



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

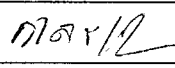
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2557



รายนามคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
รอบปีการศึกษา 2557

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1.	ผศ.ดร.สุรางคณา ธรรมลิขิต มหาวิทยาลัยบูรพา	ประธานกรรมการ	
2.	ผศ.ดร.ทิพย์ยา จินตโกวิท	กรรมการ	
3.	นางวันศิริ เจาตระกูล	กรรมการและเลขานุการ	

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

.....

รายนามคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

- | | | |
|-----------------------------------|-----------|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรางคณา | ธรรมลิขิต | ประธานคณะกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์ยา | จินตโกวิท | กรรมการ |
| 3. นางวันศิริ | เจาตระกูล | กรรมการและเลขานุการ |

หน่วยงานที่รับการประเมิน สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

วัน เดือน ปี ที่ประเมิน

24 กันยายน 2558 ตรวจสอบหลักฐาน
พบผู้บริหาร เยี่ยมชมหน่วยงาน และสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง
นำเสนอผลการประเมินด้วยวาจาต่อคณะผู้บริหาร
ประชุมสรุปผลการประเมิน และจัดทำรายงานผลการประเมิน

ข้อมูลของคณะ/วิทยาลัย/สำนัก

เนื่องจากความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ และความจำเป็นในการมีหน่วยงานกลางให้บริการคอมพิวเตอร์สำหรับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในปี พ.ศ. 2526 สถาบัน จึงได้ตั้งศูนย์วิจัยและพัฒนางานคอมพิวเตอร์ขึ้น เพื่อศึกษาความต้องการด้านคอมพิวเตอร์และจัดทำแผนการจัดหาคอมพิวเตอร์มาให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

พ.ศ. 2527 - 2534 ได้รับบริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ จากรัฐบาลเยอรมันมูลค่าประมาณ 8.4 ล้านบาท รวมทั้งดำเนินการจัดหาไมโครคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เพื่อการเรียนการสอนและการวิจัย พร้อมทั้งได้รับความเห็นชอบให้จัดหาระบบมินิคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในงานบริหาร

พ.ศ. 2535 - 2538 ได้รับอนุมัติให้ติดตั้งระบบเครือข่ายสายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) เพื่อเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ ภายในอาคารทุกอาคารเข้าด้วยกันเป็น Campus Network และได้เริ่มเปิดใช้อย่างเป็นทางการประมาณต้นปี พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา ซึ่งได้รับการตั้งชื่อว่า “ประตูแดงเน็ต” และได้รับความช่วยเหลือจาก NECTEC เพื่อร่วมโครงการเครือข่ายไทยสารและอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการเริ่มต้นการสื่อสารระหว่างสถาบัน กับมหาวิทยาลัยต่างๆ ในประเทศและหน่วยงานต่างๆ ในระดับนานาชาติเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการพัฒนา ตลอดจนงานวิจัยต่างๆ มาจนถึงทุกวันนี้ อีกทั้งได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ และซอฟต์แวร์ต่างๆ เพื่อการเรียนการสอน และการวิจัยทางด้าน CAD/CAM/CAE/CAI

พ.ศ. 2539 พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งส่วนราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ ทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2539 ให้ไว้ ณ วันที่ 30 กรกฎาคม 2539 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 6 สิงหาคม 2539 ให้จัดตั้ง “สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ” ขึ้นในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อให้เป็นแหล่งในการให้บริการทางคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนแก่หน่วยงานภายในของสถาบัน รวมทั้งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางจัดเก็บ ปรับปรุง และรักษาข้อมูลสำหรับการบริหารและการเรียนการสอนของสถาบัน ตลอดจนฝึกอบรม วิจัย และให้บริการทางวิชาการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ดังนั้นสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จึงใช้วันที่ 7 สิงหาคม 2539 เป็นวันสถาปนาสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

พ.ศ. 2548 ได้รับเงินสนับสนุนจากเงินงบประมาณ (งบกลาง) วงเงิน 6 ล้านบาท ทำการติดตั้งระบบเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมอาคารทั่วทั้งสถาบัน เพื่อให้บริการนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ทั้งกรุงเทพมหานคร และวิทยาเขตปราจีนบุรี

พ.ศ. 2550 สถาบันได้รับการเปลี่ยนสถานภาพเป็น “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” มีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ

พ.ศ. 2551 ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วยการจัดตั้งส่วนงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2551 ได้แบ่งหน่วยงานภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ออกเป็น 4 หน่วยงาน

พ.ศ. 2555 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วยการแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2555 ได้จัดตั้งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปราจีนบุรี

พ.ศ. 2556 ได้รับรองมาตรฐานระบบจัดการคุณภาพ ISO9001:2008 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2556 จากบริษัท ยูไนเต็ด รีจิสตร้า ออฟ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในขอบข่ายงาน 6 บริการ ได้แก่ การให้บริการพื้นที่จัดทำเว็บไซต์สำหรับหน่วยงาน การให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ การให้บริการข้อมูล การให้บริการห้องเรียนและห้องอบรม และการให้บริการอบรม

พ.ศ. 2557 ได้รับรองมาตรฐานระบบจัดการคุณภาพ ISO9001:2008 เพิ่มเติมอีก 2 บริการ ได้แก่การให้บริการรักษาความปลอดภัยเว็บไซต์ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบนเว็บไซต์ มหาวิทยาลัย

ปัจจุบัน สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการแบ่งหน่วยงานภายใน ออกเป็น 5 หน่วยงาน ประกอบด้วย

1. สำนักงานผู้อำนวยการ
2. ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย
3. ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ
4. ฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย
5. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปราจีนบุรี

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. ศึกษา วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานกำหนด กับวัตถุประสงค์และแผนงานที่วางไว้
2. ศึกษา วิเคราะห์ระบบ กลไกหรือวิธีดำเนินงานเพื่อกำกับควบคุมคุณภาพในแต่ละองค์ประกอบ ตลอดจนมีผลการปฏิบัติตามระบบ กลไก ดังกล่าวอย่างไร
3. เสนอแนะแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน

วิธีดำเนินงาน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ศึกษาและวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน และเอกสารหลักฐานประกอบรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามที่อ้างอิงไว้ในรายงานดังกล่าว ทั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากรของหน่วยงาน

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2557 รายตัวบ่งชี้ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนประเมิน
		ข้อมูล	ผลลัพธ์		
1. องค์ประกอบที่ 1					
1.1 ระบบและกลไกการให้บริการการศึกษา	5 ข้อ	ข้อ1,2,3,4,5	5	✓	5.00
1.2 ร้อยละของผู้รับบริการ	ร้อยละ 80	-	92.41	✓	5.00
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4 คะแนน	-	3.94	✗	3.94
1.4 ตัวบ่งชี้เฉพาะตามจุดเน้นเฉพาะของส่วนงาน (อัตลักษณ์) ระบบและกลไกการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีมาตรฐาน	6 ข้อ	ข้อ1,2,3,4,5,6	6	✓	5.00
ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 1					4.73
2. การบริหารจัดการ					
2.1 กระบวนการพัฒนาแผน	8 ข้อ	ข้อ1,2,3,4,5,6 7,8	8	✓	5
2.2 ระบบการพัฒนาศูนย์กลางสายสนับสนุน	6 ข้อ	ข้อ 1,2,3,4,5,6	6	✓	5
2.3 บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา	ร้อยละ 80	-	90.91	✓	4.55
2.4 ภาวะผู้นำบริหาร	5 ข้อ	ข้อ 1,2,3,4,5	5	✓	5
2.5 การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันเรียนรู้	5 ข้อ	ข้อ 1,2,3,4,5	5	✓	5
2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง	6 ข้อ	ข้อ 1,2,3,4,5,6	6	✓	5
2.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	5 ข้อ	ข้อ 1,2,3,4,5,6	5	✓	5
2.8 การส่งรายงานการประเมินตนเอง	ตามกำหนด	-	5	✓	5
ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 2					4.94
ค่าเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ					4.87

ข้อเสนอแนะรายองค์ประกอบ

องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก

จุดแข็ง/แนวทางเสริม

1. มีการดำเนินงาน และได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2008 ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

จุดอ่อน/แนวทางการปรับปรุงพัฒนา

--

ข้อสังเกต

1. วิธีการรายงานผลการดำเนินงานควรมีการเรียงลำดับพันธกิจที่สำคัญ เพื่อจะได้เห็นถึงระบบและกลไกของงานบริการที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการของมหาวิทยาลัย เช่น ควรเน้นเรื่องการให้บริการระบบเครือข่าย และระบบสารสนเทศ เป็นต้น
2. จำนวนผู้ประเมินที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจมีจำนวนน้อยเกินไป ทำให้ข้อมูลที่ได้รับอาจจะไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ควรมีการทำวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนถึงข้อเท็จจริงเพื่อการวางแผนและปรับปรุงระบบงานบริการในอนาคตต่อไป

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

จุดแข็ง/แนวทางเสริม

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กร และบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากร

จุดอ่อน/แนวทางการปรับปรุงพัฒนา

--

ข้อสังเกต

1. ควรจัดทำแผนการพัฒนาสำหรับผู้บริหาร
2. ควรจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคลเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของสายสนับสนุน
3. ควรเน้นกิจกรรม/โครงการเพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรในการเข้าสู่ AEC
4. ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลของสำนักคอมพิวเตอร์ ฯ เพื่อใช้ในการติดตามการบริหารและรายงานตามตัวชี้วัด (KPI) ที่กำหนดไว้
5. ประเด็นการจัดการความรู้ควรเน้นความรู้ที่เกิดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากงานประจำ หรือความรู้เพื่อแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ เพื่อลดโอกาสการเกิดปัญหาเดิม ๆ และเป็นการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
6. ควรวิเคราะห์ และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ฯ เช่น ความเสี่ยงที่อาจจะส่งผลต่อการให้บริการระบบเครือข่าย และสารสนเทศ

ผลการประเมินในภาพรวม

จุดแข็ง/แนวทางเสริม

1. มีการดำเนินงาน และได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2008 ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กร และบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนงบประมาณ เพื่อการพัฒนาบุคลากร

จุดอ่อน/แนวทางการปรับปรุงพัฒนา

ข้อสังเกต

ควรจัดทำแผนอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภาระงานของสำนักงานคอมพิวเตอร์ และนำเสนอคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในระยะยาว (ภายใน 5 ปี)

ควรจัดทำแผนแม่บท ICT ที่ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และส่วนงาน เพื่อขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อสังคมและเตรียมความพร้อมสู่ AEC ของประเทศ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

การเขียนรายงานเชิงคิดวิเคราะห์ ควรจัดลำดับความสำคัญตามพันธกิจหลัก

ภาคผนวก

รายนามผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้บริหาร

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาญชัย กุศลจิตกรณ์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูพันธุ์ รัตนโกศา
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ฐิติพงษ์ เลิศวิริยะประภา
4. นายอิศเรศ สมณะ
5. นายวัชร พิทยานนท์
6. นางสาวชาลินทร์ เกรียงสินยศ

บุคลากรสายสนับสนุน

1. นางสาวศรินญา สุวรรณดี
2. นางสาวสรณ์สิริ วีระพันธ์

กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2557
วันพฤหัสบดี ที่ 24 กันยายน 2558 ณ ห้อง 512 ชั้น 5 อาคารอเนกประสงค์

วัน เวลา	กิจกรรม
08.45 – 09.15 น.	คณะกรรมการประชุมปรึกษาหารือเพื่อเตรียมการตรวจเยี่ยมและประเมินหน่วยงาน ณ ห้อง 512 ชั้น 5 อาคารอเนกประสงค์
09.15 – 09.45 น.	พบผู้บริหาร และบุคลากร - คณะกรรมการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการตรวจเยี่ยมและประเมิน - ผู้บริหารของหน่วยงานนำเสนอผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา - คณะกรรมการฯ สอบถามข้อมูลระดับนโยบายตามประเด็นที่พบจากการศึกษา SAR
09.45 – 10.30 น.	สัมภาษณ์ผู้บริหาร
10.30 – 12.00 น.	คณะกรรมการศึกษาเอกสาร / หลักฐานตามรายงานการประเมินตนเอง
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 13.30 น.	สัมภาษณ์ผู้แทนบุคลากรสายสนับสนุน - ผู้แทนบุคลากรสายสนับสนุนฝ่ายสำนักงาน - ผู้แทนบุคลากรสายสนับสนุนฝ่ายสารสนเทศ
13.30 – 14.30 น.	เยี่ยมชมสำนักงาน และห้องปฏิบัติการต่าง ๆ สัมภาษณ์ผู้รับบริการขณะเยี่ยมชมสถานที่
14.30 – 15.30 น.	- คณะกรรมการฯ ตรวจสอบหลักฐานประกอบการพิจารณา (เพิ่มเติม) - คณะกรรมการฯ ประชุมสรุปประเด็นการตรวจเยี่ยมและประเมินฯ
15.30 – 16.00 น.	- คณะกรรมการรายงานผลด้วยวาจาต่อผู้บริหาร และบุคลากร

หมายเหตุ : กำหนดการต่างๆ อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม