



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีงบประมาณ 2559
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงาน
สนับสนุน (ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ตามคำสั่งที่ 1781
/2559 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2559 มีรายนามคณะกรรมการ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา อุปโยคิน | ประธาน |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีระพงษ์ บึงไกร | กรรมการ |
| 3. นางดาวนภา สุยะนนท์ | กรรมการ |
| 4. นางเกษมศรี คงมีลาภ | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของ
ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทาง
ในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพที่
มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพต่อผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยี
สารสนเทศ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป



..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา อุปโยคิน)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีระพงษ์ บึงไกร)



..... กรรมการ
(นางดาวนภา สุยะนนท์)

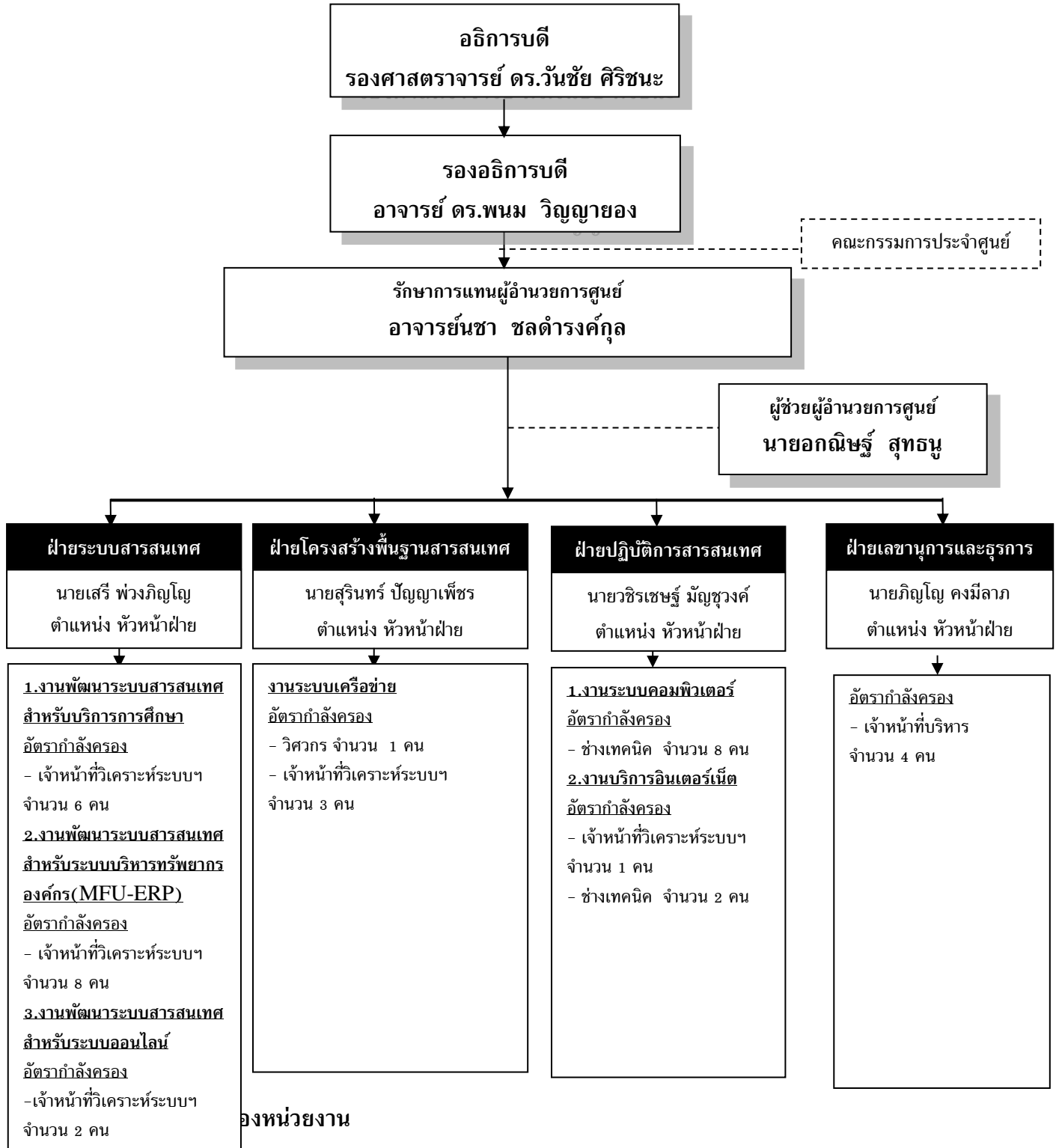


..... กรรมการและเลขานุการ
(นางเกษมศรี คงมีลาภ)

ส่วนที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา



องหน่วยงาน

ภารกิจหลักของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดภารกิจที่ต้องปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. สนับสนุนการเรียนการสอน งานวิจัยและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย
2. จัดการและบริการการใช้ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย
3. วางแผนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย
4. ให้บริการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) ฝ่ายระบบสารสนเทศ

ฝ่ายระบบสารสนเทศ มีหน้าที่ในการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนภาระกิจของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 3 ส่วนงาน คือ

1. งานพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับบริการการศึกษา มีภารกิจดังนี้
 - พัฒนา จัดทำ และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัย
 - ส่งเสริมให้นำเครื่องมือด้านสารสนเทศมาใช้ประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 - ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะด้านระบบสารสนเทศ
 - พัฒนาบุคลากรผู้พัฒนาระบบ ให้สามารถพัฒนา และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานบริการการศึกษา
 - ปฏิบัติงานตามที่ผู้บริหารศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมาย
2. งานพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (MFU-ERP) มีภารกิจดังนี้
 - พัฒนา จัดทำ และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (MFU-ERP)
 - ส่งเสริมให้นำเครื่องมือด้านสารสนเทศมาใช้ประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 - ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะด้านระบบสารสนเทศ
 - พัฒนาบุคลากรผู้พัฒนาระบบ ให้สามารถพัฒนา และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (MFU-ERP)
 - ปฏิบัติงานตามที่ผู้บริหารศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมาย
3. งานพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับระบบออนไลน์ มีภารกิจดังนี้
 - พัฒนา จัดทำ และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานระบบออนไลน์ ของมหาวิทยาลัย
 - ส่งเสริมให้นำเครื่องมือด้านสารสนเทศมาใช้ประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 - ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะด้านระบบสารสนเทศ

- พัฒนาบุคลากรผู้พัฒนาระบบ ให้สามารถพัฒนา และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนระบบออนไลน์
- ปฏิบัติงานตามที่ผู้บริหารศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมาย

(2) ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและเครือข่าย

ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและเครือข่าย มีหน้าที่ในการจัดการงานระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย งานระบบฐานข้อมูล งานระบบความมั่นคงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และดูแลระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 2 ส่วนงาน คือ

1. งานระบบโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ มีภารกิจดังนี้
 - วางแผน ดูแล และจัดหาระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน การเรียนการสอน และวิจัย
 - วางแผน ดูแล และกำหนดนโยบายความมั่นคงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - ให้บริการคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบฐานข้อมูล และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง
 - ควบคุม และป้องกันการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ
 - บริหารจัดการเรื่องการสำรองข้อมูล
 - ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะด้านระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ด้านระบบฐานข้อมูล และด้านความมั่นคง ความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - ปฏิบัติงานตามที่ผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมาย
2. งานระบบเครือข่าย มีภารกิจดังนี้
 - วางแผน ดูแล และพัฒนาการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
 - บริหารจัดการทรัพยากรบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
 - ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
 - ปฏิบัติงานตามที่ผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมาย

(3) งานฝ่ายปฏิบัติการสารสนเทศ

ฝ่ายปฏิบัติการสารสนเทศ มีหน้าที่ในการจัดการงานที่เกี่ยวกับการติดตั้ง รื้อถอน การใช้งาน และซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่ใช้งานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 2 ส่วนงาน คือ

1. งานระบบคอมพิวเตอร์ มีภารกิจดังนี้

- วางแผน จัดทำ จัดสรร คอมพิวเตอร์ ให้แก่ สำนักวิชา ศูนย์ และส่วนงานต่าง ๆ
- ติดตั้ง รั้วถอน และซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- จัดการและดูแลเครื่องลงเวลาด้วยลายนิ้วมือ
- บริหารจัดการ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียน การสอนให้แก่ อาจารย์ นักศึกษา สำนักวิชาและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- บริหารจัดการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนสำหรับสำนักวิชาและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- จัดทำ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการซ่อมบำรุง และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคอมพิวเตอร์ให้ดีขึ้น
- จัดทำรายละเอียดค่าของงบประมาณจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์
- ให้คำปรึกษาและขอเสนอแนะด้านการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการฝึกอบรมวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ปฏิบัติงานตามที่ผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมาย

2. งานบริการอินเทอร์เน็ต มีภารกิจดังนี้

- บริหารจัดการและดูแลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัย
- ติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบสายสัญญาณอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย
- บริหารจัดการและดูแลระบบเคเบิลทีวีของมหาวิทยาลัย
- บริหารและจัดการระบบกล้องวงจรปิดแบบIP ของมหาวิทยาลัย
- บริหารจัดการและดูแลระบบการเรียนการสอน การประชุม ผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์
- ปฏิบัติงานตามที่ผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมาย

(4) ฝ่ายเลขานุการและธุรการ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ในการจัดการงานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานประกันคุณภาพ งานควบคุมภายใน และงานเลขานุการและธุรการของศูนย์ ประกอบด้วย 6 ส่วนงาน คือ

1.1 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน มีภารกิจดังนี้

- ศึกษา รวบรวม ประสานงาน และวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นสำหรั้งการนำมาใช้ในการวางแผนและการประเมินผลตามแผนทุกระดับ
- จัดเตรียมเอกสารประกอบการพิจารณาวางแผน ประสานงาน เรียบเรียง วิเคราะห์ความเหมาะสม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและโครงการ
- ประสานงาน วิเคราะห์ และจัดทำงบประมาณ
- ให้คำปรึกษาในการจัดทำแผนงาน โครงการ และรายงานที่เกี่ยวข้องแก่ฝ่ายงานภายในศูนย์

- ปฏิบัติงานตามที่ผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมาย

1.2 งานประกันคุณภาพและควบคุมภายใน มีภารกิจดังนี้

- พัฒนาระบบและจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์
- พัฒนาระบบและจัดทำรายงานการควบคุมภายในของศูนย์
- กำหนดแผนและมาตรการการประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และระบบควบคุมภายในของศูนย์
- พัฒนาตัวชี้วัดผลงานและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์
- ติดตามและประเมินผลเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา งานบริหารความเสี่ยง และระบบควบคุมภายในของศูนย์
- ตรวจสอบและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายใน
- รายงานผลและความก้าวหน้าในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา งานบริหารความเสี่ยง และระบบควบคุมภายใน
- สร้างความร่วมมือกับบุคลากรของศูนย์ในการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารความเสี่ยง และระบบควบคุมภายใน
- ปฏิบัติงานตามที่ผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมาย

1.3 งานเลขานุการและธุรการ มีภารกิจดังนี้

- เลขานุการผู้อำนวยการศูนย์ฯ
- บริหารงานเอกสาร ประกอบด้วย การโต้ตอบหนังสือ การจัดเก็บ การทำลาย การบันทึกเอกสาร
- การจัดเตรียมการประชุม บันทึก และสรุปรายงานการประชุม
- ดูแลการปฏิบัติตามนโยบาย 5ส ของมหาวิทยาลัย
- ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- รับผิดชอบงานการเงิน ตรวจสอบหนี้สินและงานประชาสัมพันธ์ของศูนย์
- สนับสนุนการบริหารทั่วไป
- ปฏิบัติงานตามที่ผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมาย

1.4 งานพัสดุ มีภารกิจดังนี้

- บริหารจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ศูนย์ฯดูแล
- บริหารจัดการคลังวัสดุคอมพิวเตอร์
- จัดทำรายงานด้านครุภัณฑ์และวัสดุ
- ปฏิบัติงานตามที่ผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมาย

1.5 งานบุคคล มีภารกิจดังนี้

- บริหารงานด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การขออนุมัติเดินทางต่างๆ
- รับผิดชอบ การประเมินต่อสัญญาจ้างและประเมินผลการปฏิบัติงานตามรอบการประเมิน
- จัดทำรายงานด้านบุคลากรสรุปต่อผู้บริหารศูนย์ฯ
- ปฏิบัติงานตามที่ผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมาย

1.6 งานบริการวิชาการ มีภารกิจดังนี้

- ประสานงานหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ฯ เพื่อสนับสนุนงานด้านวิชาการแก่นักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ตามแต่ร้องขอ
- จัดทำรายงานด้านบริการวิชาการ
- ปฏิบัติงานตามที่ผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมาย

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันพฤหัสบดีที่ 29 กันยายน 2559

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555 - 2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคำรับรองการปฏิบัติ จำนวน 4 คน ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|--------------------------------------|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา อุปโยคิน | ประธาน |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีระพงษ์ บึงไกร | กรรมการ |
| 3. นางดาวนภา สุยะนนท์ | กรรมการ |
| 4. นางเกษมศรี คงมีลาภ | กรรมการและเลขานุการ |

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบหัวหน้าหน่วยงานและคณะทำงานของหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยายสรุปจากหัวหน้าหน่วยงานและคณะทำงานของหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อไป

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	ร้อยละของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ใน ห้องปฏิบัติการที่สามารถให้บริการได้	ร้อยละ 90.00	ร้อยละ 100.00	5
2	ร้อยละของจำนวนงานบริการซ่อมคอมพิวเตอร์ตาม ระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 90.00	ร้อยละ 97.37	4

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
3	ร้อยละของจำนวนงานบริการด้านระบบสารสนเทศ สำหรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (MFU-ERP) ตามแผนที่กำหนดไว้	ร้อยละ 90.00	ร้อยละ 100.00	5
4	ร้อยละของจำนวนงานบริการด้านระบบบริการ การศึกษาตามแผนที่กำหนดไว้	ร้อยละ 90.00	ร้อยละ 100.00	5
5	ร้อยละของจำนวนงานบริการด้านระบบบริการ ออนไลน์ตามแผนที่กำหนดไว้ (ระบบสารบรรณ ออนไลน์ ระบบขอใช้บริการโทรศัพท์มือถือ และ ระบบแจ้งซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ออนไลน์)	ร้อยละ 90.00	ร้อยละ 100.00	5
6	ร้อยละของระยะเวลาที่ระบบเครือข่ายภายใน มหาวิทยาลัยสามารถให้บริการได้	ร้อยละ 95.00	ร้อยละ 99.99	4
7	ร้อยละของระยะเวลาที่ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายใน มหาวิทยาลัยสามารถให้บริการได้	ร้อยละ 90.00	ร้อยละ 99.28	4
8	จำนวนกิจกรรมที่ได้พัฒนางานให้บริการ	3 กิจกรรม	3 กิจกรรม	4
9	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน ตามภารกิจ Action Plan	ร้อยละ 90.00	ร้อยละ 100.00	5
10	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตาม แผนที่กำหนด	ร้อยละ 80.00	ร้อยละ 100.00	5
11	ร้อยละของการคืนเงินทวงจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ 80.00	ร้อยละ 90.00	4
12	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน			
	12.1 พนักงาน	ระดับ 4.00	ระดับ 4.03	4
	12.2 นักศึกษา	ระดับ 4.00	ระดับ 3.92	4
13	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและ ภายนอก	ร้อยละ 60.00	ร้อยละ 97.50	4

ผลการประเมินคุ้มครองการปฏิบัติงาน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 90.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 13 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 14 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 92.86

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1. ควรจัดให้มีการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบ Sharing ภายในศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เมื่อมีการส่งบุคลากรไปอบรมหรือสัมมนาแล้วนั้น ควรจัดให้มีการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรภายในศูนย์ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านความรู้ใหม่ๆกับบุคลากร และเพื่อลดปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอ
2. ในตัวบ่งชี้ที่ 8 ด้านจำนวนกิจกรรมที่ได้พัฒนางานให้บริการ ศูนย์ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ
3. ในตัวบ่งชี้ที่ 12 ความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน ของนักศึกษา ควรเพิ่มช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อแสดงความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มาของข้อมูล

2. ความสอดคล้องของภารกิจกับคำรับรองการปฏิบัติงาน

โดยรวมแล้ว ตัวบ่งชี้ของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสอดคล้องกับภารกิจ และมีการพัฒนาปรับปรุงระบบงานหลายเรื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคูณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
1	ร้อยละของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการที่สามารถให้บริการได้	ร้อยละ	10.00	90.00	100.00	90.00	100.00	100.00	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	50.00	✓
2	ร้อยละของจำนวนงานบริการซ่อมคอมพิวเตอร์ตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ	10.00	-	-	90.00	97.37	97.37	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	40.00	✓
3	ร้อยละของจำนวนงานบริการด้านระบบสารสนเทศสำหรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (MFU-ERP) ตามแผนที่กำหนดไว้	ร้อยละ	10.00	90.00	100.00	90.00	100.00	100.00	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	50.00	✓
4	ร้อยละของจำนวนงานบริการด้านระบบบริการการศึกษาตามแผนที่กำหนดไว้	ร้อยละ	10.00	90.00	100.00	90.00	100.00	100.00	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	50.00	✓
5	ร้อยละของจำนวนงานบริการด้านระบบบริการออนไลน์ตามแผนที่กำหนดไว้ (ระบบสารบรรณออนไลน์ ระบบขอใช้บริการสารสนเทศฯ และระบบแจ้งซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ออนไลน์)	ร้อยละ	10.00	90.00	100.00	90.00	100.00	100.00	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	50.00	✓
6	ร้อยละของระยะเวลาที่ระบบเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยสามารถให้บริการได้	ร้อยละ	10.00	95.00	99.96	95.00	99.99	99.99	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	40.00	✓
7	ร้อยละของระยะเวลาที่ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายในมหาวิทยาลัยสามารถให้บริการได้	ร้อยละ	10.00	-	-	90.00	99.28	99.28	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	40.00	✓
8	จำนวนกิจกรรมที่ได้พัฒนางานให้บริการ	กิจกรรม	5.00	-	-	3	3	3	-	1	2	3	4	4	20.00	✓
9	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ Action Plan	ร้อยละ	5.00	90.00	100.00	90.00	100.00	100.00	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคุณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
10	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ	5.00	80.00	100.00	80.00	100.00	100.00	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
11	ร้อยละของการคืนเงินทดรองจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	5.00	80.00	94.00	80.00	90.00	90.00	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	20.00	✓
12	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน															
	12.1 พนักงาน	ระดับ	2.50	4.00	-	4.00	4.03	4.03	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	10.00	✓
	12.2 นักศึกษา	ระดับ	2.50	4.00	3.49	4.00	3.92	3.92	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	10.00	✗
13	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	60.00	92.68	60.00	97.50	97.50	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	20.00	✓
	รวม		100.00												450.00	

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 90.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 13 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 14 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 92.86



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 : ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
ด้านที่ 1 การให้บริการ								
1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด)	23.53	64.71	11.76	0	0	4.12	0.59	ดี
2. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้รับบริการ	29.41	67.65	2.94	0	0	4.26	0.51	ดี
3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน	32.35	64.71	2.94	0	0	4.29	0.52	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	29.41	64.71	5.88	0	0	4.24	0.55	ดี
ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	26.47	70.59	2.94	0	0	4.24	0.50	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	29.41	67.65	2.94	0	0	4.26	0.51	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	38.24	52.94	8.82	0	0	4.29	0.63	ดี
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	35.29	64.71	0	0	0	4.35	0.49	ดี
9. แต่งกายสุภาพ	32.35	61.77	5.88	0	0	4.26	0.57	ดี
10. มีความตั้งใจในการให้บริการ	38.24	58.82	2.94	0	0	4.35	0.54	ดี
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	38.24	55.88	5.88	0	0	4.32	0.59	ดี
ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ								
12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ	32.35	67.65	0	0	0	4.32	0.48	ดี
13. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	32.35	64.71	2.94	0	0	4.29	0.52	ดี
14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	32.35	67.65	0	0	0	4.32	0.48	ดี
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	29.41	70.59	0	0	0	4.29	0.46	ดี

หมายเหตุ : มีการตอบแบบสอบถามจำนวน 27 หน่วยงาน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

1. ความชัดเจนของนโยบายการให้บริการคอมพิวเตอร์ที่ซื้อด้วยงบ 15,000 บาท (กรณีเรียกเก็บหรือไม่เรียกเก็บค่าบริการ 200 บาท)
2. ระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรและค่อนข้างช้า
3. ควรกำหนดช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน เพราะที่ผ่านมา ศูนย์ IT เปลี่ยนช่องทางการติดต่อบ่อยมาก ทำให้ผู้ใช้บริการสับสนว่าจะติดต่อช่องทางไหนดี (บ่อยครั้งที่ติดต่อไปแล้วไม่ได้รับการตอบรับจากทางศูนย์)
 - กรณีช่องทางใด เลิกใช้งานแล้ว (เช่น Email) ควรเพิ่มระบบตอบรับอัตโนมัติ เพื่อแจ้งผู้ติดต่อว่าต้องติดต่อไปที่ใด จึงจะได้รับการตอบรับเร็วที่สุด
 - กรณีที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน ควรแจ้งในวงกว้าง เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบโดยทั่วกัน(ยกตัวอย่าง กรณีย้ายการให้บริการงาน Web และการบริการ Google Apps เป็นต้น)
4. ในเรื่องการบริการ Software ทางศูนย์ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ว่าทางศูนย์สามารถให้บริการ Software ลิขสิทธิ์ตัวใดบ้าง แก่พนักงานของมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบ และหันไปใช้ Software ผิดลิขสิทธิ์ ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้งานระบบเครือข่าย แต่หากศูนย์มีการประชาสัมพันธ์ในวงกว้างขึ้น น่าจะลดปัญหานี้ลง และยังส่งผลให้มีการใช้งาน Software ที่จัดซื้อมาได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. Email แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ ของศูนย์ ที่ส่งมาในทุก ๆ เดือน ควรเพิ่มเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานให้มากขึ้น (ที่ผ่านมามีแค่ข่าวด้าน IT ทัวไปเท่านั้น) ควรเพิ่มเทคนิคการใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้งานโปรแกรม รวมไปถึงการป้องกันตัวเองจากไวรัส มัลแวร์ต่างๆ บางกรณีอาจสอดคล้องกับข้อ 4. ... หรืออาจจะนำเสนอเรื่องของการขอใช้บริการด้านต่างๆ ของศูนย์ เพื่อให้บุคลากรใหม่ๆ ได้ทราบถึงขอบเขตการให้บริการของศูนย์ IT ได้มากขึ้น

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ระดับ 0.00 - 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ระดับ 1.51 - 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุง

ระดับ 2.51 - 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับพอใช้

ระดับ 3.51 - 4.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดี

ระดับ 4.51 - 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดีมาก

(อ้างอิงคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)