



บันทึกข้อความ

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
รับที่..... 2747
21 ส.ค. 2557
วันที่.....
เวลา..... 11.15

ส่วนงาน ฝ่ายส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา มช. โทร.1411-13

ที่ ศธ 6394 (4)/ว 426

วันที่ 20 สิงหาคม 2557

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพภายในสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามที่ คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2557 นั้น

สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา ขอส่งรายงานผลการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้ท่านรายละเอียดตามเอกสารแนบ ทั้งนี้ ส่วนงานสามารถอุทธรณ์ผลการประเมินเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้ภายใน 1 สัปดาห์ (วันที่ 29 สิงหาคม 2557)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา

อุษณีย์ คำประกอบ

(รองศาสตราจารย์อุษณีย์ คำประกอบ)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา

บทสรุปผู้บริหาร

1. บทนำ (Organization Profile)

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2551 เพื่อสนองตอบ ต่อนโยบายยุทธศาสตร์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งครอบคลุมการบริหารจัดการเครือข่าย คอมพิวเตอร์หลักของมหาวิทยาลัย การพัฒนาการเรียนการสอน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Learning) สู่การเป็นมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-University) การพัฒนาศูนย์มาตรฐานข้อมูลกลาง (Data Center) เพื่อสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ (MIS) ตลอดจนการให้บริการและเผยแพร่ความรู้ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ชุมชน

ปัจจุบันมีการแบ่งหน่วยงานภายในสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศออกเป็น 5 หน่วยงาน ประกอบด้วย 1) สำนักงานสำนัก 2) ฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ 3) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา 4) ฝ่ายระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ 5) ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยมีผู้บริหารและบุคลากรรับผิดชอบการดำเนินงาน รวมทั้งสิ้น 85 คน

2. คะแนนประเมินโดยรวม

คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ได้มีมติร่วมกันว่าในปี การศึกษา 2556 สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการตามองค์ประกอบคุณภาพครบทั้ง 6 องค์ประกอบ มีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้รวมจำนวน 9 ตัวบ่งชี้ และได้คะแนนเท่ากับ 4.75 คะแนน คือมีการดำเนินงานในระดับดีมาก

3. คะแนนประเมินของรายองค์ประกอบ

ทั้งนี้ หากพิจารณาคะแนนประเมินรายองค์ประกอบคุณภาพพบว่า สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีคะแนนประเมิน รายละเอียดดังนี้ องค์ประกอบคุณภาพที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ คะแนนประเมิน 5.00 คะแนน มีการดำเนินงานในระดับดีมาก องค์ประกอบคุณภาพที่ 5 การบริการวิชาการแก่ สังคม คะแนนประเมิน 5.00 คะแนน มีการดำเนินงานในระดับดีมาก องค์ประกอบคุณภาพที่ 7 การบริหารและ การจัดการ คะแนนประเมิน 5.00 คะแนน มีการดำเนินงานในระดับดีมาก องค์ประกอบคุณภาพที่ 8 การเงินและ งบประมาณ คะแนนประเมิน 4.00 คะแนน มีการดำเนินงานในระดับดี องค์ประกอบคุณภาพที่ 9 ระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษา คะแนนประเมิน 4.00 คะแนน มีการดำเนินงานในระดับดี

รายงานผลการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2556

รายนามคณะกรรมการ

1.	รศ.ดร.สุรศักดิ์	วิฒเนสก์		ประธานกรรมการ
2.	ผศ.ดร.เด่นพงษ์	สุดภักดี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	กรรมการ
3.	ศ.ดร.วิภาดา	คุณาวิกติกุล		กรรมการ
4.	รศ.ดร.นิวิธ	เจริญใจ		กรรมการ
5.	ผศ.ดร.พิกุล	นันทชัยพันธ์		กรรมการ (สมทบ)
6.	อ.สพ.ญ.ดร.ศิริพร	เพียรสุขมณี		กรรมการ (สมทบ)

ชื่อหน่วยงานที่รับการตรวจสอบประเมิน

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน
ประจำปีการศึกษา 2556 (1 มิถุนายน 2556 – 31 พฤษภาคม 2557)

วัน เดือน ปีที่ตรวจสอบและประเมิน

วันที่ 19 มิถุนายน 2557

ข้อมูลสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรแห่งการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านการให้บริการตาม
มาตรฐานสากลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา การบริหารจัดการเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยและชุมชน
อย่างยั่งยืน

พันธกิจ

1. สนับสนุนให้มีเทคโนโลยีระบบเครือข่ายเพื่อการสื่อสารและเชื่อมต่อระบบเครือข่าย รวมถึงจัดหาช่อง
ทางการเข้าถึงระบบการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
2. สนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน การวิจัย และการจัดทำสื่อการเรียนรู้
สมัยใหม่ในรูปแบบต่างๆ
3. ส่งเสริมการพัฒนาศูนย์ข้อมูลกลาง ฐานข้อมูลและข้อมูลสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
4. ส่งเสริมการเป็นแหล่งเรียนรู้ และองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้สู่
ชุมชน
5. ส่งเสริมการวิจัยและการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและยกระดับมาตรฐาน
การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. ส่งเสริมการบริการวิชาการ เพื่อการแก้ไขปัญหาแก่ชุมชน รวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีเสถียรภาพและครอบคลุม
2. เพื่อสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน การวิจัย และสื่อการเรียนรู้สมัยใหม่อย่างทั่วถึง
3. เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีศูนย์ข้อมูลกลาง และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
4. เพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ชุมชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
5. เพื่อส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และยกระดับมาตรฐานการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ค่านิยม

Innovative	เน้นความคิดที่แปลกใหม่ และสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางาน และการเรียนรู้
Team-Driven	การทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือกัน มีความเอื้อเฟื้อต่อกัน ร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน และแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างเป็นระบบ และนำเทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน
Service-Oriented	เอาใจใส่การบริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เป็นหลัก โดยใช้หลักธรรมาภิบาลในการทำงาน
Continuous Improvement	การปรับปรุงด้วยระบบคุณภาพ มีการตรวจสอบ ประเมินและพัฒนางานและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรของสำนักฯ 4 ด้านที่บุคลากรส่วนใหญ่มองเห็นตนเอง ได้แก่

- 1) วัฒนธรรมการมุ่งมั่นพัฒนา มีความหวังว่าพรุ่งนี้ต้องดีกว่าวันนี้
- 2) พร้อมยืดหยุ่นเพื่อการเปลี่ยนแปลง ใจกว้างเคารพกติกา
- 3) รับฟังผู้อื่น ยอมรับการชี้แนะผิด ถูก ขณะเดียวกันบุคลากรมีความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 4) มีความเห็นร่วมกันว่าบริการคืองานของเรา

บุคลากร

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากร จำนวน 85 คน เป็นข้าราชการ จำนวน 7 คน พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ จำนวน 33 คน และพนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน) จำนวน 39 คน และลูกจ้างประจำ จำนวน 6 คน

งบประมาณ

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีงบประมาณดำเนินการทั้งหมด 99,802,300 บาท โดยจำแนกเป็นงบประมาณแผ่นดิน จำนวน 18,566,900 บาท และงบประมาณรายได้ จำนวน 81,235,400 บาท

วัตถุประสงค์ในการตรวจสอบและประเมิน

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์เพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเทียบกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และอาจเทียบกับพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ 2542 และเป้าหมายของประเทศชาติ
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์เพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างแผนดำเนินงานเทียบกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อศึกษาวิเคราะห์เพื่อประเมินความสอดคล้องของดัชนีประเมินคุณภาพ (ที่บ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า- กระบวนการ-ผลผลิต) ในแต่ละองค์ประกอบเทียบกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของ สำนัก บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. เพื่อศึกษาวิเคราะห์เพื่อประเมินระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบว่ามีการดำเนินงานได้ครบถ้วนสมบูรณ์ เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตั้งไว้
5. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามดัชนีประเมินคุณภาพในแต่ละองค์ประกอบเทียบกับเกณฑ์ที่สำนักบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศตั้งไว้
6. เพื่อประเมินจุดแข็ง แนวทางเสริมจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงของสำนักบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ

วิธีการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินฯ

คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักบริการเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2556 ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ 1263/2557 ลงวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 ได้เริ่มดำเนินการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในวันที่ 19 มิถุนายน 2557 โดยคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินฯ ได้มีการประชุมวางแผนการตรวจสอบและประเมินเริ่มทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากรายงานการประเมินตนเองของสำนัก ตรวจสอบเอกสารข้อมูลประกอบรายงานการประเมินตนเอง และค้นหาหลักฐานเพิ่มเติมจากฐานข้อมูลในระบบ สารสนเทศของสำนักและมหาวิทยาลัย

หลังจากนั้น คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินฯ ได้สัมภาษณ์และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

หลังจากที่ได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินครบทุกขั้นตอนแล้วคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินฯ ได้ประชุมร่วมกันกับคณะผู้บริหารและบุคลากรของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำเสนอจุดแข็ง แนวทางเสริมจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อการพัฒนาต่างๆ และรับฟังข้อมูล ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้บริหารและบุคลากร ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนัก บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต

เกณฑ์การตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของคณะ สถาบัน สำนัก โดยผสมผสานแนวคิดของการควบคุม

คุณภาพอย่างทั่วด้าน (Total Quality Management - TQM) การควบคุมมาตรฐาน ISO, input process output และโคเซนพัฒนาขึ้นมาเป็นระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU-QA) โดยได้คำนึงถึง 1) องค์ประกอบคุณภาพการศึกษา 2) ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐาน และ 3) เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1) องค์ประกอบคุณภาพการศึกษา เป็นแนวทางในการควบคุมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา รวม 9 ด้าน คือ (1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (2) การผลิตบัณฑิต (3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (4) การวิจัย (5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม (6) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (7) การบริหารและการจัดการ (8) การเงินและงบประมาณ และ (9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

2) ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐาน ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้กำหนดตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จำนวน 23 ตัวบ่งชี้ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้กำหนดเพิ่มเติมอีก 2 ตัวบ่งชี้ ดังนั้น ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU-QA) จึงมีจำนวนตัวบ่งชี้รวมทั้งหมด 38 ตัวบ่งชี้

3) เกณฑ์การประเมิน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้กำหนดคะแนนของเกณฑ์การประเมินเป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ได้ 0 คะแนน โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน 0.00 - 1.50	หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
คะแนน 1.51 - 2.50	หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุง
คะแนน 2.51 - 3.50	หมายถึง การดำเนินระดับพอใช้
คะแนน 3.51 - 4.50	หมายถึง การดำเนินงานระดับดี
คะแนน 4.51 - 5.00	หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก

ผลการตรวจสอบและประเมิน

คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินฯ ได้ตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้ตรวจสอบตามรายการองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาทั้ง 6 องค์ประกอบ (สำหรับองค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ 2.5 ให้รายงานเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยไม่ประเมินคะแนน) ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานทั้งหมด 9 ตัวบ่งชี้ ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินฯ มีความเห็นว่าในปีการศึกษา 2556 สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการตามองค์ประกอบครบทั้ง 6 องค์ประกอบ มีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้รวมจำนวน 9 ตัวบ่งชี้ (ตัวบ่งชี้ 2.5 ไม่ประเมินคะแนน) และเมื่อได้พิจารณาสรุปผลการประเมินตามตัวบ่งชี้ คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินฯ ได้มีมติร่วมกันว่า สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้คะแนนเท่ากับ 4.75 คะแนน คือ มีระดับการดำเนินงานของส่วนงานในระดับดีมาก นอกจากนี้คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินฯ ได้มีข้อคิดเห็นที่ระบุถึงจุดแข็ง แนวทางเสริมจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ตาราง ป 1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ × = ไม่บรรลุ	คะแนน การประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
		ตัวหาร			
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	ข้อ 1-8	ดำเนินการข้อ 1,2,3,4,5,6,7,8		✓	5.00
องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต					
ตัวบ่งชี้ 2.5		ดำเนินการข้อ 1,2,3,5			ไม่ประเมินคะแนน
องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม					
ตัวบ่งชี้ 5.2	ข้อ 1-5	ดำเนินการข้อ 1,2,3,4,5		✓	5.00
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ					
ตัวบ่งชี้ที่ 7.1	ข้อ 1-7	ดำเนินการข้อ 1,2,3,4,5,6,7		✓	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 7.2	ข้อ 1-5	ดำเนินการข้อ 1,2,3,4,5		✓	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 7.3	ข้อ 1-5	ดำเนินการข้อ 1,2,3,4,5		✓	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 7.4	ข้อ 1-6	ดำเนินการข้อ 1,2,3,4,5,6		✓	5.00
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ					
ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	ข้อ 1-7	ดำเนินการข้อ 1,2,3,4,5,6		×	4.00
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ					
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1	ข้อ 1-9	ดำเนินการข้อ 1,2,3,4,5,6,7		×	4.00
คะแนนเฉลี่ยรวม					4.75

จุดแข็ง แนวทางเสริมจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินฯ ได้เสนอจุดแข็ง วิธีการเสริมให้แข็งแกร่ง จุดที่ควรพัฒนา และแนวทางแก้ไข สำหรับองค์ประกอบต่างๆ เพื่อการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จุดแข็ง

ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และมีความรอบรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สามารถจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองแผนพัฒนามหาวิทยาลัยโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับและมีการถ่ายทอดออกมาเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีได้อย่างครบถ้วนตามพันธกิจของส่วนงาน และมีการกำหนดตัวชี้วัดของกลยุทธ์ต่างๆ ที่สามารถประเมินความสำเร็จของโครงการต่างๆ ที่จัดทำเพื่อตอบสนองกลยุทธ์ได้ โดยที่แต่ละโครงการมีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ควรมีการระบุงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานของแต่ละโครงการให้ชัดเจนในแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อสะท้อนภาพความสำคัญของโครงการ

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต (เฉพาะตัวบ่งชี้ 2.5 และไม่ประเมินคะแนน)

จุดแข็ง

มีการวางระบบพื้นฐานเพื่อให้นักศึกษาและบุคลากรเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต ที่พร้อมให้บริการได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอที่จะรองรับการขยายตัวในอนาคตได้

แนวทางเสริมจุดแข็ง

ควรเตรียมความพร้อมในการพัฒนา data center เดิมให้รองรับการทำงานแบบ On-Premise Cloud

จุดที่ควรพัฒนา

พัฒนา QOS ของระบบเครือข่าย ที่สะท้อนความมั่นคง ปลอดภัยของเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

1. พัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่สะท้อนคุณภาพการให้บริการที่แท้จริง
2. พัฒนาระบบติดตามประเมินผลการดำเนินการจากผู้มีส่วนร่วมในแต่ละกิจกรรม เช่น การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การวัดและประเมินความมั่นคง ปลอดภัยของเครือข่าย
3. ควรมีการซักซ้อมการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความชำนาญ

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม (เฉพาะตัวบ่งชี้ 5.2)

จุดแข็ง

มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ บุคลากร งบประมาณ และองค์ความรู้ในการให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานอื่นได้เป็นอย่างดี

แนวทางเสริมจุดแข็ง

จัดระบบเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ความสามารถขององค์กร เพื่อให้สามารถดึงดูดแหล่งทุนภายนอกได้มากขึ้น

ขึ้น

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

จุดแข็ง

1. ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบอย่างที่ดี มีความชัดเจนในการนำองค์กร การถ่ายทอดความรู้ และการสนับสนุนบุคลากร
2. มีแผนบริหารความเสี่ยงและดำเนินงานด้านการควบคุมและป้องกันความเสี่ยงที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

1. การจัดการความรู้ที่อธิบายใน SAR ส่วนใหญ่เป็นเรื่อง knowledge sharing ซึ่งเป็นการอบรมให้ความรู้ ทำ workshop กับสถาบันทั้งภายในและภายนอกหลายแห่ง ทั้งนี้ ควรเน้นการจัดการความรู้ที่เป็น tacit knowledge ของคนในองค์กรให้มากขึ้น เพื่อให้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กรด้วย
2. ในข้อ 7 ของตัวบ่งชี้ 7.1 ควรนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการอำนวยการ เรื่อง เงินเหลือจ่ายที่เสนอให้นำไปตั้งทำแผนงาน/โครงการใหม่ๆ หรือนำไปเป็นเงินเพิ่มพิเศษให้กับบุคลากร (ซึ่งเป็นขวัญและกำลังใจ ให้ความผูกพันองค์กรมากขึ้น) มาพิจารณาดำเนินการด้วย

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

จุดแข็ง

สำนักฯ มีศักยภาพสูงในการหางบประมาณเพื่อจัดทำโครงการที่หลากหลาย

จุดที่ควรพัฒนา

ควรแสดงแผนงบประมาณประจำปีให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ควรมีการนำผลวิเคราะห์ทางการเงินไปใช้ในการวางแผนหรือปรับเปลี่ยน/เพิ่มเติมกิจกรรมงบประมาณประจำปี เพื่อให้มีการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จุดแข็ง

1. มีการวางระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับให้ความสำคัญจนสามารถบูรณาการให้เป็นเนื้อเดียวกับงานประจำได้
2. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมที่เหมาะสมกับอัตลักษณ์ของสำนักฯ ที่สามารถสะท้อนประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักฯ
3. สามารถสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในด้านการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้เพื่อให้ส่วนงานอื่นนำไปปฏิบัติได้

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ควรมีแผนการสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้าน QA และดำเนินการจัดกิจกรรมที่เป็นกิจลักษณะให้ชัดเจนมากขึ้น รวมทั้งมีการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

1. ในการจัดทำ SAR ควรเขียนอธิบายรายละเอียดตามเกณฑ์มาตรฐานของตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ให้ชัดเจนและครอบคลุม
2. ควรมีการกำหนดเป้าหมายในการประเมินตนเองให้ชัดเจน

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะทั่วไป

- 1. ควรมี Road Map กรอบเวลาและงบประมาณที่ชัดเจนในการดำเนินการให้มีการเชื่อมโยงและโอนย้ายระหว่างข้อมูลของคณะ สำนัก และสถาบันต่างๆ และระบบ CMU-MIS
- 2. มีการทำงานอย่างเป็น Teamwork ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย

- 1. มหาวิทยาลัยควรพิจารณาเพิ่มอัตรากำลังบุคลากรของสำนักฯ ให้เพียงพอกับพันธกิจ
- 2. การพัฒนาระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับคณะและส่วนงานต่างๆในมหาวิทยาลัย ควรเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้น ทั้งในด้านการถ่ายโอนข้อมูล การจัดทำรายงานและความถูกต้องของข้อมูล ตลอดจนการนำไปใช้ประโยชน์ ควรวิเคราะห์และจัดวางระบบสารสนเทศที่เป็นส่วนร่วมของทุกคณะ และส่วนที่เป็นสารสนเทศเฉพาะของคณะ/ส่วนงานให้ชัดเจน แล้วกำหนดว่าส่วนที่เป็นส่วนร่วมจะต้องเชื่อมโยงกับ CMU-MIS ได้

