

บทที่ 3

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน

3.1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในและประสิทธิผลการดำเนินงาน

การสรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน และประสิทธิผลการดำเนินงาน พิจารณาในตามองค์ประกอบคุณภาพ 6 องค์ประกอบ โดยมีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 13 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในตามตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ได้ 0 คะแนน ส่วนการประเมินเป้าหมาย และพัฒนาการ ไม่คิดค่าคะแนน แต่ให้ระบุเพียงบรรลุเป้าหมาย โดยแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
0.00 – 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 – 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51 – 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51 – 4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51 – 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

การประเมินคุณภาพการสนับสนุนตามพันธกิจทั้ง 4 ด้าน

การพิจารณาผลการประเมินคุณภาพของสำนักบริการคอมพิวเตอร์พบว่า มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดของ มก. จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ โดยผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่

ตารางที่ 3.1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตาม 6 องค์ประกอบคุณภาพ (ป.2)

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยของสำนัก				ผลการประเมินของสำนัก
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก	-	5.00	4.07	4.38	ดี
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและจัดการ	5.00	4.75	-	4.80	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ	-	5.00	5.00	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	-	4.00	-	4.00	ดี
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน	-	4.00	-	4.00	ดี
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ	5.00	4.67	4.38	4.63	
ผลการประเมิน	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดีมาก	

เมื่อพิจารณาผลการประเมินประสิทธิภาพการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. การสนับสนุนพันธกิจด้านการเรียนการสอน พบว่า มีโครงการที่สนับสนุนพันธกิจด้านการเรียนการสอน ได้แก่ โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่นิสิต โครงการปรับปรุงระบบเกรดออนไลน์ เฟส2 โครงการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศบัณฑิตวิทยาลัย โครงการปรับปรุงเว็บไซต์เรียนนิสิตโครงการภาคพิเศษ โครงการระบบสารสนเทศรายวิชาเรียน (ระบบหลักสูตร) โครงการเตรียมความพร้อมการให้บริการระบบ Business Intelligence (BI) โครงการระบบงานอาจารย์ที่ปรึกษา และโครงการจัดทำคู่มือและเว็บไซต์การให้บริการ ถาม-ตอบ การให้บริการที่ KITS

2. การสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัย พบว่า มีโครงการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพเครือข่ายสนับสนุนพันธกิจงานวิจัย เช่น โครงการศึกษาการใช้งาน RMAN และทดสอบการ Restore Database โครงการระบบการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ Helpdesk

3. การสนับสนุนพันธกิจด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม พบว่า มีโครงการพัฒนาวิชาการที่สนับสนุนจำนวน 14 โครงการและ 6 กิจกรรม เช่น โครงการสัมมนาด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่บุคคลทั่วไป โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากร โครงการ ICT Camp

4. การสนับสนุนพันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม พบว่า มีโครงการที่สนับสนุนด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการวันสถาปนาสำนักบริการคอมพิวเตอร์ครบรอบปีที่ 26 โครงการจัดงานสืบสานประเพณีวันสงกรานต์

3.2 ผลการวิเคราะห์ตนเองในภาพรวมตามองค์ประกอบคุณภาพของสำนัก

การพิจารณาผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักบริการคอมพิวเตอร์สามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ ในแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จุดแข็ง

1. ภารกิจทั้ง 4 ด้าน สนับสนุนการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ของสำนักฯ และตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัย ในการเป็น e-University

2. สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีแผนกลยุทธ์ที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของสำนักฯ

จุดที่ควรพัฒนา

1. โครงการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย ควรรวบรวมบรรจุไว้ในแผนงานประจำปีของสำนักฯ เพื่อแสดงให้เห็นถึงภารกิจทั้งหมดที่ได้ดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ

1. การรายงานผลดำเนินการจัดทำโครงการประจำปียังไม่เป็นไปตามแผน จึงควรทบทวนกระบวนการขั้นตอนและกำหนดปฏิทินที่เกี่ยวข้องในการจัดทำโครงการประจำปีให้ชัดเจน และเสนอให้ผู้บริหารทราบและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ และควรกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการจัดทำโครงการประจำปี ให้เป็นไปตามกลไกที่กำหนด

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

จุดแข็ง

1. มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ
2. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นใช้เอง สำหรับการบริหารจัดการด้านเครือข่ายและตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัย ทำให้บริหารและจัดการได้ง่ายและประหยัดค่าใช้จ่าย
3. มีการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นรูปธรรมด้านการปฏิบัติงานภารกิจหลัก เช่น จัดสอนงานและถ่ายทอดความรู้ด้านเครือข่าย ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้
4. มีการวิเคราะห์และออกแบบการให้บริการระบบสารสนเทศทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และการเชื่อมต่อเครือข่ายที่ทำให้ระบบมีประสิทธิภาพและความปลอดภัยมากขึ้น เช่น ระบบลงทะเบียนเรียนนิสิต

จุดที่ควรพัฒนา

1. มีการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ด้วยทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เนื่องจากไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปี 2553 ด้านไอที ทำให้ไม่สามารถพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นทันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรหาแนวทางเพื่อให้ได้ซึ่งงบประมาณประจำปีเพียงพอต่อการพัฒนางานตามภารกิจ

ข้อเสนอแนะ

1. ในการจัดอบรมคอมพิวเตอร์ ควรระบุความรู้พื้นฐานของผู้เข้ารับการอบรมแต่ละหลักสูตรให้ละเอียดและชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ผู้สมัครจะได้รับทราบว่าตนเองมีพื้นฐานเหมาะสมกับเนื้อหาหลักสูตรที่ต้องการอบรมเพียงใด

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

จุดแข็ง

1. มีการบริหารจัดการที่เน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วม
2. สนับสนุนให้บุคลากรเพิ่มทักษะในการเรียนรู้ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง โดยสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการสัมมนา/อบรม/ดูงานและให้ทุนการศึกษา
3. มีการจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีประสบการณ์สู่เพื่อนร่วมงาน

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรส่งเสริม /สนับสนุนให้เชิญบุคคลที่มีประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องการนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน มาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่บุคลากรของสำนักฯ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (functional competency) ของบุคลากรทุกตำแหน่ง เพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีให้ชัดเจน
2. ควรนำแผนพัฒนาบุคลากรตามสายงานที่ได้จัดทำไว้มาจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพบุคลากร 5 ปี
3. ควรมีการติดตาม และประเมินผลการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

จุดแข็ง

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินเป็นกรอบและแนวทางในการบริหารและจัดการ และดำเนินงานด้านการเงินให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามกรอบที่มหาวิทยาลัยกำหนด
2. สามารถกำกับและติดตามการปฏิบัติงานด้านการเงินได้ตามแผนปฏิทินด้านการบริหารการคลังของมหาวิทยาลัย
3. จัดให้มีการตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอทุกปีเป็นไปตามแผนของมหาวิทยาลัย

จุดที่ควรพัฒนา

ไม่มี

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักฯ มีต้นทุนในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง ปัจจุบันต้องหาแหล่งเงินนอกงบประมาณมาสนับสนุน ดังนั้น จึงควรเร่งรัดในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2555-2558 สำหรับใช้เป็นกรอบเงินในการของบประมาณในการจัดหาทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถบริหารงานตามภารกิจได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จุดแข็ง

1. มีการดำเนินงานในระบบการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
2. มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการกิจกรรมของสำนักฯ และได้เสนอขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้กำกับกับการปฏิบัติงานตามภารกิจ

จุดที่ควรพัฒนา

1. สำนักฯ ได้ส่งเสริมให้บุคลากรรับการพัฒนาความรู้ด้านการประกันคุณภาพ ซึ่งพบว่าบุคลากรมีความเข้าใจในการประกันคุณภาพมากขึ้น ฉะนั้นควรจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง และให้บุคลากรสำนักฯ มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมคุณภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

จุดแข็ง

1. มีการทบทวนกระบวนการให้บริการหลักที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการทุกกระบวนการหลักจะตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
2. มีกระบวนการจัดเก็บข้อมูลเพื่อรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการลดระยะเวลาของกระบวนการหลักที่สำคัญ

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรมีการรวบรวมและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการย่อย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน

ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

3.3 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในของแต่ละหน่วยงานย่อย

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานระดับหน่วยงานย่อยต่างๆ มีผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะดังนี้

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ			
ฝ่ายบริหารและ ธุรการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการทบทวน ปณิธาน วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม 2. มีการเผยแพร่ให้บุคลากรทราบ ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์อย่างทั่วถึง 3. มีการประชุมทบทวนและมีการจัดทำแผนปฏิบัติการระดับฝ่าย 4. มีโครงการแผนงานประจำปีที่ชัดเจน ดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน 5. มีการติดตามประเมินผลงานตามแผนสม่ำเสมอ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. หมวดงานแผนควรมีตารางเวลาของกิจกรรมการทบทวนแผน ยุทธศาสตร์สำนักบริการ คอมพิวเตอร์เป็นรายปี 	ไม่มี
หน่วยงาน บริการและ ฝึกอบรม	<ol style="list-style-type: none"> 1. ฝ่ายมีการพัฒนาปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพงานอย่างสม่ำเสมอ 2. บุคลากรทุกระดับ มีจิตพร้อมบริการ เสียสละ ทุ่มเท มีความรับผิดชอบและอุทิศตนในการทำงาน 3. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ เฉพาะด้าน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ 4. ฝ่ายสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึงทำให้มีความรู้ความสามารถ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงานตามพันธกิจที่ 4 ยังไม่ท้าทายและไม่สะท้อนผลสำเร็จของการดำเนินงาน เช่น การกำหนดเป้าหมายของการอบรม นิสิตและบุคลากร เป็นจำนวน หลักสูตร และควรเพิ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการอบรมไม่ควรน้อยกว่าร้อยละ 5 ของนิสิตใหม่ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การวิเคราะห์จุดอ่อน-จุดแข็ง ในองค์ประกอบนี้ ควรเกี่ยวกับแผน ยุทธศาสตร์ แผนงานประจำปี การถ่ายทอดแผนให้บุคลากรภายในฝ่าย รับทราบ การดำเนินงานตามแผน และการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน 2. สำนักฯควรกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงานตามพันธกิจที่ 4 เพื่อให้ฝ่ายใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของฝ่าย
ฝ่ายสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารและบุคลากรของฝ่ายมีนโยบายปรับปรุงระบบการทางานของฝ่ายให้เป็นมาตรฐานตามแนวทางการพัฒนาโปรแกรมสมัยใหม่ 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในฝ่ายรับทราบถึงปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงานผ่านที่ 	ไม่มี	ไม่มี

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
	ประชุมและเว็บไซต์ของฝ่าย		
ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	<p>1. ฝ่ายมีการดำเนินการจัดทำแผนงาน/โครงการ ตามภารกิจหลักของสำนัก โดยมีการประชุมหัวหน้างานเพื่อนำเสนอชื่อแผนงาน/โครงการต่อคณะกรรมการบริหาร</p> <p>2. ฝ่ายมีการติดตามงานและรายงานความก้าวหน้าของแผนงาน/กิจกรรมของแต่ละงานในที่ประชุมฝ่ายประจำเดือน ในวาระสืบเนื่อง วาระย่อย การสรุปผลการดำเนินงานประจำเดือน</p>	<p>1. กิจกรรมย่อยๆของฝ่าย เช่น กิจกรรมบำรุงรักษาและปรับเปลี่ยน/ทดแทนอุปกรณ์ เป็นต้น ควรมีโครงการประจำปีรองรับเพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลการดำเนินงานได้</p>	<p>1. ฝ่ายควรนำประวัติอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงการสำรวจความต้องการใช้อุปกรณ์จากฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และวางแผนระยะยาว(5 ปี) ระยะกลาง (3ปี) ระยะสั้น(1ปี) สำหรับการบำรุงรักษาและจัดหาอุปกรณ์มาทดแทนให้มีประสิทธิภาพ และประมาณการค่าใช้จ่ายเพื่อขอจัดสรรงบประมาณไว้ล่วงหน้า</p>
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก			
ฝ่ายบริหารและธุรการ	<p>1. มีการปรับปรุงทบทวนกระบวนการเพื่อวิเคราะห์เชื่อมโยงการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนด</p> <p>2. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</p> <p>3. มีการวางแผนดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการ</p> <p>4. มีการดำเนินการตามแผน</p> <p>5. มีการประเมินผลดำเนินงานตามแผน</p> <p>6. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ</p>	<p>1. ควรมีการสร้างแบบสอบถามเฉพาะสำหรับผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกสำนักบริการคอมพิวเตอร์ และบุคลากรภายใน</p> <p>2. เนื่องจากผู้รับบริการมีจำนวนน้อย ควรให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 50</p>	<p>1. ฝ่ายควรมีการสร้างเกณฑ์คุณภาพเฉพาะ ที่สามารถแสดงสถานะการบริการได้ชัดเจน เช่น จำนวนเรื่องเบิกจ่ายล่าช้าต่อไตรมาส เป็นต้น</p> <p>2. เน้นการวิเคราะห์และพยากรณ์ทรัพยากรเพื่อช่วยการตัดสินใจด้านบริหาร เช่น การวิเคราะห์สภาพคล่องทางการเงิน การวิเคราะห์ความสมดุลของรายรับ-รายจ่าย การวิเคราะห์ความต้องการบุคลากร เป็นต้น</p>
หน่วยงานบริการและฝึกอบรม	<p>1. บุคลากรของฝ่ายฯส่วนใหญ่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำนักฯ ได้กำหนดไว้ในใบบอกลักษณะงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>2. บุคลากรที่มีความสามารถในการปรับปรุงตนเองและเรียนรู้งานใหม่ได้เป็นอย่างดี</p>	ไม่มี	<p>บริการมัลติมีเดียบางประเภทที่ไม่มีผู้ให้บริการ ฝ่ายควรหาสาเหตุและเสนอแนวทางปรับปรุง</p>

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
	3. บุคลากรมีคุณภาพและมีความรู้ความสามารถในการทำงาน 4. มีวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ชัดเจนและต่อเนื่อง		
ฝ่ายสารสนเทศ	1. มีความสามารถวิเคราะห์ระบบสารสนเทศ แก้ไขปัญหาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลให้ติดต่อเฉพาะหน้าเพจที่เกี่ยวข้อง สามารถเพิ่มความเร็ว และรองรับผู้ให้บริการจำนวนมากได้พร้อมกัน 2. มีการทดสอบโมดูลการทำงาน (Module Test) และทดสอบภาระการทำงาน (Application Test) ของระบบเสมือนจริง	1.ฝ่ายควรออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานกิจกรรมหลักให้มีกระบวนการ PDCA เบ็ดเสร็จอยู่ในขั้นตอนเหล่านั้น 2.การรายงานผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก 2.1 ควรมีรูปแบบที่เหมือนกัน คือ มีวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย เป้าหมายและผลการดำเนินงาน 2.2 ควรจัดกลุ่มการรายงานผลการดำเนินการตามกลุ่มเป้าหมาย ผู้ใช้บริการ เช่น งานนิสิต งานบุคลากร งานการเงิน และงานอื่นๆ และให้ระบุ ลักษณะเนื้องาน คือ เป็นงานพัฒนาชิ้นใหม่, งานขยายขีดความสามารถ หรืองานแก้ไขข้อผิดพลาด	1. ฝ่ายควรมีแบบฟอร์มการแก้ไขของแต่ละระบบเพื่อเป็นหลักฐาน และสรุปรายงานให้ผู้บริหารทราบตามความเหมาะสม
ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	1. มีข้อตกลงร่วมกันในการปฏิบัติงานและมีการออกไปหมอบหมายงานของแต่ละฝ่ายผ่านระบบ Helpdesk สำหรับการติดตามและตรวจสอบความก้าวหน้าของงาน 2. มีการพัฒนาระบบงานมาสนับสนุนการให้บริการของฝ่าย	ไม่มี	1.ควรมีการนำข้อมูลการให้บริการและการปฏิบัติงานของระบบต่างๆ ที่ฝ่ายดูแลรับผิดชอบมาศึกษาวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อนำผลการวิเคราะห์มาใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการและการปฏิบัติงาน
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ			
ฝ่ายบริหารและธุรการ	1. มีการรับฟังความเห็นจากบุคลากรทุกระดับเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ 2. มีถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ	1. ฝ่ายควรเป็นผู้ช่วยรวบรวมแผนพัฒนาบุคลากรระดับยุทธศาสตร์และประจำปีของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ 2. ฝ่ายควรเป็นผู้ช่วยรวบรวมและ	1. ฝ่ายควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรระดับยุทธศาสตร์และประจำปีจำเพาะของฝ่ายเอง

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
	<p>เพื่อแปลงแผนสู่ปฏิบัติงาน ตามระบบและกลไกที่กำหนด</p> <p>3. มีการประชุมติดตามงานสม่ำเสมอในที่ประชุมฝ่าย และที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก</p> <p>4. มีการสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตนเองอย่างทั่วถึง</p> <p>5. มีทรัพยากรในการปฏิบัติงานเพียงพอและทันสมัย</p> <p>6. มีการจัดสวัสดิการ และจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการทำงาน</p> <p>7. มีระบบการติดตาม ประเมินผลสำเร็จของงาน</p> <p>8. มีโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มุ่งเน้นให้มีวินัยและจรรยาบรรณ</p> <p>9. มีการจัดการความเสี่ยงและควบคุมภายในด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารพัสดุ และด้านการบริหารบุคคล</p>	<p>เดือนล่วงหน้าถึงกิจกรรมต่างๆที่กำลังจะมาถึงตามปฏิทินกิจกรรมประจำปีสำนักบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>เช่น การครบรอบจัดทำงบประมาณประจำปี การครบรอบจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เป็นต้น</p>	
หน่วยงานบริการและฝึกอบรม	<p>1.การปฏิบัติงานภายในแต่ละงาน มีการสอนงานให้สามารถทำงานแทนกันได้เป็นอย่างดี</p> <p>2. มีคู่มือในการให้บริการการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อาคาร KITS1</p>		การถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรในฝ่ายควรมีรูปแบบที่ชัดเจน เช่น หลักฐานการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ
ฝ่ายสารสนเทศ	<p>1.มีการถ่ายทอดความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ</p> <p>2. ผู้บริหารฝ่ายเอาใจใส่ ให้ขวัญกำลังใจ จัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรฝ่าย</p>	ไม่มี	ไม่มี

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	1. มีการจัดกลุ่มงานให้เป็นงานกลุ่ม มีการถ่ายทอดงานให้กับทีม 2. ฝ่ายมีการสร้างกฎระเบียบและข้อปฏิบัติ สำหรับบุคลากรในฝ่าย http://testweb.nisit.ku.ac.th/ocs_noc 3. ฝ่ายมีการประชุมงานกลุ่มย่อยสัปดาห์ละครั้ง เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและทราบถึงปัญหาและอุปสรรค	1.ควรสร้างกลไกการติดตามงานให้สำเร็จตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย เช่น การรายงานในระบบ Helpdesk ควรมีการติดตามและประเมินผลเพื่อให้สามารถปิดงานตามระยะเวลาที่กำหนดในกระบวนการงาน	1.ฝ่ายควรมอบหมายงานให้ตรงตามคุณลักษณะเฉพาะของตำแหน่ง (JD) และมีกลไกที่จะให้บุคลากรปฏิบัติตาม เช่น พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ควรมีความสามารถในการเดินสายสัญญาณเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในระดับหนึ่ง เป็นต้น ดังนั้นการจัดจ้างควรเป็นกรณีพิเศษที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เช่น การเดินสายสัญญาณเครือข่ายนอกอาคาร เป็นต้น
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ			
ฝ่ายบริหารและธุรการ	1. มหาวิทยาลัยมีปฏิทินด้านบริหารการคลังชัดเจนมีผลให้ทุกหน่วยเร่งรัดการปฏิบัติงานได้ตามแผน 2. มหาวิทยาลัยมีแผนการตรวจสอบภายในชัดเจนมีผลให้หน่วยงานย่อยได้รับการตรวจสอบภายในอย่างทั่วถึง	ไม่มี	ไม่มี
หน่วยงานบริการและฝึกอบรม	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ฝ่ายสารสนเทศ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ			
ฝ่ายบริหารและธุรการ	1. มีระบบและกลไกในการดำเนินงานตามนโยบายประกันคุณภาพของหน่วยงาน 2. บุคลากรให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	ไม่มี	ไม่มี
หน่วยงานบริการและฝึกอบรม	1. หัวหน้างานมีความรับผิดชอบสูง และสามารถดูแล ควบคุม ติดตามงานและเจ้าหน้าที่ในงานให้	ไม่มี	ไม่มี

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
	<p>ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ได้เป็นอย่างดี</p> <p>2. เจ้าหน้าที่ประจำแต่ละงานเข้าใจภาระหน้าที่ของตนเองและพร้อมปฏิบัติงานอย่างเต็มที่</p> <p>3. เจ้าหน้าที่ในฝ่ายยินดีรับฟังหัวหน้างานและหัวหน้าฝ่ายและพร้อมที่จะปรับปรุงตนเองอยู่เสมอเมื่อได้รับคำแนะนำ</p> <p>4. หัวหน้างานมีการรายงานการปฏิบัติงานต่อหัวหน้าฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ</p>		
ฝ่ายสารสนเทศ	1. ฝ่ายได้จัดทำแบบฟอร์มการบันทึกการทำงานตามวงจร PDCA และให้บุคลากรฝ่ายบันทึกผลการทำงานเก็บเป็นข้อมูลการปฏิบัติงาน	1.ฝ่ายควรปรับแบบฟอร์มวงจร PDCA โดยเน้นปรับปรุงในส่วน P ของวงจร PDCA ให้มีรายละเอียดได้ตามมาตรฐาน	ไม่มี
ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	1. ฝ่ายมีการประชุมคณะทำงานเป็นประจำทุกสัปดาห์ การประชุมหัวหน้างานและหัวหน้าฝ่าย ทุกวันพฤหัสบดีที่ 2 และ 4	ไม่มี	1.การดำเนินงานต่างๆในฝ่ายควรมีการบันทึก เก็บ รวบรวมเอกสารหลักฐานในการดำเนินงาน ให้ครบถ้วนเพื่อนำมาอ้างอิง ในการดำเนินงานตามวงจร PDCA
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน			
ฝ่ายบริหารและธุรการ	<p>1. มีการจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในระดับฝ่าย ประจำปี 2553</p> <p>2. มีการดำเนินการตามแผนพัฒนาและปรับปรุงงาน</p> <p>3. มีการประเมินผลดำเนินงานเปรียบเทียบแผน</p> <p>4. มีการพัฒนาและปรับปรุงงานจากความต้องการของบุคลากรของสำนักบริการคอมพิวเตอร์</p>	ไม่มี	1.ให้ฝ่ายเลือกกระบวนกรมาทำกิจกรรมรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (ตัวบ่งชี้ที่ 6.2)

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
หน่วยงาน บริการและ ฝึกอบรม	ไม่มี	ไม่มี	1. ฝ่ายควรทบทวนกฎระเบียบการจัดเก็บค่าบริการให้เหมาะสมกับสถานะการณ์ที่มีการแข่งขัน เช่น การพิมพ์โปสเตอร์ เป็นต้น 2. ควรมีการประชุมหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และควรมีการประชุมระดับต่ำกว่าหัวหน้างาน (ประชุมย่อย) อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง
ฝ่ายสารสนเทศ	1. ฝ่ายได้ทบทวนปรับโครงสร้างการปฏิบัติงานของฝ่าย โดยจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรอย่างชัดเจน	ไม่มี	1.ฝ่ายควรมีการประกาศขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐานเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการทำงานโดยเน้นกระบวนการทำงานหลักก่อน 2.ในส่วนการบริการผู้ใช้ที่สามารถเก็บเวลามาตรฐานได้ ให้ดำเนินการจัดเก็บเวลาการบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ 3. ฝ่ายควรมีแบบฟอร์มการแก้ไขของแต่ละระบบเพื่อเป็นหลักฐานและสรุปรายงานให้ผู้บริหารทราบตามความเหมาะสม
ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	1. ฝ่ายมีการทบทวนโครงสร้างการปฏิบัติงานจาก 5 งาน เป็น 2 งาน เพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการในส่วนต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกันรวมอยู่ในงานเดียว และเพิ่มศักยภาพงานของบุคลากร 2. ฝ่ายมีการกระจายภาระงานออกเป็นทีมเทคนิค ทีมบริการ และมีการส่งมอบงานของแต่ละทีมผ่านหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างานทางระบบ Helpdesk	ไม่มี	1. ฝ่ายควรเร่งจัดทำกระบวนการของฝ่ายให้ครบทุกกิจกรรม เพื่อจะได้นำมาจัดเก็บข้อมูลเพื่อรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการต่อไป