553 เรื่อง รายงานทางการเงินประจำปีงบประมาณ 2552</p> <p>ครั้งที่ 4/2553 เรื่อง รายงานงบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ 2554</p> <p>ครั้งที่ 13/2553 เรื่อง รายงานทางการเงินงวด 1 ตุลาคม 2552 – 31 มีนาคม 2553</p> <p>ครั้งที่ 16/2553 เรื่อง งบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554</p> <p>เอกสารเหมือน 1.1-2-5</p>
4.1-4-2	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meetingPR/meeting1.htm</p> <p>ครั้งที่ 1 /2553 เรื่อง รายงานสรุปการใช้งบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ไตรมาส 3</p> <p>เรื่อง รายงานสรุปการใช้งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ไตรมาส 3</p>

	ครั้งที่ 2 /2553 เรื่อง รายงานผลการรับจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2551-2553 เอกสารเหมือน 1.1-1-3
4.1-5-1	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meetingPR/meeting1.htm ครั้งที่ 1 /2553 เรื่อง รายงานสรุปการใช้งบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ไตรมาส 3 เรื่อง รายงานสรุปการใช้งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ไตรมาส 3 ครั้งที่ 2 /2553 เรื่อง รายงานผลการรับจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2551-2553 เอกสารเหมือน 1.1-1-3
4.1-5-2	รายงานแผน/ผลค่าใช้จ่ายงบประมาณปี 2553
4.1-6-1	คำสั่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 2281/2550 เรื่องแต่งตั้งผู้ตรวจสอบภายในของหน่วยงาน ระดับคณะ สถาบัน สำนัก สั ง ณ วันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ.2550
4.1-6-2	บันทึกสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่ 0822 ลงวันที่ 22 มีนาคม 2554 เรื่องรายงานผลการ ตรวจสอบภายใน
4.1-6-3	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meetingPR/meeting1.htm ครั้งที่ 1/2554 เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เอกสารเหมือน 1.1-1-3
4.1-7-1	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meetingPR/meeting1.htm ครั้งที่ 2/2552 เรื่อง การขอปรับอัตราค่าบำรุงมหาวิทยาลัย เอกสารเหมือน 1.1-1-3
4.1-7-2	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meetingPR/meeting1.htm ครั้งที่ 1 /2553 เรื่อง รายงานสรุปการใช้งบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ไตรมาส 3 เรื่อง รายงานสรุปการใช้งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ไตรมาส 3 ครั้งที่ 2 /2553 เรื่อง รายงานผลการรับจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2551-2553 เอกสารเหมือน 1.1-1-3
4.1-7-3	เว็บเพจภายในของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/finance.asp ฝ่ายบริหารและธุรการ งานการเงินและบัญชี

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ร้อยละของกิจกรรมการให้บริการที่มีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

เป้าหมาย ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีกิจกรรมการให้บริการตามโครงการพัฒนาวิชาการประจำปีงบประมาณ 2553 (โครงการที่มีระยะเวลาเสร็จสิ้นโครงการในปีงบประมาณ 2553) ที่มีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย (4.2-1, 4.2-2) จำนวน 10 กิจกรรม จากจำนวนกิจกรรมที่ให้บริการทั้งหมด 10 กิจกรรม

ร้อยละของกิจกรรมการให้บริการที่มีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย

$$= \frac{10}{10} \times 100 = 100.00$$

คะแนนที่ได้

$$= \frac{100}{80} \times 5 = 5.00 \text{ คะแนน}$$

เกณฑ์การประเมิน

ร้อยละของกิจกรรมการให้บริการที่มีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 80 ขึ้นไป

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน				ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552		2553		2552	2553		
4.2	6	ร้อยละ	10	ร้อยละ	5.00 คะแนน	5.00 คะแนน	ร้อยละ 100.00	บรรลุ
	6	100.00	10	100.00				

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน				ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552		2553		2552	2553		
4.2	6	ร้อยละ	10	ร้อยละ	5.00 คะแนน	5.00 คะแนน	ร้อยละ 100.00	บรรลุ
	6	100.00	10	100.00				

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
4.2-1	แบบเก็บข้อมูลดิบ 4.2 ต้นทุนการให้บริการวิชาการ
4.2-2	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm ครั้งที่ 4/2554 เรื่อง ต้นทุนกิจกรรม ปีงบประมาณ 2553 เอกสารเหมือน 1.1-2-5

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวม องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า มีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดี รายละเอียดดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้		หน่วย	ผลการดำเนินงาน (รอบปีการศึกษา, ปีงบประมาณ, ปีปฏิทิน)						เป้าหมาย		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)		ประเมินตาม เป้าหมาย		
			2552		2553						2553	2554			2552
			สำนัก				กรรมการ				สำนัก		กรรมการ	สำนัก	กรรมการ
			ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์						/ = บรรลุ	
			ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร							x = ไม่บรรลุ	
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ											0.00	4.00	4.00	1	1
5.1	ระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน	ข้อ	N/A	7	7	7	7	0.00	4.00	4.00	/	/			

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย N/A

เกณฑ์มาตรฐาน

- ☒ 1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจและ
พัฒนาการของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
- ☒ 2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับ
นโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
- ☒ 3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน
- ☒ 4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม
ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพ โดยผ่านความเห็นชอบจาก
คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ก่อนจัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพ
ไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
- ☐ 5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผล
การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
- ☒ 6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในครบทั้ง 6 องค์ประกอบคุณภาพ
- ☒ 7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามภารกิจของ
หน่วยงาน
- ☐ 8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย
และมีกิจกรรมร่วมกัน
- ☒ 9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้
หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

ผลการดำเนินงาน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจและพัฒนาการของ
หน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

1.1 สำนักฯ ใช้ระบบประกันคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด สำหรับหน่วยงาน สำนัก สถาบัน โดยใช้
ตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพตามคู่มือของมหาวิทยาลัย คือ *คู่มือ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน*
สำหรับ สำนัก สถาบัน ปี 2554 เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพภายใน (5.1-1-1)

1.2 สำนักฯ กำหนดให้ทุกกิจกรรมนำ วงจร PDCA ไปใช้ในการดำเนินงาน (5.1-1-2)

1.3 สำนักฯ แต่งตั้งคณะกรรมการระดับสำนัก และระดับฝ่าย (5.1-1-3) เป็นผู้ประสานและผลักดันให้
มีการประกันคุณภาพเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- คณะกรรมการประกันคุณภาพ มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินการประกัน
คุณภาพของสำนักฯ ซึ่งโครงสร้างคล้ายกับคณะกรรมการบริหาร สำนักฯ ต่างกันที่เลขานุการคณะกรรมการประกัน

คุณภาพเป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารฯ ในทางปฏิบัติกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางในการดำเนินการ ประกันคุณภาพจะผ่านทางคณะกรรมการบริหารฯ

- คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ มีหน้าที่จัดทำแผนดำเนินงานประกันคุณภาพ กำหนดเกณฑ์คุณภาพ วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลและแหล่งตรวจสอบผลการดำเนินงาน ประสานกับฝ่ายต่างๆ ในการกำหนดเกณฑ์การประเมินตามตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของหน่วยงาน กำหนดแนวทางในการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในระดับฝ่าย และจัดทำคู่มือประกันคุณภาพพร้อมด้วยรายงานการประเมินตนเองเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ

- คณะกรรมการพัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษาระดับฝ่าย มีหน้าที่ดำเนินงานประกันคุณภาพภายในระดับฝ่าย และสนับสนุนข้อมูลการดำเนินงานประกันคุณภาพให้แก่คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งทำให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักฯ

- คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในระดับฝ่าย

2. มีการกำหนดยุทธศาสตร์และให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน

2.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีคณะกรรมการบริหาร (5.1-2-1) เป็นผู้กำหนดยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการและแนวปฏิบัติในเรื่องต่างๆ รวมถึงด้านการประกันคุณภาพ ซึ่งให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมรับรู้และมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการดำเนินประกันคุณภาพของสำนักฯ โดยมีความเห็นให้จัดโครงการสัมมนาหรืออย่างต่อเนื่อง และนำเกณฑ์ แนวปฏิบัติ หรือความรู้ด้านการประกันคุณภาพถ่ายทอดให้บุคลากรรับทราบและถือปฏิบัติ ได้แก่ การอบรม / ประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการบริหารความเสี่ยง (5.1-2-2) การอบรมเชิงปฏิบัติ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ พ.ศ. 2555-2559 (5.1-2-3) การประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระดับฝ่าย (5.1-2-4) และประชุมบุคลากรทั้งหมดเพื่อรับฟังการแถลงและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายและแผนยุทธศาสตร์ (5.1-2-5, 5.1-2-6) เป็นต้น

2.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีกระบวนการหลักที่สำคัญและคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อกำกับการดำเนินงานให้สู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม (5.1-2-7, 5.1-2-8)

2.3 สำนักบริการคอมพิวเตอร์กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานของฝ่ายต่อคณะกรรมการบริหารฯ (5.1-2-9) เพื่อติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของฝ่าย และจัดให้มีตรวจสอบคุณภาพภายในระดับฝ่าย (5.1-2-10) อย่างต่อเนื่องทุกปี

3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้กำหนดตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงอัตลักษณ์ของหน่วยงาน (5.1-3-1) จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 2.17 ระดับความสำเร็จของการให้บริการระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเอง ตัวบ่งชี้ที่ 2.18

ระดับความสำเร็จของการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ และตัวบ่งชี้ที่ 2.19 ร้อยละของเวลาที่ให้บริการระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการตามภารกิจหลักของสำนักฯ

4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตาม การดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพ โดยผ่านความเห็นชอบจาก คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ก่อนจัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ประจำหน่วยงาน

4.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการควบคุมคุณภาพ โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินการดำเนินงานตาม ภารกิจหลัก ตามตัวบ่งชี้ที่ 2.17, 2.18 และ 2.19 (5.1-4-1) เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด และจัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพภายในระดับฝ่าย (5.1-4-3)

4.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการนำวงจร PDCA มาใช้ในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพ เช่น การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ การจัดอบรม / สัมมนาวิชาการด้านคอมพิวเตอร์ การให้บริการระบบ คอมพิวเตอร์ การให้บริการพัฒนาระบบสารสนเทศ (5.1-4-4)

4.5 สำนักบริการคอมพิวเตอร์จัดทำรายงานการประเมินตนเองสำนักบริการคอมพิวเตอร์เสนอให้ คณะกรรมการประจำสำนัก ให้ความเห็นชอบ เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2554 และได้นำข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการมาปรับปรุงก่อนนำเสนอรายงานการประเมินตนเองให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน (5.1-4-5)

5. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการ ดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้กำหนดให้ฝ่ายทำแผนพัฒนาและปรับปรุงตามผลการตรวจสอบคุณภาพ ภายในในระดับฝ่าย ประจำปี 2552 และให้รายงานการพัฒนาและปรับปรุงให้คณะกรรมการบริหารฯ ทราบ (5.1-5-1, 5.1-5-2)

6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในครบทั้ง 6 องค์ประกอบคุณภาพ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีเว็บเพจภายใน (5.1-6-1) ที่สามารถให้ข้อมูลประกอบการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ ได้แก่ เว็บภายในของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยเว็บของฝ่ายต่างๆ เพื่อให้บุคลากร ของสำนักเข้าถึงและนำข้อมูลไปใช้งานได้

7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามภารกิจของ หน่วยงาน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลป้อนกลับ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และนำผลการสำรวจฯ มาปรับปรุงการให้บริการ (5.1-7-1)

8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย และมีกิจกรรมร่วมกัน

ไม่มีผลการดำเนินงาน

9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นประจำเดือนละ 2 ครั้ง (5.1-9-1) โดยนำระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นเครื่องมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถติดตามการดำเนินงานตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังได้มีการนำเรื่องการประกันคุณภาพเข้ามาหารือและร่วมกันระดมความคิดในการหาแนวทางการดำเนินงานให้ได้ตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 หรือ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 หรือ 8 ข้อ	มีการดำเนินการ 9 ข้อ

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
5.1	N/A	5 ข้อ	N/A	4.00 คะแนน	N/A	-

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
5.1	N/A	5 ข้อ	N/A	4.00 คะแนน	N/A	-

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
5.1-1-1	คู่มือ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำหรับ สำนัก สถาบัน ปี 2554
5.1-1-2	รายงานการศึกษาตนเองของฝ่าย ปีการศึกษา 2553 บทที่ 2 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ที่ 2.3, 2.17, 2.18 และ 2.19
5.1-1-3	คำสั่งสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักบริการ คอมพิวเตอร์ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษาระดับฝ่าย เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
5.1-2-1	คำสั่งสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่ 090/2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เอกสารเหมือน 5.1-1-3
5.1-2-2	โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการบริหารและจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เอกสารเหมือน 3.3-2-2
5.1-2-3	โครงการสัมมนาบุคลากรสำนักบริการคอมพิวเตอร์ กิจกรรม รวบรวมใจ ระดมสมองชาว สบค.เอกสาร เหมือน 1.1-1-6
5.1-2-4	รายงานการประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำยุทธศาสตร์ระดับฝ่าย เอกสารเหมือน 1.1-2-2
5.1-2-5	โครงการประชุมแถลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ วันที่ 3 สิงหาคม 2553 เอกสารเหมือน 1.1-2-1
5.1-2-6	โครงการสัมมนาวิสัยทัศน์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ เดือนมกราคม 2554 หัวข้อ “ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2554” เอกสารเหมือน 3.1-2-5
5.1-2-7	กระบวนการกิจกรรมหลักของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เอกสารเหมือน 6.1-1-2
5.1-2-8	คู่มือการให้บริการ helpdesk เอกสารเหมือน 3.1-5-4
5.1-2-9	รายงานการประชุมกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บไซต์ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm - เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานกิจกรรมของฝ่าย เอกสารเหมือน 1.1-2-5

	<p>รายงานการประชุมกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm - เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน เอกสารเหมือน 1.1-2-6</p>
5.1-2-10	รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายในระดับฝ่าย ประจำปี 2554
5.1-3-1	<p>คู่มือ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำหรับ สำนัก สถาบัน ปี 2554 ตัวบ่งชี้ที่ 2.17, 2.18 และ 2.19 เอกสารเหมือน 5.1-1-1</p>
5.1-4-1	<p>คู่มือ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำหรับ สำนัก สถาบัน ปี 2554 ตัวบ่งชี้ที่ 2.17, 2.18 และ 2.19 เอกสารเหมือน 5.1-1-1</p>
5.1-4-3	<p>รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายในระดับฝ่าย ประจำปี 2554 เอกสารเหมือน 5.1-2-10</p>
5.1-4-4	<p>รายงานการศึกษาตนเองของฝ่าย ปีการศึกษา 2553 บทที่ 2 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ที่ 2.3, 2.17, 2.18 และ 2.19 เอกสารเหมือน 5.1-1-2</p>
5.1-4-5	แบบตอบรับรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในฯ ปีการศึกษา 2553
5.1-5-1	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2552 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2552/meeting2552.htm ครั้งที่ 19/2552 เรื่อง แผนพัฒนาและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ตรวจสอบคุณภาพภายในระดับฝ่ายประจำปีการศึกษา 2551 เอกสารเหมือน 1.1-2-4</p>
5.1-5-2	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2552 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2552/meeting2552.htm ครั้งที่ 14/2552 เรื่อง แผนพัฒนาและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพภายในจาก มก. ประจำปี 2552 เอกสารเหมือน 1.1-2-4</p>
5.1-6-1	<p>เว็บภายในของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่ http://private.ocs.ku.ac.th/default.aspx</p>
5.1-7-1	<p>รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เอกสารเหมือน 2.2-2 – 2.2-7</p>
5.1-9-1	<p>รายงานการประชุมกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm</p>

	เอกสารเหมือน 1.1-2-5 รายงานการประชุมกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm เอกสารเหมือน 1.1-2-6
--	---

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวม องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า มีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้		หน่วย	ผลการดำเนินงาน (รอบปีการศึกษา, ปีงบประมาณ, ปีปฏิทิน)						เป้าหมาย		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)		ประเมินตาม เป้าหมาย	
			2552		2553				2553	2554	2552	2553	สำนัก	กรรมการ
			สำนัก				กรรมการ				สำนัก	กรรมการ		
			ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์						
			ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร							
			องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน											
6.1	ระดับความสำเร็จของการ พัฒนาและปรับปรุง กระบวนการดำเนินงาน	ข้อ	0	4	5	3	4	0	4.00	5.00	/	/		

ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 3 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

☒ 1. มีการกำหนดหรือทบทวนกระบวนการหลักที่สำคัญครบถ้วน ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน

- ☒ 2. มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลักที่สำคัญจากความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ
- ☒ 3. มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน
- ☒ 4. มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดร้องเรียน เป็นต้น
- ☒ 5. มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้มีอำนาจ เพื่อให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป

ผลการดำเนินงาน

ปีการศึกษา 2553 สำนักฯ มีผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ 5 ข้อ ดังนี้

1. มีการกำหนดหรือทบทวนกระบวนการหลักที่สำคัญครบถ้วน ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน

1.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการทบทวนขั้นตอนกระบวนการทุกกิจกรรมครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสำนักฯ และเสนอให้คณะกรรมการบริหารฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบ (6.1-1-1)

1.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้กำหนดกระบวนการหลักที่สำคัญตามภารกิจของสำนักฯ (6.1-1-2) ดังนี้

1.2.1 กระบวนการขอใช้ทรัพยากรด้านไอซีที ได้แก่ กระบวนการขอรหัสเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และกระบวนการให้บริการคอมพิวเตอร์ ณ อาคาร KITS1

1.2.2 กระบวนการแจ้งบำรุงรักษาทรัพยากร ได้แก่ กระบวนการให้บริการ Hekpdesk

1.2.3 กระบวนการให้ความรู้ด้าน ICT แก่นิสิต และบุคลากร ได้แก่ กระบวนการจัดอบรม / สัมมนาวิชาการคอมพิวเตอร์

1.2.4 กระบวนการให้สาระและข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ กระบวนการจัดทำปฏิทินกิจกรรมมหาวิทยาลัย

2. มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลักที่สำคัญจากความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลักที่สำคัญจากความคิดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากการสอบถาม สนทนาและสังเกตความคาดหวัง/ ความต้องการของผู้รับบริการ สรุปจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (6.1-2-1) วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคของการให้บริการ นำมาหารือร่วมกับทีมงานที่ให้บริการ และสรุปมาเป็นความคาดหวังของแต่ละกระบวนการ

3. มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ได้แก่ กระบวนการขอรหัสบัญชีเครือข่ายนนทรี กระบวนการให้บริการคอมพิวเตอร์ ณ อาคาร KITS1 และกระบวนการให้บริการ Hekpdesk (6.1-1-2, 6.1-3-1)

4. มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เป็นต้น

สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการของระบบลงทะเบียน ตามคู่มือการปฏิบัติงานระบบลงทะเบียน เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน ซึ่งการลงทะเบียนเรียนภาคต้น 2554 สามารถดำเนินการได้โดยไม่มีข้อร้องเรียน (6.1-4-1)

5. มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้มีอำนาจ เพื่อให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินการใน ปีงบประมาณต่อไป

คณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์มีมติให้ฝ่ายต่างๆ จัดทำกระบวนการกิจกรรมของฝ่าย ทุกกิจกรรมและให้เสนอให้คณะกรรมการบริหารฯ พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ (6.1-5-1) และฝ่ายนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการของฝ่าย

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
6.1	0 ข้อ	4 ข้อ	0.00 คะแนน	4.00 คะแนน	3 ข้อ	บรรลุ

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
6.1	0 ข้อ	5 ข้อ	0.00 คะแนน	5.00 คะแนน	3 ข้อ	บรรลุ

หมายเหตุ : พบหลักฐานข้อผลการดำเนินงานเพิ่ม ข้อ5

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
6.1-1-1	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บไซต์ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm วาระเรื่อง การจัดทำขั้นตอนกระบวนการงาน เอกสารเหมือน 1.1-2-6
6.1-1-2	กระบวนการหลักที่สำคัญของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
6.1-2-1	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2553 เอกสารเหมือน 2.2-1 – 2.2-7
6.1-3-1	คู่มือการให้บริการของฝ่ายต่างๆ เอกสารเหมือน 3.1-5-4
6.1-4-1	กระบวนการทำงานของระบบลงทะเบียน
6.1-5-1	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บไซต์ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm วาระเรื่อง การจัดทำขั้นตอนกระบวนการงาน เอกสารเหมือน 1.1-2-6

2.3 รายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เลือก

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เลือก จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ โดยมีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 2.8

ตารางที่ 2.8 สรุปผลการประเมินตัวบ่งชี้เลือก

ตัวบ่งชี้	หน่วย	ผลการดำเนินงาน (รอบปีการศึกษา, ปีงบประมาณ, ปีปฏิทิน)						เป้าหมาย		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)			ประเมินตาม เป้าหมาย		
		2552		2553				2553	2554	2552	2553		สำนัก	กรรมการ	
		สำนัก				กรรมการ				สำนัก	กรรมการ				
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์					/ = บรรลุ			
		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร						x = ไม่บรรลุ			
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก										4.66	5.00	5.00	3	3	
2.17	ระดับความสำเร็จของการให้บริการระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเอง	ข้อ	5		5		5		5	5	5.00	5.00	5.00	/	/
2.18	ระดับความสำเร็จของการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์	ข้อ	4		5		5		4	5	4.00	5.00		/	/
2.19	ร้อยละของเวลาที่ให้บริการระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	ร้อยละ	8705.4	99.37	8,707.83	99.40	8,707.83	99.40	99.39	99.40	5.00	5.00		/	/
			8760		8760		8760								
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ										0.00	5.00	5.00	1	1	
3.6	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ (ตัวบ่งชี้เลือก)	ข้อ	N/A		5		5		5	5	0.00	5.00	5.00	/	/
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ										3.00	5.00	5.00	1	1	
4.3	มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกหน่วยงานร่วมกัน	ข้อ	3		5		5		4	5	3.00	5.00	5.00	/	/
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน										0.00	5.00	5.00	2	2	
6.2	ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	ร้อยละ	0	0	644	91.08	644	91.08	80.00	80.00	0.00	5.00	5.00	/	/
			0		729		729								
6.3	ร้อยละของการลดระยะเวลาการให้บริการ	ร้อยละ	0	0	4.11	27.41	4.11	27.41	10.00	10.00	0.00	5.00	5.00	/	/
			0		15		15								

ตัวบ่งชี้ที่ 2.17 ระดับความสำเร็จของการให้บริการระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเอง

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

- ☒ 1. มีการวางแผนพัฒนา /ปรับปรุงระบบสารสนเทศ
- ☒ 2. มีการใช้งานระบบสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้น
- ☒ 3. มีคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศ
- ☒ 4. มีการติดตามและประเมินผลการให้บริการ
- ☒ 5. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการระบบสารสนเทศ

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2553 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มีผลการดำเนินงานครบทั้ง 5 ข้อ ดังนี้

1. มีการวางแผนพัฒนา /ปรับปรุงระบบสารสนเทศ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ได้ประชุมคณะทำงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ผู้บริหารของหน่วยงานเจ้าของระบบสารสนเทศ และบุคลากรจากทั้ง 2 หน่วยงาน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นและเป็นเจ้าของข้อมูล เพื่อรับทราบความต้องการของหน่วยงาน และร่วมกันวางแผนพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานเจ้าของระบบสารสนเทศ เช่น ระบบสารสนเทศนิสิต (2.17-1-1) ระบบเกรดออนไลน์ (2.17-1-2) เป็นต้น

2. มีการใช้งานระบบสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้น

มีการใช้ระบบสารสนเทศที่สำนักฯได้พัฒนาเอง เช่น ระบบสารสนเทศนิสิต ระบบเกรดออนไลน์ (2.17-2-1)

3. มีคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้นเอง วางไว้บนหน้าเว็บเพจระบบสารสนเทศ เช่น ระบบสารสนเทศนิสิต ระบบเกรดออนไลน์ (2.17-3-1)

4. มีการติดตามและประเมินผลการให้บริการ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาระบบสารสนเทศให้แก่หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย อย่างต่อเนื่องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ระบบสารสนเทศนิสิต ระบบเกรดออนไลน์ เป็นต้น ในการติดตามและประเมินผลการให้บริการและประเมินการให้บริการได้ดำเนินการใน 2 รูปแบบ ดังนี้

4.1 ประชุมร่วมระหว่างสำนักบริการคอมพิวเตอร์และหน่วยงานผู้ใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อติดตามและประเมินระบบสารสนเทศที่สำนักฯ ได้พัฒนาและปรับปรุงให้แก่หน่วยงาน และให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศ ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศจะนำมาวางแผนในการพัฒนาปรับปรุงระบบ เช่น ระบบสารสนเทศนิสิต ระบบเกรดออนไลน์ เป็นต้น (2.17-4-1)

4.2 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศนิสิตและระบบเกรดออนไลน์ ประจำปีการศึกษา 2553 (2.17-4-2)

5. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการระบบสารสนเทศ

จากการติดตามและประเมินการให้บริการ สำนักบริการคอมพิวเตอร์โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศได้พัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการร่วม และตามข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศนิสิต และระบบเกรดออนไลน์ (2.17-5-1)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
2.17	5 ข้อ	5 ข้อ	5.00 คะแนน	5.00 คะแนน	5 ข้อ	บรรลุ

ผลการประเมินของคณะกรรมการ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
2.17	5 ข้อ	5 ข้อ	5.00 คะแนน	5.00 คะแนน	5 ข้อ	บรรลุ

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
2.17-1-1	รายงานการประชุมคณะทำงานระบบสารสนเทศนิสิต และ แผนการดำเนินงานการปรับปรุงระบบลงทะเบียน
2.17-1-2	รายงานการประชุมคณะทำงานระบบบริการเกรตออนไลน์
2.17-2-1	รายชื่อระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเองและมีการใช้งาน
2.17-3-1	คู่มือการใช้ระบบสารสนเทศ
2.17-4-1	รายงานการประชุมคณะทำงานระบบสารสนเทศนิสิต รายงานการประชุมระบบบริการเกรตออนไลน์ เอกสารเหมือน 2.17-1-1, 2.17-1-2
2.17-4-2	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ปีการศึกษา 2553 เอกสารเหมือน 2.2-4
2.17-5-1	รายงานการประชุมคณะทำงานระบบสารสนเทศนิสิต รายงานการประชุมระบบบริการเกรตออนไลน์ เอกสารเหมือน 2.17-1-1, 2.17-1-2

ตัวบ่งชี้ที่ 2.18 ระดับความสำเร็จของการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

- ☒ 1. มีการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนการให้บริการในแต่ละวัน
- ☒ 2. วันที่เครื่องคอมพิวเตอร์มีความพร้อมให้บริการตั้งแต่ 90% ขึ้นไปของเครื่องที่มีให้บริการ
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนวันที่เปิดให้บริการทั้งหมด
- ☒ 3. มีเอกสาร / สื่อแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- ☒ 4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- ☒ 5. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2553 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มีผลการดำเนินงานครบทั้ง 5 ข้อ ดังนี้

1. มีการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนการให้บริการในแต่ละวัน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์จัดเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวน 215 เครื่อง (2.18-1-1) และอุปกรณ์ให้บริการแก่นิสิตและบุคลากร ณ อาคาร KITS โดยในแต่ละภาคการศึกษาจะมีการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ก่อนเริ่มเปิดให้บริการ และก่อนเปิดให้บริการทุกวันจะทำการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ หากพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีปัญหาต่อการเปิดให้บริการในแต่ละวันจะรายงานปัญหาตามแบบฟอร์มรายงานปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ประจำอาคาร Kasetsart IT Squire (2.18-1-2)

ส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการแก่นิสิตเฉพาะการเรียนวิชาบูรณาการที่อาคาร ศร.1 นั้นทุกวันก่อนเปิดให้บริการจะมีการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องและรายงานปัญหาต่างๆ ตามแบบรายงานการตรวจเช็คความพร้อมของการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อาคาร KITS2 ห้อง A และ ห้อง B (2.18-1-3)

2. วันที่เครื่องคอมพิวเตอร์มีความพร้อมให้บริการตั้งแต่ 90% ขึ้นไปของเครื่องที่มีให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนวันที่เปิดให้บริการทั้งหมด

ในปีการศึกษา 2553 สำนักบริการคอมพิวเตอร์เปิดให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ KITS1 จำนวน 251 วันๆ ละ 215 เครื่อง โดยแต่ละวันมีการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องก่อนให้บริการ ซึ่งพบว่า วันที่เครื่องคอมพิวเตอร์มีความพร้อมในการให้บริการตั้งแต่ 90.00% ขึ้นไป ของจำนวนของเครื่องที่มีให้บริการทั้งหมด จำนวน 251 วัน (2.18-2-1)

ฉะนั้น ร้อยละของวันที่เครื่องคอมพิวเตอร์มีความพร้อมตั้งแต่ 90.00% ขึ้นไป ของจำนวนของเครื่องที่มีให้บริการทั้งหมด

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{จำนวนวันที่เครื่องคอมพิวเตอร์มีความพร้อมตั้งแต่ 90.00% ขึ้นไป}}{\text{จำนวนวันที่เปิดให้บริการต่อปี}} \times 100 \\ &= \frac{246}{251} \times 100 \\ &= 98.00 \end{aligned}$$

3. มีเอกสาร / สื่อแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์จัดทำคู่มือการใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่อาคาร KITS1 สามารถเรียกดูได้ที่เว็บ <https://kits.ku.ac.th/> (2.18-3-1) และจัดทำคำแนะนำขั้นตอนการใช้บริการแบบ มัลติมีเดียเพื่อประชาสัมพันธ์บนจอพลาสมาหน้าอาคาร KITS1

4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ อาคาร KITS1 (2.18-4-1) ซึ่งมีผลการประเมินโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.19

5. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ KITS1 จากผลการ ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่อาคาร KITS1 ในปีการศึกษา 2553 (2.18-5-1) เช่น

5.1 มีข้อเสนอแนะว่าน่าจะมีห้องสนทนามากกว่านี้ สำนักฯ ได้กวดขันการจองใช้ห้องสนทนามากขึ้น ไม่ให้มีการใช้ห้องสนทนาสำหรับหาผลประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้สามารถให้บริการตามวัตถุประสงค์ของการบริการ ห้องสนทนาได้มากขึ้น

5.2 เครือข่ายขัดข้องบ่อย สำนักฯ ได้จัดให้มีการตรวจเช็คและซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และ เครือข่ายแบบเต็มรูปแบบทุกสัปดาห์

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมิน เป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
2.18	4 ข้อ	5 ข้อ	4.00 คะแนน	5.00 คะแนน	4 ข้อ	บรรลุ

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมิน เป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
2.18	4 ข้อ	5 ข้อ	4.00 คะแนน	5.00 คะแนน	4 ข้อ	บรรลุ

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
2.18-1-1	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการที่ KITS1
2.18-2-1	รายงานปัญหาตามแบบฟอร์มรายงานปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ประจำอาคาร Kasetsart IT Square 1 (KITS1)
2.18-2-2	รายงานการตรวจเช็คความพร้อมของการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อาคาร KITS2 ห้อง A และห้อง B
2.18-2-3	รายงานข้อมูลการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ KITS1
2.18-3-1	คู่มือการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ที่ KITS1 ที่เว็บ https://kits.ku.ac.th/ และ https://kits.ku.ac.th/booking/
2.18-4-1	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ KITS1 ปีการศึกษา 2553 เอกสารเหมือน 2.2-6
2.18-5-1	รายงานผลการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ปีการศึกษา 2553

ตัวบ่งชี้ที่ 2.19 ร้อยละของเวลาที่ให้บริการระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต
เป้าหมาย 99.39%
ผลการดำเนินงาน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีภารกิจหลักที่ 2 คือ ให้บริการระบบคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงานและผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้ดำเนินงานให้บริการระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายแก่ นิสิต บุคลากร และหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และจัดให้มีระบบเฝ้าระวังความปลอดภัย เครือข่ายและดูแลความพร้อมของการให้บริการ โดยมีข้อมูลการให้บริการ (2.19 -1)

เวลาที่ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายให้บริการทุกวันๆ ละ	24 ชม.
เวลาที่ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเปิดให้บริการต่อปี (365 x 24)	8,760 ชม.
เวลาที่ระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถให้บริการได้	52.17 ชม.
ฉะนั้น เวลาที่ระบบคอมพิวเตอร์สามารถให้บริการได้เท่ากับ	8,707.83 ชม.
คิดเป็นร้อยละของเวลาที่สามารถให้บริการระบบคอมพิวเตอร์	= 99.40

ร้อยละของเวลาที่ให้บริการระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

$$= \frac{\text{เวลารวมที่ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสามารถเปิดให้บริการทั้งปี}}{\text{เวลารวมที่ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเปิดให้บริการทั้งปี}} \times 100$$

$$= \frac{8,707.83}{8,760} \times 100 = 99.40$$

คะแนนที่ได้ = $\frac{99.40}{99.00} \times 5 = 5.00$

เกณฑ์การประเมิน

ใช้บัญญัติไตรยางศ์เทียบ จากร้อยละ 99.00 เป็น 5.00 คะแนน

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ ที่	ผลการดำเนินงาน				ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมิน เป้าหมาย
	2552		2553		2552	2553		
2.19	8705.4	ร้อยละ	8,707.83	ร้อยละ	5.00 คะแนน	5.00 คะแนน	ร้อยละ	บรรลุ
	8,760	99.37	8,760	99.40				
							99.39	

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ ที่	ผลการดำเนินงาน				ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมิน เป้าหมาย
	2552		2553		2552	2553		
2.19	8705.4	ร้อยละ	8,707.83	ร้อยละ	5.00 คะแนน	5.00 คะแนน	ร้อยละ	บรรลุ
	8,760	99.37	8,760	99.40				
							99.39	

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
2.19 -1	ข้อมูลการให้บริการระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

ตัวบ่งชี้ที่ 3.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย N/A

เกณฑ์มาตรฐาน

- ☑ 1. มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)
- ☑ 2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจตามภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ การวิจัย การบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
- ☑ 3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
- ☑ 4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
- ☑ 5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2553 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มีผลการดำเนินงาน จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1. มีแผนระบบสารสนเทศ

1.1 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีแผนระบบสารสนเทศสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย กลยุทธ์ที่ 2.2 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย ประหยัด และมีประสิทธิภาพ โดยมีโครงการประจำปีงบประมาณ 2553 รองรับ (3.6-1-1, 3.6-1-6)

1.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบ Business Intelligence (BI) (3.6-1-2, 3.6-1-3) ทำหน้าที่วางแผนการให้บริการและการใช้ประโยชน์ระบบ BI สำหรับเป็นระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจของผู้บริหารมหาวิทยาลัย โดยได้จัดทำโครงการเตรียมความพร้อมการให้บริการระบบ Business Intelligence (BI) พร้อมแผนการดำเนินงานของระบบ BI (3.6-1-4) และผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ (3.6-1-5)

1.3 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยผู้บริหารจากหน่วยงานเจ้าของงาน และรองผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายสารสนเทศ ซึ่งจะมีการประชุมอย่างต่อเนื่องในการร่วมกันวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ (3.6-1-7) เช่น ระบบสารสนเทศนิสิต ระบบเกรดออนไลน์ ระบบสนับสนุนอาจารย์ที่ปรึกษา

1.3 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยในอนาคต ตามแผนภาพในบันทึกช่วยจำการประชุมของฝ่ายสารสนเทศ ครั้งที่ 2/2554 (3.6-1-8)

2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจตามภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ การวิจัย การบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้จัดทำระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารและตัดสินใจของผู้บริหารมหาวิทยาลัย (BI) ซึ่งจะนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงานปกติ เช่น ระบบบัญชี 3 มิติ ระบบ

ทะเบียนนิติฯ ฯลฯ มาประมวลรวมกันตามความต้องการของผู้ใช้รายงาน และเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการบริหาร และตัดสินใจของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ตามขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาระบบ BI (3.6-2-1) โดยได้เริ่มใช้งาน ตั้งแต่ 2 พฤษภาคม 2554 (3.6-2-2, 3.6-2-3)

3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ นิสิต (3.6-3-1)

4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ สารสนเทศนิสิตมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ โดยการประชุมร่วมระหว่างคณะทำงานพัฒนาระบบสารสนเทศนิสิต ระบบเกรตออนไลน์และหน่วยงานเจ้าของข้อมูล (3.6-4-1) โดยได้ทำการปรับปรุงระบบลงทะเบียนเรียนออนไลน์ ได้แก่ การปรับปรุงรูปแบบหน้าจอการใช้งานและขั้นตอนเข้าถึงข้อมูลเพื่อให้สามารถแสดงข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น

5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย

ฐานข้อมูลสารสนเทศหลักของมหาวิทยาลัย ติดตั้งบนเซิร์ฟเวอร์ที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์ เช่น ฐานข้อมูลนิสิต ฐานข้อมูลบุคลากร ฐานข้อมูลการเงิน เป็นต้น เพื่อให้ นิสิต บุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น ระบบลงทะเบียนนิสิต ระบบสารสนเทศบุคลากร ระบบบัญชีสามมิติ เป็นต้น (3.6-5-1)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมิน เป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
3.6	N/A	5 ข้อ	N/A	5.00 คะแนน	5 ข้อ	บรรลุ

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
3.6	N/A	5 ข้อ	N/A	5.00 คะแนน	5 ข้อ	บรรลุ

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	รายชื่อเอกสาร
3.6-1-1	แผนงาน / โครงการประจำปี 2553 ที่เว็บ https://project.ocs.ku.ac.th/ เมนู Project ปี 2553 TAB Complete เอกสารเหมือน 1.1-4-2
3.6-1-2	คำสั่งสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่ 003/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบ Business Intelligence (BI)
3.6-1-3	รายงานการประชุมของคณะทำงานพัฒนาระบบ Business Intelligence (BI)
3.6-1-4	โครงการเตรียมความพร้อมการให้บริการระบบ Business Intelligence (BI)
3.6-1-5	กระบวนการพัฒนาระบบ Business Intelligence (BI)
3.6-1-6	เอกสารแสดงความสอดคล้องของโครงการเตรียมความพร้อมการให้บริการระบบ Business Intelligence (BI) กับกลยุทธ์ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
3.6-1-7	รายงานการประชุมคณะทำงานระบบสารสนเทศและแผนพัฒนา เอกสารเหมือน 2.17-1-1, 2.17-1-2 และ 2.17-1-3
3.6-1-8	บันทึกช่วยจำการประชุมฝ่ายสารสนเทศ ครั้งที่ 2/2554
3.6-2-1	กระบวนการพัฒนาระบบ Business Intelligence (BI) เอกสารเหมือน 3.6-1-5
3.6-3-1	รายงานผลการประเมินการใช้ระบบสารสนเทศ เอกสารเหมือน 2.2-4
3.6-4-1	รายงานการประชุมคณะทำงานทะเบียนเรียนนิสิต เอกสารเหมือน 2.17-1-1
3.6-5-1	ระบบสารสนเทศนิสิต https://std.regis.ku.ac.th/ ระบบบัญชีสามมิติ https://acc3d.ku.ac.th/

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกหน่วยงานร่วมกัน (ตัวบ่งชี้เลือก)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ
เป้าหมาย 4 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

- ☒ 1. มีคณะกรรมการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน
- ☒ 2. มีผลการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน
- ☒ 3. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับฝ่าย / กอง / ศูนย์ / สถานีในหน่วยงาน
- ☒ 4. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย / นอกมหาวิทยาลัย
- ☒ 5. มีผลการประหยัดงบประมาณที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2553 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มีผลการดำเนินงาน จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1. มีคณะกรรมการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ (4.3-1-1) ทำหน้าที่วางแผน กำหนดแนวทางการบริหาร และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการบริหารงานภายในสำนักฯ ซึ่งได้มอบหมายให้คณะกรรมการ / คณะทำงาน / ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการวิเคราะห์และวางแผนการใช้ทรัพยากรและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารฯ (4.3-1-2)

2. มีผลการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้วิเคราะห์ความต้องการการใช้ทรัพยากรของสำนักฯ ดังนี้

1.2.1 มีการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ทรัพยากรเพื่อการปฏิบัติงานและเพื่อให้บริการและจัดทำค่าของงบประมาณประจำปี (4.3-2-1)

1.2.2 ได้มีการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ทรัพยากรเพิ่มเติมในพื้นที่บริเวณอาคารกิจกรรมนิสิต (เดิม) เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด เกณฑ์การใช้พื้นที่บริเวณอาคารกิจกรรมนิสิต เพื่อการควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยการใช้อาคาร ซึ่งได้นำเสนอให้คณะกรรมการบริหารฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบ (4.3-2-3)

1.2.3 อาคารปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์ (ที่กำลังก่อสร้าง) มีคณะทำงานเพื่อร่วมกันพิจารณา กำหนดความต้องการการใช้พื้นที่เพื่อกิจกรรมต่างๆ ของสำนักฯ และวางแผนการใช้พื้นที่ให้เหมาะสม ซึ่งได้ขอปรับแก้ไขแบบแปลนการก่อสร้างให้ตรงตามความต้องการของสำนักฯ และได้รายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ข้างต้นให้คณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ พิจารณาและรับทราบ (4.3-2-4, 4.3-2-5)

3. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับฝ่าย / กอง / ศูนย์ / สถานีในหน่วยงาน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้กำหนดหลักเกณฑ์ ระเบียบ และแนวปฏิบัติในการใช้ทรัพยากรภายในหน่วยงานร่วมกัน ดังนี้

3.1 ทรัพยากรที่ใช้ร่วมกันระหว่างฝ่าย มีการกำหนดทรัพยากรที่จะใช้ร่วมกันระหว่างฝ่าย

(4.3-3-1) เช่น การใช้เครื่องพิมพ์ร่วมกันผ่านเครือข่าย เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องโทรสาร การให้บริการเซิร์ฟเวอร์สำหรับโฮมเพจของฝ่ายต่างๆ การให้บริการเซิร์ฟเวอร์สำหรับการใช้อีเมลล์ของบุคลากรสำนักฯ เป็นต้น ซึ่งสำนักฯ ได้กำหนดข้อตกลงการใช้งานร่วมกัน (4.3-3-2)

3.2 การใช้ห้องประชุม / ห้องอบรมร่วมกัน ได้กำหนดให้มีการจองใช้ห้องประชุม / ห้องอบรมล่วงหน้า ที่เว็บ <https://operation.cpc.ku.ac.th/book/> (4.3-3-3) สำหรับการใช้งานของสำนักฯ

3.3 การใช้รถยนต์ ได้มีข้อตกลงการใช้รถยนต์ร่วมกัน และจัดให้มีระบบการจองใช้รถยนต์ผ่านระบบจองใช้รถยนต์ผ่านเครือข่าย https://server.cpc.ku.ac.th/calendar_ocs_car/index.php (4.3-3-5)

3.4 พื้นที่ทั้งภายในอาคารและบริเวณโดยรอบเพื่อการใช้งานร่วมกัน เช่น ห้องรับประทานอาหาร ที่จอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ (4.3-3-6) ห้องออกกำลังกาย (4.3-3-7)

4. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย / นอกมหาวิทยาลัย

4.1 มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย ดังนี้

4.1.1 การใช้ที่จอดรถยนต์ร่วมกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการเป็นผู้ประสานงานและประชุมร่วมกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในการใช้พื้นที่จอดรถบริเวณด้านหลังอาคาร KITS บริเวณหลังศูนย์บริการมัลติมีเดีย และหน้าอาคารภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ และการปรับปรุงสถานที่ ติดตั้งอุปกรณ์ควบคุมการเข้าออกสถานที่จอดรถและการจัดสรรที่จอดรถยนต์ ซึ่งรองผู้อำนวยการได้นำเสนอผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ (4.3-4-1) เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2552

4.1.2 พื้นที่บริเวณหน้าอาคารกิจกรรมนิสิต มหาวิทยาลัยได้จัดให้พื้นที่หน้าอาคารกิจกรรมนิสิตเป็นพื้นที่จอดรถที่อนุญาตให้สำนักบริการคอมพิวเตอร์ใช้เป็นที่จอดรถยนต์ชั่วคราวตั้งแต่ปี 2552 และให้สำนักฯ เป็นผู้บริหารจัดการการนำรถยนต์เข้าจอด (4.3-4-2)

4.2 มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่นนอกมหาวิทยาลัย

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ในนามมหาวิทยาลัยร่วมกับ ยูนิเน็ต (UNINET) ติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายที่สำนักฯ เพื่อให้บริการระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาแก่มหาวิทยาลัย และสถาบันการศึกษาต่างๆ และเป็นการเชื่อมต่อเครือข่ายนนทรีออกสู่ต่างประเทศ โดยยูนิเน็ตจะจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการทุกปี โดยให้มหาวิทยาลัยต่างๆ ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นเจ้าภาพ สำหรับปี 2554 มหาวิทยาลัยมหิดลรับเป็นเจ้าภาพจัดงาน CIT2011 & UniNOMS2011 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีผู้ช่วยอธิการบดี รศ.สุรศักดิ์ สงวนพงษ์ ซึ่งเป็นกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เป็นหนึ่งในคณะกรรมการจัดงาน และมีรองผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์พร้อมด้วยบุคลากรสำนักฯ เข้าร่วมประชุมในครั้งนี้ด้วย (4.3-4-3, 4.3-4-4, 4.3-4-5)

5. มีผลการประหยังบประมาณที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น

5.1 ในปีการศึกษา 2553 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ใช้ที่จอดรถยนต์ร่วมกับคณะวิศวกรรมศาสตร์

โดยมีค่าใช้จ่ายรวมจำนวน 196,773 บาท แต่สามารถลดหย่อนได้เพิ่มได้จากเดิมอีก 5 คัน ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการหาพื้นที่จอดรถให้แก่บุคลากรปีละ 3,845.40 บาท (4.2-5-1, 4.2-5-2)

5.2 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ให้บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ แก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีรายได้จากการให้บริการหน่วยงานภายในปีละ 184,980 บาท และจากหน่วยงานภายนอกปีละ 900,480 บาท ทำให้สามารถประหยัดงบประมาณที่จะนำซ่อมแซมและบำรุงรักษาห้องอบรมและอุปกรณ์ ได้ปีละ 1,084,560 บาท (4.3-5-3)

5.3 สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีระบบการถ่ายทอดผ่านเว็บไซต์ในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และได้มีการขอใช้บริการระบบถ่ายทอดสดจากหน่วยงานอื่นเป็นครั้งคราว เช่น โครงการแบรนด์ซัมเมอร์แคมป์ และสหกรณ์ออมทรัพย์ มก. โดยมีรายรับ 4,000 บาท ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณแผ่นดินในการซ่อมบำรุงระบบถ่ายทอดสดจำนวน 4,000 บาท (4.3-5-4)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมิน เป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
4.3	4 ข้อ	5 ข้อ	4.00 คะแนน	5.00 คะแนน	4 ข้อ	บรรลุ

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน		ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมิน เป้าหมาย
	2552	2553	2552	2553		
4.3	4 ข้อ	5 ข้อ	4.00 คะแนน	5.00 คะแนน	4 ข้อ	บรรลุ

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	รายชื่อเอกสาร
4.3-1-1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่ 090/2552
4.3-1-2	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553

	<p>ที่เว็บ</p> <p>http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm</p> <p>ครั้งที่ 2/2553 เรื่อง คำของบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2553</p> <p>เอกสารเหมือน 1.1-2-5</p>
4.3-2-1	เอกสารคำของบประมาณประจำปี
4.3-2-3	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553</p> <p>ที่เว็บ</p> <p>http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm</p> <p>ครั้งที่ 8/2553 เรื่อง การกำหนดเกณฑ์การใช้พื้นที่บริเวณอาคารกิจกรรมนิสิตเดิม</p> <p>ครั้งที่ 9/2553 เรื่อง การกำหนดเกณฑ์การใช้พื้นที่บริเวณอาคารกิจกรรมนิสิตเดิม</p> <p>เอกสารเหมือน 1.1-2-5</p>
4.3-2-4	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553</p> <p>ที่เว็บ</p> <p>http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm</p> <p>ครั้งที่ 10/2553 เรื่อง การประชุมอาคารปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 10 ชั้น</p> <p>ครั้งที่ 12/2553 เรื่อง รายละเอียดการใช้พื้นที่อาคารปฏิบัติการคอมพิวเตอร์</p> <p>เอกสารเหมือน 1.1-2-5</p>
4.3-2-5	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554</p> <p>ที่เว็บ</p> <p>http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm</p> <p>ครั้งที่ 4/2554 เรื่อง อาคารเรียนและปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์</p> <p>ครั้งที่ 7/2554 เรื่อง รายงานการประชุมโครงการก่อสร้างอาคารเรียนและปฏิบัติการคอมพิวเตอร์</p> <p>เอกสารเหมือน 1.1-2-6</p>
4.3-3-1	รายการทรัพยากรที่ใช้ร่วมกันระหว่างฝ่าย
4.3-3-2	ข้อตกลงการใช้ทรัพยากรร่วมระหว่างฝ่าย
4.3-3-3	ระบบการจองใช้ห้อง 101 และห้องอบรมชั้น 2 และ ชั้น 3
4.3-3-5	<p>ระบบสารสนเทศขอใช้รถยนต์</p> <p>ที่เว็บ https://server.cpc.ku.ac.th/calendar_ocs_car/index.php</p>
4.3-4-6	ข้อตกลงการใช้พื้นที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
4.3-3-7	ข้อควรปฏิบัติการใช้บริการอุปกรณ์ออกกำลังกาย สำนักบริการคอมพิวเตอร์
4.3-4-1	<p>รายงานการประชุมกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2552</p> <p>ที่เว็บ</p> <p>http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2552/meeting2552.htm</p>

	ครั้งที่ 8/ 2552 เรื่อง พื้นที่จอดรถบริเวณอาคารภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ เอกสารเหมือน 1.1-2-4
4.3-4-2	รายงานการประชุมกรรมการบริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2552 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2552/meeting2552.htm ครั้งที่ 4/ 2552 เรื่อง สถานที่จอดรถบริเวณอาคารศูนย์กิจกรรมเก่า เอกสารเหมือน 1.1-2-4
4.3-4-3	เอกสารการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ CIT2011 & UniNOMS2011 ที่ยูนิเน็ตจัดขึ้นในปี 2554
4.3-4-4	เอกสารการเข้าร่วมประชุมยูนิเน็ต CIT2011 & UniNOMS2011
4.3-4-5	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2554 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2554/meeting2554.htm ครั้งที่ 6/2554 เรื่อง การประชุมยูนิเน็ต เอกสารเหมือน 1.1-2-6
4.3-5-1	รายงานสรุปผลการประหยัดค่าใช้จ่ายการใช้ที่จอดรถยนต์ร่วมกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2553
4.3-5-2	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปี 2553 ที่เว็บ http://private.ocs.ku.ac.th/cpc/division/office/meeting/2553/meeting2553.htm ครั้งที่ 19/2553 เรื่อง สรุปผลการประหยัดค่าใช้จ่ายการใช้ที่จอดรถยนต์ร่วมกับคณะ วิศวกรรมศาสตร์ เอกสารเหมือน 1.1-2-5
4.3-5-3	ข้อมูลรายรับค่าใช้จ่ายบริการห้องอบรมและอุปกรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2553
4.3-5-4	หนังสือขอใช้บริการถ่ายทอดสด

ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ
--

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต
เป้าหมาย ร้อยละ 80.00
ผลการดำเนินงาน

1. สำนักบริการคอมพิวเตอร์เลือกกระบวนการงาน “การให้บริการลงทะเบียนใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต จุดให้บริการ” มาจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ (6.2-1) เพื่อตรวจสอบกระบวนการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

2. กระบวนการงาน “การให้บริการลงทะเบียนใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต จุดให้บริการ” ได้กำหนดระยะเวลาของกระบวนการไว้ 15 นาที (6.2-2)

3. ในการสุ่มเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการที่เกินวันละ 30 คน จะสุ่มมาเพียง 30 คนแรก โดยเลือกสุ่มตามวันที่ ที่ กพร. กำหนดในช่วงเดือน ม.ค. - ก.ย. 2553 โดยใช้แบบเก็บข้อมูลดิบที่ กพร. กำหนด (6.2-3) สรุปข้อมูลและคำนวณหาค่าร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการได้ ดังนี้

จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่สุ่มมา	729 คน
จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามระยะเวลามาตรฐาน (ไม่เกิน 15 นาที)	664 คน

ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

$$= \frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามเวลามาตรฐาน}}{\text{จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในกระบวนการที่นำมาประเมิน}} \times 100$$

$$= \frac{664}{729} \times 100 = 91.08$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{91.08}{90.00} \times 100 = 5.00 \text{ คะแนน}$$

เกณฑ์การประเมิน

ใช้บัญญัติไตรยางศ์เทียบ จากร้อยละ 90 เป็น 5 คะแนน

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน				ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552		2553		2552	2553		
6.2	-	-	644	ร้อยละ	-	5.00 คะแนน	ร้อยละ 80.00	บรรลุ
	-	-	729	91.08				

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน				ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552		2553		2552	2553		
6.2	-	-	644	ร้อยละ	-	5.00 คะแนน	ร้อยละ 80.00	บรรลุ
	-	-	729	91.08				

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
6.2-1	ข้อมูลการให้บริการ “การให้บริการลงทะเบียนใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ณ จุดให้บริการ” ที่เว็บ https://helpdesk.ku.ac.th/statics/viewall.php ประเภท wireless
6.2-2	แผนผังกระบวนการ “การให้บริการลงทะเบียนใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ณ จุดให้บริการ”
6.2-3	แบบเก็บข้อมูลดิบ 6.2 กระบวนการ “การให้บริการลงทะเบียนใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ณ จุดให้บริการ”

ตัวบ่งชี้ที่ 6.3 ร้อยละของการลดระยะเวลาการให้บริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต
เป้าหมาย ร้อยละ 10.00

ผลการดำเนินงาน

- สำนักบริการคอมพิวเตอร์เลือกกระบวนการ “การให้บริการลงทะเบียนใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ณ จุดให้บริการ” มาจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ (6.3-1) เพื่อตรวจสอบกระบวนการลดระยะเวลาการให้บริการ
- กระบวนการ “การให้บริการลงทะเบียนใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ณ จุดให้บริการ” ได้กำหนดระยะเวลาของกระบวนการไว้ 15 นาที (6.3-2)
- ในการสุ่มเก็บข้อมูล ผู้ใช้บริการที่เกินวันละ 30 คน จะสุ่มมาเพียง 30 คนแรก โดยเลือกสุ่มตามวันที่ที่ กพร. กำหนด ในระหว่างช่วงเดือน ม.ค. - ก.ย. 2553 มีรายละเอียดตามแบบเก็บข้อมูลดิบที่ กพร. กำหนด (6.3-3)

4. การสุ่มเก็บในช่วงเดือน ม.ค. - ก.ย. 53 แล้วนำข้อมูลที่สุ่มเก็บมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยในการให้บริการตามกระบวนการแล้ว พบว่าระยะเวลาเฉลี่ยที่ให้บริการในกระบวนการ = 10.89 นาที (6.3-3) และสามารถคำนวณหาร้อยละของการลดระยะเวลาการให้บริการได้ ดังนี้

ร้อยละของการลดระยะเวลาการให้บริการ

$$= \frac{(\text{ระยะเวลามาตรฐานในแต่ละกระบวนการ} - \text{ระยะเวลาเฉลี่ยที่ให้บริการได้ในแต่ละกระบวนการ})}{\text{ระยะเวลามาตรฐานในแต่ละกระบวนการ}} \times 100$$

$$= \frac{(15 - 10.89)}{15} \times 100 = 27.41$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{27.41}{16.00} \times 100 = 5.00$$

เกณฑ์การประเมิน

ใช้บัญญัติไตรยางศ์เทียบ จากร้อยละที่ลดลงตั้งแต่น้อยละ 16 เป็น 5 คะแนน

ผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน				ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552		2553		2552	2553		
6.3	-	-	4.11	ร้อยละ	-	5.00 คะแนน	ร้อยละ 10.00	บรรลุ
	-	-	15	27.41				

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการดำเนินงาน				ผลการประเมินตามเกณฑ์		เป้าหมาย	การประเมินเป้าหมาย
	2552		2553		2552	2553		
6.3	-	-	4.11	ร้อยละ	-	5.00 คะแนน	ร้อยละ 10.00	บรรลุ
	-	-	15	27.41				

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
6.3-1	ข้อมูลการให้บริการ “การให้บริการลงทะเบียนใช้เครือข่ายนนทรี ณ จุดให้บริการ”

	ที่เว็บ https://helpdesk.ku.ac.th/statics/viewall.php ประเภท wireless เอกสารเหมือน 6.2-1
6.3-2	แผนผังกระบวนการ “การให้บริการลงทะเบียนใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต จุดให้บริการ” เอกสารเหมือน 6.2-2
6.3-3	แบบเก็บข้อมูลดิบ 6.2 กระบวนการ “การให้บริการลงทะเบียนใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต จุดให้บริการ” เอกสารเหมือน 6.2-3