

แบบรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน
โดยคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

รายงานคณะกรรมการตรวจประเมิน

- | | | |
|--------------|-----------|-----------------------------|
| 1. รศ.ฉันทนา | อารมย์ดี | ประธานคณะกรรมการตรวจประเมิน |
| 2. รศ.วนิดา | แก่นอากาศ | กรรมการตรวจประเมิน |
| 3. รศ.วิภาพร | วรหาญ | กรรมการตรวจประเมิน |
| 4. ผศ.บุศรา | กาญจนบัตร | กรรมการตรวจประเมิน |

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์

วันที่/เดือน/ปี ที่ตรวจประเมิน 15 สิงหาคม 2549

ข้อมูลของหน่วยงาน (โดยสังเขป)

ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้เริ่มพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นแกนหลักเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงสู่โลกภายนอก จนกระทั่งปัจจุบันงานพัฒนาระบบเครือข่ายได้วางระบบเครือข่ายย่อยถึงระดับภาควิชา นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ องค์กรต่างๆ ของมหาวิทยาลัยสามารถเชื่อมโยงข้อมูลทางการวิจัย การค้นคว้าทางวิชาการกับแหล่งข้อมูลของมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

ปี พ.ศ. 2547 คณะกรรมการประจำศูนย์คอมพิวเตอร์ ในคราวประชุมครั้งที่ 4/2547 เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2547 ได้พิจารณาการปรับโครงสร้างองค์กรและภารกิจของศูนย์คอมพิวเตอร์ใหม่ ให้รองรับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ระยะ พ.ศ. 2548 – 2552 โดยการนำประชาพิจารณ์บุคลากรในสังกัดศูนย์ฯ และคณะ/หน่วยงานต่างๆ ในเดือน ธันวาคม 2547 พร้อมนำเสนอที่ประชุมคณบดี ครั้งที่ 4/2548 เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548 ต่อมาที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ครั้งที่ 5/2548 เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2548 ได้พิจารณาและเห็นชอบให้ปรับโครงสร้างองค์กรและภารกิจของศูนย์คอมพิวเตอร์ และให้เปลี่ยนชื่อหน่วยงานใหม่เป็น สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. ตรวจสอบและประเมินการทำงานของหน่วยงานตามระบบและกลไกที่
หน่วยงานนั้นๆ กำหนดขึ้นทั้งนี้ โดยการวิเคราะห์/เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตาม
ตัวชี้วัดในทุกมาตรฐาน/เกณฑ์คุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐานที่
กำหนดไว้
2. ให้หน่วยงานทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางใน
การพัฒนาคุณภาพไปสู่เกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้
3. ให้หน่วยงานทราบจุดแข็ง โอกาสในการพัฒนา ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะ ใน
การพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และปรับปรุงโอกาสการพัฒนาของ
หน่วยงาน เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วิธีดำเนินการ

1. ศึกษารายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน และเอกสารประกอบ
2. ศึกษาเอกสารอื่น ๆ
3. การสัมภาษณ์
 - 3.1 สัมภาษณ์ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ
 - 3.2 เลขานุการ และหัวหน้ากลุ่มภารกิจ
 - 3.3 ผู้ให้บริการ นักศึกษา 3 คน
 - 3.4 เจ้าหน้าที่
4. เยี่ยมชมสถานที่ ทุกกลุ่มภารกิจ

ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์

วันที่ 15 สิงหาคม 2549

มาตรฐาน/ดัชนีและเกณฑ์การประเมิน	ระดับคะแนนที่ได้รับ (ระดับ 1 - 5)		หมายเหตุ/เอกสารอ้างอิง
	หน่วยงาน ประเมินตนเอง	คณะกรรมการตรวจ ประเมินคุณภาพ มหาวิทยาลัยประเมินฯ	
มาตรฐานที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน			
1.1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ขององค์กร และ แผนการดำเนินงาน	4	4	
1.2 การกำหนดภารกิจและวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ของหน่วยงาน	4	4	
1.3 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับแผน ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	4	4	ควรมีรายงานที่แสดงถึงความ เชื่อมโยงของศูนย์และ มหาวิทยาลัย
1.4 ร้อยละของแผนการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการตาม แผน	5	5	
1.5 แผนงาน/โครงการที่มีการประเมินผลการดำเนินงาน	5	5	ควรมีการสรุปรายงานใน ภาพรวมของโครงการทั้งหมด ของศูนย์ เพื่อให้เห็นผลการ ดำเนินการกิจกรรมตามแผน ยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้
มาตรฐานที่ 2 การสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย			
2.1 การสนับสนุนด้านการเรียนการสอน	N/A	มีการให้บริการ เรียนการสอนทางไกล ภาคเรียนที่ 1 จำนวน 28 ชั่วโมง/ต่อสัปดาห์ ภาคเรียนที่ 2 จำนวน 24 ชั่วโมง/ต่อสัปดาห์ รวม 10 รายวิชา	
2.2 การสนับสนุนด้านการวิจัย	-	-	ไม่มีข้อมูล (จากการสัมภาษณ์ ผอ. แจ้งว่าไม่ใช่พันธกิจของ ศูนย์ฯ จึงไม่มีการประเมิน ตนเองในหัวข้อนี้)

มาตรฐาน/ดัชนีและเกณฑ์การประเมิน	ระดับคะแนนที่ได้รับ (ระดับ 1 - 5)		หมายเหตุ/เอกสารอ้างอิง
	หน่วยงาน ประเมินตนเอง	คณะกรรมการตรวจ ประเมินคุณภาพ มหาวิทยาลัยประเมินฯ	
2.3 จำนวนบุคลากรที่ได้รับทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	-	-	เหมือนข้อ 2.2
2.4 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย	-	-	เหมือนข้อ 2.2
มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ			
3.1 การบริการวิชาการแก่สังคม/ชุมชน	5	5	
3.2 จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4	มี 3 โครงการ	
มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม			
4.1 จำนวนกิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	N/A	มี 2 โครงการ	
4.2 การมีส่วนร่วมในการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม	N/A	5	จากการสัมภาษณ์ผู้ ประสานงานมีผู้มีส่วนร่วม 70% ในการทำนุบำรุงใส่ใน รายงานประจำปี
มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร			
5.1 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อ สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์	4	4	
5.2 การลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ของหน่วยงาน	4	5	ลดระยะเวลาการดำเนินการ ได้ถึง 41.69% (≥ 30% อยู่ใน เกณฑ์ระดับ 5)
5.3 การพัฒนาความสามารถของบุคลากรตามภารกิจหลัก ของหน่วยงาน	5	5	
5.4 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการ พัฒนาความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ	3	3	
5.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4	3.5	ภาพรวม = (4+3)/2
5.6 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิ	4	5	เหลือจ่ายสุทธิ 19.94%
5.7 การใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกร่วมกัน	N/A	N/A	ประเมินในภาพรวมของ มหาวิทยาลัย
5.8 ระดับความสำเร็จในการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมาย ของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	N/A	N/A	ประเมินในภาพรวมของ มหาวิทยาลัย
มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ			
6.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	4	4	

มาตรฐาน/ดัชนีและเกณฑ์การประเมิน	ระดับคะแนนที่ได้รับ (ระดับ 1 - 5)		หมายเหตุ/เอกสารอ้างอิง
	หน่วยงาน ประเมินตนเอง	คณะกรรมการตรวจ ประเมินคุณภาพ มหาวิทยาลัยประเมินฯ	
6.2 ระบบการบริหารงานบุคคล	4	4	
6.3 การบริหารการเงินและงบประมาณ	5	5	มีการใช้โปรแกรม Excel ควบคุมการใช้จ่ายแต่ละ โครงการอย่างชัดเจน
6.4 ระบบการประสานงานภายในหน่วยงาน	5	5	
6.5 ระบบการประสานงานภายนอกหน่วยงาน	4	4	
6.6 ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหารจัดการ	4	4	
มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ			
7.1 การประกันคุณภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจ	4	4	
7.2 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4	4	
7.3 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน	4	4	
มาตรฐานที่ 8 มาตรฐาน ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน			
8.1 จำนวนแบนด์วิธ (Mbps.) ต่อจำนวนนักศึกษา 10,000 คน	4	3	$(171/27,000)*10,000$ =63.33%
8.2 จำนวนผู้รับบริการสูงสุดผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (คน) คิดที่ 25 Concurrent User : 1 Access Point	4	3	120 จุด x 25 คน=3,000 คน
8.3 จำนวนคอมพิวเตอร์ ที่สามารถให้นักศึกษาใช้งานได้ ตามอัตรา (เครื่อง)	4	3	800 เครื่อง
8.4 จำนวนจุด UTP (จุด)	4	5	8,500 จุด

การวิเคราะห์จุดแข็ง และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จุดแข็ง (Strength)

1. เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในศูนย์คอมพิวเตอร์มานาน มีความรักและยึดมั่นในองค์กร
2. มีการบริหารงานงบประมาณให้เกิดความประหยัดได้ดี
3. มีการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาของการทำงานได้ดี ทำให้ประหยัดทรัพยากรและเวลา

โอกาสในการพัฒนา

1. บุคลากรส่วนใหญ่ยังมีความเข้าใจไม่ชัดเจน เกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล การปฏิบัติงาน กับข้อมูลงานประกันคุณภาพ จึงเก็บข้อมูลได้ยังไม่เป็นระบบ และต้องมาจัดทำเพื่อการประเมินคุณภาพในแต่ละครั้ง
2. เนื่องจากศูนย์คอมพิวเตอร์มีภารกิจหลักคือการให้บริการ ดังนั้นควรจัดระบบบริการในเชิงรุก เพื่อให้เพิ่มความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง ผู้รับบริการทุกกลุ่ม
3. การให้บริการควรมีลักษณะเป็น One-Stop Service เช่น การโทรศัพท์ ควรมีสายตรง (Direct line) หรือควรมีการบริการตอบข้อปัญหา (Call Centre)
4. ศูนย์คอมพิวเตอร์ควรมีการสนับสนุนงบประมาณ สำหรับการพัฒนางานหรือระบบงาน และควรส่งเสริมให้มีการจดลิขสิทธิ์ และสิทธิบัตร (ถ้ามี)
5. ศูนย์คอมพิวเตอร์ควรจัดให้มีระบบการประสานงานกับบริษัทเอกชนในไอทีคลินิก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลงนาม	(ประธานกรรมการตรวจประเมิน)
(รศ. นันทนา อารมย์ดี)	
.....	กรรมการตรวจประเมิน
(รศ. วนิตา แก่นอากาศ)	
.....	กรรมการตรวจประเมิน
(รศ.วิภาพร วรหาญ)	
.....	กรรมการตรวจประเมิน
(ผศ.บุศรา กาญจนบัตร)	