

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
โดยคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน
มหาวิทยาลัยเกริก

รายนามคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน

1) อาจารย์ณัฐระปราน	คล้ายประสิทธิ์	ประธานกรรมการ
2) อาจารย์กรกช	ม่วงแกม	กรรมการ
3) นางปรารถนา	แก้วสุขโข	เลขานุการ

วัน / เดือน / ปีที่ประเมิน วันศุกร์ที่ 14 มิถุนายน 2567

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกริก

สรุปข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน (จุดเน้น , สัตถฐานโดยย่อ)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเดิมอยู่ภายใต้หน่วยงานฝ่ายทะเบียนและวัดผล สำนักวิชาการ โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นผู้บริหาร โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลการบันทึกผลการลงทะเบียนและผลการเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สำหรับโครงสร้างปัจจุบันอยู่ภายใต้ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ(ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ต่อมาสถาบันมีความพร้อมมากขึ้นและต้องการพัฒนาการเรียนการสอน ให้มีความทันสมัย จึงได้นำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการภายในที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ตั้งแต่กลางปี พ.ศ. 2532 เป็นต้นมา โดยในช่วงต้น สถาบันฯ ได้จ้างบุคคลภายนอกมาพัฒนาระบบบันทึกผลการเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาโท ประมาณปี พ.ศ.2533 สถาบันฯ ได้พัฒนาระบบการบันทึกการลงทะเบียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรีเพิ่มเติม โดยระบบทั้งหมดที่จ้างพัฒนาเริ่มใช้งานได้ในปีการศึกษา 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 จึงได้ให้บริการของบริษัทยานนอกที่มีความเชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบต่อไป

ในปีการศึกษา 2564 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาทั้งระบบสารสนเทศ อุปกรณ์ และระบบโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านทะเบียนนักศึกษาซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการให้บริการและบริหารมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ และผู้บริหารได้พิจารณาว่าจ้างบริษัทเจเนซิส วิส จำกัด ในการพัฒนาระบบบริการนักศึกษา อาจารย์ในชื่อระบบ Krirk Smart และระบบสารสนเทศของหน่วยงานสนับสนุน เช่น งานทะเบียนประวัตินักศึกษา งานวัดผลการศึกษา งานรับสมัครนักศึกษาในชื่อระบบ Keystone โดยจะเริ่มใช้งานระบบได้ในปีการศึกษา 2565 นี้

ในปีการศึกษา 2565 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนาหลายด้านทั้งด้านระบบสารสนเทศ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายต่าง ๆ อาทิ พัฒนาระบบ Keystone ต่อเนื่องโดยการย้ายข้อมูลนักศึกษาจากระบบเก่าเข้าสู่ระบบใหม่ได้มากกว่า 80 % , เริ่มใช้ระบบ Admission กับหน่วยงานรับสมัครและการรายงานตัวนักศึกษาใหม่ , นักศึกษาและอาจารย์ใช้ระบบ Krirk Smart ผ่านสมาร์ทโฟนได้ , ระบบพิมพ์รายงานการออกเช็คของฝ่ายบัญชีและการเงิน , ระบบทรานสคริปต์กิจกรรมให้กับสำนักกิจการนักศึกษา , ระบบการเชื่อมต่อกับ Unicon เพื่อส่งข้อมูลด้านการศึกษากับสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา (สป.อว) , ด้านอุปกรณ์และงานระบบเครือข่าย ได้ขยายสัญญาณความเร็ว



อินเทอร์เน็ตแบบองค์กรเพิ่มจาก 400 Mbps เป็น 500/350 Mbps และระบบ Fttx เป็น 1000/1000 Mbps , ปรับปรุงระบบเครือข่าย Lan , ปรับปรุงหัวข้อการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมสะท้อนปัญหาได้อย่างชัดเจนขึ้น

ปีการศึกษา 2566 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงในหลายด้าน ทั้งด้านระบบสารสนเทศ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายต่าง ๆ อาทิ ระบบฐานข้อมูลงานทะเบียน นักศึกษาจากระบบเก่าเข้าสู่ระบบใหม่ “ Keystone ” ได้อย่างสมบูรณ์เต็มรูปแบบ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้พัฒนาระบบสารสนเทศบริหารจัดการภายใน เช่น งบประมาณ การเงิน บัญชี จัดซื้อ ฯลฯ เป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ นอกจากนี้ยังได้พัฒนาระบบสารสนเทศอื่น ๆ เช่น ระบบทรานสคริปต์กิจกรรมให้กับสำนักกิจการนักศึกษา ระบบการเชื่อมต่อกับ Unicon เพื่อส่งข้อมูลด้านการศึกษาให้กับสำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา ฯ (ส.ป.อ.ว.) ระบบสารสนเทศสถาบันวิจัยและนวัตกรรม

สำหรับการดำเนินงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับการประกาศใช้แผนพัฒนามหาวิทยาลัย ฉบับที่ 7 (พ.ศ.2564-2568) ระยะเวลา 5 ปี ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ ดังนี้

1.ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างภูมิปัญญาแก่สังคม

ประเด็นกลยุทธ์ : จัดหาเทคโนโลยีและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน

2.ยุทธศาสตร์ที่ 4 บริหารจัดการสู่ความเป็นสากล

ประเด็นกลยุทธ์ : บริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเรียนการสอน การบริหารจัดการ ฯ

ประเด็นกลยุทธ์ : ส่งเสริมความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ ฯ

โดยผลดำเนินงานในปีการศึกษา 2566 สรุปได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างภูมิปัญญาแก่สังคม มีโครงการต่าง ๆ ดังนี้

1.โครงการปรับปรุงระบบเครือข่าย Land&WiFi หอพักนักศึกษา กม.4 : ดำเนินการติดตั้งระบบ Land&WiFi ให้แล้วเสร็จภายในปีการศึกษา 2566

2. โครงการปรับปรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และภาษา : แล้วเสร็จและเปิดใช้งานได้ภายในภาคการศึกษาที่ 2/2566

3. โครงการปรับปรุงห้องศูนย์คอมพิวเตอร์แม่ข่ายกลาง : ห้องศูนย์คอมพิวเตอร์แม่ข่ายกลาง มีอุปกรณ์มาตรฐาน มีความมั่นคงปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการได้ต่อเนื่อง



ยุทธศาสตร์ที่ 4 บริหารจัดการสู่ความเป็นสากล

1. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศบริการทะเบียนนักศึกษา (Keystone & Krirk Smart) : นักศึกษาสามารถใช้บริการ Krirk Smart ได้ในปีการศึกษา 2566
2. โครงการใบรายงานผลการเรียนแบบดิจิทัล : สามารถให้บริการออก Digital transcript ได้ภายในภาคเรียนที่ 1/2566
3. โครงการระบบสารสนเทศสนับสนุนสำนักงาน (e-Document) : ดำเนินการติดตั้งและใช้งานได้ภายในภาคการศึกษาที่ 1/2566
4. โครงการจัดหาซอฟต์แวร์สนับสนุนการเรียนการสอนและสำนักงาน : สามารถจัดซื้อได้ 2 รายการ
5. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านไอทีเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร : จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จากกลุ่มเป้าหมาย 20 คนต่อครั้ง
6. โครงการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลกับสปอ.แบบ system to system : สามารถเชื่อมโยงและส่งข้อมูลเข้าระบบ UniCon รูปแบบ system to system ได้
7. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศบริหารงบประมาณการเงินและการบัญชี(Mis-ERP) : มีการส่งมอบงานร้อยละ 40 ของโครงการ ณ ในสิ้นปี 2567



วิธีประเมิน

1. การวางแผนและการประเมิน

❖ การเตรียมการและวางแผนก่อนตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดการตรวจรายงานการประเมินตนเองของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ในวันศุกร์ที่ 14 มิถุนายน 2567 เวลา 9.30 น. ณ ห้องประชุม 1305 คณะกรรมการฯ ศึกษารายงานการประเมินตนเองของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ในแต่ละองค์ประกอบ และพิจารณาความชัดเจนของข้อมูล / ข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บเพิ่มเติม และวางแผนการตรวจร่วมกันก่อนการตรวจประเมิน

❖ การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม (ศึกษาเอกสาร / เยี่ยมชมสภาพจริง / สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศพร้อมผู้ร่วมงาน ได้กล่าวต้อนรับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ และได้รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2566 ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นการดำเนินงานตาม องค์ประกอบประกันคุณภาพ ของหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ที่กำหนดโดยสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเกริก โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ เป็น 5 คะแนน รวมทั้งสิ้น 3 องค์ประกอบ 6 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

องค์ประกอบที่ 2 จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.20 ระดับความสำเร็จของการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.23 การส่งรายงานการประเมินตนเอง

องค์ประกอบที่ 7 จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ 7.1 การพัฒนาสถาบันสู่องค์กรการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ 7.2 ระบบบริหารความเสี่ยง

รวมทั้งสิ้น 3 องค์ประกอบ 6 ตัวบ่งชี้

หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รายงานพร้อมชี้แจงและตอบข้อซักถามแก่คณะกรรมการในส่วนของการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการนี้คณะกรรมการฯ ได้สัมภาษณ์ผู้ให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 ท่าน โดยเป็นนักศึกษาจากสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนประวัตินักศึกษา ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผลการสัมภาษณ์อยู่ในภาคผนวกท้ายรายงานนี้



❖ การดำเนินการหลังตรวจเยี่ยม

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

2. วิธีการตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล

คณะกรรมการตรวจประเมินฯ พิจารณาจากความชัดเจนของเอกสารหลักฐาน รายงานประเมินตนเอง (SAR) โดยทำการประเมินแต่ละองค์ประกอบ ส่วนข้อสรุป การตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ข้อมูลจากการ สัมภาษณ์ เป็นผลจากการตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงผลการดำเนินงานเป็นไปตาม เกณฑ์ที่ได้ตั้งไว้



จุดแข็ง จุดอ่อน และข้อเสนอแนะของแต่ละองค์ประกอบและมาตรฐาน (ระบุจุดเด่น วิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี หรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้น ตลอดจนเงื่อนไขของความสำเร็จ ระบุจุดที่ควรพัฒนาพร้อมทั้งสาเหตุของปัญหาและข้อเสนอแนะ)

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จุดแข็ง

1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ ตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยฉบับที่ 7 (พ.ศ.2564 - พ.ศ.2568) และแผนการดำเนินงานประจำปีที่สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ โดยมีการระดมความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมอย่างรอบด้านจากบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อกำหนดตัวบ่งชี้ให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของศูนย์ฯ อย่างเป็นรูปธรรม

2. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนการดำเนินงานประจำปีอย่างต่อเนื่อง และสรุปผลการดำเนินงานรายงานผู้บริหารเพื่อการติดตามงานอย่างเป็นระบบ

จุดอ่อน

1. โครงการมีทั้งโครงการใหม่และโครงการต่อเนื่อง บางโครงการยังไม่ได้ดำเนินการ บางโครงการอยู่ระหว่างการดำเนินงานซึ่งต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ การปฏิบัติงานของผู้ใช้ระบบอาจเกิดปัญหาติดขัดต้องแก้ไข ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการปรับปรุงต่อไป

2. การใช้ระบบสารสนเทศในเรื่องต่าง ๆ ต้องมีแผนการพัฒนาที่ชัดเจนและมีคู่มือปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวางแผนการฝึกอบรม หรือการให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องต่าง ๆ ในภาพรวมของทั้งปีการศึกษา เพื่อให้ผู้ที่สนใจวางแผนเข้ารับการเติมเต็มความรู้ได้ตามระยะเวลาที่ต้องการ รวมทั้งการพัฒนาต่อเนื่องของระบบที่ใช้อยู่ปัจจุบัน เช่น ระบบ Key-stone

2. ควรจัดวางรูปแบบตารางของงบประมาณที่สามารถเทียบเคียงได้ทั้งหมด อาทิ งบประมาณที่เสนอขออนุมัติ งบที่ได้รับอนุมัติ งบที่ใช้จ่ายจริง และ ข้อสรุปในภาพรวมของทุกโครงการ ทั้งนี้เพื่อการเปรียบเทียบในภาพรวมด้านงบประมาณของศูนย์ได้

องค์ประกอบที่ 2 การกิจหลักของหน่วยงาน

จุดแข็ง

1. มหาวิทยาลัยมีนโยบายสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างเพียงพอ ทำให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถปรับปรุงพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอด โดยการเข้าอบรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วง รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทันเวลา



3. มีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานให้ตรงประเด็น

จุดอ่อน

1. ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านภาษาจีน และภาษาอังกฤษ เพื่อการประสานงาน การประชุมร่วม และการติดต่อสื่อสารการให้บริการด้านต่าง ๆ กับหลักสูตรนานาชาติ และหลักสูตรอิสลาม

2. ค่าตอบแทนสำหรับบุคลากรไม่จูงใจในการสรรหาผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

1. ส่งเสริมให้บุคลากรไปอบรมให้ได้ครบทุกระบบในด้านเทคนิค เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องและเชี่ยวชาญ

2. เพิ่มงบประมาณในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน

3. ควรมีการจัดทำคู่มือให้ครบทุกภารกิจงานหลัก เพื่อลดปัญหาในการส่งต่อระบบงานและการสื่อสาร

4. ควรส่งเสริมและผลักดันให้มีการใช้ระบบ Keystone พร้อมกันทั้งหลักสูตรภาษาไทยและหลักสูตรนานาชาติ

5. นำเสนอผู้บริหารในเรื่องการจ่ายค่าตอบแทนบุคลากรด้าน IT ของตลาดแรงงาน เพื่อให้การสรรหาบุคลากรมาร่วมงานได้ง่ายขึ้น

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

จุดแข็ง

1. มีแผนการจัดการความรู้และกำหนดประเด็นความรู้ และกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานและการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยจัดทำเป็นรูปเล่มที่สืบค้นประวัติความเป็นมาของการพัฒนาศูนย์เทคโนโลยีร่วมด้วย

จุดอ่อน

1. การจัดอบรมในการดูแลระบบการจัดการเรียนการสอนมีน้อย โดยนำเอาระบบใหม่ ๆ เข้ามาอบรมให้ผู้สอนได้ทดลองใช้และต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2. ระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ ต้องมีการบำรุงรักษาและอัปเดตให้ทันสมัย เพื่อรองรับกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน รวมทั้งมีแผนการแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาหากพบปัญหาเร่งด่วน

ข้อเสนอแนะ

1. จัดหาระบบสารสนเทศที่เชื่อมต่อข้อมูลได้ครบทุกภารกิจ

2. ควรมีแผนการบริหารความเสี่ยงที่ช่วยแก้ปัญหาได้ในทุกภารกิจ โดยเฉพาะด้านระบบที่ใช้งานในปัจจุบัน และอัตราค่าตอบแทนที่ไม่จูงใจ



ภาคผนวก

- ตารางการตรวจเยี่ยม วันศุกร์ที่ 14 มิถุนายน 2567

9.00 - 9.30 น.	คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินคุณภาพประชุมเพื่อกำหนดแนวทางการตรวจประเมิน
9.30 - 9.45 น.	หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวต้อนรับแก่คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินและบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
9.45- 11.30 น.	ประธานคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินกล่าวแก่หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากรถึงแนวทางการตรวจประเมิน การสอบถามชี้แจง ตอบข้อซักถาม รวมถึงการสัมภาษณ์บุคลากรของหน่วยงาน
11.30 -12.00 น.	สัมภาษณ์นักศึกษาและเจ้าหน้าที่งานทะเบียนประวัตินักศึกษา ชี้แจงพร้อมซักถามในประเด็นต่าง ๆ พร้อมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
13.00 – 13.30 น.	คณะกรรมการตรวจประเมินได้สรุปผลการตรวจประเมินด้วยวาจาแก่หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากรในหน่วยงาน
13.45 น.	เสร็จสิ้นการตรวจประเมินคุณภาพภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ



- การสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 3

นางสาวจุฬาลักษณ์ แดงเอี่ยม รหัสประจำตัว 65110906

จากการที่คณะกรรมการฯ ได้สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อสรุป ดังนี้

1. การลงทะเบียนผ่าน App krirk Smart สามารถทำได้ด้วยดี เป็นระบบที่ไม่ยุ่งยาก แต่ควรเพิ่มรายละเอียดให้ครบถ้วนเหมือนที่ผ่านมา เช่น ชื่อผู้สอน วัน-เวลาเรียน ห้องเรียน ตารางเรียน ตารางสอบ
2. การเข้าใช้ระบบ Krirk Smart ไม่สามารถเข้าใช้ได้อย่างต่อเนื่อง ระบบจะแจ้งเตือนเมื่อไม่ได้ดำเนินการต่อเนื่อง
3. การแก้ไขกลุ่มเรียน เช่น เพิ่ม-ถอนวิชาเรียน ยังไม่สามารถทำได้ เช่น กรณีจ่ายเงินสดต้องชำระงวดแรกก่อนจึงจะดำเนินการได้ หรือ กรณีกู้ กยศ.ต้องให้เงิน กยศ.เข้ามาก่อนจึงจะดำเนินการได้ ซึ่งส่งผลทำให้เลยช่วงเวลาการเพิ่ม-ถอนไปแล้ว และไม่สามารถทำในระบบได้
4. ระบบ WiFi เมื่อ 2 เดือนที่แล้วช้ามาก ควรมีการปรับแก้ไข
5. ควรมีการจัดเตรียมห้องคอมพิวเตอร์ไว้ให้นักศึกษาได้เข้าไปใช้สืบค้นข้อมูลได้ ปัจจุบันนี้มีนักศึกษาจีนจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่เข้าไปใช้บริการห้องสมุด ทำให้แออัด
6. บุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บริการด้วยมิตรไมตรี ช่วยอำนวยความสะดวกในทุกด้าน

เจ้าหน้าที่งานทะเบียนประวัตินักศึกษา

คุณสุพรรณษา โต๊ะดอนทอง และคุณสกุลตลา สูงชัยภูมิ

1. ปัญหาที่พบในการใช้ระบบ key stone เพื่อการออกทรานสคริปต์ คือ เมื่อต้องแก้ไขเกี่ยวกับเกรด การเพิ่มภาคการศึกษา หรือ ตัดภาคการศึกษาออก จะต้องส่งให้ศูนย์คอมพิวเตอร์ดำเนินการ (ในกรณีที่บันทึกสำเร็จการศึกษาและปริญญามาแล้วจะไม่สามารถเข้าไปแก้ไขได้)
2. การออกหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา หนังสือรับรองสภา การออกไปปริญญาบัตร ยังไม่สามารถทำในระบบ key stone ได้ ยังต้องไปใช้ในระบบเก่า
3. การเชื่อมโยงหรือการโยกข้อมูลจากระบบเก่ามาเข้าระบบใหม่ บางรายการยังไม่สมบูรณ์
4. ในกรณีที่กลุ่มเต็ม กลุ่มไม่เปิด เลยกำหนดเวลาลงทะเบียน จำนวนเงินค่าเทอมไม่ถูกต้อง จะไม่สามารถทำได้ด้วยตนเองด้วยระบบ key stone จะต้องมาติดต่อนักเคาเตอร์เท่านั้น ทำให้เกิดปัญหากับนักศึกษาที่เรียนในระบบออนไลน์



5. ระบบทรานสคริปต์ดิจิทัล ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้จัดอบรมแล้ว มีความสมบูรณ์ที่พร้อมการใช้งาน แต่ยังไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เนื่องจากติดปัญหาที่ผู้บริหารต้องการลงลายมือชื่อแบบเซ็นด์สด
6. เจ้าหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอรรถยัติ ยิ้มแย้มแจ่มใส ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รับฟังปัญหาของผู้ใช้บริการและรับไปประสานงานให้คำแนะนำในการแก้ไขได้ดี



ตาราง ส.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้งตัวหาร	ผลลัพธ์		
ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	6		6	P	5.00
ตัวบ่งชี้ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงาน	4.2		3.65	O	3.65
ตัวบ่งชี้ 2.19 ระดับความสำเร็จของการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	6		6	P	5.00
ตัวบ่งชี้ 2.23 การส่งรายงานการประเมินตนเอง	5		5	P	5.00
ตัวบ่งชี้ 7.1 การพัฒนาสถาบันสู่องค์กรการเรียนรู้	5		5	P	5.00
ตัวบ่งชี้ 7.2 ระบบบริหารความเสี่ยง	5		5	P	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. ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบฯ

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน
	I	P	O	เฉลี่ย	
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผน ดำเนินการ		5.00		5.00	ระดับดีมาก
2. การกิจหลักของหน่วยงาน		5.00	3.65	4.55	ระดับดีมาก
7. การบริหารจัดการ		5.00		5.00	ระดับดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของ ทุกองค์ประกอบ		5.00	3.65	4.78	ระดับดีมาก

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

ลงนาม  ประธานกรรมการ
(อาจารย์ฉัฐตะปราน คล้ายประสิทธิ์)

ลงนาม  กรรมการ
(อาจารย์กรกช ม่วงแกม)

ลงนาม  เลขานุการ
(นางปราถนา แก้วสุขโข)

