

**ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ**

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
โดยคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน  
มหาวิทยาลัยเกริก

รายนามคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน

- |                             |           |                     |
|-----------------------------|-----------|---------------------|
| 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จินดา | จอกแก้ว   | ประธานกรรมการ       |
| 2) อาจารย์นงนาท             | นพคุณ     | กรรมการ             |
| 3) นางปรารถนา               | แก้วสุขโข | กรรมการและเลขานุการ |

วัน / เดือน / ปีที่ประเมิน วันพุธที่ 15 มิถุนายน 2565

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน ( จุดเน้น , สันฐานโดยย่อ )

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเดิมอยู่ภายใต้หน่วยงานฝ่ายทะเบียนและวัดผล สำนักวิชาการ โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นผู้บริหาร โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลการบันทึกผลการลงทะเบียนและผลการเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ต่อมาสถาบันมีความพร้อมมากขึ้นและต้องการพัฒนาการเรียนการสอน ให้มีความทันสมัย จึงได้นำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้การบริการภายในที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ตั้งแต่กลางปี พ.ศ. 2532 เป็นต้นมา โดยในช่วงต้น สถาบันฯ ได้จ้างบุคคลภายนอกมาพัฒนาระบบบันทึกผลการเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาโท ประมาณปี พ.ศ.2533 สถาบันฯ ได้พัฒนาระบบการบันทึกการลงทะเบียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรีเพิ่มเติม โดยระบบทั้งหมดที่จ้างพัฒนาเริ่มใช้งานได้ในภาคต้น ปีการศึกษา 2534

ปลายปีพ.ศ.2535 อาจารย์ปรีชา ปิยะจันทร์ ผู้อำนวยการสำนักวิชาการในขณะนั้น ต้องการให้ระบบการเรียนการสอนในสถาบันฯ มีการพัฒนาเพิ่มเติมมากขึ้น จึงริเริ่มก่อตั้ง “ศูนย์คอมพิวเตอร์” ให้เป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักวิชาการ จึงมอบหมายให้หัวหน้าสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจดำเนินการโดยกำหนดให้ศูนย์คอมพิวเตอร์มีความรับผิดชอบที่ครอบคลุมภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคอมพิวเตอร์และสารสนเทศกับนักศึกษา รวมถึงระบบสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ศูนย์คอมพิวเตอร์จึงได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศทะเบียนนักศึกษาให้เป็นระบบออนไลน์โดยใช้ซอฟต์แวร์ระบบ Visual Foxpro ในการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียนทดแทนระบบเดิม



ปี พ.ศ.2544 หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์ได้พัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศทะเบียนนักศึกษาใหม่ โดยใช้ซอฟต์แวร์ที่รองรับระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ คือ MS SQL SERVER และใช้ซอฟต์แวร์ระบบ Visual Basic 6.0 ในการพัฒนา

ต่อมาในปี พ.ศ.2560 มหาวิทยาลัยได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การใหม่ โดยจัดตั้งสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร ต่อมาเมื่อมหาวิทยาลัยฯ มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรอีกครั้ง เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2562 ได้แยกศูนย์คอมพิวเตอร์ ออกจากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร และเปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ” โดยมีภาระรับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยทั้งหมด ได้แก่ งานพัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนงานด้านบริหาร งานทะเบียน งานรับสมัครนักศึกษา งานสนับสนุนด้านการเรียนการสอน งานบริการ และซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ งานสนับสนุนการให้บริการอินเทอร์เน็ต และพัฒนาเว็บไซต์ โดยแบ่งส่วนงานออกเป็น 2 ส่วนคือ งานพัฒนาระบบสารสนเทศและประมวลผล กับงานเครือข่ายและซ่อมบำรุง

ต่อมาในปี พ.ศ.2563 หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์ได้มีการพัฒนา ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงงานบริการในหลายด้าน อาทิ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างหลักของระบบเครือข่ายให้รองรับความเร็วระดับ 10Gbps และติดตั้งระบบ Wi-Fi ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่กว่า 105 จุด ในส่วนของระบบสารสนเทศสำหรับบริการนักศึกษาได้ปรับปรุงให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีและความต้องการของผู้ใช้งาน จึงได้ใช้บริการของบริษัทภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบต่อไป

ในปีการศึกษา 2564 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาทั้งระบบสารสนเทศ อุปกรณ์ และระบบโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านทะเบียนนักศึกษาซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการให้บริการและบริหารมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการและผู้บริหารได้พิจารณาว่าจ้างบริษัทเจเนซิส วิส จำกัด ในการพัฒนาระบบบริการนักศึกษา อาจารย์ในชื่อระบบ Krirk Smart และระบบสารสนเทศของหน่วยงานสนับสนุน เช่น งานทะเบียนประวัตินักศึกษา งานวัดผลการศึกษา งานรับสมัครนักศึกษาในชื่อระบบ Keystone โดยจะเริ่มใช้งานระบบได้ในภาคต้น ปีการศึกษา 2565 นี้

สำหรับการดำเนินงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับการประกาศใช้แผนพัฒนามหาวิทยาลัย ฉบับที่ 7 ระยะเวลา 5 ปี ( 1 มิถุนายน 2564- 31 พฤษภาคม 2568) ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างภูมิปัญญาแก่สังคม

ประเด็นกลยุทธ์ : จัดหาเทคโนโลยีและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน



## 2. ยุทธศาสตร์ที่ 4 บริหารจัดการสู่ความเป็นสากล

ประเด็นกลยุทธ์ : บริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเรียนการสอน การบริหารจัดการ

ประเด็นกลยุทธ์ : ส่งเสริมความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์

โดยผลดำเนินงานสรุปในปีการศึกษา 2564 มีดังนี้

1. โครงการจัดหาคอมพิวเตอร์ทดแทน : โดยทางศูนย์ได้ปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในห้องเรียนสำหรับผู้บรรยาย
2. โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย : โดยการจัดหาซอฟต์แวร์สนับสนุนการเรียนการสอนและสำนักงาน ซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อโปรแกรม Adobe 10 บัญชี
3. โครงการจัดหาซอฟต์แวร์สนับสนุนการเรียนการสอนและสำนักงาน : ได้ดำเนินการจัดซื้อโปรแกรม Zoom จำนวน 40 บัญชี , โปรแกรม Adobe 10 บัญชี , MS office 365 (อยู่ระหว่างรออนุมัติ)
4. โครงการปรับปรุงระบบสารสนเทศสนับสนุนสำนักงาน : ได้ดำเนินการจัดซื้อระบบงานทะเบียนนักศึกษา U – Spark/Keystone

## วิธีประเมิน

### 1. การวางแผนและการประเมิน

#### ❖ การเตรียมการและวางแผนก่อนตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดการตรวจรายงานการประเมินตนเองของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ในวันพุธที่ 15 มิถุนายน 2565 เวลา 9.00 น. ณ ห้องปฏิบัติการ 1303 คณะกรรมการฯ ศึกษารายงานการประเมินตนเองของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละองค์ประกอบ และพิจารณาความชัดเจนของข้อมูล / ข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บเพิ่มเติม และวางแผนการตรวจร่วมกันก่อนการตรวจประเมิน

#### ❖ การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม ( ศึกษาเอกสาร / เยี่ยมชมสภาพจริง / สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย )

หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กล่าวต้อนรับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ และได้รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2564 ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นการดำเนินงานตาม องค์ประกอบประกันคุณภาพ ของหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ที่กำหนดโดยสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเกริก โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ เป็น 5 คะแนนตามองค์ประกอบที่ 1 จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ (ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน) องค์ประกอบที่ 2 จำนวน 3



ตัวบ่งชี้ (ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงาน, 2.20 ระดับความสำเร็จของการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2.23 การส่งรายงานการประเมินตนเอง) และองค์ประกอบที่ 7 จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ (ตัวบ่งชี้ 7.1 การพัฒนาสถาบันสู่องค์กรการเรียนรู้, 7.2 ระบบบริหารความเสี่ยง )รวมทั้งสิ้น 3 องค์ประกอบ 6 ตัวบ่งชี้

หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รายงานในส่วนของการดำเนินงานช่วงเกิดการแพร่ระบาดของไวรัส Covid 19 ทำให้อาจารย์ไม่สามารถจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนได้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดอบรมในประเด็นความรู้ด้านการจัดการเรียนการสอน Online ในหัวข้อ “ การใช้ Google Workspace of Education “ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการเรียนการสอนสำหรับกลุ่มอาจารย์ใหม่ และการสนับสนุนการทำงานจากบ้าน Work from Home เพื่อให้ผู้สอนและผู้เรียนสามารถเรียนผ่านระบบ online ได้ ทั้งนี้การอบรมการเรียนการสอนออนไลน์จะต้องจัดอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาต่อไป

ในการนี้คณะกรรมการฯ ได้สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 ท่าน ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผลการสัมภาษณ์อยู่ในภาคผนวกท้ายรายงานนี้

#### ❖ การดำเนินการหลังตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ตรวจเอกสารและสัมภาษณ์บุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมการเข้าฟังผลการตรวจประเมินและซักถามเพิ่มเติมเป็นที่เรียบร้อย คณะกรรมการฯ ได้แจ้งจุดแข็ง จุดอ่อน และ ข้อเสนอแนะ แต่ละองค์ประกอบ ประเมินด้วยวาจา พร้อมกับแนะแนวทางแก้ไขปัญหามา เพื่อพัฒนาปรับปรุงรายงานการประเมินตนเอง แล้วกล่าวสรุป

## 2. วิธีการตรวจสอบความถูกต้องนำเชื่อถือของข้อมูล

คณะกรรมการตรวจประเมินฯ พิจารณาจากความชัดเจนของเอกสารหลักฐาน รายงานประเมินตนเอง (SAR) โดยทำการประเมินแต่ละองค์ประกอบ ส่วนข้อสรุป การตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เป็นผลจากการตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงผลการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ตั้งไว้



จุดแข็ง จุดอ่อน และข้อเสนอแนะของแต่ละองค์ประกอบและมาตรฐาน ( ระบุจุดเด่น วิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี หรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้น ตลอดจนเงื่อนไขของความสำเร็จ ระบุจุดที่ควรพัฒนาพร้อมทั้งสาเหตุของปัญหาและข้อเสนอแนะ )

### องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

#### จุดแข็ง

1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ ตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ฉบับที่ 7 ระยะเวลา 5 ปี ( 1 มิถุนายน 2564- 31 พฤษภาคม 2568 ) และแผนการดำเนินงานประจำปีที่เชื่อมโยงกับปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ โดยการมีส่วนร่วมจากบุคลากรในหน่วยงานที่ระดมความคิดเห็น เพื่อกำหนดตัวบ่งชี้ให้ดำเนินงานเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนการดำเนินงานประจำปี และสรุปผลการดำเนินงานรายงานผู้บริหารเพื่อการติดตามงานอย่างเป็นระบบ

#### จุดอ่อน

1. โครงการบางโครงการมีการวางแผนการดำเนินงานไว้แต่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้เนื่องจากมีสถานการณ์ Covid -19 ที่ต่อเนื่องและหน่วยงานยังขาดความพร้อมในการเตรียมแนวทางแก้ไขไว้รองรับ
2. ระบบการจัดการเรียนการสอนระบบออนไลน์ยังพัฒนาไม่เพียงพอกับอาจารย์ผู้สอนที่เข้ามาใหม่

#### ข้อเสนอแนะ

1. จัดเตรียมแผนรองรับเพื่อแก้ไขปัญหาการจัดโครงการบางโครงการที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานตามแผนภายใต้สถานการณ์จำเป็น
2. หากการแพร่ระบาดของโรคลดน้อยลง ควรจัดอบรมการสอนแบบระบบออนไลน์ให้กับบุคลากรด้านการเรียนการสอนให้มากขึ้น พร้อมให้ความรู้กระบวนการสอนแบบใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องและเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น



## องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักของหน่วยงาน

### จุดแข็ง

1. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยมีนโยบายสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบสารสนเทศได้เพียงพอ ทำให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถปรับปรุงพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีจุดเด่นที่พร้อมให้บริการในทุกสถานการณ์และรวดเร็ว มีความพยายามในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้สำเร็จได้ดี

### จุดอ่อน

1. ระบบการทำงานด้านสารสนเทศไม่มีการเชื่อมโยงกัน เนื่องจากนโยบายการบริหารมีข้อยกเว้นเกี่ยวกับข้อปฏิบัติงาน ทำให้มาตรฐานในการทำงานมีค่อนข้างน้อย การปฏิบัติด้านโปรแกรมการทำงานทำได้ค่อนข้างยาก
2. บุคลากรขาดทักษะเฉพาะด้านในสายวิชาชีพ เนื่องจากเป็นวิชาชีพที่ต้องมีทักษะและประสบการณ์ความเชี่ยวชาญที่ดี ทำให้เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานในบางเรื่อง
3. บุคลากรผู้รับผิดชอบด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีน้อย ซึ่งปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่เพียง 2 คน ทำให้ไม่สามารถดูแลได้ครอบคลุมเท่าที่ควร
4. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านภาษาจีนและภาษาอังกฤษ เพื่อการติดต่อสื่อสารและให้บริการด้านต่าง ๆ กับหลักสูตรนานาชาติ
5. ค่าตอบแทนสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศค่อนข้างต่ำ

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดทำระบบสารสนเทศให้มีความเชื่อมโยงกันทุกระบบ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง
2. ควรส่งเสริมให้บุคลากรไปอบรมในส่วนงานที่เป็นเชิงเทคนิคด้านปฏิบัติงานที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง
3. ควรเพิ่มบุคลากรผู้รับผิดชอบด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น เพื่อรองรับการพัฒนาระบบการให้บริการด้วยสารสนเทศใหม่มากขึ้น และควรมีการประสานงานแทนกันได้เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการได้ทันเวลา



4. จัดทำคู่มือเพื่อการสื่อสารและส่งต่องาน ระหว่างบุคคลในหน่วยงานเดียวกัน และจัดทำคู่มือการส่งต่อระบบงานเพื่อลดปัญหาการสื่อสารผิดพลาด
5. ควรพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับผู้มีประสบการณ์ด้านวิชาชีพเพิ่มเพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้านสารสนเทศ

## องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

### จุดแข็ง

1. มีแผนการจัดการความรู้และกำหนดประเด็นความรู้ และกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ของหน่วยงานและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน
2. มีการอบรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์การบริหารจัดการความเสี่ยงโดยตรง

### จุดอ่อน

1. การจัดอบรมในประเด็นสำคัญที่ต้องใช้ในการดูแลระบบการจัดการเรียนการสอน มีน้อยเกินไป
2. ระบบสารสนเทศ และอุปกรณ์ Hardware บางส่วนมีโอกาสที่จะเสียหายได้ เนื่องจากมีการใช้งานเป็นระยะเวลายาวนาน และล้าสมัย ไม่รองรับกับเทคโนโลยีปัจจุบัน

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวางระบบการส่งมอบงานระหว่างกันและสร้างระบบป้องกันข้อมูลเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ดูแล
2. ต้องจัดหาอุปกรณ์ Hardware และ Software ที่ทันสมัยเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับระบบสารสนเทศที่จัดซื้อเข้ามาใหม่ในอนาคต





## ภาคผนวก

- ตารางการตรวจเยี่ยม วันพุธที่ 15 มิถุนายน 2565

8.45 - 9.00 น.	คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินประชุมเพื่อกำหนดแนวทางการตรวจประเมิน
9.00 - 9.15 น.	หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวกับคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินและบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
9.15 - 9.25 น.	ประธานคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินกล่าวแก่หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยี- สารสนเทศและบุคลากรถึงแนวทางในการตรวจประเมิน
9.25 - 12.00 น.	สัมภาษณ์ ชี้แจงพร้อมซักถามในประเด็นต่าง ๆ พร้อมแลกเปลี่ยน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ พร้อมสรุปผลการตรวจประเมินด้วยวาจาแก่บุคลากรของศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศทุกคน
13.00 น.	เสร็จสิ้นการตรวจประเมินคุณภาพภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ



## สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

### เจ้าหน้าที่

คุณสุมาลี พานโคตร ตำแหน่ง หัวหน้างานวัดผลการศึกษาและผลิตเอกสารทางวิชาการ

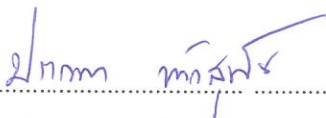
จากการที่คณะกรรมการฯ ได้สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อสรุปดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมีอัธยาศัยที่ดียิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการบุคลากรในมหาวิทยาลัยด้วยความเท่าเทียมกัน รับฟังปัญหาของผู้ใช้บริการและรับไปประสานงานให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้ดี
2. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในส่วนของงานธุรการ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับระบบปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่กำลังพัฒนาของหลายหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเพื่อให้ทันต่อการใช้บริการและให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ และควรมีการกระจายงานหรือจัดแบ่งงานในส่วนของธุรการ ให้สามารถทำแทนกันได้หลาย ๆ คนเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการได้ทันเวลา
3. ควรลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุงหรือผู้ดูแลระบบได้โดยตรง หรือ เพื่อป้องกันปัญหาการสื่อสารที่ผิดพลาด
4. ควรให้ความสำคัญกับขั้นตอนการนำเข้าระบบของข้อมูลหรือฐานข้อมูลหลักเพื่อให้การนำไปใช้งานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น



ลงนาม .....  ..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จินดา จอกแก้ว)

ลงนาม .....  ..... กรรมการ  
(อาจารย์นงนัท นพคุณ)

ลงนาม .....  ..... กรรมการและเลขานุการ  
(นางปราถนา แก้วสุขไข)



ตาราง ส.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	6		6	✓	5.00
ตัวบ่งชี้ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงาน	4.35		4.07	✗	4.07
ตัวบ่งชี้ 2.19 ระดับความสำเร็จของการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	6		6	✓	5.00
ตัวบ่งชี้ 2.23 การส่งรายงานการประเมินตนเอง	5		2	✗	2.00
ตัวบ่งชี้ 7.1 การพัฒนาสถาบันสู่องค์กรการเรียนรู้	5		5	✓	5.00
ตัวบ่งชี้ 7.2 ระบบบริหารความเสี่ยง	5		5	✓	5.00

หมายเหตุ

1. หน่วยงานสามารถกำหนดค่าเป้าหมายได้เองตามมติที่ประชุมของหน่วยงาน
2. หน่วยงานสามารถกรอกข้อมูลได้กำหนดผลการดำเนินงานในช่องที่กำหนดดังต่อไปนี้
  - 2.1 ถ้าเป็นตัวบ่งชี้กระบวนการหรือค่าความพึงพอใจให้กรอกข้อมูลที่เป็นผลการดำเนินงานตามจำนวนข้อที่ได้ทำ หรือค่าคะแนนความพึงพอใจที่ได้ในช่องผลลัพธ์ แล้วโปรแกรมจะทำการคำนวณโดยอัตโนมัติ
  - 2.2 ถ้าเป็นตัวบ่งชี้ผลผลิต ที่ต้องแสดงการคำนวณ ให้ใส่ข้อมูลที่เป็นตัวเลขได้ในช่องตัวตั้งตัวหารเท่านั้น แล้วโปรแกรมจะทำการคำนวณโดยอัตโนมัติ
3. ในตาราง ส.2 หน่วยงานไม่ต้องกรอกข้อมูลใดๆ โปรแกรมจะดำเนินการคำนวณเองโดยอัตโนมัติ

หน่วยงานสามารถกรอกข้อมูลได้ในช่องเป้าหมายและช่องผลดำเนินงานที่เป็นช่องขาวเท่านั้น ในช่องที่มีสีเขียวเข้ม ช่องสีชมพู ช่องบรรลุเป้าหมาย และช่องคะแนนประเมินนั้น ไม่สามารถกรอกข้อมูลได้ เนื่องจากสำนักฯ ได้ตั้งค่าการคำนวณและล็อคไว้ ไม่สามารถแก้ไขได้ หากต้องการแก้ไขกรุณาแจ้งกลับที่สำนักฯ เพื่อจักได้ดำเนินการแก้ไข

ตาราง ส 2. ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน	หมายเหตุ
	I	P	O	เฉลี่ย		
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ		5.00		5.00	ระดับดีมาก	
2. ภารกิจหลักของหน่วยงาน		3.50	4.07	3.69	ระดับดี	
7. การบริหารจัดการ		5.00		5.00	ระดับดีมาก	
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ		4.40	4.07	4.35	ระดับดี	

ผลการประเมิน

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