

รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
**Self Assessment Report (SAR)**  
ประจำปีการศึกษา 2552

สำนักงานการศึกษาระบบสารสนเทศ  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## คำนำ

สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ปีการศึกษา 2552 (1 มิ.ย.52–31พ.ค. 53) เพื่อรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน ระดับสำนัก ซึ่งรายงานการประเมินตนเองช่วยให้สำนักทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของการดำเนินงานการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งช่วยให้สำนักใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของภาระงานด้านต่าง ๆ เพื่อเป้าหมายของการเป็นองค์กรคุณภาพหนึ่งของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์

(สุทธิชัย สุทธิทศธรรม)

ผู้อำนวยการสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทสรุปผู้บริหาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานการศึกษาระบบสารสนเทศ

- ประวัติความเป็นมา.....	1
- ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ.....	2
- โครงสร้างสำนักงานการศึกษาระบบสารสนเทศ.....	2
- การปรับโครงสร้างและการแบ่งส่วนราชการ.....	6
- โครงสร้างการบริหารงานภายในสำนัก.....	7
- อาคารสถานที่.....	8
- ข้อมูลทางการเงิน.....	9
- ตารางแสดงผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา.....	10
- ตารางการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา จากการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2552.....	13

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพเทียบกับเกณฑ์และเทียบกับเป้าหมายในรอบปีปัจจุบัน

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนการดำเนินการ.....	17
องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการ.....	23
องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการแก่สังคม.....	28
องค์ประกอบที่ 4 การบริหารและการจัดการ.....	32
องค์ประกอบที่ 5 การเงินและงบประมาณ.....	50
องค์ประกอบที่ 6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ.....	53
รายการหลักฐานอ้างอิง ปีการศึกษา 2552.....	59
รายนามคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ/สำนัก.....	63

ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมินและทิศทางการพัฒนา

ตารางที่ ส1 สรุปการประเมินรายตัวบ่งชี้ ประจำปีการศึกษา 2552.....	64
ตารางที่ ส2 สรุปการประเมินตามมาตรฐานการอุดมศึกษา ประจำปีการศึกษา 2552.....	66
ตารางที่ ส3 สรุปการประเมินตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ ประจำปีการศึกษา 2552.....	67
ตารางสรุป ตามองค์ประกอบคุณภาพ ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ.....	70

**ส่วนที่ 4 รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/สำนัก ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2552**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	74
รายนามคณะกรรมการการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/สำนัก.....	75
บทนำ : สรุปข้อมูลพื้นฐานของสำนัก.....	76
<b>วิธีการประเมิน</b>	
- การวางแผนและการประเมิน.....	77
- วิธีการตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	77
<b>ผลการประเมิน</b>	
ตารางป.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้เฉพาะตัวบ่งชี้ของสกอ.....	78
ตารางป.2 สรุปผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2552.....	82
ตารางป.3 สรุปผลการประเมินตามมาตรฐานอุดมศึกษา ประจำปีการศึกษา 2552.....	83
ตารางป.4 สรุปผลการประเมินตามมุมมองด้านการบริหาร ประจำปีการศึกษา 2552.....	84
จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม (ถ้ามี) จากการประเมินของคณะกรรมการการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/สำนัก .....	85
 <b>ภาคผนวก ก.</b>	
ข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2552.....	89
ภาพกิจกรรม.....	90
รายงานการประชุมคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/สำนัก	
รายงานการแจ้งผลการตรวจประเมินรายงานการประเมินตนเองของสำนัก	

## บทสรุปผู้บริหาร

สำนักได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ปีการศึกษา 2552 ฉบับนี้ เป็นการประเมินผลการดำเนินงานของสำนัก โดยใช้ข้อมูลการดำเนินงานระหว่าง วันที่ 1 มิถุนายน 2552 – 31 พฤษภาคม 2553 สำนักได้ กำหนดเกณฑ์ในการประเมินทั้งหมด 6 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ทัศนคติ และแผนการดำเนินการองค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการ องค์ประกอบที่ 3 การบริหารวิชาการแก่สังคม องค์ประกอบที่ 4 การบริหารและการจัดการ องค์ประกอบที่ 5 การเงินและงบประมาณ และ องค์ประกอบที่ 6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จากเกณฑ์ดังกล่าวสำนักได้ประเมินตามตัวบ่งชี้ที่สถาบัน กำหนด 5 องค์ประกอบ 11 ตัวบ่งชี้ ทั้งนี้สำนักได้กำหนดตัวบ่งชี้ตามอัตตลักษณ์ของสำนักในองค์ประกอบที่ 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับคุณภาพการดำเนินงานตามภารกิจด้านต่าง ๆ ของสำนัก ซึ่งมุ่งเน้นในด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อใช้เป็นรายงานข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ/สำนัก และเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพของสำนัก เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพใน ระดับสถาบันต่อไป ซึ่งผลคะแนนรวมของทุกองค์ประกอบ เท่ากับ 2.937 คะแนน จากการประเมินคุณภาพภายในของสำนักสามารถสรุปถึง จุดแข็ง จุดอ่อน และ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อการดำเนินงานสู่เป้าหมายที่ต้องการในอนาคต ดังนี้

### จุดแข็ง

1. สำนักสามารถจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบได้อย่างมีคุณภาพและครอบคลุมความต้องการใช้งาน โดยสำนักมีการปรับปรุงระบบเครือข่าย (Network) ทั้งเครือข่ายแบบ Wired LAN และ Wireless LAN ให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมทั่วทั้งสถาบัน เพื่อสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานสามารถใช้ระบบสารสนเทศ เชื่อมโยงข้อมูลกันได้อย่างทั่วถึง
2. สำนักมีการส่งเสริมให้บุคลากรสายงานคอมพิวเตอร์ได้รับการอบรมในลักษณะเฉพาะทางด้านเทคนิคคอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น และนำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้ประโยชน์กับงานได้อย่างเหมาะสม
3. สำนักมีระบบต่าง ๆ ที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารตัดสินใจในการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกันคุณภาพ ได้แก่ ระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา (QAIS) และมีการนำรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้จากระบบ Helpdesk Service System มาเป็นตัวบ่งชี้ในรายงานการประเมินตนเอง เพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมอีกด้วย ซึ่งระบบ Helpdesk Service System ยังช่วยในการออกชุดแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินภายหลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งทำให้ได้รับความคิดเห็นโดยตรงจากผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย อย่างสะดวก รวดเร็ว ทำให้สามารถนำมาพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น

### จุดอ่อน

1. บุคลากรของสำนักมีภาระงานมาก ซึ่งงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความหลากหลาย ทำให้มีอุปสรรคในการสื่อสารและดำเนินงานในบางครั้ง
2. สำนักยังไม่สามารถจัดทำแผนส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถและมีศักยภาพในการก้าวกระโดดขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่ก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากการดำเนินการด้านกฎระเบียบของงานบริหารบุคคลอยู่ภายใต้คณะกรรมการบริหารงานบุคคลของสถาบัน

### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

สำนักควรจัดระบบการติดต่อสื่อสารกันภายในที่มีอยู่หลายช่องทาง ได้แก่ ระบบ ICS , Helpdesk ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

อย่างไรก็ตามในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองในปีการศึกษา 2552 สำนักคาดหวังว่าจะสามารถนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงและพัฒนากิจการต่าง ๆ ของสำนักได้อย่างรวดเร็ว และตรงตามเป้าหมายของสำนัก เพื่อให้บรรลุพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเอื้ออำนวยต่อการสนับสนุนการบริหารงานของสถาบันต่อไป

## ส่วนที่ 1

### ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ

#### ประวัติความเป็นมา

สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ เดิมชื่อ “ศูนย์การศึกษาระบบสารสนเทศ” ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2527 โดยความร่วมมือของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์กับบริษัท ไอบีเอ็ม ประเทศไทย จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ต่อมาในปี 2532 ได้ยกฐานะขึ้นเป็นสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ

ในปี 2535 สถาบันได้มอบหมายให้สำนักเปิดสอนวิชา สศ.400 ความรู้เบื้องต้นทางคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาทุกคณะของสถาบัน เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพทางคอมพิวเตอร์ให้แก่นักศึกษา จึงทำให้นสำนักมีภาระงานด้านการสอนนักศึกษาเพิ่มขึ้น และงานนี้ได้ดำเนินต่อเนื่องมาถึงภาค 2 ปีการศึกษา 2550 ในปีการศึกษา 2548 เปิดสอนวิชา สศ.800 ระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ สำหรับนักศึกษาคุณวุฒิบัณฑิตคณะรัฐประศาสนศาสตร์

ในปี 2541 สำนักได้รับอนุมัติให้เปิดสอนหลักสูตร “ประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาการพัฒนาระบบสารสนเทศ” โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อผลิตบุคลากรที่ทำหน้าที่พัฒนาระบบงานเพื่อการใช้งานในการประกอบการขององค์กรทั้งในภาครัฐกิจ เอกชน รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐ และเพื่อสนองตอบต่อความต้องการบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ

ในปี 2546 สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศโดยความร่วมมือกับคณะบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้เปิดสอนหลักสูตร “วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ” เพื่อบูรณาการศาสตร์ด้านการบริหารจัดการธุรกิจ และศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อปรับการศึกษาให้สอดคล้องกับแนวคิดใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น และสนองตอบความต้องการการใช้งานเทคโนโลยีขององค์กรและประเทศ

ในปี 2547 ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน สถาบันได้มีคำสั่งที่ 754/2547 ให้โอนภาระงานในความรับผิดชอบของศูนย์เทคโนโลยี งานโสตทัศนศึกษาของกองบริการการศึกษา และศูนย์สารสนเทศเพื่อการบริหาร มาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก เพื่อให้การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีมีความเป็นเอกภาพ

ต่อมาใน ภาค 2 ปีการศึกษา 2549 หลักสูตร “วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ” ได้หยุดรับนักศึกษา จนกระทั่งปีการศึกษา 2552 มีผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้ว 7 รุ่น รวมทั้งสิ้น 56 คน

ในปี 2551 เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2551 สถาบันได้ประกาศ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีผลให้หน่วยเสียงและอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยภาพนิ่งและโทรทัศน์ ย้ายไปสังกัดกลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2551 นอกจากนี้สำนักยังได้รับมอบหมายให้จัดทำโครงการสอบจัดระดับความรู้ความสามารถทางการใช้คอมพิวเตอร์ ปีละ 4 ครั้ง เพื่อพัฒนานักศึกษาของสถาบันให้มีความรู้ทางการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาตรฐาน

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2552 สำนักได้ย้ายที่ทำการผู้บริหารและสำนักงานเลขานุการจากอาคาร 6 ชั้น 2 และย้ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และที่ทำงานของกลุ่มงานต่าง ๆ จากอาคารบุญชนะ อัดถาวร ชั้น 5 มาอยู่ที่อาคารสยามบรมราชกุมารี โดยกำหนดให้

- ชั้น 11 เป็นที่ทำการผู้บริหารและสำนักงานเลขานุการ ,กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน ,กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ , กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยี
- ชั้น 10 เป็นที่ทำงานกลุ่มงานบริการวิชาการและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4
- ชั้น 9 เป็นที่ทำงานกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1,2,3

## ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ

### ปรัชญาและปณิธาน

สำนักงานการศึกษาระบบสารสนเทศมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนสถาบันในการดำเนินการตามพันธกิจ

### วิสัยทัศน์

มุ่งเน้นประสิทธิภาพการให้บริการ 4 ด้าน (4S)

**SMART** หมายถึง การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และมีความรู้จริง

**SMOOTH** หมายถึง ความราบรื่น ไม่ติดขัดในการดำเนินงาน

**SECURE** หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย

**SPEEDY** หมายถึง ความรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน

### พันธกิจ

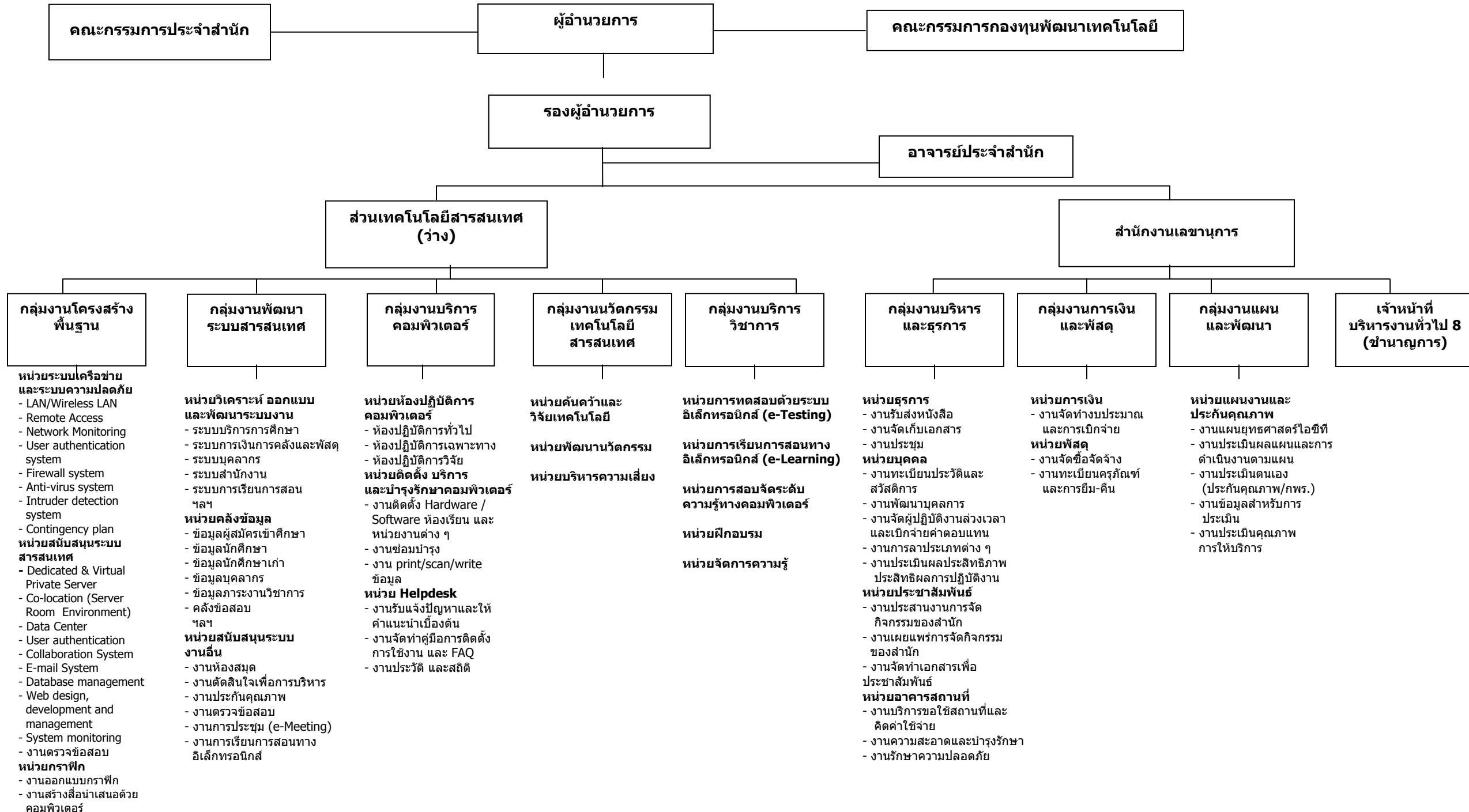
- ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรภายในสถาบัน เพื่อให้การดำเนินงานพันธกิจของสถาบันเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ
- พัฒนาศักยภาพทางคอมพิวเตอร์ให้แก่ศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอกของสถาบัน ด้านความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมใช้งานที่เกี่ยวข้อง
- จัดฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรของสถาบัน ตั้งแต่ระดับผู้ใช้งานจนถึงระดับผู้บริหาร
- ให้บริการวิชาการทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานภายนอก อาทิ การศึกษาวิเคราะห์ และจัดวางระบบงาน การวางแผนด้านระบบสารสนเทศ เป็นต้น

### โครงสร้างสำนักงานการศึกษาระบบสารสนเทศ

ตามแผนภูมิที่ 1 การจัดแบ่งหน่วยงานสำนักงานการศึกษาระบบสารสนเทศ ดังต่อไปนี้



**แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการปฏิบัติงาน สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ**



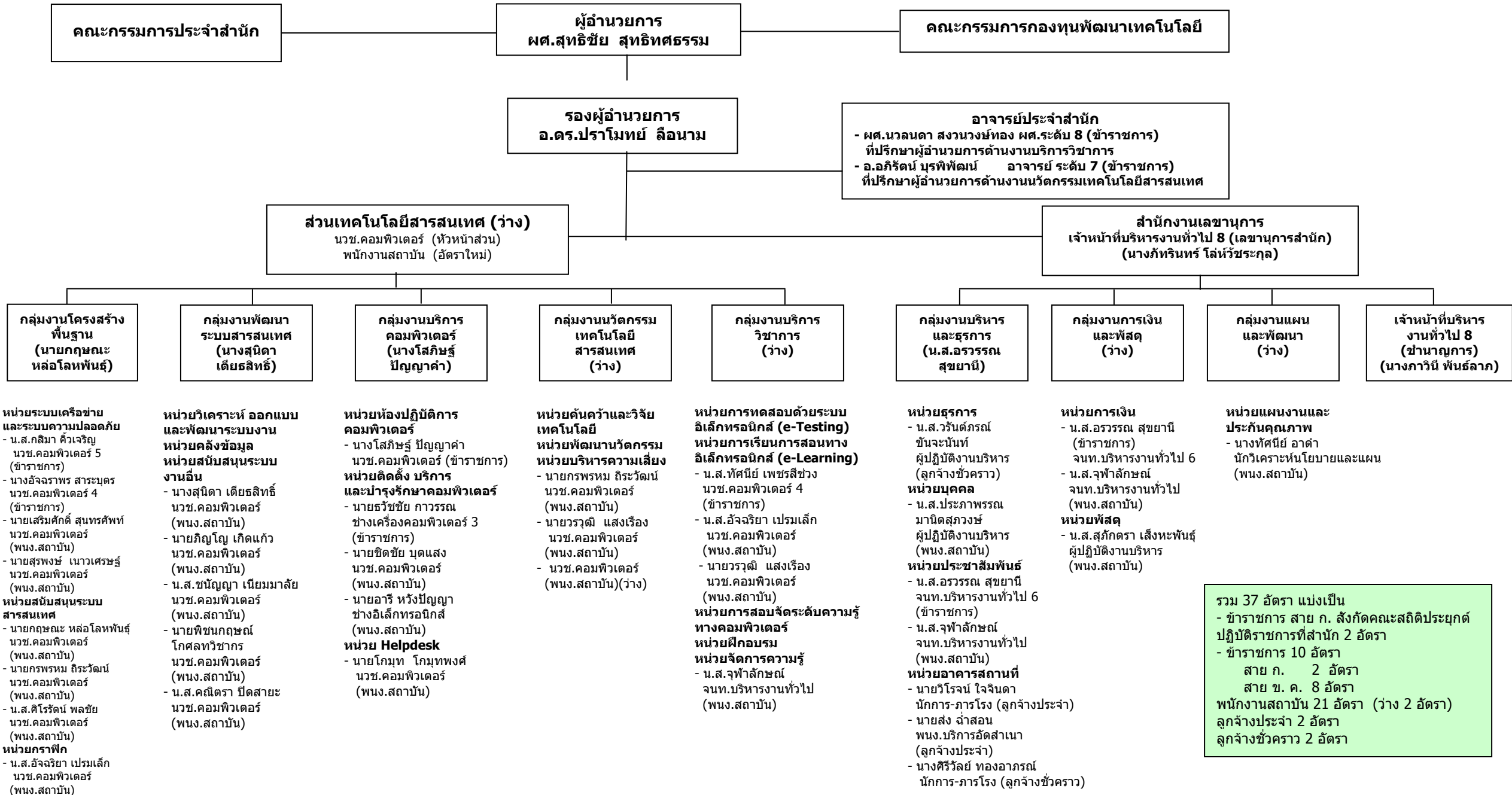
**สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ มีภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้**

1. ศึกษาพัฒนาและติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนภารกิจของสถาบัน
2. วางแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนองความต้องการอย่างมีระบบ
3. ดูแล และควบคุมระบบเครือข่ายสถาบัน และเครื่องคอมพิวเตอร์ของสถาบันในส่วนที่รับผิดชอบ
4. ให้บริการด้านการใช้คอมพิวเตอร์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
5. ดูแล รักษา และซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. ให้บริการแก่คณาจารย์ และนักวิชาการของสถาบัน ในการจัดทำสื่อการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ งานจัดทำ e-Learning และจัดการสอบเข้า และสอบจัดระดับความรู้ความสามารถทางคอมพิวเตอร์ด้วยระบบ e-Testing
7. รับผิดชอบการอบรม ให้แก่นักศึกษาและบุคลากรของสถาบัน
8. ให้บริการทางวิชาการ และฝึกอบรมแก่หน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

**การจัดอัตรากำลัง**

ปัจจุบันสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศมีอัตรากำลัง ปรากฏดังแผนภูมิต่อไปนี้

**แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างอัตรากำลังสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ**



**การปรับโครงสร้างและการแบ่งส่วนราชการ**

**การแบ่งส่วนราชการเดิมและการแบ่งส่วนราชการใหม่ภายในสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ**

การแบ่งส่วนราชการเดิม	การแบ่งส่วนราชการใหม่	เหตุผล / ความจำเป็น
<p>ผู้บริหารสำนัก</p> <p>1 ผู้อำนวยการสำนัก</p> <p>2 รองผู้อำนวยการสำนัก</p> <p>3 เลขานุการสำนัก</p>	<p>1 ผู้อำนวยการสำนัก</p> <p>2 รองผู้อำนวยการสำนัก</p> <p>3 เลขานุการสำนัก</p> <p>4 หัวหน้าส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>- เพิ่มตำแหน่งหัวหน้าส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ 1 ตำแหน่ง เพื่อทำหน้าที่ควบคุม ดูแล และให้คำปรึกษา แนะนำ การปฏิบัติงานของกลุ่มงานด้านเทคโนโลยีทั้ง 5 กลุ่มให้เป็นดำเนินงานไปตามนโยบายของสถาบันและสำนัก</p>
เดิมไม่มี	<p>1 ที่ปรึกษาผู้อำนวยการด้านงานบริการวิชาการ</p> <p>2 ที่ปรึกษาผู้อำนวยการด้านงานนวัตกรรมเทคโนโลยี</p>	<p>- สถาบันปรับเปลี่ยนภารกิจของสำนักให้ดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบัน ต่อมาในภาค 2 ปีการศึกษา 2549 สถาบันได้มีนโยบายให้คณบดี นักศึกษาหลักสูตร วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักจึงมอบหมายภาระงานให้อาจารย์ประจำสำนัก 2 ท่าน เป็นที่ปรึกษาผู้อำนวยการ เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำการดำเนินงานด้านงานบริการวิชาการ และด้านงานนวัตกรรมเทคโนโลยี</p>
<p>แบ่งเป็น 5 สายงาน</p> <p>1. สายงานโครงสร้างพื้นฐาน</p> <p>2. สายงานพัฒนาระบบสารสนเทศ</p> <p>3. สายงานบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>4. สายงานบริการสื่อสารสนเทศและไอทีทัศน์</p> <p>5. สายงานบริหารและธุรการ</p>	<p>แบ่งเป็น</p> <p><b>1.ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ</b></p> <p>1.1 กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน</p> <p>1.2 กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ</p> <p>1.3 กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>1.4 กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>- เพื่อให้สอดคล้องกับภาระงานในปัจจุบัน</p>

การแบ่งส่วนราชการเดิม	การแบ่งส่วนราชการใหม่	เหตุผล / ความจำเป็น
	1.5 กลุ่มงานบริการวิชาการ 2.สำนักงานเลขานุการ 2.1 กลุ่มงานบริหารและธุรการ 2.2 กลุ่มงานการเงินและพัสดุ 2.3 กลุ่มงานวางแผนและพัฒนา	

**อัตรากำลัง**

ในปีการศึกษา 2552 สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ทั้งสิ้น รวม 37 อัตรา แบ่งเป็น

ประเภท	คุณวุฒิปริญญา				รวม
	เอก	โท	ตรี	ต่ำกว่าตรี	
ข้าราชการ	1	8	2	1	12
พนักงานสถาบัน ( อัตรารว่าง 2 อัตรา)		7	11	3	21
ลูกจ้างประจำ				2	2
ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้				1	1
ลูกจ้างเงินทุนคณะ/สำนัก				1	1
<b>รวม</b>					<b>37</b>

**โครงสร้างการบริหารงานภายในสำนัก**

สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศมีโครงสร้างการบริหารงานภายใน ประกอบด้วย

**คณะกรรมการประจำสำนัก** ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก เป็นประธานคณะกรรมการ รองผู้อำนวยการสำนัก อาจารย์ประจำสำนักและอาจารย์จากหน่วยงานภายในสถาบัน

**คณะกรรมการบริหารเงินกองทุนสำนัก** ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน เป็นประธาน ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก อาจารย์ประจำสำนัก และเลขานุการสำนัก เป็นกรรมการและเลขานุการ

**คณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี** ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน เป็นประธาน รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ คณบดีหรือผู้อำนวยการสำนักหน่วยงานภายในสถาบัน อาจารย์จากหน่วยงานภายในสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก เป็นกรรมการและเลขานุการ และรองผู้อำนวยการสำนัก เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

**การกำกับตรวจสอบ**

การดำเนินงานในกิจการต่าง ๆ ของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศอยู่ภายใต้การกำกับตรวจสอบของคณะกรรมการประจำสำนัก และกิจการต่าง ๆ ที่ใช้งบกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี อยู่ภายใต้การกำกับตรวจสอบของคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี

#### ขอบเขตและภาระงาน

สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ จัดแบ่งโครงสร้างออกเป็นดังนี้

1. ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นฝ่ายที่ปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน ดูแล พัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงาน โดยแบ่งตามลักษณะงานเป็น 5 กลุ่มงาน ดังนี้ กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยี กลุ่มงานบริการวิชาการ

2. สำนักงานเลขานุการ เป็นฝ่ายที่ปฏิบัติงานสนับสนุนสายงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้ กลุ่มงานบริหารและธุรการ กลุ่มงานการเงินและพัสดุ กลุ่มงานวางแผนและพัฒนา

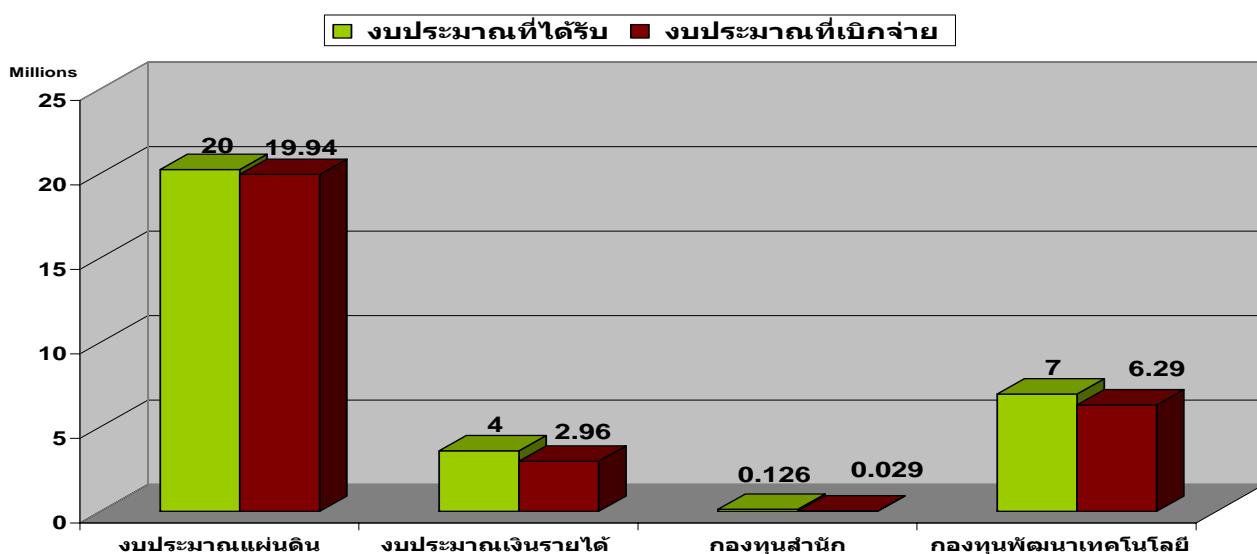
#### อาคารสถานที่

สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศได้แบ่งพื้นที่ใช้สอยดังนี้

อาคารสยามบรมราชกุมารี	ชั้น 9 เป็นที่ตั้งของห้องปฏิบัติการ 1, 2 และ 3 ชั้น 10 เป็นที่ตั้งของห้องปฏิบัติการ 4 และที่ทำงานกลุ่มงานบริการวิชาการ ชั้น 11 เป็นห้องผู้บริหารสำนัก ห้องอาจารย์ ห้องประชุม กลุ่มงานบริหารและธุรการ กลุ่มงานบริการวิชาการ กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ห้องศูนย์รวมระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่าย
อาคารบุญชนะ อัดถาวร	ชั้น 5 เป็นห้องระบบเครือข่ายย่อยและเครื่องแม่ข่าย สำหรับติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และอุปกรณ์เครือข่าย สนับสนุนงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน
อาคารจจรก	ชั้น 2 เป็นห้องระบบเครือข่ายย่อยและเครื่องแม่ข่าย สำหรับติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่องานบริหารและงานบริการการศึกษา

ข้อมูลทางการเงิน

แผนภูมิเปรียบเทียบงบประมาณของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552



งบประมาณของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ประจำปี 2552

รายการ		สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ	
		งบประมาณที่ได้รับ	งบประมาณที่เบิกจ่าย
งบประมาณแผ่นดิน	งบดำเนินการ	341,800.00	341,800.00
	งบลงทุน	6,886,000.00	6,594,895.50
	งบเงินอุดหนุน	13,000,000.00	13,000,000.00
	<b>รวม</b>	<b>20,227,800.00</b>	<b>19,936,695.50</b>
งบประมาณเงินรายได้	งบดำเนินการ	2,988,200.00	2,363,078.79
	งบลงทุน	553,000.00	552,669.90
	งบเงินอุดหนุน	38,300.00	47,858.00
	<b>รวม</b>	<b>3,579,500.00</b>	<b>2,963,606.69</b>
กองทุนสำนัก	งบดำเนินการ	52,000.00	24,470.00
	งบลงทุน	-	-
	งบเงินอุดหนุน	74,000.00	5,000.00
	<b>รวม</b>	<b>126,000.00</b>	<b>29,470.00</b>
กองทุนพัฒนาเทคโนโลยี	งบดำเนินการ	5,129,800.00	4,641,433.68
	งบลงทุน	1,790,800.00	1,651,545.00
	งบเงินอุดหนุน	20,000.00	-
	<b>รวม</b>	<b>6,940,600.00</b>	<b>6,292,978.68</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>30,873,900.00</b>	<b>29,222,750.87</b>

ตารางแสดงผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมิน ปีการศึกษาที่ 2551	การดำเนินงาน
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ	
จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง	1. สำนักได้นำแผนปฏิบัติงานประจำปี 2551 มาพิจารณาร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด
สำนักควรมีการนำแผนปฏิบัติงานประจำปี 2551 มาพิจารณาร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	2. สำนักได้มีการพิจารณาทบทวนระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษา โดยสรุปการพัฒนาและเปลี่ยนแปลง การจัดทำองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของรายงานการประกันคุณภาพ โดยแสดงภาพรวมให้เห็นพัฒนาการต่อการนำมาปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนัก ให้ได้รับความพึงพอใจและเอื้อประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานคณะ/สำนักของสถาบัน
แนวทางการพัฒนา	3. สำนักได้มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน และในระหว่างปีที่ดำเนินงานมีการทบทวน/ปรับแผน/ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความเป็นจริง ส่งผลให้สำนักจัดตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการของสำนัก การศึกษาระบบสารสนเทศ และจากการประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการของสำนัก ครั้งที่ 5/2552 วันพฤหัสบดีที่ 13 สิงหาคม 2552 ประธานได้ขอให้คณะกรรมการเพิ่มหน้าที่ในการทำงานดังนี้ 1) วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์ เป้าหมายกับยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของสถาบัน และ 2) ประเมินตัวบ่งชี้ในแผนงานและโครงการ
สำนักควรมีการทบทวนแผนการดำเนินงานเพื่อนำมาวิเคราะห์ความสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต	4. จากการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศครั้งที่ 1/2552 วันจันทร์ที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2552 ที่ประชุมมีมติให้หน่วยแผนงานและประกันคุณภาพ สรุปผลการปฏิบัติงานที่รายงานในการประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการของสำนักทุกรอบ 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน และนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการของสำนักพิจารณาพิจารณาร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด



จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมิน ปีการศึกษาที่ 2551	การดำเนินงาน
<b>องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการ</b>	
<p><b>จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</b></p> <p>การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในบางบริการไม่ได้เน้นสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ จำเป็นต้องปรับปรุงแบบสอบถามให้มีคำถามที่ตรงกับการสำรวจตามคุณภาพของเจ้าหน้าที่และแยกแบบสำรวจความพึงพอใจต่อประเภทงานออกไป</p>	<p>1. ได้ทำการปรับปรุงแบบสอบถาม ในการประชุมบุคลากร ครั้งที่ 4/2552 วันที่ 24 ก.ย. 2552 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— ปรับแก้แบบสอบถามของบริการ Helpdesk ในข้อ “ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ /ระยะเวลาที่ให้บริการ” เป็น “ ความสะดวกในการติดต่อ” และ “ความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการ” เป็น “ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน”</li> <li>— ปรับแก้แบบสอบถามของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จาก “ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์” เป็น “สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์”</li> </ul> <p>2. จากการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศครั้งที่ 1/2552 วันจันทร์ที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2552 ที่ประชุมมีมติให้ทุกกลุ่มงานปรับปรุงแบบสอบถาม และนำเข้าที่ประชุมของคณะทำงานปรับปรุงแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ประเภท คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— ปรับแก้แบบสอบถามที่เกี่ยวกับงานเป็นแบบสอบถามต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ครบทุกกลุ่มงาน ซึ่งแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จะสำรวจเป็นแบบ Post Survey</li> <li>— แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อประเภทงาน จะสำรวจปีละ 2 ครั้ง ในส่วนของวิธีการแจกแบบสำรวจกับกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการสำรวจให้คณะทำงานประชุมอีกครั้ง</li> </ul>
<p><b>แนวทางการพัฒนา</b></p> <p>สำนักจำเป็นต้องปรับปรุงแบบสอบถามให้มีคำถามที่ตรงกับการสำรวจตามคุณภาพของเจ้าหน้าที่และแยกแบบสำรวจตามประเภทงานออกไป โดยตั้งคณะทำงานขึ้นเพื่อปรับปรุงแบบสอบถาม</p>	
<b>องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการแก่สังคม</b>	
<p><b>แนวทางการพัฒนา</b></p> <p>สำนักควรเพิ่มตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของเจ้าหน้าที่ด้วย</p>	<p>จากการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศครั้งที่ 1/2552 วันจันทร์ที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2552 ที่ประชุมมีมติให้เพิ่มตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของเจ้าหน้าที่</p>

จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมิน ปีการศึกษาที่ 2551	การดำเนินงาน
<b>องค์ประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</b>	
<b>แนวทางการพัฒนา</b>	1. สำนักส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมของสถาบันและของสำนักจัดขึ้น โดยมีภาระให้คะแนนส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม
สำนักให้ความสำคัญและส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งที่สถาบันจัดขึ้น และกิจกรรมที่สำนักจัดขึ้น	2. งานเว็บไซต์ได้จัดส่งหน้าเว็บที่แสดงบนเว็บไซต์ของสถาบันในเทศกาลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม มายังหน่วยแผนฯ
<b>องค์ประกอบที่ 5 การบริหารและการจัดการ</b>	
<b>แนวทางการพัฒนา</b>	1. ที่ประชุมคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี ได้มีมติให้
<p>1. เนื่องจากมีการนำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมาช่วยในการสนับสนุนกระบวนการดำเนินงานของสถาบันมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงควรดำเนินการเพิ่มอัตราของบุคลากรที่เชี่ยวชาญทางด้านไอทีให้เพียงพอที่จะรองรับต่อการควบคุมดูแลและพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>2. ควรมีการประเมินประสิทธิภาพ ความปลอดภัยของข้อมูล และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ เพื่อนำไปปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น ควรมีการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงของระบบสารสนเทศเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายในรูปแบบต่างๆ และสามารถฟื้นฟูระบบและข้อมูลในกรณีที่เกิดความเสียหายได้ รวมทั้งควรมีแผนแก้ไขปัญหามาจากภัยพิบัติ (Contingency Plan) และมีการทดสอบตามแผนที่วางไว้</p>	<p>สำนักทำการขออัตรานักวิชาการคอมพิวเตอร์จำนวน 11 อัตรา ซึ่งที่ประชุมสภาสถาบันฯ มีมติอนุมัติอัตราพนักงานสถาบัน ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 7 อัตรา และบรรจุเข้าปฏิบัติงานแล้ว 6 อัตรา</p> <p>2. สำนักได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อฐานข้อมูลเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ</p> <p>3. สำนักได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนัก การศึกษาระบบสารสนเทศขึ้น เพื่อระบุปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานตามภารกิจหลักของสำนัก และได้ดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงไปแล้วบางส่วนในปีงบประมาณ 2552</p>

**ตารางการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา จากการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2552**

<b>องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ</b>	
<b>จุดแข็ง</b>	<b>แนวทางเสริมจุดแข็ง</b>
1. สำนักมีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนครบทุกภารกิจ 2. สำนักมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการของสำนัก โดยมีหน้าที่ วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์ เป้าหมายกับยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของสถาบัน และ ประเมินตัวบ่งชี้ในแผนงานและโครงการเพื่อให้การดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ ของสำนักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	
<b>จุดที่ควรพัฒนา</b>	<b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</b>
การกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมาย	ควรกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายให้สามารถวัดความสำเร็จได้อย่างชัดเจน
<b>วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม (ถ้ามี)</b>	

<b>องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการ</b>	
<b>จุดแข็ง</b>	<b>แนวทางเสริมจุดแข็ง</b>
สำนักมีระบบ Helpdesk Service System ช่วยในการออกชุดแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินภายหลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งทำให้ได้รับความคิดเห็นโดยตรงจากผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย อย่างสะดวก รวดเร็ว ทำให้สามารถนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น	ควรพัฒนาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อประเภทงานต่าง ๆ ที่ให้บริการ นอกเหนือจากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
<b>จุดที่ควรพัฒนา</b>	<b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</b>
<b>วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม (ถ้ามี)</b>	

องค์ประกอบที่ 3 การบริการทางวิชาการแก่สังคม	
<b>จุดแข็ง</b> สำนักมีการประเมินผลการจัดกิจกรรมของสำนัก เพื่อนำผลการประเมิน ไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการทางวิชาการ	<b>แนวทางเสริมจุดแข็ง</b> สำนักควรจัดกิจกรรมหรือทรัพยากรที่จะส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานด้านวิชาการได้เพิ่มขึ้น
<b>จุดที่ควรพัฒนา</b>	<b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</b>
<b>วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม (ถ้ามี)</b>	
.	

องค์ประกอบที่ 4 การบริหารและการจัดการ	
<b>จุดแข็ง</b>	<b>แนวทางเสริมจุดแข็ง</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักได้จัดกิจกรรมการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งสามารถตอบสนองยุทธศาสตร์ของสถาบัน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถาบันให้เป็นสถาบันแห่งการเรียนรู้</li> <li>2. ผู้บริหารของสถาบันฯ ได้มอบหมายสำนักการศึกษา ระบบสารสนเทศซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่เชี่ยวชาญทางด้านไอทีเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันฯ และได้สนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ให้เพียงพอ ทำให้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักฯ มีคุณภาพและครอบคลุมความต้องการใช้งาน</li> <li>3. สำนักมีการปรับปรุงระบบเครือข่าย (Network ) ทั้งเครือข่ายแบบ Wired LAN และ Wireless LAN ให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทั่วทั้งสถาบัน เพื่อสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานสามารถใช้ระบบสารสนเทศเชื่อมโยงข้อมูลกันได้อย่างทั่วถึง</li> <li>4. สำนักมีการส่งเสริมให้บุคลากรสายงานคอมพิวเตอร์ ได้รับการอบรมในลักษณะเฉพาะทางด้านเทคนิคคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น และนำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้ประโยชน์กับงานได้อย่างเหมาะสม</li> <li>5. สำนักมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนัก การศึกษาระบบสารสนเทศ และมีการกำหนดนโยบายการควบคุมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ol>	

<b>องค์ประกอบที่ 4 การบริหารและการจัดการ</b>	
<b>จุดที่ควรพัฒนา</b>	<b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักควรรจัดให้บุคลากรของสำนักมีการประชุมหารือร่วมกันทำกิจกรรมให้ต่อเนื่องมากขึ้น</li> <li>2. ขาดทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ เครื่องแม่ข่ายสำรอง และระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนา ระบบ ( Development Environment ) เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง</li> <li>3. สำนักควรรจัดงบประมาณในการประกันสุขภาพให้กับบุคลากรเพิ่มเติม</li> <li>4. สำนักควรรจัดทำแผนส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถและมีศักยภาพในการก้าวกระโดดขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่ก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักควรรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดยแจ้งผลการปฏิบัติงานผ่านทาง SMS ทำให้สะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้น และมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบและประเมินผล</li> <li>2. สำนักควรรจัดบริหารงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนมาดำเนินการในด้านการบริหารความเสี่ยงให้มากขึ้น</li> <li>3. สำนักควรรเสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณเพื่อสมทบในการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้แก่บุคลากร</li> <li>4. สำนักควรรศึกษาและกำหนดทิศทางในการจัดทำแผนส่งเสริมบุคลากรที่มีความสามารถและศักยภาพในการขึ้นสู่ตำแหน่งที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยการกำหนดเกณฑ์ประเมินบุคลากรอย่างชัดเจน และมีการดำเนินการต่อไป</li> </ol>
<b>วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม (ถ้ามี)</b>	

<b>องค์ประกอบที่ 5 การเงินและงบประมาณ</b>	
<b>จุดแข็ง</b>	<b>แนวทางเสริมจุดแข็ง</b>
สำนักมีระบบต่าง ๆ ที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์สถานะทางการเงินเพื่อใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ อีกทั้งมีการรายงานยอดเงินคงเหลือประกอบการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ และการจ้างเหมาการซ่อมแซมทุกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารตัดสินใจในการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ	ควรรนำระบบสารสนเทศที่สถาบันมีอยู่มาใช้ในกลุ่มผู้บริหารเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่มีมาใช้ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
<b>จุดที่ควรพัฒนา</b>	<b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</b>
<b>วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม (ถ้ามี)</b>	

<b>องค์ประกอบที่ 6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b>	
<b>จุดแข็ง</b>	<b>แนวทางเสริมจุดแข็ง</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักมีคณะอนุกรรมการรับผิดชอบการจัดระบบประกันคุณภาพ พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสม</li> <li>2. สำนักมีกลไกการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง</li> <li>3. ตัวบ่งชี้ที่สำนักพัฒนาขึ้นนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</li> <li>4. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกันคุณภาพ ได้แก่ ระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา (QAIS) และมีการนำรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้จากระบบ Helpdesk Service System มาเป็นตัวบ่งชี้ในรายงานการประเมินตนเอง เพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมอีกด้วย</li> </ol>	
<b>จุดที่ควรพัฒนา</b>	<b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</b>
<b>วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม (ถ้ามี)</b>	

## ส่วนที่ 2

### ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ เทียบกับเกณฑ์และเทียบกับเป้าหมายในรอบปีปัจจุบัน

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์แผน ดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน
2. มีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกันและกัน และสอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนัก ยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของสถาบัน
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้ของการดำเนินงาน และกำหนดเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน
4. มีการดำเนินการตามแผนครบทุกภารกิจ
5. มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารของสำนัก
6. มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์ เป้าหมายกับยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของสำนัก ตลอดจนสภาพการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ
7. มีการนำผลการประเมินและผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการ ไม่ครบ 5 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 5 - 6 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

#### ผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2552 สำนัก มีผลงานผ่านระดับ 7 ตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. คือ

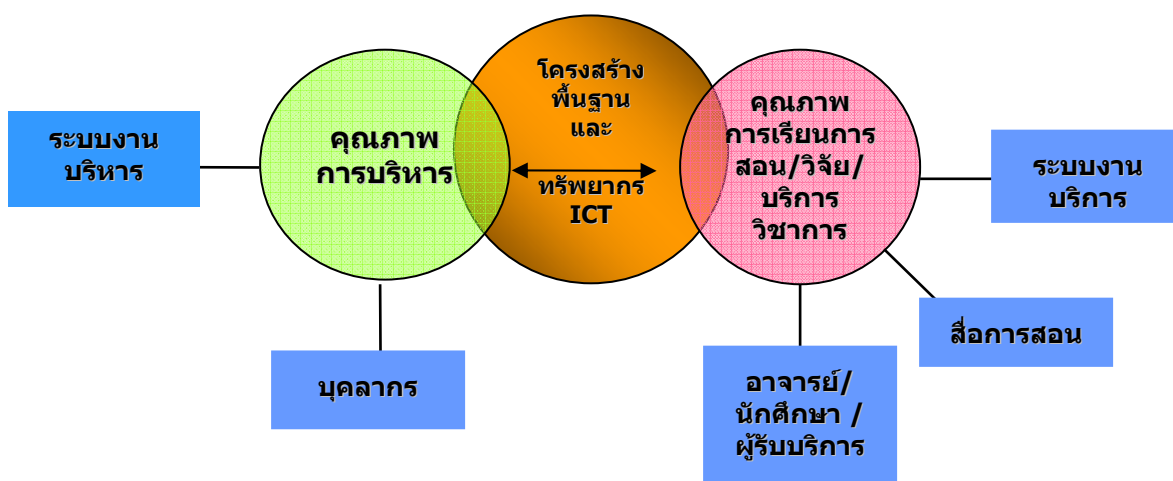
ระดับ 1 : มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน

มีการกำหนดปรัชญา ปณิธาน แล้วเผยแพร่ให้คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้รับทราบทั่วกันผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ <http://isec.mida.ac.th> (1.1-1)

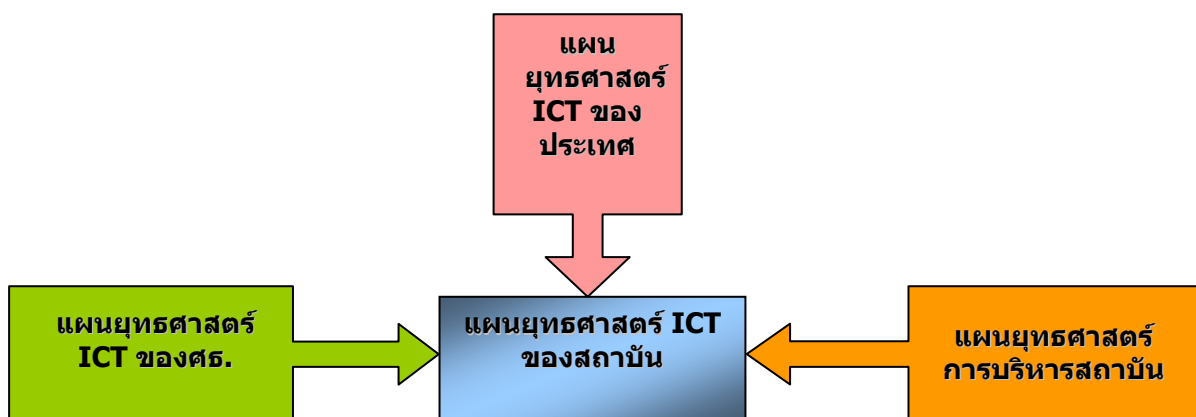
ระดับ 2 : มีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกันและกัน และสอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนัก ยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของสถาบัน

สำนักมีกระบวนการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบครบวงจร ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การจัดทำแผน การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล โดยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์เป็นกรอบในการดำเนินงาน มีการเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์กระทรวงศึกษาธิการ และยุทธศาสตร์สถาบัน โดยจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2552 (1.1-2) และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2553-2556 (1.1-3) ให้สอดคล้องกัน และสอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนัก ยุทธศาสตร์ของสถาบัน โดยกำหนดองค์ประกอบหลักของการดำเนินการเพื่อสนองตอบ

ภารกิจของสถาบัน อันได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากร ICT คุณภาพในการบริหาร และคุณภาพในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ



โดยมีการเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ ICT ของประเทศ ของกระทรวงศึกษาธิการ และแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันเข้าด้วยกัน และจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ ICT ของสถาบัน



ระดับ 3 : มีการกำหนดตัวบ่งชี้ของการดำเนินงาน และกำหนดเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน

ผู้บริหารของสำนักได้มีการลงนามตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกับผู้บริหารสถาบัน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) และเป้าหมายของการดำเนินงาน โดยใช้เกณฑ์การประเมินของ สกอ. สมศ. กพร. (1.1-4) อีกทั้งยังมีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการของสำนักเองด้วย (1.1-5)

ระดับ 4 : มีการดำเนินการตามแผนครบทุกภารกิจ

มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2552 ได้ตามแผนครบทุกภารกิจ (1.1-6)



**ระดับ 5 :** มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารสำนัก

มีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ มีการประชุมทุกเดือน เพื่อให้การดำเนินงานแผนงาน/โครงการต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะพิจารณาจากแผนงาน/โครงการในแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งแผนงาน/โครงการที่จัดทำขึ้นจะใช้วิธี PDCA หรือ Plan Do Check Act และตั้งผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนงาน/โครงการ (1.1-7)

**ระดับ 6 :** มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์ เป้าหมายกับยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของสำนัก ตลอดจนสภาพการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ

สำนักมีการทบทวน/ปรับและเพิ่มเติมโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อเตรียมจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา เพื่อนำมาทบทวน/ปรับและเพิ่มเติมโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปี (1.1-8) อีกทั้งได้พิจารณาความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สถาบันและภารกิจของสำนัก ตลอดจนสภาพการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตด้วย

**ระดับ 7 :** มีการนำผลการประเมินและผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

สำนักมีการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งผลจากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสำนัก (1.1-9) โดยมีผลการวิเคราะห์จุดแข็ง/แนวทางเสริม จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และแนวทางการพัฒนา ซึ่งสำนักจะนำมากำหนดมาตรการเพื่อรองรับและทบทวนการจัดทำแผนปฏิบัติการเป็นประจำทุกปี (1.1-10)

**ผลประเมิน**

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ระดับ 5		ระดับ 7		ระดับ 7
ผลการดำเนินงาน	ระดับ 7	ระดับ 7	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 7
คะแนนอิงเกณฑ์	3 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	ไม่บรรลุเป้าหมาย	ไม่บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย

**การประเมินตนเอง**

รายการ	คะแนนอิงเกณฑ์ / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : ระดับ 7	3 คะแนน
เป้าหมาย : ระดับ 7	บรรลุเป้าหมาย

**จุดแข็ง/แนวทางเสริม :**

1. สำนักมีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนครบทุกภารกิจ
2. สำนักมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการของสำนัก โดยมีหน้าที่วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์ เป้าหมายกับยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของสถาบัน และประเมินตัวบ่งชี้ในแผนงาน/โครงการ ทำให้การดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของสำนักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**รายการหลักฐาน**

- 1.1-1 เว็บไซต์ของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ <http://isec.nida.ac.th>
- 1.1-2 แผนปฏิบัติการประจำปี 2552
- 1.1-3 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2553-2556
- 1.1-4 หนังสือการลงนามตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปี 2552
- 1.1-5 คำสั่งสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ที่ 28/ 2549 เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาตัวบ่งชี้งานบริการของสำนัก ลงวันที่ 19 พ.ย. 2550
- 1.1-6 รายงานการประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผล โครงการของสำนัก ครั้งที่ 3/2553 วันพฤหัสบดีที่ 29 เมษายน 2553
- 1.1-7 คำสั่งสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศที่ 3/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผล โครงการของสำนัก การศึกษาระบบสารสนเทศ
- 1.1-8 แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ. 2552-2555)
- 1.1-9 รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2546-2551 (สามารถ download <http://isec.nida.ac.th/th/2010-01-18-04-35-21> )
- 1.1-10 รายงานการประชุมกรรมการประจำสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ครั้งที่ 5/2552 เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2552

ตัวบ่งชี้ 1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
บรรลุเป้าหมายร้อยละ 60-74	บรรลุเป้าหมายร้อยละ 75-89	บรรลุเป้าหมายร้อยละ 90-100

ข้อมูลการดำเนินงาน :

สำนักงานการศึกษาระบบสารสนเทศได้แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการของสำนัก เพื่อให้การดำเนินงานแผนงาน/โครงการต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะพิจารณาจากแผนงาน/โครงการในแผนปฏิบัติงานประจำปีนั้นๆ ซึ่งแผนงาน/โครงการที่จัดทำขึ้นจะใช้วิธี PDCA หรือ Plan Do Check Act และตั้งผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนงาน/โครงการ

ในปีงบประมาณ 2552 สำนักได้จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี 2552 (1.1-2) ซึ่งจากการวิเคราะห์และประเมินผลดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน ปี 2552 โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการของสำนักพิจารณาได้ (1.1-6) ดังนี้

1. โครงการที่ต้องดำเนินการต่อเนื่อง จำนวน 16 แผนงาน/โครงการ
  - บรรลุเป้าหมายจำนวน 15 แผนงาน/โครงการ
  - ไม่บรรลุเป้าหมายจำนวน 1 แผนงาน/โครงการ
2. โครงการสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสนา จำนวน 6 โครงการ
  - บรรลุเป้าหมายจำนวน 6 โครงการ

สูตรการคำนวณ

จำนวนแผนงาน/โครงการประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมาย (21) X 100 = 95.45

จำนวนแผนงาน/โครงการประจำปีงบประมาณทั้งหมด (22)

ดังนั้นการบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติงานที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 95.45

ผลประเมิน

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ไม่ได้ประเมิน		ร้อยละ 90 - 100		≥ 90%
ผลการดำเนินงาน			ร้อยละ 86.19	ร้อยละ 86.19	ร้อยละ 95.45
คะแนนอิงเกณฑ์			2 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย			ไม่บรรลุเป้าหมาย	ไม่บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย

การประเมินตนเอง

รายการ	คะแนนอิงเกณฑ์ / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : 95.45	3 คะแนน
เป้าหมาย : ≥ 90%	บรรลุเป้าหมาย

**จุดแข็ง/แนวทางเสริม :**

สำนักมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการของสำนักซึ่งมีการประชุมทุกเดือน เพื่อวิเคราะห์ ตรวจสอบ และ ประเมินตัวบ่งชี้ในแผนงาน/โครงการ ทำให้การดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของสำนักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**จุดที่ควรพัฒนา**

การกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมาย

**ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง**

ควรกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายให้สามารถวัดความสำเร็จได้อย่างชัดเจน

**รายการเอกสารอ้างอิง :**

1.1-2 แผนปฏิบัติงานประจำปี 2552

1.1-6 รายงานการประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการของสำนัก ครั้งที่ 3/2553 วันพฤหัสบดีที่ 29 เมษายน 2553

**องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการ**

**ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

**ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต**

**เกณฑ์การประเมิน : ค่าเฉลี่ย**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	ค่าเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป

**ผลการดำเนินงาน**

สำนักได้จัดทำแผนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการระบบสารสนเทศ (2.1-1) และประชุมระดมสมองเพื่อปรับปรุงตัวชี้วัดและวิธีการเก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับตัววัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ พร้อมทั้งกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินงานในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักมีปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน โดยมีระบบ Helpdesk Service System เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการของสำนักโดยตรง ระบบทำให้บุคลากรสามารถรับทราบปัญหาหรือการขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว และสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้เมื่อปฏิบัติงานเสร็จ ทำให้ผู้บริหารสามารถรับทราบระยะเวลาการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งปริมาณงาน และระบบยังช่วยในการออกชุดแบบสอบถาม (2.1-2) ให้ผู้รับบริการกรอกหลังเจ้าหน้าที่ให้บริการเมื่อรับแจ้งปัญหาประจำวันในระบบได้ทันทีซึ่งทำให้ได้รับความคิดเห็นโดยตรงจากผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถนำมาพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น

ในปีการศึกษา 2552 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง ดังนี้

- เก็บรวบรวมข้อมูลในปีงบประมาณ 2552/ครั้งที่ 2 (เดือนมีนาคม 2552 – สิงหาคม 2552) โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน 250 ชุด ได้คืนมา 188 ชุด คิดเป็นร้อยละ 75 และผู้รับบริการซึ่งเป็นนักศึกษา จำนวน 800 ชุด ได้คืนมา 607 ชุด คิดเป็นร้อยละ 75.87 (2.1-3)
- เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกันยายน 2552 – กุมภาพันธ์ 2553 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน 200 ชุด ได้คืนมา 152 ชุด คิดเป็นร้อยละ 76 และผู้รับบริการซึ่งเป็นนักศึกษา จำนวน 640 ชุด ได้คืนมา 503 ชุด คิดเป็นร้อยละ 78.59 (2.1-3)

**ระดับความพึงพอใจของบุคลากร**

- บุคลากรมีความพึงพอใจมากในการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนัก ในปีงบประมาณ 2552/ครั้งที่ 2 มีระดับความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89
- บุคลากรมีความพึงพอใจมาก ในการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนัก ในปีงบประมาณ 2553/ครั้งที่ 1 มีระดับความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60

**ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา**

- นักศึกษาภาคปกติและนักศึกษาภาคพิเศษมีความพึงพอใจปานกลางในการใช้บริการต่างๆ ของสำนัก ในปีงบประมาณ 2552/ครั้งที่ 2 มีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 และ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40 ตามลำดับ

- นักศึกษาภาคปกติและนักศึกษาภาคพิเศษมีความพึงพอใจปานกลางในการใช้บริการต่างๆ ของสำนัก ในปีงบประมาณ 2553/ครั้งที่ 1 มีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40 และ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40 ตามลำดับ

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.8

**ผลประเมิน**

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ค่าเฉลี่ย $\geq 3.5$		ค่าเฉลี่ย $\geq 3.5$		ค่าเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป
ผลการดำเนินงาน	3.58	3.58	3.83	3.83	4.09
คะแนนเชิงเกณฑ์	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย

**การประเมินตนเอง**

รายการ	คะแนนเชิงเกณฑ์ / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : 4.09	3 คะแนน
เป้าหมาย : ค่าเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป	บรรลุเป้าหมาย

**จุดแข็ง/แนวทางเสริม :**

มีระบบ Helpdesk Service System ช่วยในการออกชุดแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินภายหลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งทำให้ได้รับความคิดเห็นโดยตรงจากผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย อย่างสะดวก รวดเร็ว ทำให้สามารถนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

**ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง**

ควรพัฒนาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อประเภทงานต่าง ๆ ที่ให้บริการ นอกเหนือจากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**รายการหลักฐาน**

- 2.1-1 แผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการระบบสารสนเทศ
- 2.1-2 ตัวอย่างแบบสอบถาม
- 2.1-3 รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ รอบปีการศึกษา 2552 (การสำรวจปีงบประมาณ 2552/ครั้งที่ 2 และปีงบประมาณ 2553/ครั้งที่ 1)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ (response time)

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน : ร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้ใช้บริการภายใน 4 ชม.หลังจากได้รับแจ้ง

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน
< 70	70 – 79	≥ 80

ผลการดำเนินงาน

รายงานเวลาที่ใช้ในการติดต่อกลับ (2.2-1) สรุปได้ดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนรายการทั้งหมด	รายการที่ใช้เวลา ≤ 4 ชม.			รายการที่ใช้เวลา > 4 ชม.		
		จำนวนรายการ	ร้อยละ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	จำนวนรายการ	ร้อยละ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	4	100.00	0.22	-	-	-
2. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	901	858	95.23	47.80	43	4.77	2.40
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	282	266	94.33	14.82	16	5.67	0.89
4. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	608	575	94.57	32.03	33	5.43	1.84
<b>รวมจำนวนรายการทั้งหมด</b>	<b>1,795</b>	<b>1,703</b>		<b>94.87</b>	<b>92</b>		<b>5.13</b>

สูตรการคำนวณ ร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้ใช้บริการภายใน 4 ชม.หลังจากได้รับแจ้งถ่วงน้ำหนัก :

$$(4*100)+(858*95.23)+(266*94.33)+(575*94.57)/1,795 = 94.87$$

ผลประเมิน

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ร้อยละ ≥ 80		ร้อยละ ≥ 80		ร้อยละ ≥ 80
ผลการดำเนินงาน	80	80	81	81	94.87
คะแนนอิงเกณฑ์	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย

การประเมินตนเอง

รายการ	คะแนนอิงเกณฑ์ / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ 94.87	3 คะแนน
เป้าหมาย : มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80	บรรลุเป้าหมาย

รายการหลักฐาน

2.2-1 รายงานจากระบบ Helpdesk Service System “รายงานเวลาที่ใช้ในการติดต่อกลับ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2552 ถึงเดือนพฤษภาคม 2553”

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน : ร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

เวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ สำหรับงานที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการ โดยตรง

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน
< 70	70 – 79	≥ 80

**ผลการดำเนินงาน**

การพัฒนาตัวชี้วัดงานบริการ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดระดับความยาก – ง่าย ของงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

**ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน**

งาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ชม.)		
	ระดับง่าย (Easy)	ระดับปานกลาง (Fair)	ระดับยาก (Hard)
1. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	≤ 8	>8 - ≤ 28	>28 - ≤44
2. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	≤ 10	>10 - ≤ 16	>16 - ≤ 28
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	≤ 12	>12 - ≤ 28	>28 - ≤ 60
4. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	≤ 12	>12 - ≤ 20	>20 - ≤ 36

หมายเหตุ : 1 วันทำการ เท่ากับ 8 ชั่วโมง ไม่นับวันหยุดราชการ

เวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ สำหรับงานที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งได้จากระบบ Helpdesk Service System “รายงานเวลาที่ใช้ในการให้บริการ” (2.3-1)

งาน	รายการทั้งหมด	รายการที่เกิดขึ้นภายในเวลาที่กำหนด			รายการที่ใช้เวลาเกินกำหนด		
		จำนวนรายการ	ร้อยละ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	จำนวนรายการ	ร้อยละ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	4	100.00	0.22	-	-	-
2. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	905	890	98.34	49.39	15	1.66	0.83
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	282	277	98.23	15.37	5	1.77	0.28
4. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	611	610	99.84	33.85	1	0.16	0.06
<b>รวมจำนวนรายการทั้งหมด</b>	<b>1,802</b>	<b>1,781</b>		<b>98.83</b>	<b>21</b>		<b>1.17</b>

สูตรการคำนวณ ร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดถ่วงน้ำหนัก :

$$(4*100)+(890*98.34)+(277*98.23)+(610*99.84)/1,802 = 98.83$$



ผลประเมิน

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ร้อยละ $\geq 80$		ร้อยละ $\geq 80$		ร้อยละ $\geq 80$
ผลการดำเนินงาน	84	84	77.67	77.64	98.83
คะแนนอิงเกณฑ์	3 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	ไม่บรรลุเป้าหมาย	ไม่บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย

การประเมินตนเอง

รายการ	คะแนนอิงเกณฑ์ / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ 98.83	3 คะแนน
เป้าหมาย : มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80	บรรลุเป้าหมาย

รายการหลักฐาน

2.3-1 รายงานจากระบบ Helpdesk Service System “รายงานเวลาที่ใช้ในการให้บริการ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2552 ถึงเดือน พฤษภาคม 2553”

**องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการแก่สังคม**

**ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 : ร้อยละของการมีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของบุคลากรด้านไอที ต่อบุคลากรด้านไอทีทั้งหมด**  
**ชนิดตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า**

**คำอธิบาย :**

- การมีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของบุคลากรด้านไอที ได้แก่ เป็นกรรมการภายนอกสำนัก เป็นวิทยากรบรรยายหรืออบรมหัวข้อเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- จำนวนบุคลากรด้านไอที หมายถึง บุคลากรของสำนักที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 เดือนขึ้นไป

**ผลการดำเนินงาน**

ในปีการศึกษา 2552 การมีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของบุคลากรด้านไอทีของสำนัก

- บุคลากรด้านไอทีที่มีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม มีจำนวน 9 คน :

- 1) ผ.ศ.นवलนดา สงวนวงษ์ทอง 2) น.ศ.กสิมา คิ้วเจริญ 3)นางอัจฉราพร สาระบุตร 4)นายกฤษณะ หล่อโลหพันธ์
- 5)นายกรพรหม ธีระวัฒน์ 6) นายภิญโญ เกิดแก้ว 7)น.ศ.จุฬาร พันธ์ก้าเหน็ด 8)น.ศ.ศิริรัตน์ พลชัย 9)นางสุนิศา เตยสิทธิ์

- รายชื่อบุคลากรด้านไอทีที่นำมาคำนวณมีจำนวน 16 คน ดังนี้

อาจารย์ :1) ผศ.นवलนดา สงวนวงษ์ทอง 2)อ.อภิรัตน์ บุรพิพัฒน์

- นักวิชาการคอมพิวเตอร์: 1)น.ศ.กสิมา คิ้วเจริญ 2)นางอัจฉราพร สาระบุตร 3)น.ศ.ทัศนีย์ เพชรสีช่วง 4) นายเสริมศักดิ์ สุนทรศัพท์ 5)นายกฤษณะ หล่อโลหพันธ์ 6) นายกรพรหม ธีระวัฒน์ 7) นางสุนิศา เตยสิทธิ์ 8) นางโสภิษฐ์ ปัญญาคำ 9) นายรัชชัย กาวรรณ 10) นายชิตชัย บุตแสง 11) นายอารี หวังปัญญา 12)น.ศ.ศิริรัตน์ พลชัย 13) นายภิญโญ เกิดแก้ว 14)นางสาวจุฬาร พันธ์ก้าเหน็ด

**หมายเหตุ :**

มีบุคลากรด้านไอทีที่มีจำนวน 23 คน (อาจารย์: 2 คน , ผู้ปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ : 21 คน) แต่เนื่องจากมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์บรรจุใหม่ที่ทำงานไม่ถึง 9 เดือนจึงไม่นำมาคำนวณจำนวน 7 คน ได้แก่ 1)นายสุรพงษ์ เนาวเศรษฐ์ 2)น.ศ.ชนัญญา เนียมมาลัย 3)นายพิชณกฤษณ์ โกศลทวิชากร 4)น.ศ.คณิตรา ปัดสายะ 5)นายวรวิฒิ แสงเรือง 6)น.ศ.อัจฉริยา เปรมเล็ก 7)โกมุท โกมุทพงศ์

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
อยู่ระหว่างร้อยละ 1 - ร้อยละ 14	ร้อยละ 15 - ร้อยละ 24	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 25

**สูตรการคำนวณ :** ร้อยละของการมีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของบุคลากรด้านไอที ต่อ บุคลากรด้านไอทีทั้งหมด :

$$\frac{\text{จำนวนของบุคลากรด้านไอทีที่มีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม (9)}}{\text{จำนวนบุคลากรด้านไอทีทั้งหมด (16)}} \times 100 = 56.25$$

จำนวนบุคลากรด้านไอทีทั้งหมด (16)

ผลประเมิน

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย					ร้อยละ $\geq$ 25
ผลการดำเนินงาน					ร้อยละ 56.25
คะแนนอิงเกณฑ์					3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย					บรรลุเป้าหมาย

การประเมินตนเอง

รายการ	คะแนนอิงเกณฑ์ / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ 56.25	3 คะแนน
เป้าหมาย : มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 25	บรรลุเป้าหมาย

รายการหลักฐาน

- 3.1-1 ข้อมูลจากระบบ QAIS : <http://qa.nida.ac.th>
- 3.1-2 แผนภูมิอัตรากำลัง

**ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 : ร้อยละของกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการต่อบุคลากรด้านไอที**

**ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต**

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
อยู่ระหว่างร้อยละ 1 - ร้อยละ 19	ร้อยละ 20 - ร้อยละ 29	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 30

**ผลการดำเนินงาน**

ในปีการศึกษา 2552 กิจกรรม/โครงการบริการวิชาการจำนวน **10 กิจกรรม** ได้แก่

**❖บริการแก่สังคม และชุมชน( 1 กิจกรรม)**

1. 19-08-2552 ไอที ฟอรัม ครั้งที่ 8 เรื่อง ทำไมต้อง 3G

**❖วิชาการ( 4 กิจกรรม)**

1. 20-08-2552 โครงการจัดทำสื่อด้วยตนเอง (ภายใต้โครงการพัฒนาระบบ e-Learning ของสถาบันฯ)
2. 22-03-2553 การสอนความรู้ทางคอมพิวเตอร์พื้นฐาน (Tutorial Class) สำหรับนักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ ครั้งที่ 3 ปีการศึกษา 2552
3. 27-05-2553 การสอนความรู้ทางคอมพิวเตอร์พื้นฐาน (Tutorial Class) สำหรับนักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2552
4. 29-07-2552 อบรมการใช้งาน โปรแกรม SPSS for Windows เวอร์ชัน 17.0

**❖การบริหารจัดการ( 3 กิจกรรม)**

1. 03-09-2552 อบรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้บริหารระดับกลาง
2. 17-08-2552 อบรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้ใช้งานระบบ)
3. 28-07-2552 อบรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (หน่วยงานนำร่อง)

**❖กิจกรรมทั่วไป( 2 กิจกรรม)**

1. 07-09-2552 การเปิดงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. 24-07-2552 ศึกษาทางด้านเทคโนโลยี ณ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

**รายชื่อบุคลากรด้านไอทีที่นำมาคำนวณ**

อาจารย์ :1) ผศ.นवलนดา สงวนวงษ์ทอง 2)อ.อภิรัตน์ บุรพิพัฒน์

นักวิชาการคอมพิวเตอร์: 1)น.ส.กสิมา คิ้วเจริญ 2)นางอัจฉราพร สารบุตร 3)น.ส.ทัศนีย์ เพชรสีช่วง 4) นายเสริมศักดิ์ สุนทรศัพท์ 5)นายภุชณะ หล่อโลหพันธุ์ 6) นายกรพรหม ธีระวัฒน์ 7) นางสุนิดา เด็ชสิทธิ์ 8) นางโสภิญัฐ ปัญญาคำ 9) นายรัชชัย กาวรรณ 10) นายชิตชัย บุตแสง 11) นายอารี หวังปัญญา 12)น.ส.ศิริรัตน์ พลชัย 13) นายภิญโญ เกิดแก้ว 14)นางสาวจุฬาร พันธุ์กำหนด

**หมายเหตุ :** บุคลากรด้านไอทีที่มีจำนวน 23 คน (อาจารย์ : 2 คน , ผู้ปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ : 21 คน) แต่เนื่องจากมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์บรรจุใหม่ที่ทำงานไม่ถึง 9 เดือนจึงไม่นำมาคำนวณจำนวน 7 คน ได้แก่

- 1)นายสุรพงษ์ เนาวเศรษฐ์ 2)น.ส.ชนัญญา เนียมมาลัย 3)นายพิชณภุชณ์ โกศลทวิชากร 4)น.ส.คณิดรา ปัดสายะ 5)นายวรุฒิ แสงเรือง 6)น.ส.อัจฉริยา เปรมเล็ก 7)โกมุต โกมุตพงศ์

สูตรการคำนวณ ร้อยละของกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการต่อบุคลากรด้านไอที :

$$\frac{\text{กิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ (10)}}{\text{บุคลากรด้านไอที(16)}} \times 100 = 62.50$$

บุคลากรด้านไอที(16)

ดังนั้น กิจกรรม/โครงการบริการวิชาการต่อบุคลากรด้านไอทีเท่ากับร้อยละ 62.50

**ผลประเมิน**

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ร้อยละ $\geq 30$		ร้อยละ $\geq 30$		ร้อยละ $\geq 30$
ผลการดำเนินงาน	ร้อยละ 46.67	ร้อยละ 46.67	ร้อยละ 60	ร้อยละ 60	ร้อยละ 62.50
คะแนนเชิงเกณฑ์	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย

**การประเมินตนเอง**

รายการ	คะแนนเชิงเกณฑ์ / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ 62.50	3 คะแนน
เป้าหมาย : มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 30	บรรลุเป้าหมาย

**จุดแข็ง/แนวทางเสริม :**

สำนักมีการประเมินผลการจัดกิจกรรมของสำนัก เพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการทางวิชาการ

**ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :**

สำนักควรจัดกิจกรรมหรือทรัพยากรที่จะส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานด้านวิชาการได้เพิ่มขึ้น

**รายการหลักฐาน**

3.1-2 แผนภูมิอัตรากำลัง

3.2-1 ข้อมูลจากระบบ QAIS : <http://qa.nida.ac.th/fismain/thai/act/actbytype.asp>

**องค์ประกอบที่ 4 การบริหารและการจัดการ**

**ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ**

**ชนิดตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า**

**เกณฑ์การประเมิน : ร้อยละ**

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน
1 – 54	55 – 79	≥ 80

**ผลการดำเนินงาน**

ในปีการศึกษา 2552 สำนักมีบุคลากรประจำสายสนับสนุนทั้งหมดจำนวน 32 คน แต่เนื่องจากมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์บรรจุใหม่ที่ทำงานไม่ถึง 9 เดือนจึงไม่นำมาคำนวณจำนวน 7 คน ดังนั้นบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่นำมาคำนวณมีจำนวน 25 คน บุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพจำนวน 24 คน ดังนี้

- 1) นางภัทรินทร์ โล่ห์วัชรกุล 2)นางภาวิณี พันธุ์ลาภ 3)น.ส.กสิมา คิ้วเจริญ 4)นางอัจฉราพร สาระบุตร 5)นายกฤษณะ หล่อโล่ห์พันธุ์ 6)นางสุนิศา เตยสิทธิ์ 7)นายกรพรหม ธีระวัฒน์ 8)นางโสภณัฐ ปัญญาคำ 9)น.ส.ทัศนีย์ เพชรสีช่วง 10)นายอารี หวังปัญญา 11)รวิชัย กาวรรณ 12)น.ส.ศิริรัตน์ พลชัย 13) นายกัญญา โภเกิดแก้ว 14)น.ส.อรพรรณ สุขขานี 15)น.ส.สุภัทรา เส็งหะพันธุ์ 16)น.ส.ประภาพรณ มานิตสุภวงษ์ 17)นางทัศนีย์ อาคำ 18)จุฬาลักษณ์ กาญจนเดมิย์ 19)วันดีภรณ์ ชันจะนันท์ 20)นายสง น้าสอน 21)นายวิโรจน์ ใจจินดา 22)นายเสริมศักดิ์ สุนทรศัพท์ 23)ชิตชัย บุตแสง 24)น.ส.จุฬาร พันธุ์กำเหนิด

**หมายเหตุ :**

บุคลากรบรรจุใหม่ที่ทำงานไม่ถึง 9 เดือนจึงไม่นำมาคำนวณ ได้แก่: 1)นายสุรพงษ์ เนาวเศรษฐ์ 2)น.ส.ชนัญญา เนียมมาลัย 3)นายพิชณกฤษณ์ โกศลทวิชากร 4)น.ส.คณิตรา ปัดสาขะ 5)นายวรวิทย์ แสงเรือง 6)น.ส.อัจฉริยา เปรมเล็ก 7)โกมุท โกมุทพงศ์

**สูตรการคำนวณ ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ :**

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพ (24)} \times 100}{\text{จำนวนบุคลากรประจำสายสนับสนุนทั้งหมด (25)}} = 96$$

**ผลประเมิน**

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ร้อยละ ≥ 80		ร้อยละ ≥ 80		ร้อยละ ≥ 80
ผลการดำเนินงาน	ร้อยละ 86.67	ร้อยละ 86.67	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80	ร้อยละ 96
คะแนนอิงเกณฑ์	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย

การประเมินตนเอง

รายการ	คะแนนสังเกต / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ 96	3 คะแนน
เป้าหมาย : มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80	บรรลุเป้าหมาย

รายการหลักฐาน

3.1.2 แผนภูมิอัตรากำลัง

4.1-1 ข้อมูลจากระบบ QAIS : [http://qa.nida.ac.th/fismain/thai/person/traininfo\\_all\\_type.asp](http://qa.nida.ac.th/fismain/thai/person/traininfo_all_type.asp)

**ตัวบ่งชี้ 4.2 :** มีการพัฒนาสำนักสู่อุ้งค์การเรียนรู้

**ชนิดตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ

**เกณฑ์มาตรฐาน :** ระดับ

1. มีการทบทวนและจัดทำแผนการจัดการความรู้ เพื่อมุ่งสู่อุ้งค์รแห่งการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาคมของสำนักรับทราบ
2. มีการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50
3. มีการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายร้อยละ 100
4. มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้

**เกณฑ์การประเมิน :** ระดับ

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 4 ข้อแรก

**ผลการดำเนินงาน**

ในปี 2552 มีการดำเนินงานผ่านระดับ 5 ตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. ดังนี้

**ระดับ 1 :** มีการทบทวนและจัดทำแผนการจัดการความรู้ เพื่อมุ่งสู่อุ้งค์รแห่งการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาคมของสำนักรับทราบ

สำนักมีการทบทวน และจัดทำแผนการจัดการจัดการความรู้ เพื่อมุ่งสู่อุ้งค์รแห่งการเรียนรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 (4.2-1) และจัดทำแผนการจัดการความรู้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 (4.2-2) โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความรู้ภายในองค์กรของสำนัก (4.2-3)

สำนักได้จัดกิจกรรม Kick off KM ของสำนัก เพื่อมุ่งสู่อุ้งค์รแห่งการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาคมของสำนักรับทราบ (4.2-4) ตลอดจนจัดทำเว็บไซต์ KM ของสำนัก URL : <http://km-isec.nida.ac.th/home/> ในการจัดเก็บและเป็นแหล่งค้นหา เผยแพร่ความรู้ แจ้งข้อมูล ข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรในสำนัก (4.2-5)

**ระดับ 2 :** มีการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

**ระดับ 3 :** มีการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายร้อยละ 100

ผลการดำเนินการตามแผนบริหารความรู้ภายในสำนักประจำปีงบประมาณ 2552 สำเร็จตามเป้าหมายร้อยละ 100 (4.2-6) ทั้งนี้มีโครงการที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องในปี 2553 ได้แก่

- โครงการจัดทำบทเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหามืออืดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์แก่บุคลากร ได้ดำเนินการต่อเนื่องในปี 2553 เนื่องจากมีหัวข้อเรื่องเพิ่มขึ้น
- โครงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อลดความเสี่ยงในการให้บริการเทคโนโลยี ดำเนินการต่อเนื่องในปี 2553 เนื่องจากมีระบบปฏิบัติการใหม่เพิ่มขึ้น

**ระดับ 4 :** มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้

มีการดำเนินการติดตามผลการปฏิบัติงานโดยการประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ของสำนัก (KM Core Group) อีกทั้งมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสถาบัน รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน (4.2-6)



**ระดับ 5 :** มีการนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้

สำนักได้นำผลจากการประเมินมาปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ ดังนี้

**ระบบ Helpdesk Service System** สำนักได้เริ่มใช้งานจริงตั้งแต่วันที่ 7 ธันวาคม 2550 เป็นการทำงานผ่านเว็บไซต์ URL : <http://helpdesk.nida.ac.th> (4.2-7) เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งสำนักได้นำรายงานผลการปฏิบัติงานจากระบบ Helpdesk ใช้เป็นตัวบ่งชี้ในรายงานการประเมินตนเองของสำนัก และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก

นอกจากนี้สำนักได้ส่งโครงการระบบ Helpdesk Service System เข้าร่วมกิจกรรมการประกวดแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice 52) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้หน่วยงานคิดค้นพัฒนาแนวการทำงานที่ดี ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวต้องผ่านการมีส่วนร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน สำนักได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับที่ 1

**เว็บไซต์ KM ของสำนัก** ได้ทำแล้วเสร็จในเดือนกุมภาพันธ์ 2551 URL : <http://km-isec.nida.ac.th/home/> (4.2-5) เพื่อเป็นเว็บไซต์กลางในการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร แลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรในสำนัก (4.2-5)

**คู่มือการปฏิบัติงาน** ซึ่งแยกออกเป็นคู่มือเฉพาะเจ้าหน้าที่ ผู้ดูแลรับผิดชอบ จำนวน 9 เล่ม และได้นำคู่มือดังกล่าว ลงในเว็บไซต์ KM ของสำนัก URL : <http://km-isec.nida.ac.th/home/> เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ (4.2-8)

**ผลประเมิน**

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ไม่ได้ประเมิน		ระดับ 4		ระดับ 5
ผลการดำเนินงาน			ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5
คะแนนเชิงเกณฑ์			3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย			บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย

**การประเมินตนเอง**

รายการ	คะแนนเชิงเกณฑ์ / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : ระดับ 5	3 คะแนน
เป้าหมาย : ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย

**จุดแข็ง**

สำนักได้จัดกิจกรรมการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งสามารถตอบสนองยุทธศาสตร์ของสถาบัน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถาบันให้เป็นสถาบันแห่งการเรียนรู้

**จุดที่ควรพัฒนา**

สำนักควรจัดให้บุคลากรของสำนักมีการประชุมหารือ ร่วมกันทำกิจกรรมให้ต่อเนื่องมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

สำนักควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดยแจ้งผลการปฏิบัติงานผ่านทาง SMS ทำให้สะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้น และมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบและประเมินผล

#### รายการหลักฐาน

- 4.2-1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้ระดับหน่วยงานของสำนัก รอบ 12 เดือน
- 4.2-2 แผนการจัดการความรู้ของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ
- 4.2-3 คำสั่งสถาบัน ที่ 870/2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน
- 4.2-4 แจกบุคลากรของสำนักเข้าร่วมประชุม Kick off KM ทาง ICS
- 4.2-5 ภาพหน้าจอ <http://km-isec.nida.ac.th/home/>
- 4.2-6 ผลการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ประจำปี 2552 รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน
- 4.2-7 ภาพหน้าจอ <http://helpdesk.nida.ac.th>
- 4.2-8 คู่มือการปฏิบัติงาน

**ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนา และธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ  
ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ**

**เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ**

1. มีการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรม ภายใต้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นการส่งเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
3. มีระบบสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข
4. มีระบบส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพอย่างรวดเร็วตามสายงาน
5. มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบ
6. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจเสนอผู้บริหารระดับสูง และมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้อุดมคติขึ้น

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการ ไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3-4 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 5 ข้อแรก

**ผลการดำเนินงาน**

มีผลงานผ่านระดับ 3 ตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. คือ

**ระดับที่ 1 :** มีการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรม ภายใต้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์

สำนักมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานของพนักงาน โครงสร้างการปฏิบัติงาน โครงสร้างอัตราค่าจ้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานตามโครงสร้างการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการขออัตราค่าจ้างพนักงานสถาบัน โดยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง (4.3-1)

ทั้งนี้สถาบันมีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งสำนักจะดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน และผู้บริหารหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ/ สำนัก รวมทั้งผู้แทนสายวิชาการและสายสนับสนุน คณะกรรมการทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล กำหนดกรอบอัตราค่าจ้าง ตามที่ได้รับมอบหมายจากสภาสถาบัน

**ระดับที่ 2 :** มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นการส่งเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

สำนักมีคณะกรรมการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก เพื่อให้การปรับปรุงระบบการทำงานให้บริการของสำนักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับภารกิจของสำนัก โดยมีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนขั้นเงินเดือนบุคลากรสายสนับสนุน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และ 2) ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเกณฑ์มีวิธีการคิดคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักที่เป็นรูปธรรม (4.3-2)

ในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลนั้น คณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยีของสำนัก(4.3-6) ได้มีการพิจารณาจัดสรรเงินงบประมาณ (4.3-7) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสายงานคอมพิวเตอร์ได้รับการอบรมในลักษณะเฉพาะทางด้านเทคนิคคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น และนำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้ประโยชน์กับงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในการจัดส่งบุคลากรไปอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ นั้น บุคลากรเป็นผู้จัดหาหลักสูตรเพื่อเข้ารับการอบรมตามความสนใจของแต่ละคน นอกจากนี้บุคลากรของสำนักยังได้เข้าร่วมประชุมในการชี้แจง "Career Path: พนักงานสถาบัน สายสนับสนุนกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน" (4.3-8) ที่สถาบันจัดขึ้น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจ

**ระดับที่ 3** : มีระบบสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข

สถาบันมีสวัสดิการในการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้แก่บุคลากรสถาบัน ซึ่งสำนักได้ทำหนังสือเวียน เรื่อง การจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้แก่บุคลากรสถาบัน ให้บุคลากรสำนักบริหาร และตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว (4.3-9) นอกจากนี้สถาบันจัดบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ซึ่งสำนักได้ทำหนังสือเวียน เรื่อง การตรวจสุขภาพประจำปี 2552 ให้บุคลากรสำนักบริหาร และกรอกแบบฟอร์มการตรวจสุขภาพเพื่อนำไปยื่นให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนในวันที่ตรวจสุขภาพ (4.3-10)

สำนักจัดให้มีการประชุมบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น (4.3-11) ตลอดจนเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและเสนอความต้องการสวัสดิการเพิ่มเติม และ สำนักมีการย้ายสถานที่ทำงานใหม่มีการจัดรูปแบบที่นั่งใหม่ โดยใช้อุปกรณ์สำนักงานที่มีความทันสมัย อีกทั้งสถาบันได้ปรับปรุงอาคารสถานที่ ตลอดจนปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรอบสถาบัน เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข

**ผลประเมิน**

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ไม่ได้ประเมิน		ไม่ได้ประเมิน		ระดับ 6
ผลการดำเนินงาน					ระดับ 3
คะแนนอิงเกณฑ์					2 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย					ไม่บรรลุเป้าหมาย

**การประเมินตนเอง**

รายการ	คะแนนอิงเกณฑ์ / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : ระดับ 3	2 คะแนน
เป้าหมาย : ระดับ 6	ไม่บรรลุเป้าหมาย

**จุดที่ควรพัฒนา**

1. สำนักควรจัดงบประมาณในการประกันสุขภาพให้กับบุคลากรเพิ่มเติม
2. สำนักควรจัดทำแผนส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถและมีศักยภาพในการก้าวกระโดดขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่ก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว

**ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง**

1. สำนักควรเสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณเพื่อสมทบในการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้แก่บุคลากร
2. สำนักควรศึกษาและกำหนดทิศทางในการจัดทำแผนส่งเสริมบุคลากรที่มีความสามารถและศักยภาพในการขึ้นสู่ตำแหน่งที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยการกำหนดเกณฑ์ประเมินบุคลากรอย่างชัดเจน และมีการดำเนินการต่อไป

**รายการหลักฐาน**

- 4.3-1 หนังสือเลขที่ ศษ. 0526.10/574 ลงวันที่ 17 ก.พ. 2552 เรื่อง ขออัตราพนักงานสถาบันระบบใหม่ จำนวน 11 อัตรา
- 4.3-2 เกณฑ์การเลื่อนขั้นเงินเดือนบุคลากรสายสนับสนุน
- 4.3-3 คำสั่งสถาบันที่ 378/2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเป็นพนักงานสถาบัน ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์
- 4.3-4 คำสั่งสถาบันที่ 269/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานสถาบัน
- 4.3-5 ภาพหน้าจอการประกาศรับสมัครบุคคลภายในและภายนอกสถาบัน ผ่านเว็บไซต์สำนักและสถาบัน
- 4.3-6 คำสั่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ 749/2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี
- 4.3-7 รายงานการประชุมคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยีของสำนัก
- 4.3-8 รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมในการชี้แจง "Career Path: พนักงานสถาบัน สายสนับสนุน กับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน" คว้าได้จาก <http://qa.nida.ac.th/fismain/faculty/person/trainpopup.asp?id=3836&fc=ศอธ>.
- 4.3-9 หนังสือเวียนสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ เรื่อง การจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้แก่บุคลากรสถาบัน
- 4.3-10 หนังสือเวียนสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ เรื่อง การตรวจสุขภาพประจำปี 2552
- 4.3-11 รายงานการประชุมบุคลากรของสำนัก ครั้งที่ 5/2552 ลงวันที่ 17 ธันวาคม 2552

**ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารการเรียนการสอนและการวิจัย**

**ชนิดของตัวบ่งชี้ : บ่งชี้นำเข้า**

**เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ**

1. มีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
2. มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
3. มีการประเมินประสิทธิภาพ และความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล
5. มีการนำผลการประเมินในข้อ 3 และ 4 มาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล
6. มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของสถาบันผ่านระบบเครือข่ายกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามรูปแบบมาตรฐานที่กำหนด

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 3 ข้อแรก

**ผลการดำเนินงาน**

มีผลงานผ่านระดับ 6 ตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. คือ

**ระดับที่ 1 :** มีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

ในการบริหารจัดการงานพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศนั้น มีการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ 2547 เป็นต้นมา โดยสถาบันได้มอบหมายให้สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมดูแล และบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสถาบัน ซึ่งในปี 2552 สำนักได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีและการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ.2553 - 2556 (1.1-3) โดยมีส่วนของการวางแผนและการบริหารจัดการในระดับผู้บริหาร เพื่อช่วยพัฒนาสถาบันฯ ให้ก้าวไปเป็นมหาวิทยาลัยในระดับสากลได้

**ระดับที่ 2 :** มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

ปัจจุบันสถาบันมีการใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนกระบวนการบริหารงานจัดการภายในองค์กร ได้แก่ ระบบงานงบประมาณ ระบบงานบัญชีและการเงิน ระบบงานจัดซื้อจัดจ้าง ระบบงานพัสดุ ระบบงานบุคลากรและระบบเงินเดือน (4.4-1) ซึ่งข้อมูลในระบบต่าง ๆ เหล่านี้มีการบูรณาการร่วมกัน มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เข้าสู่ระบบและสามารถแสดงรายงานสรุปข้อมูลในด้านต่าง ๆ ที่ผ่านการประมวลผล ทั้งในรูปแบบสรุปและแบบแสดงรายละเอียดให้กับผู้ใช้งาน และผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์พิจารณาประกอบการตัดสินใจตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม (4.4-1)

ในปี พ.ศ. 2551 และ 2552 ที่ผ่านมา ได้มีการเพิ่มระบบงานด้านสารสนเทศ ซึ่งมีการทำงานเป็นลักษณะ Web-based ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานและผู้บริหารมีความสะดวกในการเข้าถึงระบบ เนื่องจากสามารถใช้งานได้ทุกสถานที่และทุกเวลา มีการเชื่อมต่อเครือข่าย ซึ่งระบบที่มีการพัฒนาดังกล่าว ได้แก่

- ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพและบริหารจัดการ เป็นระบบที่ใช้ในงานด้านการประกันคุณภาพ และบริหารสถาบันทำงานในลักษณะ Web-Based Application โดยข้อมูลในระบบเกิดจาก การทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในข้อมูลแต่ละด้าน ทั้งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลของคณะ/สำนัก และบุคลากรทุกคนภายในสถาบัน ทั้งนี้สำนักได้มีการแก้ไข ปรับปรุง และเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รองรับกับการดำเนินงานของสถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ซึ่งเป็นระบบที่ใช้เพื่อการบริหารจัดการงานเอกสารเพื่อให้มีการจัดการด้านเอกสารที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น สามารถรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบได้ สามารถเรียกดูเอกสารได้ สะดวกรวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน และสามารถติดตามความก้าวหน้าของการส่งเอกสารได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด นอกจากนี้ยังช่วยลดการใช้กระดาษและการนำส่งเอกสารอีกด้วย
- นอกจากนี้สำนักยังได้ตระหนักถึงการบริหารข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งพบว่า ข้อมูลบางส่วนสามารถใช้งานร่วมกันได้ จึงเกิดการออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารเชิงบูรณาการขึ้น โดยใช้สถาปัตยกรรมเชิงบริการ (Service Oriented Architecture) หรือ SOA เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบันได้ อันจะเป็นการนำไปสู่ เครือข่ายการใช้งานข้อมูลร่วมกันที่มีประสิทธิภาพต่อไป

**ระดับที่ 3 :** มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล

โดยทั่วไประบบสารสนเทศของสถาบันที่มีการใช้งานอยู่จะมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทั้งในระดับ Database และระดับ Application โดยระบบจะต้องสามารถตรวจสอบสิทธิ์ในการเข้าสู่ระบบ (Authentication) เช่น การใช้รหัสผ่าน นอกจากนี้ยังมีการกำหนดผู้ใช้งานและสิทธิการใช้งาน (Authorization) ตามความเหมาะสมและระดับการใช้งานให้กับผู้ที่มีสิทธิเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย (Firewall) เพื่อป้องกันผู้บุกรุกและควบคุมการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ที่ให้บริการระบบดังกล่าวด้วย แต่เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการขัดข้องกับระบบจนเป็นเหตุให้ระบบฐานข้อมูลล่มไม่สามารถใช้งานได้ สถาบันจึงได้จัดจ้างผู้เชี่ยวชาญมาทำการตรวจสอบ บำรุงรักษา และประเมินประสิทธิภาพระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ(4.4-2) โดยมีการดำเนินการในลักษณะ Preventive Maintenance เพื่อให้ได้บริษัทผู้ดูแลระบบและอุปกรณ์ที่มีความรู้และความชำนาญโดยตรง (4.4-3) และเป็นการป้องกันไม่ให้ระบบเกิดความเสียหายร้ายแรง นอกจากนี้ได้มีการจัดทำระบบ Monitoring สำหรับตรวจสอบสถานะการทำงานของระบบฐานข้อมูล และประเมินประสิทธิภาพของการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายฐานข้อมูล (2.1-3)

ทั้งนี้สำนักยังตระหนักถึงความเสี่ยงต่อการเสียหายหรือสูญหายของข้อมูล เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลสำนักจึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักการศึกษาสารสนเทศขึ้น เพื่อระบุปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานตามภารกิจหลักของสำนัก และดำเนินการจัดการบริหารความเสี่ยงของระบบสารสนเทศเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายในรูปแบบต่างๆ และสามารถฟื้นฟูระบบและข้อมูลในกรณีที่เกิดความเสียหายได้ รวมทั้งมีการวางแผนแก้ไขปัญหากฎภัยพิบัติ(Contingency Plan) และมีการทดสอบตามแผนที่วางไว้ จากนั้นนำผลการทดสอบมาประเมินความปลอดภัยของข้อมูล

**ระดับที่ 4 :** มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล

สำนักมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล ปีละ 2 ครั้ง ได้แก่ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2552/ครั้งที่ 1 และ ปีงบประมาณ 2552/ครั้งที่ 2 (2.1-3)

**ระดับที่ 5 :** มีการนำผลการประเมินในข้อ 3 และ 4 มาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล

จากผลการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลในระดับที่ 3 และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลในระดับที่ 4 สำนักจึงมีแนวคิดในการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยให้ความสำคัญต่อการใช้ข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด จึงมีการปรับปรุงระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา (QAIS) ให้รองรับระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ และผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติการ โดยได้ดำเนินการพัฒนาในส่วนของการติดตามเฝ้าระวังเพิ่มเติมเข้าไปด้วย ซึ่งได้ดำเนินการพัฒนาระบบเสร็จเรียบร้อยแล้ว (4.4-5)

และในปีการศึกษา 2552 ต่อเนื่องจนถึงปีการศึกษา 2553 สำนักฯมีโครงการพัฒนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อเป็นสถาบันการศึกษาระดับมาตรฐานโลก ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินการปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถาบัน

และพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารขึ้นมาใหม่เพื่อรองรับความต้องการใช้งานได้ตรงตามเป้าหมายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเพื่อรองรับการใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในอนาคต

**ระดับที่ 6 :** มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของสถาบันผ่านระบบเครือข่ายกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามรูปแบบมาตรฐานที่กำหนด

สถาบันได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลด้านนักศึกษา นุคลากร หลักสูตร การเงินอุดมศึกษา และระบบภาวะการดำเนินงานของบัณฑิต ตามรูปแบบมาตรฐานกลางที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดทั้ง 5 ฐานข้อมูล โดยจัดเตรียมข้อมูลที่สมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามรูปแบบมาตรฐานกลางที่กำหนด และสามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งได้จัดส่งข้อมูลตามระยะเวลาที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดไว้ (4.4-6)

**ผลประเมิน**

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ระดับ 3		ระดับ 3		ระดับ 4
ผลการดำเนินงาน	ระดับ 3	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 4	ระดับ 6
คะแนนเชิงเกณฑ์	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย

**การประเมินตนเอง**

รายการ	คะแนนเชิงเกณฑ์ / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : ระดับ 6	3 คะแนน
เป้าหมาย : ระดับ 4	บรรลุเป้าหมาย

**จุดแข็ง/แนวทางเสริม:**

- ผู้บริหารของสถาบันฯ ได้มอบหมายสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่เชี่ยวชาญทางด้านไอทีเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันฯ ทำให้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักฯ มีคุณภาพและครอบคลุมความต้องการใช้งาน
- สำนักฯ มีปรับปรุงระบบเครือข่าย (Network ) ทั้งเครือข่ายแบบ Wired LAN และ Wireless LAN ให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทั่วทั้งสถาบัน เพื่อสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานสามารถใช้ระบบสารสนเทศเชื่อมโยงข้อมูลกันได้อย่างทั่วถึง
- สำนักฯ มีการส่งเสริมให้บุคลากรสายงานคอมพิวเตอร์ได้รับการอบรมในลักษณะเฉพาะทางด้านเทคนิคคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น และนำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้อย่างเหมาะสม

**รายการหลักฐาน**

- 1.1-3 แผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2553 – 2556 ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 2.1-3 รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ รอบปีการศึกษา 2552 (การสำรวจปีงบประมาณ 2552/ครั้งที่ 2 และปีงบประมาณ 2553/ครั้งที่ 1)



- 4.4-1 ตัวอย่างภาพหน้าจอแสดงรายงานสำหรับผู้ใช้งาน
- 4.4-2 สัญญาจ้างที่ปรึกษาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน
- 4.4-3 ใบสั่งจ้าง “การจ้างบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์บำรุงรักษาซอฟต์แวร์งานบริการการศึกษาและระบบงานคลัง”
- 4.4-4 Database Performance Report
- 4.4-5 ภาพหน้าจอระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย
- 4.4-6 ภาพหน้าจอฐานข้อมูลนักศึกษา หลักสูตร และบุคลากร

**ตัวบ่งชี้ 4.5 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกสำนักเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสำนัก**

**ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต**

**เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ**

1. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน(บุคคลภายนอกสำนัก)อย่างโปร่งใส ผ่านช่องทางต่าง ๆ
2. มีระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน(บุคคลภายนอกสำนัก)ผ่านช่องทางที่เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วอย่างน้อย 3 ช่องทาง
3. มีการนำความคิดเห็นของประชาชน(บุคคลภายนอกสำนัก)ไปประกอบการบริหารงาน โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมีการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม
4. มีที่ปรึกษาที่มาจากภาคประชาชน(บุคคลภายนอกสำนัก) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่องและชัดเจน
5. มีกระบวนการหรือกลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชน(บุคคลภายนอกสำนัก)

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3-4 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

**ผลการดำเนินงาน**

ในปี 2552 มีการดำเนินงานผ่านระดับ 5 ตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. ดังนี้

**ระดับ 1 : มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน(บุคคลภายนอกสำนัก)อย่างโปร่งใส ผ่านช่องทางต่าง ๆ**

สำนักมีช่องทางการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนได้ถึง 5 ช่องทาง ดังนี้

- 1.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของสถาบัน URL : <http://www.nida.ac.th> (4.5-1) เกี่ยวกับข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ
- 1.2 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน(Internal Communications System) URL : <http://ics.nida.ac.th> (4.5-2) เป็นระบบที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน ได้แก่ การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำปฏิทินการทำงาน การเผยแพร่หนังสือเวียน การใช้แฟ้มข้อมูลและปฏิทินร่วมกัน การติดต่อประสานงานเพื่อปฏิบัติงานร่วมกัน รวมถึงกระดานแสดงความคิดเห็น เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน
- 1.3 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของศูนย์ประสานราชการใสสะอาด URL : <http://www.nidaclean.nida.ac.th> ในด้านต่างๆ (4.5-3) ได้แก่ ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์ประสานราชการใสสะอาด และการส่งเสริมและสนับสนุนความใสสะอาดเช่น วินัย จรรยาบรรณ มาตรฐาน พระบรมราโชวาท
- 1.4 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของสำนัก URL : <http://isec.nida.ac.th> (4.5-4) อาทิ ข้อมูลของสำนัก ข่าวประชาสัมพันธ์ เอกสารเผยแพร่ คู่มือ ประกาศ
- 1.5 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นเอกสารสิ่งพิมพ์ เช่น ประกาศ แผ่นพับ ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องและผู้สนใจ (4.5-5)

**ระดับ 2 : มีระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน(บุคคลภายนอกสำนัก)ผ่านช่องทางที่เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วอย่างน้อย 3 ช่องทาง**

สำนักมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน(บุคคลภายนอกสำนัก)ผ่านช่องทางที่เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับกัน ดังนี้

- 2.1 ระบบติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน(Internal Communications System) URL : <http://ics.nida.ac.th> (4.5-2) สามารถติดต่อประสานงานเพื่อปฏิบัติงานร่วมกัน รวมถึงกระดานแสดงความคิดเห็น เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน

- 2.2 เว็บไซต์ของศูนย์ประสานราชการใสสะอาด URL : <http://www.nidaclean.nida.ac.th> (4.5-3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร นักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ร้องเรียนและร่วมติดตามตรวจสอบการปฏิบัติราชการและการบริหารงานของสถาบัน ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็น ร้องเรียน เสนอแนะสำนักการศึกษาาระบบสารสนเทศจากช่องทางดังกล่าวได้เช่นกัน
- 2.3 สำนักมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ ปีละ 2 ครั้ง (2.1-3) ซึ่งผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น ร้องเรียน เสนอแนะได้

**ระดับ 3 : มีการนำความคิดเห็นของประชาชน(บุคคลภายนอกสำนัก)ไปประกอบการบริหารงาน โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมีการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม**

สำนักมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (2.1-3) มีการนำความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มาพิจารณาและดำเนินการดังนี้

1. หน่วยแผนงานและประกันคุณภาพคัดกรองข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากแบบสอบถาม นำเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักทราบเบื้องต้น
2. นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคณะกรรมการประจำสำนัก คณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง การดำเนินงาน (1.1-10,4.5-6)
3. แจ้งให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมแล้วรายงานความคืบหน้าต่อผู้อำนวยการสำนัก (4.5-7)
4. ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานปรับปรุงการให้บริการ ของกลุ่มงานดังกล่าว
5. รายงานผลการดำเนินงานปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มงานดังกล่าวต่อผู้อำนวยการสำนัก (4.5-8)

นอกจากนี้สถาบันยังมีศูนย์ประสานราชการใสสะอาดรับจดหมายร้องเรียน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของบุคลากรในสถาบันทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. นำเสนออธิการบดีในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ประสานราชการใสสะอาด
2. แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมแล้วรายงานความคืบหน้าต่ออธิการบดีเพื่อทราบผ่านศูนย์ประสานราชการใสสะอาด
3. ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานปรับปรุงการให้บริการ ของหน่วยงานดังกล่าว
4. รายงานผลการดำเนินงานปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานดังกล่าวต่อคณะกรรมการศูนย์ประสานราชการใสสะอาด

**ระดับ 4 : มีที่ปรึกษาที่มาจากภาคประชาชน (บุคคลภายนอกสำนัก) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่องและชัดเจน**

การดำเนินงานในกิจการต่าง ๆ ของสำนักการศึกษาาระบบสารสนเทศมีคณะกรรมการประจำสำนัก ประกอบด้วย อาจารย์ประจำสำนักและอาจารย์จากภายนอกสำนัก (4.5-9,4.5-10) ให้คำปรึกษาและให้ความคิดเห็นแก่ในการดำเนินกิจการของสำนัก และกิจการต่าง ๆ ที่ใช้งบกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี อยู่ภายใต้การกำกับตรวจสอบของคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ คณบดีหรือผู้อำนวยการสำนัก หน่วยงานภายในสถาบัน อาจารย์จากหน่วยงานภายในสถาบัน ผู้อำนวยการสำนักและรองผู้อำนวยการสำนัก (4.3-4,4.5-11) อีกทั้งสำนักยังได้รับการตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสำนักตามระบบและกลไกที่สถาบันกำหนดขึ้น ทำให้สำนักทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้

**ระดับ 5 : มีกระบวนการหรือกลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชน(บุคคลภายนอกสำนัก)**

สำนักมีการนำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ และรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา เผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไปรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของสำนัก <http://isec.nida.ac.th> (4.5-4) ซึ่ง

รายงานดังกล่าวได้รับการพิจารณา ตรวจสอบจากคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี(4.5-6) คณะกรรมการสำนัก(4.5-12) และคณะอนุกรรมการการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/สำนัก(4.5-13) ตามลำดับเรียบร้อยแล้ว

**ผลประเมิน**

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ไม่ได้ประเมิน		ไม่ได้ประเมิน		ระดับ 5
ผลการดำเนินงาน					ระดับ 5
คะแนนเชิงเกณฑ์					3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย					บรรลุเป้าหมาย

**การประเมินตนเอง**

รายการ	คะแนนเชิงเกณฑ์ / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : ระดับ 5	3 คะแนน
เป้าหมาย : ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย

**รายการหลักฐาน**

- 1.1-10 รายงานการประชุมกรรมการประจำสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ครั้งที่ 5/2552 เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2552
- 2.1-3 รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ รอบปีการศึกษา 2552 (การสำรวจปีงบประมาณ 2552/ครั้งที่ 2 และปีงบประมาณ 2553/ครั้งที่ 1)
- 4.3-6 คำสั่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ 749/2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี
- 4.5-1 ภาพหน้าจอการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของสถาบัน URL : <http://www.nida.ac.th>
- 4.5-2 ภาพหน้าจอการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน(Internal Communications System) URL : <http://ics.nida.ac.th>
- 4.5-3 ภาพหน้าจอการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของศูนย์ประสานราชการใสสะอาด URL : <http://www.nidaclean.nida.ac.th>
- 4.5-4 ภาพหน้าจอการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของสำนัก URL : <http://isec.nida.ac.th>
- 4.5-5 ประกาศ แผ่นพับ ของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ
- 4.5-6 รายงานการประชุมคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี ครั้งที่ 6/2552 ลงวันที่ 14 ตุลาคม 2552
- 4.5-7 ภาพหน้าจอ e-mail และ ICS แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการปรับปรุง
- 4.5-8 รายงานการประชุมคณะกรรมการสำนัก ครั้งที่ 2/2553 ลงวันที่ 28 มิถุนายน 2553
- 4.5-9 คำสั่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ 603/2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ
- 4.5-10 ระเบียบสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ว่าด้วยการบริหารสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541
- 4.5-11 ระเบียบสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ว่าด้วยการบริหารกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2552
- 4.5-12 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ครั้งที่ 6/2552 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2552
- 4.5-13 รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/สำนัก วันพฤหัสบดีที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2552

**ตัวบ่งชี้ที่ 4.6 : มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา**

**ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ**

**เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ**

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนทุกหน่วยงานในสังกัด ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน โดยผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการบริหารความเสี่ยง
2. มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหายหรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหารงาน และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง
3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยแผนดังกล่าวต้องกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการในการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกระดับในด้านการบริหารความเสี่ยง และการดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น อย่างเป็นรูปธรรม
4. มีการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง
5. มีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการกำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยง โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุดของสำนัก

**เกณฑ์การประเมิน : ระดับ**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3-4 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

**ผลการดำเนินงาน**

ในปี 2552 มีการดำเนินงานผ่านระดับ 5 ตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. ดังนี้

**ระดับ 1 :** มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนทุกหน่วยงานในสังกัดร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน โดยผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการบริหารความเสี่ยง

สำนักแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศขึ้น โดยมีผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก เลขานุการสำนัก คณาจารย์ และหัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มร่วมเป็นคณะกรรมการ (4.6-1) เพื่อระบุปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานตามภารกิจหลักของสำนัก อีกทั้งเพื่อให้การควบคุมภายในและความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อลดความเสี่ยงด้านการดำเนินงานด้านสารสนเทศของสถาบัน สำนักจึงเห็นสมควรกำหนดนโยบายการควบคุมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (4.6-2)

**ระดับ 2 :** มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหายหรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหารงาน และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักได้มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหายหรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (4.6-3) โดยการวิเคราะห์ทางด้านการหยุดชะงักของการทำงานของระบบสารสนเทศหลักของสถาบัน และการหยุดชะงักการทำงานของระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต

**ระดับ 3 :** มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยแผนดังกล่าวต้องกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการในการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกระดับในด้านการบริหารความเสี่ยง และการดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนัก ซึ่งได้กำหนดมาตรการในการตอบสนองความเสี่ยง โครงการ/กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด และกำหนดเวลา และมีการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 1/2552 วันที่ 31 มีนาคม 2552 และครั้งที่ 1/2553 วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2553 (4.6-4) เพื่อกำหนดแผนติดตามการทำงานและรายงานผลการทำงานในด้านการบริหารความเสี่ยง และการดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งกำหนดให้หัวหน้างานติดตามและทำความเข้าใจแก่บุคลากรในการดำเนินการด้านการบริหารความเสี่ยงตามแผนและนโยบายรวมทั้งประกาศ เรื่อง นโยบายการควบคุมภายในและความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ลงวันที่ 26 กันยายน 2551

**ระดับ 4 :** มีการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง

สำนักมีการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง (4.6-5) ได้แก่

- แผนการดำเนินงานความเสี่ยงที่ 1 การหยุดชะงักการทำงานของระบบสารสนเทศหลักของสถาบัน
- แผนการดำเนินงานความเสี่ยงที่ 2 การหยุดชะงักการทำงานของระบบเครือข่าย และอินเทอร์เน็ต

**ระดับ 5 :** มีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการกำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยงโดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุดของสำนัก

ในปี 2552 สำนักมีการสรุปผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ พร้อมหลักฐานอ้างอิง เสนอต่อผู้บริหารของสำนัก (4.6-6) โดยนำเข้ามาสรุปในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 1/53 วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2553 เพื่อนำมาวิเคราะห์ประกอบการจัดทำและปรับปรุงแผนในปี 2553 ต่อไป

#### ผลประเมิน

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ไม่ได้ประเมิน		ระดับ 5		ระดับ 5
ผลการดำเนินงาน			ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5
คะแนนสังเกต			3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย			บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย

#### การประเมินตนเอง

รายการ	คะแนนสังเกต / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : ระดับ 5	3 คะแนน
เป้าหมาย : ระดับ 5	บรรลุเป้าหมาย

#### จุดแข็ง/แนวทางเสริม

สำนักมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ และมีการกำหนดนโยบายการควบคุมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### จุดควรพัฒนา

ขาดทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ เครื่องแม่ข่ายสำรอง และระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนา ( Development Environment ) เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง

#### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

สำนักควรวัดบริหารงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนมาดำเนินการในด้านการบริหารความเสี่ยงให้มากขึ้น

#### รายการหลักฐาน

- 4.6-1 คำสั่งสำนักที่ 4/2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ สั่ง ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2551
- 4.6-2 นโยบายการควบคุมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4.6-3 แผนบริหารความเสี่ยงของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ
- 4.6-4 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 1/2552 วันที่ 31 มีนาคม 2552 และครั้งที่ 1/2553 วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2553
- 4.6-5 หลักฐานอ้างอิงประกอบการจัดทำกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนัก ได้แก่ คู่มือ รายงาน รูปภาพหน้าจอ เอกสารจัดซื้อ และหนังสือสัญญาต่าง ๆ
- 4.6-6 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงของสำนัก ประจำปี 2552

**องค์ประกอบที่ 5 การเงินและงบประมาณ**

**ตัวบ่งชี้ 5.1 มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบ การเงินและงบประมาณ**

**อย่างมีประสิทธิภาพ**

**ชนิดของตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ

**เกณฑ์มาตรฐาน :** ระดับ

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสถาบันให้เป็นไปตามเป้าหมาย
2. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน แผนการจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
3. มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลทางการเงินที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวิเคราะห์สถานะทางการเงิน
4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงขององค์กรอย่างต่อเนื่อง
6. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด
7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการ ไม่ครบ 5 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 5-6 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

**ผลการดำเนินงาน**

สถาบันมีผลการดำเนินงานผ่านระดับ 7 ตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. ดังนี้

**ระดับ 1 : มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสถาบันให้เป็นไปตามเป้าหมาย**

สำนักให้ความสำคัญต่อการจัดทำแผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์สถาบัน เพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนภารกิจด้านต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่สถาบันวางไว้ โดยให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการจัดทำข้อตั้งงบประมาณ การบริหารงบประมาณ การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ มีระบบสารสนเทศด้านการเงิน (MIS) ที่สามารถจัดทำฐานข้อมูลทางการเงินเพื่อประมวลผลเป็นรายงานทางการเงินและเป็นข้อมูลสำหรับการบริหารและการตัดสินใจ(5.1-1)

**ระดับ 2 : มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน แผนการจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้**

ในการพิจารณาการจัดทำข้อตั้งงบประมาณของสำนัก มีผู้บริหาร คณะกรรมการประจำสำนัก (4.5-12) และ คณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี (5.1-2) พิจารณาคำขอตั้งงบประมาณ ซึ่งมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบงบประมาณที่ได้รับกับรายจ่ายจริงย้อนหลัง รวมทั้งมีการแยกค่าใช้จ่าย เพื่อให้สอดคล้องกับเงินของแต่ละงบประมาณอย่างชัดเจน และเพื่อให้การบริหารงบประมาณของแต่ละกองทุนหรืองบประมาณ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละงบประมาณมากที่สุด รวมทั้งมีการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินโดยกำหนดวงเวลาของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อการติดตามการใช้จ่ายเงินให้ตรงตามแผนและรวดเร็วยิ่งขึ้น (5.1-3) เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการวิเคราะห์การจัดสรรงบประมาณประจำปี



**ระดับ 3 : มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลทางการเงินที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวิเคราะห์สถานะทางการเงิน**  
สถาบันมีระบบสารสนเทศทางด้านการเงิน (MIS) ซึ่งประกอบด้วย

- ระบบงบประมาณรองรับการจัดสรรงบประมาณ และคุมยอดงบประมาณทุกประเภทของสถาบัน
- ระบบตรวจจ่าย รองรับการอนุมัติจ่ายทุกประเภทของสถาบัน
- ระบบบัญชี รองรับบัญชีเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่าย ลักษณะ 4 มิติ
- ระบบการเงิน รองรับการรับเงิน จ่ายเงินทุกประเภทของสถาบัน
- ระบบพัสดุ รองรับการจัดซื้อ/จัดจ้าง การควบคุมพัสดุ โดยมีทะเบียนคุมพัสดุ และหลักการคิดค่าเสื่อมราคาที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

ทั้งนี้ ระบบต่าง ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์สถานะทางการเงินสำหรับการบริหารและการตัดสินใจ (4.4-1) อีกทั้งมีการรายงานยอดเงินคงเหลือประกอบการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ และการจ้างเหมา การซ่อมแซมทุกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารตัดสินใจในการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ

**ระดับ 4 : มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง**

สำนักได้จัดทำรายงานการเงินเสนอผู้บริหาร คณะกรรมการสำนัก(4.5-12) และคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี (5.1-3) ทราบ เพื่อประกอบการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ และรายงานผลงบประมาณที่ได้รับ ปีละ 2 ครั้ง

**ระดับ 5 : มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของสำนักอย่างต่อเนื่อง**

สำนักมีกลุ่มงานการเงินและพัสดุ ทำหน้าที่รายงานสถานะทางการเงินก่อนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างทุกครั้ง เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ และตัดสินใจในการอนุมัติการใช้เงินของแต่ละงบประมาณ และหน่วยการเงินยังมีหน้าที่ งบประมาณการรายรับ-รายจ่าย และนำเสนอรายงานเปรียบเทียบรายรับ – รายจ่าย เช่น กองทุนทุกกองทุน ประกอบการจัดตั้งงบประมาณ เพื่อความมั่นคงทางด้านเงินของสำนัก และนำเสนอคณะกรรมการสำนัก(4.5-12)และคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี (5.1-2)

**ระดับ 6 : มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด**

สถาบันได้มีสำนักงานตรวจสอบภายในของสถาบัน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบภายในโดยกำหนดรูปแบบของการบริหารงาน คือ เป็นหน่วยงานอิสระ มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่ออธิการบดี ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ โดยสำนักงานตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติงานตรวจสอบด้านการบริหารเงินงบประมาณแผ่นดิน เงินรายได้ การเงินหลักสูตรชั้นปริญญาโท ภาคพิเศษ การเงินกองทุน และโครงการต่าง ๆ และตรวจสอบคณะ/สำนัก/หน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันด้วย อีกทั้งสำนักได้แต่งตั้งผู้ตรวจสอบบัญชีของกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี เป็นประจำทุกปี เพื่อตรวจสอบบัญชีของกองทุนและรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี ปีละ 1 ครั้ง (5.1-4)

**ระดับ 7 : ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ**

ในการจัดทำค่าของงบประมาณของสำนักมีการนำเสนอให้ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือหรือข้อมูลในการบริหารงาน และแก้ไขปัญหาได้ทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ โดยสำนักมีการทบทวน/ปรับและเพิ่มเติมโครงการในแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อเตรียมจัดทำค่าของงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ว่าในปีที่ผ่านมาได้รับหรือไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากแผนงาน/โครงการใดบ้าง เพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์/แผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยนำมาทบทวน/ปรับและเพิ่มเติมโครงการในแผนปฏิบัติราชการประจำปี (4.5-12,5.1-2) อีกทั้งได้พิจารณาความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สถาบันและภารกิจของสำนัก

**ผลประเมิน**

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ไม่ได้ประเมิน		ไม่ได้ประเมิน		ระดับ 7
ผลการดำเนินงาน					ระดับ 7
คะแนนอิงเกณฑ์					3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย					บรรลุเป้าหมาย

**การประเมินตนเอง**

รายการ	คะแนนอิงเกณฑ์ / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : ระดับ 7	3 คะแนน
เป้าหมาย : ระดับ 7	บรรลุเป้าหมาย

**จุดแข็ง/แนวทางเสริม**

สำนักมีระบบต่าง ๆ ที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์สถานะทางการเงินเพื่อใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ อีกทั้งมีการรายงานยอดเงินคงเหลือประกอบการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ และการจ้างเหมาการซ่อมแซมทุกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารตัดสินใจในการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ

**ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง**

ควรรนำระบบสารสนเทศที่สถาบันมีอยู่มาใช้ในกลุ่มผู้บริหารเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่มีมาใช้ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**รายการหลักฐาน**

- 4.4-1 ตัวอย่างภาพหน้าจอแสดงรายงานสำหรับผู้ใช้งาน
- 4.5-12 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ครั้งที่ 6/2552 วันที่ 30 พฤศจิกายน 2552
- 5.1-1 เอกสาร รายงาน การตั้งงบประมาณ ประจำปี
- 5.1-2 รายงานการประชุมคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี ครั้งที่ 4/2552 วันที่ 22 กรกฎาคม 2552
- 5.1-3 รายงานงบการเงินที่จัดส่งให้ผู้ตรวจสอบบัญชี กองทุนพัฒนาเทคโนโลยี
- 5.1-4 คำสั่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ 192/2553 เรื่อง แต่งตั้งผู้ตรวจสอบบัญชีกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี ตั้ง ณ วันที่ 26 มีนาคม 2553

**องค์ประกอบที่ 6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ**

**ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 : มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา**

**ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ**

**เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ**

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของสำนัก
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพจากคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสำนัก ภายใต้การมีส่วนร่วมจากภาคีทั้งภายในและภายนอกสำนัก
3. มีการกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ครบถ้วน ทั้งการควบคุมคุณภาพการติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ (อย่างน้อย 3 ปีนับรวมปีที่มีการติดตาม)
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน
6. มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และใช้ร่วมกันทั้งระดับบุคคล กลุ่มงาน สายงาน และสำนัก
7. มีระบบส่งเสริมการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสำนัก

**เกณฑ์การประเมิน : ระดับ**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 5 ข้อแรก

**ผลการดำเนินงาน**

มีผลงานผ่านระดับ 7 ตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. คือ

**ระดับ 1 :** มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของสำนัก

สำนักได้มีการปรับคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2551 ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีกรรมการ 2 ชุด คือ

- คณะอนุกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา (6.1-1)
- คณะอนุกรรมการการประเมินคุณภาพภายใน โดยกรรมการจะประกอบด้วยอาจารย์ภายในสถาบัน และมีกรรมการจากภายนอกสถาบันร่วมเป็นกรรมการด้วย (6.1-2)

**ระดับ 2 :** มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพจากคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสำนัก ภายใต้การมีส่วนร่วมจากภาคีทั้งภายในและภายนอกสำนัก

สำนักได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในระดับสถาบัน โดยมีการลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2552 (6.1-3) ระหว่างผู้บริหารของสถาบันกับผู้บริหารของสำนัก ที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ในลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2552 ได้บรรจุตัวบ่งชี้ ผลการดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2552 ไว้ด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการตระหนักถึงการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักด้วย

**ระดับ 3 :** มีการกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก

สำนักมีการกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก ได้แก่ กพร. สกอ. (6.1-4)

**ระดับ 4 :** มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ครบถ้วน ทั้งการควบคุมคุณภาพการติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ (อย่างน้อย 3 ปีนับรวมปีที่มีการติดตาม)

สำนักได้เริ่มจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) เพื่อรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการจัดการศึกษามาตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 จนถึงปัจจุบัน (1.1-9) สำนักมีหน่วยแผนงานและประกันคุณภาพดำเนินการควบคุมคุณภาพ คณะอนุกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และคณะอนุกรรมการการประกันคุณภาพภายในประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้สำนักมีคณะกรรมการติดตามและประเมินแผนงาน/โครงการของสำนักเพื่อควบคุมคุณภาพในการจัดทำแผนปฏิบัติงาน โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินแผนงาน/โครงการของสำนัก มีการประชุมทุกเดือน และมีการพิจารณาทบทวนแผนปฏิบัติงานประจำปีไปพร้อมกับการพิจารณาจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณถัดไป เพื่อส่งเสริมพัฒนา/ปรับปรุงแผนงาน/โครงการให้มีวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จ และมีการประเมินผล ที่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด (1.1-16)

**ระดับ 5 :** มีการนำผลการประกันคุณภาพมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

สำนักมีการทบทวนระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ (1.1-20) พบว่าสำนักมีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง โดยปรับจากมาตรฐานคุณภาพมาเป็นองค์ประกอบการประเมินสอดคล้องตามพันธกิจของสำนัก นอกจากนี้ได้นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งคณะอนุกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักได้นำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ในปีที่ผ่านมา มาพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของสำนัก (6.1-5)

**ระดับ 6 :** มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และใช้ร่วมกันทั้งระดับบุคคล กลุ่มงาน สายงาน และสำนัก

สถาบันมีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และใช้ร่วมกันทั้งระดับบุคคล กลุ่มงาน สายงาน และสำนัก ได้แก่ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (QAIS) (6.1-6) โดยมีผู้รับผิดชอบการใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสถาบันเพื่อทำการบันทึกข้อมูลของสำนักใน Module ต่าง ๆ และมีการตรวจสอบการบันทึกข้อมูลลงในระบบ QAIS ซึ่งมีการ Login เข้าระบบก่อนใช้งาน

**ระดับ 7 :** มีระบบส่งเสริมการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

เนื่องจากสถาบันได้นำระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้มาใช้งาน และได้มีการพัฒนาระบบดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งระบบดังกล่าวได้มีมหาวิทยาลัยหลายแห่งนำไปใช้งานและพัฒนาต่อยอดจากระบบเดิมจึงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างผู้ใช้งานระบบสารสนเทศคณะระหว่างมหาวิทยาลัย/สถาบันและพัฒนาเป็นเครือข่ายผู้ใช้งานผ่านการจัดสัมมนากลุ่มผู้ใช้ และแลกเปลี่ยนโปรแกรมระหว่างกัน และเพื่อพัฒนาระบบต่อยอดระบบสารสนเทศคณะตามบริบทและความต้องการขององค์กรแต่ละแห่ง (6.1-7)

**ผลประเมิน**

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ระดับ 5		ระดับ 5		ระดับ 7
ผลการดำเนินงาน	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 7
คะแนนอิงเกณฑ์	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย

**การประเมินตนเอง**

รายการ	คะแนนอิงเกณฑ์ / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : ระดับ 7	3 คะแนน
เป้าหมาย : ระดับ 7	บรรลุเป้าหมาย

**จุดแข็ง/แนวทางเสริม :**

1. สำนักมีคณะกรรมการรับผิดชอบการจัดระบบประกันคุณภาพ พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสม
2. สำนักมีกลไกการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
3. ตัวบ่งชี้ที่สำนักพัฒนาขึ้นนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

**รายการหลักฐาน**

- 6.1-1 คำสั่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ 400/2553 ลงวันที่ 18 มิ.ย.2553 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ/สำนัก
- 6.1-2 คำสั่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ 399/2553 ลงวันที่ 18 มิ.ย.2553 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/สำนัก
- 6.1-3 คำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552
- 6.1-4 แผนการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553
- 1.1-9 รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2546-2551 (สามารถ download <http://isec.nida.ac.th/th/2010-01-18-04-35-21> )
- 1.1-6 รายงานการประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการของสำนัก ครั้งที่ 3/2553 วันพฤหัสบดีที่ 29 เมษายน 2553
- 1.1-20 รายงานการประชุมกรรมการประจำสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ครั้งที่ 5/2552 เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2552
- 6.1-5 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ครั้งที่ 1/2552 วันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2552
- 6.1-6 ภาพหน้าจอรระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (QAIS)
- 6.1-7 e-mail การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างผู้ใช้งานระบบสารสนเทศระหว่างสถาบัน

**ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 : ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน**

**ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต**

**เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ**

1. มีการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำนักอย่างต่อเนื่อง
2. มีการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพภายใน โดยสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของสำนัก
3. มีการรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนภายในเวลาที่กำหนด
4. มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
5. มีนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น หรือมีการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อการเป็นแหล่งอ้างอิงให้กับหน่วยงานและหน่วยงานอื่น ๆ ในสถาบัน

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 4 ข้อแรก

**ผลการดำเนินงาน**

มีผลงานผ่านระดับ 5 ตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. คือ

**ระดับ 1 :** มีการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำนักอย่างต่อเนื่อง มีการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำนักอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพระดับสำนัก
- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการการประเมินคุณภาพภายใน และประเมินคุณภาพภายในสำนักอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 (6.2-1)
- ผู้บริหารของสำนักให้ความสำคัญ ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนัก โดยการให้บุคลากรของสำนักเข้ารับฟังการประเมินจากคณะกรรมการการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ในการประเมินตนเองของสำนัก และให้บุคลากรของสำนักได้มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะและมีส่วนร่วมในการประเมินตนเอง รวมทั้งส่งเสริมการประกันคุณภาพของสำนักให้เข้มแข็ง (6.2-2)

**ระดับ 2 :** มีการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพภายใน โดยสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของสำนัก

มีการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพภายใน โดยสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของสำนัก ได้แก่

- มีการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาตัวบ่งชี้ (6.2-3) และจัดทำระบบ Helpdesk Service System เพื่อมาช่วยในการพัฒนา และการกำหนดเพิ่มตัวบ่งชี้ เกณฑ์ ให้สอดคล้องกับพันธกิจของสำนัก

**ระดับ 3 :** มีการรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนภายในเวลาที่กำหนด

มีการรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน โดยนำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ประจำปีการศึกษา 2551 แสดงในเว็บไซต์ของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ <http://isec.nida.ac.th> ด้วย (1.1-9)

**ระดับ 4 :** มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สำนักได้นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักอย่างต่อเนื่อง ซึ่งคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักได้มีการนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของปีที่ผ่านมา มาพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของสำนัก เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (6.2-4)

**ระดับ 5 :** มีนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น หรือมีการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อการเป็นแหล่งอ้างอิงให้กับหน่วยงานและหน่วยงานอื่น ๆ ในสถาบัน

สำนักได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดูแลระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ (QAIS) (6.1-9) ตรวจสอบฐานข้อมูลและ Server ของระบบ ประสานงานกับผู้พัฒนาระบบ แก้ไขปรับปรุงโปรแกรมและรายงานของระบบ เพื่อให้สอดคล้องกับการกิจและตัวชี้วัดของสถาบัน รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบสารสนเทศที่มีอยู่ ดูแลผู้ใช้และสิทธิ์การใช้งานระบบ ซึ่งในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่ สำนักงาน ก.พ.ร. ประเมินนั้นจะให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบข้อมูลอื่นที่การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด ดังนั้นสำนักจึงทำการปรับปรุงระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา (QAIS) ให้รองรับระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ และผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (6.2-4) ซึ่งนับได้ว่าสำนักมีนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพที่สำนักพัฒนาขึ้น

นอกจากนี้สำนักได้พัฒนาต่อยอดแนวคิดในการรับแจ้งปัญหาของผู้รับบริการ โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยนำระบบ Helpdesk Service System มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ อีกทั้งยังนำรายงานของผลการปฏิบัติงานที่ได้จากระบบมาเป็นตัวบ่งชี้ในรายงานการประเมินตนเอง เพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม และได้ส่งโครงการระบบ Helpdesk Service System เข้าร่วมกิจกรรมการประกวดแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice 52) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้หน่วยงานคิดค้นพัฒนาแนวการทำงานที่ดี ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวต้องผ่านการมีส่วนร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน สำนักได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับที่ 1

**ผลประเมิน**

รายการ	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง
เป้าหมาย	ระดับ 4		ระดับ 4		ระดับ 4
ผลการดำเนินงาน	ระดับ 4	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5
คะแนนสังเกต	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย

**การประเมินตนเอง**

รายการ	คะแนนสังเกต / การบรรลุเป้าหมาย
ผลการดำเนินงาน : ระดับ 5	3 คะแนน
เป้าหมาย : ระดับ 4	บรรลุเป้าหมาย

**จุดแข็ง/แนวทางเสริม**

มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกันคุณภาพ ได้แก่ ระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา (QAIS) และมีการนำรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้จากระบบ Helpdesk Service System มาเป็นตัวบ่งชี้ในรายงานการประเมินตนเอง เพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมอีกด้วย

**รายการหลักฐาน**

- 1.1-9 รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2546-2551 (สามารถ download <http://isec.nida.ac.th/th/2010-01-18-04-35-21>)
- 6.1-5 รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานการศึกษาระบบสารสนเทศ ครั้งที่ 1/2552 วันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2552
- 6.1-9 ภาพหน้าจอระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (QAIS)
- 6.2-1 โครงการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน พ.ศ. 2544
- 6.2-2 รายงานการประชุมการแจ้งผลการตรวจประเมินรายงานการประเมินตนเองของสำนัก
- 6.2-3 คำสั่งสำนักงานการศึกษาระบบสารสนเทศ ที่ 28/ 2549 เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาตัวบ่งชี้งานบริการของสำนัก ลงวันที่ 19 พ.ย. 2550
- 6.2-4 โครงการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ และผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ



### รายการหลักฐานอ้างอิง ปีการศึกษา 2552

เอกสารหมายเลข	ชื่อหลักฐาน
1.1-1	เว็บไซต์ของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ <a href="http://isec.nida.ac.th">http://isec.nida.ac.th</a>
1.1-2	แผนปฏิบัติการประจำปี 2552
1.1-3	แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2553-2556
1.1-4	หนังสือการลงนามตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปี 2552
1.1-5	คำสั่งสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ที่ 28/ 2549 เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาตัวบ่งชี้งานบริการของสำนัก ลงวันที่ 19 พ.ย. 2550
1.1-6	รายงานการประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผล โครงการของสำนัก ครั้งที่ 3/2553 วันพฤหัสบดีที่ 29 เมษายน 2553
1.1-7	คำสั่งสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศที่ 3/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ
1.1-8	แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ. 2552-2555)
1.1-9	รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2546-2551 (สามารถ download <a href="http://isec.nida.ac.th/th/2010-01-18-04-35-21">http://isec.nida.ac.th/th/2010-01-18-04-35-21</a> )
1.1-10	รายงานการประชุมกรรมการประจำสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ครั้งที่ 5/2552 เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2552
2.1-1	แผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการระบบสารสนเทศ
2.1-2	ตัวอย่างแบบสอบถาม
2.1-3	รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ รอบปีการศึกษา 2552 (การสำรวจปีงบประมาณ 2552/ครั้งที่ 2 และปีงบประมาณ 2553/ครั้งที่ 1)
2.2-1	รายงานจากระบบ Helpdesk Service System “รายงานเวลาที่ใช้ในการติดต่อกลับ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2552 ถึงเดือนพฤษภาคม 2553”
2.3-1	รายงานจากระบบ Helpdesk Service System “รายงานเวลาที่ใช้ในการให้บริการ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2552 ถึงเดือนพฤษภาคม 2553”
3.1-1	ข้อมูลจากระบบ QAIS : <a href="http://qa.nida.ac.th">http://qa.nida.ac.th</a>
3.1-2	แผนภูมิอัตรากำลัง
3.2-1	ข้อมูลจากระบบ QAIS : <a href="http://qa.nida.ac.th/fismain/thai/act/actbytype.asp">http://qa.nida.ac.th/fismain/thai/act/actbytype.asp</a>
4.1-1	ข้อมูลจากระบบ QAIS : <a href="http://qa.nida.ac.th/fismain/thai/person/traininfo_all_type.asp">http://qa.nida.ac.th/fismain/thai/person/traininfo_all_type.asp</a>
4.2-1	รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้ระดับหน่วยงานของสำนัก รอบ 12 เดือน
4.2-2	แผนการจัดการความรู้ของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ
4.2-3	คำสั่งสถาบัน ที่ 870/2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน

เอกสารหมายเลข	ชื่อหลักฐาน
4.2-4	แจ้งบุคลากรของสำนักเข้าร่วมประชุม Kick off KM ทาง ICS
4.2-5	ภาพหน้าจอ <a href="http://km-isec.nida.ac.th/home/">http://km-isec.nida.ac.th/home/</a>
4.2-6	ผลการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ประจำปี 2552 รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน
4.2-7	ภาพหน้าจอ <a href="http://helpdesk.nida.ac.th">http://helpdesk.nida.ac.th</a>
4.2-8	คู่มือการปฏิบัติงาน
4.3-1	หนังสือเลขที่ ศธ. 0526.10/574 ลงวันที่ 17 ก.พ. 2552 เรื่อง ขออนุมัติพนักงานสถาบันระบบใหม่ จำนวน 11 อัตรา
4.3-2	เกณฑ์การเลื่อนขั้นเงินเดือนบุคลากรสายสนับสนุน
4.3-3	คำสั่งสถาบันที่ 378/2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเป็นพนักงานสถาบัน ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์
4.3-4	คำสั่งสถาบันที่ 269/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานสถาบัน
4.3-5	ภาพหน้าจอการประกาศรับสมัครบุคคลภายในและภายนอกสถาบัน ผ่านเว็บไซต์สำนักและสถาบัน
4.3-6	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยีของสำนัก
4.3-7	รายงานการประชุมคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยีของสำนัก
4.3-8	รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมในการชี้แจง "Career Path: พนักงานสถาบัน สายสนับสนุน กับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน" คู่มือจาก <a href="http://qa.nida.ac.th/fismain/faculty/person/trainpopup.asp?id=3836&amp;fc=ศธธ.">http://qa.nida.ac.th/fismain/faculty/person/trainpopup.asp?id=3836&amp;fc=ศธธ.</a>
4.3-9	หนังสือเวียนสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ เรื่อง การจัดทำประกันคุณภาพกลุ่มให้แก่บุคลากรสถาบัน
4.3-10	หนังสือเวียนสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ เรื่อง การตรวจสอบภาพประจำปี 2552
4.3-11	รายงานการประชุมบุคลากรของสำนัก ครั้งที่ 5/2552 ลงวันที่ 17 ธันวาคม 2552
4.4-1	ตัวอย่างภาพหน้าจอแสดงรายงานสำหรับผู้ใช้งาน
4.4-2	สัญญาจ้างที่ปรึกษาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน
4.4-3	ใบสั่งจ้าง “การจ้างบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์บำรุงรักษาซอฟต์แวร์งานบริการการศึกษาและระบบงานคลัง”
4.4-4	Database Performance Report
4.4-5	ภาพหน้าจอระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย
4.4-6	ภาพหน้าจอฐานข้อมูลนักศึกษา หลักสูตร และบุคลากร
4.5-1	ภาพหน้าจอการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของสถาบัน URL : <a href="http://www.nida.ac.th">http://www.nida.ac.th</a>
4.5-2	ภาพหน้าจอการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน (Internal Communications System) URL : <a href="http://ics.nida.ac.th">http://ics.nida.ac.th</a>
4.5-3	ภาพหน้าจอการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของศูนย์ประสานราชการใสสะอาด URL : <a href="http://www.nidaclean.nida.ac.th">http://www.nidaclean.nida.ac.th</a>

เอกสารหมายเลข	ชื่อหลักฐาน
4.5-4	ภาพหน้าจอการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของสำนัก URL : <a href="http://isec.nida.ac.th">http://isec.nida.ac.th</a>
4.5-5	ประกาศ แผ่นพับ ของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ
4.5-6	รายงานการประชุมคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี ครั้งที่ 6/2552 ลงวันที่ 14 ตุลาคม 2552
4.5-7	ภาพหน้าจอ e-mail และ ICS แจกให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการปรับปรุง
4.5-8	รายงานการประชุมคณะกรรมการสำนัก ครั้งที่ 2/2553 ลงวันที่ 28 มิถุนายน 2553
4.5-9	คำสั่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ 603/2551 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ
4.5-10	ระเบียบสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ว่าด้วยการบริหารสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541
4.5-11	ระเบียบสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ว่าด้วยการบริหารกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2552
4.5-12	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ครั้งที่ 6/2552 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2552
4.5-13	รายงานการประชุมคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/สำนัก วันพฤหัสบดีที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2552
4.6-1	คำสั่งสำนักที่ 4/2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ตั้ง ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2551
4.6-2	นโยบายการควบคุมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
4.6-3	แผนบริหารความเสี่ยงของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ
4.6-4	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 1/2552 วันที่ 31 มีนาคม 2552 และครั้งที่ 1/2553 วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2553
4.6-5	หลักฐานอ้างอิงประกอบการจัดทำกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนัก ได้แก่ คู่มือ รายงาน รูปภาพหน้าจอ เอกสารจัดซื้อ และหนังสือสัญญาต่าง ๆ
4.6-6	รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงของสำนัก ประจำปี 2552
5.1-1	เอกสาร รายงาน การตั้งงบประมาณ ประจำปี
5.1-2	รายงานการประชุมคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี ครั้งที่ 4/2552 วันที่ 22 กรกฎาคม 2552
5.1-3	รายงานงบการเงินที่จัดส่งให้ผู้ตรวจสอบบัญชี กองทุนพัฒนาเทคโนโลยี
5.1-4	คำสั่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ 192/2553 เรื่อง แต่งตั้งผู้ตรวจสอบบัญชีกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี ตั้ง ณ วันที่ 26 มีนาคม 2553
6.1-1	คำสั่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ 400/2553 ลงวันที่ 18 มิ.ย.2553 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ/สำนัก
6.1-2	คำสั่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ 399/2553 ลงวันที่ 18 มิ.ย.2553 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/สำนัก
6.1-3	คำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

เอกสารหมายเลข	ชื่อหลักฐาน
6.1-4	แผนการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553
6.1-5	รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ครั้งที่ 1/2552 วันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2552
6.1-6	ภาพหน้าจอระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (QAIS)
6.1-7	e-mail การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างผู้ใช้งานระบบสารสนเทศระหว่างสถาบัน
6.2-1	โครงการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน พ.ศ. 2544
6.2-2	รายงานการประชุมการแจ้งผลการตรวจประเมินรายงานการประเมินตนเองของสำนัก
6.2-3	คำสั่งสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ที่ 28/ 2549 เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาตัวบ่งชี้งานบริการของสำนัก ลงวันที่ 19 พ.ย. 2550
6.2-4	โครงการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ และผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

**รายนามคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ/สำนัก  
สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ**

**คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ/สำนัก**

- |  |                            |
|--|----------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ<br>(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุทธิชัย สุทธิทศธรรม) | ประธานกรรมการ              |
| 2. รองผู้อำนวยการสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ<br>(อาจารย์ ดร. ปราโมทย์ ลื่อนาม)         | กรรมการ                    |
| 3. อาจารย์อภิรัตน์ บุรพิพัฒน์  | กรรมการ                    |
| 4. นางโสภิษฐ์ ปัญญาคำ  | กรรมการ                    |
| 5. นายกฤษณะ หล่อโลหพันธ์   | กรรมการ                    |
| 6. นางสุนิศา เดียชสิทธิ์   | กรรมการ                    |
| 7. น.ส.อรพรรณ สุขยานี  |                            |
| 8. เลขานุการสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ<br>(นางภัทรินทร์ โล่ห์วัชรกุล)                 | กรรมการและเลขานุการ        |
| 9. นางภาวินี พันธุ์ลาภ   | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 10. นางทัศนีย์ อาดำ  | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

### ส่วนที่ 3

#### สรุปผลการดำเนินงาน

ตารางที่ ส 1 ตารางสรุปการประเมินรายตัวบ่งชี้ ประจำปีการศึกษา 2552

องค์ประกอบคุณภาพ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมิน	ชนิดตัวบ่งชี้
<b>องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ</b>					
1.1	มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	ระดับ 7	ระดับ 7	3	กระบวนการ
1.2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	$\geq 90\%$	ร้อยละ 95.45	3	ผลผลิต
<b>เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 1</b>				<b>3.00</b>	
<b>องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน</b>					
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\geq 3.5$	ค่าเฉลี่ย 4.09	3	ผลผลิต
2.2	ระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (response time)	$\geq 80\%$	ร้อยละ 94.87	3	ผลผลิต
2.3	ร้อยละของปัญหาที่ได้รายการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	$\geq 80\%$	ร้อยละ 98.83	3	ผลผลิต
<b>เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 2</b>				<b>3.00</b>	
<b>องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการแก่สังคม</b>					
3.1	ร้อยละของการมีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของบุคลากรด้านไอที ต่อบุคลากรด้านไอทีทั้งหมด	$\geq 25\%$	ร้อยละ 56.25	3	ปัจจัยนำเข้า
3.2	ร้อยละของกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการต่อบุคลากรด้านไอที	$\geq 30\%$	ร้อยละ 62.5	3	ผลผลิต
<b>เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 3</b>				<b>3.00</b>	
<b>องค์ประกอบที่ 4 การบริหารและการจัดการ</b>					
4.1	ร้อยละของบุคลากรประจำสาขาสับสนุนที่ได้รับพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	$\geq 80\%$	ร้อยละ 96	3	ปัจจัยนำเข้า
4.2	มีการพัฒนาสำนักคู่มือการเรียนรู้	ระดับ 5	ระดับ 5	3	กระบวนการ

องค์ประกอบคุณภาพ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมิน	ชนิดตัวบ่งชี้
4.3	มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนา และธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	ระดับ 6	ระดับ 3	2	กระบวนการ
4.4	ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารการเรียนการสอนและการวิจัย	ระดับ 4	ระดับ 6	3	ปัจจัยนำเข้า
4.5	ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา	ระดับ 5	ระดับ 5	3	ผลผลิต
4.6	มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	ระดับ 5	ระดับ 5	3	กระบวนการ
<b>เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 4</b>				<b>2.83</b>	
<b>องค์ประกอบที่ 5 การเงินและงบประมาณ</b>					
5.1	มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ห้ค้ำใช้จ่าย การตรวจสอบ การเงินและงบประมาณ	ระดับ 7	ระดับ 7	3	กระบวนการ
<b>เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 5</b>				<b>3.00</b>	
<b>องค์ประกอบที่ 6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b>					
6.1	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	ระดับ 7	ระดับ 7	3	กระบวนการ
6.2	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ระดับ 4	ระดับ 5	3	ผลผลิต
<b>เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 6</b>				<b>3.00</b>	
<b>เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกมาตรฐาน</b>				<b>2.93750</b>	
<b>เฉลี่ยคะแนนตัวบ่งชี้ชนิดปัจจัยนำเข้า</b>				<b>3.00</b>	
<b>เฉลี่ยคะแนนตัวบ่งชี้ชนิดกระบวนการ</b>				<b>2.83333</b>	
<b>เฉลี่ยคะแนนตัวบ่งชี้ชนิดผลผลิต</b>				<b>3.00</b>	

**ตารางที่ ๓2** สรุปการประเมินตามมาตรฐานการอุดมศึกษา ประจำปีการศึกษา 2552

มาตรฐานการอุดมศึกษา		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมิน
<b>มาตรฐานที่ 1 ด้านคุณภาพการให้บริการ (มาตรฐานของสำนัก)</b>				
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≥ 3.5	ค่าเฉลี่ย 4.09	3
2.2	ระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (response time)	≥ 80%	ร้อยละ 94.87	3
2.3	ร้อยละของปัญหาที่ได้รายการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	≥ 80%	ร้อยละ 98.83	3
<b>เฉลี่ยคะแนนมาตรฐานที่ 1</b>				<b>3.00</b>
<b>มาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา</b>				
<b>ก ด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา</b>				
1.1	มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	ระดับ 7	ระดับ 7	3
1.2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	≥ 90%	ร้อยละ 95.45	3
4.1	ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	≥ 80%	ร้อยละ 96	3
4.3	มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	ระดับ 6	ระดับ 3	2
4.4	ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารการเรียนการสอนและการวิจัย	ระดับ 4	ระดับ 6	3
4.5	ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา	ระดับ 5	ระดับ 6	3
4.6	มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	ระดับ 5	ระดับ 5	3
5.1	มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบ การเงินและงบประมาณ	ระดับ 7	ระดับ 7	3
6.1	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	ระดับ 7	ระดับ 7	3
6.2	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ระดับ 4	ระดับ 5	3
<b>เฉลี่ยคะแนนมาตรฐานที่ 2 ก</b>				<b>2.90</b>



ข ด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา				
3.1	ร้อยละของการมีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของบุคลากรด้านไอที ต่อบุคลากรด้านไอทีทั้งหมด	$\geq 25\%$	ร้อยละ 56.25	3
3.2	ร้อยละของกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการต่อบุคลากรด้านไอที	$\geq 30\%$	ร้อยละ 62.5	3
<b>เฉลี่ยคะแนนมาตรฐานที่ 2 ข</b>				<b>3.00</b>
มาตรฐานที่ 3 ด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้				
4.2	มีการพัฒนาสำนักส่งเสริมการเรียนรู้	ระดับ 5	ระดับ 5	3
<b>เฉลี่ยคะแนนมาตรฐานที่ 3</b>				<b>3</b>
<b>เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกมาตรฐาน</b>				<b>2.93750</b>

ตาราง ส.3 สรุปการประเมินตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ ประจำปีการศึกษา 2552

มุมมองด้านการบริหารจัดการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมิน
<b>มุมมองที่ 1 ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>				
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≥ 3.5	ค่าเฉลี่ย 4.09	3
2.2	ระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (response time)	≥ 80%	ร้อยละ 94.87	3
2.3	ร้อยละของปัญหาที่ได้รายการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	≥ 80%	ร้อยละ 98.83	3
3.1	ร้อยละของการมีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของบุคลากรด้านไอที ต่อบุคลากรด้านไอทีทั้งหมด	≥ 25%	ร้อยละ 56.25	3
3.2	ร้อยละของกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการต่อบุคลากรด้าน ไอที	≥ 30%	ร้อยละ 62.50	3
4.5	ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา	ระดับ 5	ระดับ 5	3
<b>เฉลี่ยคะแนนมุมมองที่ 1</b>				<b>3.00</b>
<b>มุมมองที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน</b>				
1.1	มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	ระดับ 7	ระดับ 7	3
1.2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	≥ 90%	ร้อยละ 95.45	3
4.6	มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	ระดับ 5	ระดับ 5	3
6.1	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	ระดับ 7	ระดับ 7	3
6.2	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ระดับ 4	ระดับ 5	3
<b>เฉลี่ยคะแนนมุมมองที่ 2</b>				<b>3.00</b>
<b>มุมมองที่ 3 ด้านการเงิน</b>				
5.1	มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ห้ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบ การเงินและงบประมาณ	ระดับ 7	ระดับ 7	3
<b>เฉลี่ยคะแนนมุมมองที่ 3</b>				<b>3.00</b>
<b>มุมมองที่ 4 ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม</b>				
4.1	ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	≥ 80%	ร้อยละ 96.00	3
4.2	มีการพัฒนาสำนักส่งเสริมการเรียนรู้	ระดับ 5	ระดับ 5	3

มุมมองด้านการบริหารจัดการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน ประเมิน
4.3	มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนา และ ซำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	ระดับ 6	ระดับ 3	2
4.4	ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อกำรบริหารกำรเรียนกำรสอน และกำรวิจัย	ระดับ 4	ระดับ 6	3
<b>เฉลี่ยคะแนนมุมมองที่ 4</b>				<b>2.75</b>
<b>เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกมาตรฐาน</b>				<b>2.93750</b>

## ตารางสรุปตามองค์ประกอบคุณภาพ ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ

## ตารางสรุปผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ (ประเมินตนเอง)

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยตามเกณฑ์สกอ.				ผลการดำเนินงาน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
1. ปรัชญา วัฒนธรรม วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ	-	3.00	3.00	3.00	ดีมาก
2. คุณภาพการให้บริการ	-	-	3.00	3.00	ดีมาก
3. การบริการวิชาการแก่สังคม	3.00	-	3.00	3.00	ดีมาก
4. การบริหารและการจัดการ	3.00	2.67	3.00	2.83	ดีมาก
5. การเงินและงบประมาณ	-	3.00	-	3.00	ดีมาก
6. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	-	3.00	3.00	3.00	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้	3.00	2.83	3.00	2.93750	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	

**หมายเหตุ**

ผลการประเมินเกณฑ์ (3 คะแนน)

&lt; 1.5 การดำเนินงานยังไม่ได้คุณภาพ

1.51 - 2.00 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับพอใช้

2.01 - 2.50 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับดี

2.51 - 3.00 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับดีมาก

ตารางสรุปผลการประเมินตามมาตรฐานอุดมศึกษา (ประเมินตนเอง)

มาตรฐานอุดมศึกษา	คะแนนการประเมินเฉลี่ยตามเกณฑ์สกอ.				ผลการดำเนินงาน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
มาตรฐานที่ 1 ด้านคุณภาพการให้บริการ (มาตรฐานของสำนัก)	-	-	3.00	3.00	ดีมาก
มาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา					
ก ด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการ อุดมศึกษา	3.00	2.80	3.00	2.90	ดีมาก
ข ด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา	3.00	-	3.00	3.00	ดีมาก
มาตรฐานที่ 3 ด้านการสร้างและพัฒนาสังคม ฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้	-	3.00	-	3.00	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้	3.00	2.83	3.00	2.93750	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	

**หมายเหตุ**

ผลการประเมินเกณฑ์ (3 คะแนน)

< 1.5 การดำเนินงานยังไม่ได้คุณภาพ

1.51 - 2.00 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับพอใช้

2.01 - 2.50 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับดี

2.51 - 3.00 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับดีมาก

## ตารางสรุปผลการประเมินตามมุมมองด้านการบริหาร (ประเมินตนเอง)

มุมมองด้านการบริหารจัดการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยตามเกณฑ์สกอ.				ผลการดำเนินงาน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
มุมมองที่ 1 ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.00	-	3.00	3.00	ดีมาก
มุมมองที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน	-	3.00	3.00	3.00	ดีมาก
มุมมองที่ 3 ด้านการเงิน	-	3.00	-	3.00	ดีมาก
มุมมองที่ 4 ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม	3.00	2.50	-	2.75	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้	3.00	2.83	3.00	2.93750	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	

**หมายเหตุ**

ผลการประเมินเกณฑ์ (3 คะแนน)

&lt; 1.5 การดำเนินงานยังไม่ได้คุณภาพ

1.51 - 2.00 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับพอใช้

2.01 - 2.50 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับดี

2.51 - 3.00 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับดีมาก

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/สำนัก  
ประจำปีการศึกษา 2552

โดย

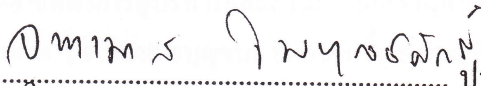
คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์


## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

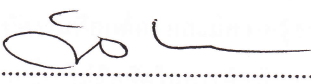
ตามคำสั่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ 399/2553 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2553 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/สำนัก ให้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ในรอบปีการศึกษา 2552 (1 มิถุนายน 2552 – 31 พฤษภาคม 2553) ซึ่งคณะกรรมการประเมินฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า รายงานการประเมินตนเองของสำนัก ประจำปีการศึกษา 2552 มีความรัดกุมกว่าปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง ในการประเมินตนเองนั้น มีความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ตรงกับกรรมการ อย่างไรก็ตามสำนักควรที่จะบริหารจัดการตัวบ่งชี้ที่สถาบันมอบหมายให้รับผิดชอบด้วยการสร้างจุดเด่นให้กับตัวบ่งชี้เหล่านั้น และควรกำหนดเป้าหมายในปีต่อไป เพื่อช่วยให้การตัดสินใจดำเนินงานของสำนักมีความสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้สำนักควรจัดให้มีระบบส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพอย่างรวดเร็วตามสายงาน ด้วยการสนับสนุนให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อสนับสนุนแนวคิดปรัชญาของสถาบันคือ “สร้างปัญญา เพื่อการเปลี่ยนแปลง” (WISDOM for Change) ซึ่งอาจมีรางวัลพิเศษด้วยการให้เป็นคะแนนสะสมในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และมีการนำเสนอต่อผู้บริหารสถาบันเพื่อพิจารณาให้การสนับสนุนในลำดับต่อไป คณะกรรมการประเมินฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์โดยรวมต่อสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

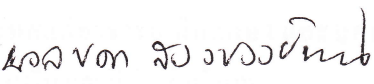


รายนามคณะอนุกรรมการการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/สำนัก  
สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ

ลงนาม.....  ประธานคณะอนุกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทมาส ไพบูลย์ศักดิ์)

ลงนาม.....  อนุกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา วิจิตรธรรมรส )

ลงนาม.....  อนุกรรมการ  
(อาจารย์กำพล แสงบุญสถิต)

ลงนาม.....  อนุกรรมการและเลขานุการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นวลนดา สงวนวงษ์ทอง)

## บทนำ

### สรุปข้อมูลพื้นฐานของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ

สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ เดิมชื่อ “ศูนย์การศึกษาระบบสารสนเทศ” ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2527 โดยความร่วมมือของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์กับบริษัท ไอบีเอ็ม ประเทศไทย จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ต่อมาในปี 2532 ได้ยกฐานะขึ้นเป็นสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ และในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2552 สำนักได้ย้ายที่ทำการผู้บริหารและสำนักงานเลขานุการจากอาคาร 6 ชั้น 2 และย้ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และที่ทำงานของกลุ่มงานต่าง ๆ จากอาคารบุญชนะ อตถาคาร ชั้น 5 มาอยู่ที่อาคารสยามบรมราชกุมารี โดยกำหนดให้

ชั้น 11 เป็นที่ทำการผู้บริหารและสำนักงานเลขานุการ ,กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน ,กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ , กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยี

ชั้น 10 เป็นที่ทำงานกลุ่มงานบริการวิชาการและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4

ชั้น 9 เป็นที่ทำงานกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1,2,3

โดยสำนักกำหนดปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจ คือ

#### ปรัชญาและปณิธาน

สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนสถาบันในการดำเนินการตามพันธกิจ

#### วิสัยทัศน์

มุ่งเน้นประสิทธิภาพการให้บริการ 4 ด้าน (4S)

**SMART** หมายถึง การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และมีความรู้จริง

**SMOOTH** หมายถึง ความราบรื่น ไม่ติดขัดในการดำเนินงาน

**SECURE** หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย

**SPEEDY** หมายถึง ความรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน

#### พันธกิจ

- ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรภายในสถาบัน เพื่อให้การดำเนินงานพันธกิจของสถาบันเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ
- พัฒนาศักยภาพทางคอมพิวเตอร์ให้แก่ศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอกของสถาบัน ด้านความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมใช้งานที่เกี่ยวข้อง
- จัดฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรของสถาบัน ตั้งแต่ระดับผู้ใช้งานจนถึงระดับผู้บริหาร
- ให้บริการวิชาการทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานภายนอก อาทิ การศึกษาวิเคราะห์ และ จัดวางระบบงาน การวางแผนด้านระบบสารสนเทศ เป็นต้น

ในปีการศึกษา 2552 สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริงจำนวน 35 อัตรา และมีอัตราว่างจำนวน 2 อัตรา รวมทั้งสิ้น 37 อัตรา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบุคลากรด้านไอทีที่มีจำนวนทั้งสิ้น 23 คน (อาจารย์ : 2 คน , ผู้ปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ : 21 คน) คิดเป็นร้อยละ 65.71 ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริง

ด้านงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 สำนักมีงบประมาณทั้งสิ้น 30,873,900 บาท แบ่งเป็นงบประมาณรายจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน จำนวน 20,227,800 บาท งบประมาณเงินรายได้จำนวน 3,579,500 บาท กองทุนสำนักจำนวน 126,000 บาท และ กองทุนพัฒนาเทคโนโลยีจำนวน 6,940,600 บาท

## วิธีการประเมิน

### การวางแผนและการประเมิน

#### การดำเนินการก่อนตรวจเยี่ยม

หน่วยแผนและประกันคุณภาพได้ติดต่อประสานกรรมการทุกท่านได้ข้อสรุปกำหนดการตรวจเยี่ยม ในวันที่ 23 กรกฎาคม 2553 และได้จัดส่งหนังสือเชิญ ลงวันที่ 14 กรกฎาคม 2553 ไปยังกรรมการพร้อมเอกสารดังนี้ 1) รายงานการประเมินตนเองของสำนัก ปีการศึกษา 2552 2) คำสั่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ 399/2553 ลงวันที่ 18 มิ.ย.2553 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/สำนัก และ 3) กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/สำนัก

#### การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการได้ประชุมเพื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ตามองค์ประกอบ ซึ่งได้ดำเนินกิจกรรมตามกำหนดการคือ

- ประชุมร่วมกับคณะผู้บริหาร โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด 5 คน และผู้แทนจากกลุ่มงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา กองแผนงาน 2 คน
- ศึกษาเอกสารและตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ พร้อมทั้งสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับรายงานการประเมินตนเอง
- เยี่ยมชมสถานที่ของสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ และสอบถามข้อมูลจากกลุ่มงานต่าง ๆ ภายในอาคารสยามบรมราชกุมารี ได้แก่
  - ชั้น 11 ซึ่งเป็นที่ทำการผู้บริหารและสำนักงานเลขานุการ ,กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน ,กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ , กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยี
  - ชั้น 10 ซึ่งเป็นที่ทำงานกลุ่มงานบริการวิชาการและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4
  - ชั้น 9 ซึ่งเป็นที่ทำงานกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1,2,3
- มีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของสำนัก 2 ท่าน
- คณะกรรมการการประเมินคุณภาพภายในรายงานและสรุปผลการประเมินต่อบุคลากรของสำนัก เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2552 เวลา 13.10 – 14.00 น. โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด 31 คน (เฉพาะบุคลากรของสำนัก 28 คน)

#### การดำเนินการหลังตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการประเมินได้ตรวจสอบเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ และได้ประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาคะแนนการประเมิน เสนอจุดแข็ง แนวทางเสริมจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และได้นำเสนอผลการประเมินต่อผู้บริหารของสำนัก

### วิธีการตรวจสอบความถูกต้องนำเชื่อถือของข้อมูล

สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยคณะกรรมการประเมินได้ตรวจสอบข้อมูลจากเอกสาร Website ฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์บางประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้เพื่อตรวจสอบความถูกต้องนำเชื่อถือของข้อมูล

### ผลการประเมิน

ตารางป.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้เฉพาะตัวบ่งชี้ของสกอ.

องค์ประกอบคุณภาพ	หน่วย นับ	เป้าหมาย	รายการ	ผลการดำเนินงาน (ประเมินตนเอง)				ผลการดำเนินงาน (ประเมินโดยกรรมการ)				หมายเหตุ	
				ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	คะแนน	บรรลุ เป้าหมาย	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	คะแนน	บรรลุ เป้าหมาย		
				ตัวหาร				ตัวหาร					
<b>องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ</b>													
1.1	มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตาม แผนให้ครบทุกภารกิจ	ระดับ	ระดับ 7		-	ระดับ 7	3	√	-	ระดับ 7	3	√	
1.2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัว บ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	ร้อยละ	≥ 90%	จำนวนตัว บ่งชี้ที่บรรลุ	21	ร้อยละ 95.455	3	√	21	ร้อยละ 95.455	3	√	
				จำนวนตัว บ่งชี้ทั้งหมด	22				22				
						<b>3.00</b>						<b>3.00</b>	
<b>องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน</b>													
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	≥ 3.5		-	ค่าเฉลี่ย 4.09	3	√	-	ค่าเฉลี่ย 4.09	3	√	
2.2	ระยะเวลาในการตอบสนองกับ ผู้รับบริการ (response time)	ร้อยละ	≥ 80%		-	ร้อยละ 94.87	3	√	-	ร้อยละ 94.87	3	√	

องค์ประกอบคุณภาพ	หน่วย นับ	เป้าหมาย	รายการ	ผลการดำเนินงาน (ประเมินตนเอง)				ผลการดำเนินงาน (ประเมินโดยกรรมการ)				หมายเหตุ	
				ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	คะแนน	บรรลุ เป้าหมาย	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	คะแนน	บรรลุ เป้าหมาย		
				ตัวหาร				ตัวหาร					
2.3	ร้อยละของปัญหาที่ได้รับรายการแก้ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ	$\geq 80\%$		-	ร้อยละ 98.83	3	√	-	ร้อยละ 98.83	3	√	
				3.00				3.00					
<b>องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการแก่สังคม</b>													
3.1	ร้อยละของการมีส่วนร่วมในการ ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของ บุคลากรด้านไอที ต่อบุคลากรด้านไอที ทั้งหมด	ร้อยละ	$\geq 25\%$		9	ร้อยละ 56.25	3	√	9	ร้อยละ 56.25	3	√	
					16				16				
3.2	ร้อยละของกิจกรรม/โครงการบริการ วิชาการต่อบุคลากรด้านไอที	ร้อยละ	$\geq 30\%$		10	ร้อยละ 62.50	3	√	10	ร้อยละ 62.50	3	√	
					16				16				
				3.00				3.00					
<b>องค์ประกอบที่ 4 การบริหารและการจัดการ</b>													
4.1	ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุน ที่ได้รับพัฒนาความรู้และทักษะใน วิชาชีพ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	ร้อยละ	$\geq 80\%$		24	ร้อยละ 96.00	3	√	24	ร้อยละ 96.00	3	√	
					25				25				
4.2	มีการพัฒนาสำนักส่งเสริมการเรียนรู้	ระดับ	ระดับ 5		-	ระดับ 5	3	√	-	ระดับ 5	3	√	

องค์ประกอบคุณภาพ	หน่วย นับ	เป้าหมาย	รายการ	ผลการดำเนินงาน (ประเมินตนเอง)				ผลการดำเนินงาน (ประเมินโดยกรรมการ)				หมายเหตุ	
				ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	คะแนน	บรรลุ เป้าหมาย	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	คะแนน	บรรลุ เป้าหมาย		
				ตัวหาร				ตัวหาร					
4.3	มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนา และธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	ระดับ	ระดับ 6		-	ระดับ 3	2	X	-	ระดับ 3	2	X	
4.4	ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารการเรียนการสอนและการวิจัย	ระดับ	ระดับ 4		-	ระดับ 6	3	√	-	ระดับ 6	3	√	
4.5	ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา	ระดับ	ระดับ 5		-	ระดับ 5	3	√	-	ระดับ 5	3	√	
4.6	มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	ระดับ	ระดับ 5		-	ระดับ 5	3	√	-	ระดับ 5	3	√	
				2.83				2.83					
<b>องค์ประกอบที่ 5 การเงินและงบประมาณ</b>													
5.1	มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงินและงบประมาณ	ระดับ	ระดับ 7		-	ระดับ 7	3	√	-	ระดับ 7	3	√	
				3.00				3.00					

องค์ประกอบคุณภาพ	หน่วย นับ	เป้าหมาย	รายการ	ผลการดำเนินงาน (ประเมินตนเอง)				ผลการดำเนินงาน (ประเมินโดยกรรมการ)				หมายเหตุ		
				ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	คะแนน	บรรลุ เป้าหมาย	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	คะแนน	บรรลุ เป้าหมาย			
				ตัวหาร				ตัวหาร						
<b>องค์ประกอบที่ 6 ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพ</b>														
6.1	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ บริหารการศึกษา	ระดับ	ระดับ 7		-	ระดับ 7	3	√	-	ระดับ 7	3	√		
6.2	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน	ระดับ	ระดับ 4		-	ระดับ 5	3	√	-	ระดับ 5	3	√		
							3.00			3.00				
<b>เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกมาตรฐาน</b>								<a href="#">2.93750</a>			<a href="#">2.93750</a>			

**ตาราง ป 2 สรุปผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2552**

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยตามเกณฑ์สกอ.				ผลการดำเนินงาน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ	-	3.00	3.00	3.00	ดีมาก
2. คุณภาพการให้บริการ	-	-	3.00	3.00	ดีมาก
3. การบริการวิชาการแก่สังคม	3.00	-	3.00	3.00	ดีมาก
4. การบริหารและการจัดการ	3.00	2.67	3.00	2.83	ดีมาก
5. การเงินและงบประมาณ	-	3.00	-	3.00	ดีมาก
6. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	-	3.00	3.00	3.00	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้	3.00	2.83	3.00	2.93750	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	

หมายเหตุ

ผลการประเมินเกณฑ์ (3 คะแนน)

< 1.5 การดำเนินงานยังไม่ได้คุณภาพ

1.51 - 2.00 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับพอใช้

2.01 - 2.50 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับดี

2.51 - 3.00 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับดีมาก



ตาราง ป. 3 สรุปผลการประเมินตามมาตรฐานอุดมศึกษา ประจำปีการศึกษา 2552

มาตรฐานอุดมศึกษา	คะแนนการประเมินเฉลี่ยตามเกณฑ์สกอ.				ผลการดำเนินงาน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
มาตรฐานที่ 1 ด้านคุณภาพการให้บริการ (มาตรฐานของสำนัก)	-	-	3.00	3.00	ดีมาก
มาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา					
ก ด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา	3.00	2.80	3.00	2.90	ดีมาก
ข ด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา	3.00	-	3.00	3.00	ดีมาก
มาตรฐานที่ 3 ด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้	-	3.00	-	3.00	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้	3.00	2.83	3.00	2.93750	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	

หมายเหตุ

ผลการประเมินเกณฑ์ (3 คะแนน)

< 1.5 การดำเนินงานยังไม่ได้คุณภาพ

1.51 - 2.00 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับพอใช้

2.01 - 2.50 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับดี

2.51 - 3.00 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับดีมาก

ตาราง ป. 4 สรุปผลการประเมินตามมุมมองด้านการบริหาร ประจำปีการศึกษา 2552

มุมมองด้านการบริหารจัดการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยตามเกณฑ์สกอ.				ผลการดำเนินงาน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
มุมมองที่ 1 ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.00	-	3.00	3.00	ดีมาก
มุมมองที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน	-	3.00	3.00	3.00	ดีมาก
มุมมองที่ 3 ด้านการเงิน	-	3.00	-	3.00	ดีมาก
มุมมองที่ 4 ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม	3.00	2.50	-	2.75	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้	3.00	2.83	3.00	2.93750	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	

หมายเหตุ

ผลการประเมินเกณฑ์ (3 คะแนน)

< 1.5 การดำเนินงานยังไม่ได้คุณภาพ

1.51 - 2.00 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับพอใช้

2.01 - 2.50 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับดี

2.51 - 3.00 การดำเนินงานได้คุณภาพในระดับดีมาก

**จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง จากการประเมินของ คณะอนุกรรมการการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/สำนัก**

<b>องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ</b>	
<b>จุดแข็ง</b>	<b>แนวทางเสริมจุดแข็ง</b>
1. สำนักมีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนครบทุกภารกิจ 2. สำนักมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการของสำนัก โดยมีหน้าที่ วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์ เป้าหมายกับยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของสถาบัน และ ประเมินตัวบ่งชี้ในแผนงานและโครงการเพื่อให้การดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ ของสำนักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	
<b>จุดที่ควรพัฒนา</b>	<b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</b>
การกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมาย	ควรกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายให้สามารถวัดความสำเร็จได้อย่างชัดเจน
<b>วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม (ถ้ามี)</b>	
สำนักควรกำหนดเป้าหมายในปีถัดไปด้วย เพื่อช่วยให้การตัดสินใจดำเนินงานของสำนักมีความสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	

<b>องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการ</b>	
<b>จุดแข็ง</b>	<b>แนวทางเสริมจุดแข็ง</b>
สำนักมีระบบ Helpdesk Service System ช่วยในการออกชุดแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินภายหลังจากเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งทำให้ได้รับความคิดเห็นโดยตรงจากผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย อย่างสะดวก รวดเร็ว ทำให้สามารถนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น	ควรพัฒนาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อประเภทงานต่าง ๆ ที่ให้บริการ นอกเหนือจากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
<b>จุดที่ควรพัฒนา</b>	<b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</b>
<b>วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม (ถ้ามี)</b>	
สำนักควรให้ ID แก่คณะอนุกรรมการประเมินฯ ก่อนการประเมินอย่างน้อย 2 สัปดาห์ เพื่อที่คณะอนุกรรมการประเมินสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่นำมาอ้างอิง ในตัวบ่งชี้ อาทิเช่น ระบบ ICS ระบบ Helpdesk Systems และระบบ QAIS เป็นต้น	

องค์ประกอบที่ 3 การบริการทางวิชาการแก่สังคม	
<b>จุดแข็ง</b>	<b>แนวทางเสริมจุดแข็ง</b>
สำนักมีการประเมินผลการจัดกิจกรรมของสำนัก เพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการทางวิชาการ	สำนักควรจัดกิจกรรมหรือทรัพยากรที่จะส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานด้านวิชาการได้เพิ่มขึ้น
<b>จุดที่ควรพัฒนา</b>	<b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</b>
<b>วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม (ถ้ามี)</b>	
.	

องค์ประกอบที่ 4 การบริหารและการจัดการ	
<b>จุดแข็ง</b>	<b>แนวทางเสริมจุดแข็ง</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>สำนักได้จัดกิจกรรมการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ซึ่งสามารถตอบสนองยุทธศาสตร์ของสถาบัน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถาบันให้เป็นสถาบันแห่งการเรียนรู้</li> <li>ผู้บริหารของสถาบันฯ ได้มอบหมายสำนักการศึกษา ระบบสารสนเทศซึ่งประกอบด้วยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญทางด้านไอทีเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันฯ และได้สนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ให้อย่างเพียงพอ ทำให้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักฯ มีคุณภาพและครอบคลุมความต้องการใช้งาน</li> <li>สำนักมีการปรับปรุงระบบเครือข่าย (Network ) ทั้งเครือข่ายแบบ Wired LAN และ Wireless LAN ให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทั่วทั้งสถาบัน เพื่อสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานสามารถใช้ระบบสารสนเทศเชื่อมโยงข้อมูลกันได้อย่างทั่วถึง</li> <li>สำนักมีการส่งเสริมให้บุคลากรสายงานคอมพิวเตอร์ ได้รับการอบรมในลักษณะเฉพาะทางด้านเทคนิคคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น และนำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้ประโยชน์กับงานได้อย่างเหมาะสม</li> <li>สำนักมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนัก การศึกษาระบบสารสนเทศ และมีการกำหนดนโยบายการควบคุมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ol>	

<b>องค์ประกอบที่ 4 การบริหารและการจัดการ</b>	
<b>จุดที่ควรพัฒนา</b>	<b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักควรจัดให้บุคลากรของสำนักมีการประชุมหารือร่วมกันทำกิจกรรมให้ต่อเนื่องมากขึ้น</li> <li>2. ขาดทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ เครื่องแม่ข่ายสำรอง และระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนา ระบบ ( Development Environment ) เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง</li> <li>3. สำนักควรจัดงบประมาณในการประกันสุขภาพให้กับบุคลากรเพิ่มเติม</li> <li>4. สำนักควรจัดทำแผนส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถและมีศักยภาพในการก้าวกระโดดขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่ก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดยแจ้งผลการปฏิบัติงานผ่านทาง SMS ทำให้สะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้น และมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบและประเมินผล</li> <li>2. สำนักควรจัดบริหารงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนมาดำเนินการในด้านการบริหารความเสี่ยงให้มากขึ้น</li> <li>3. สำนักควรเสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณเพื่อสมทบในการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้แก่บุคลากร</li> <li>4. สำนักควรรีศึกษาและกำหนดทิศทางในการจัดทำแผนส่งเสริมบุคลากรที่มีความสามารถและศักยภาพในการขึ้นสู่ตำแหน่งที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยการกำหนดเกณฑ์ประเมินบุคลากรอย่างชัดเจน และมีการดำเนินการต่อไป</li> </ol>
<b>วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม (ถ้ามี)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักควรสร้างจุดเด่นให้กับตัวบ่งชี้ที่สถาบันมอบหมายให้สำนักรับผิดชอบในระดับสถาบัน เพื่อเน้นให้เห็นถึงการสนับสนุนสถาบันในการดำเนินการตามพันธกิจของสำนัก</li> <li>2. สำนักควรจัดให้มีระบบส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพอย่างรวดเร็วตามสายงาน โดยที่สนับสนุนให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อสนับสนุนแนวคิดปรัชญาของสถาบันคือ “สร้างปัญญาเพื่อการเปลี่ยนแปลง” (WISDOM for Change) ซึ่งอาจมีรางวัลพิเศษ การให้เป็นคะแนนสะสมในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และมีการนำเสนอต่อผู้บริหารสถาบันเพื่อพิจารณาให้การสนับสนุนในลำดับต่อไป</li> <li>3. สำนักควรให้การส่งเสริมบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในด้านต่าง ๆ ให้ได้รับการอบรมด้านการพูดในที่สาธารณะ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพที่มีอยู่ให้สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>4. สำนักควรมีการยกย่องบุคลากรที่มีผลงานโดดเด่น โดยจัดให้มีพนักงานดีเด่นของสำนัก ประจำเดือนหรือประจำปี</li> </ol>	

องค์ประกอบที่ 5 การเงินและงบประมาณ	
<p><b>จุดแข็ง</b></p> <p>สำนักมีระบบต่าง ๆ ที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์สถานะทางการเงินเพื่อใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ อีกทั้งมีการรายงานยอดเงินคงเหลือประกอบการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ และการจ้างเหมาการซ่อมแซมทุกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารตัดสินใจในการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p><b>แนวทางเสริมจุดแข็ง</b></p> <p>ควรนำระบบสารสนเทศที่สถาบันมีอยู่มาใช้ในกลุ่มผู้บริหารเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่มีมาใช้ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
<p><b>จุดที่ควรพัฒนา</b></p>	<p><b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</b></p>
<p>วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม (ถ้ามี)</p>	

องค์ประกอบที่ 6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	
<p><b>จุดแข็ง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักมีคณะกรรมการรับผิดชอบการจัดระบบประกันคุณภาพ พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสม</li> <li>2. สำนักมีกลไกการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง</li> <li>3. ตัวบ่งชี้ที่สำนักพัฒนาขึ้นนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</li> <li>4. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกันคุณภาพ ได้แก่ ระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา (QAIS) และมีการนำรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้จากระบบ Helpdesk Service System มาเป็นตัวบ่งชี้ในรายงานการประเมินตนเอง เพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมอีกด้วย</li> </ol>	<p><b>แนวทางเสริมจุดแข็ง</b></p>
<p><b>จุดที่ควรพัฒนา</b></p>	<p><b>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</b></p>
<p>วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม (ถ้ามี)</p>	

## ข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2552

รายการ	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วย	จำนวน
<b>องค์ประกอบที่ 1</b>			
- จำนวนแผนงาน/โครงการประจำปีงบประมาณทั้งหมด	สกอ. 1.2	(แผนงาน/ โครงการ)	22
- จำนวนแผนงาน/โครงการประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมาย	สกอ. 1.2	(แผนงาน/ โครงการ)	21
<b>องค์ประกอบที่ 2</b>			
- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ(เทียบจากค่า 5 ระดับ) เฉลี่ยรวมทั้งปี	สกอ. 2.2	(ค่าเฉลี่ย 1-5)	4.09
- ร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชม. หลังจากได้รับแจ้ง	เฉพาะสำนัก 2.2	(ร้อยละ)	94.87
- ร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	เฉพาะ สำนัก 2.3	(ร้อยละ)	98.83
<b>องค์ประกอบที่ 3</b>			
- จำนวนบุคลากรด้านไอทีทั้งหมด (บุคลากรของสำนักที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 เดือนขึ้นไป)	สกอ. 5.2	(คน)	16
- จำนวนบุคลากรด้านไอทีที่มีส่วนร่วมในการบริการวิชาการ	สกอ. 5.2	(คน)	9
- จำนวนกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการ	สกอ. 5.3	(โครงการ/ กิจกรรม)	10
<b>องค์ประกอบที่ 4</b>			
- จำนวนบุคลากร ประจำสายสนับสนุน ทั้งหมด	สกอ. 7.4	(คน)	25
- จำนวนบุคลากร ประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพ	สกอ. 7.4	(คน)	24
<b>องค์ประกอบที่ 5</b>			
- รายรับทั้งหมดของสำนัก (ปีงบประมาณ)	สกอ. 8.1	(บาท)	30,873,900
- งบประมาณที่เบิกจ่ายของสำนัก (ปีงบประมาณ)	สกอ. 8.1	(บาท)	29,222,750.87
<b>องค์ประกอบที่ 6</b>			
- ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์ 5 ระดับของ สกอ.	สกอ. 9.3	(ระดับของ สกอ.)	5

## ภาพกิจกรรม

วันศุกร์ที่ 23 กรกฎาคม 2553

- คณะกรรมการพบผู้บริหารสำนัก



- สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของสำนัก



- เยี่ยมชมสถานที่







- หลักฐานเอกสารอ้างอิง



- คณะกรรมการรายงานผลประเมินด้วยวาจาต่อผู้บริหารและบุคลากรของสำนัก



- มอบของที่ระลึก

