

แบบรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ประจำปีการศึกษา 2563

(1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS)

คำนำ

การประกันคุณภาพภายในของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสำนักฯ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพที่ต้องการพัฒนาการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการดำเนินงานด้านการเรียนการสอน การประกันคุณภาพภายในสำนักฯ เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการดำเนินการพัฒนาระบบการบริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงการจัดทำรายงานประจำปีรายงานประเมินตนเอง (Self-Assessment Report) และนำเสนอให้กับมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการบริการและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

ในปีการศึกษา 2563 สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report) ฉบับนี้ขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลที่จะช่วยในการพัฒนาและปรับปรุง ในด้านการปฏิบัติงานและบริการให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ ตามเป้าหมายของการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันที่ 30 มิถุนายน 2564

สารบัญ

สารบัญ	หน้า
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	
1.ประวัติความเป็นมาของสำนักงานฯ	1
2.วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์	2
3.โครงสร้างองค์กร	4
ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพในปีการศึกษาที่ผ่านมา	
ข้อเสนอแนะในภาพรวมของคณะกรรมการ IAAT	5
ข้อเสนอแนะตามองค์ประกอบ	6
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน	
ก. อภิปรายภาพรวมผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน	9
ข. อภิปรายภาพรวมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของหน่วยงานสนับสนุน	12
ส่วนที่ 4 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้	
องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน	
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.5.1 (1) ระดับสถาบัน)	13
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ	
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ. 5.1 (4) ระดับสถาบัน)	15
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบงานภายในของหน่วยงาน	18
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	22
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การบริหารและพัฒนาบุคลากร (สกอ. 5.1 (6) ระดับสถาบัน)	24
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน	25
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 5.1 (3) ระดับสถาบัน)	28
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 การจัดการความรู้ (สกอ.5.1 (5) ระดับสถาบัน)	30
องค์ประกอบที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 5.1 (7) ระดับสถาบัน)	31
ส่วนที่ 5 ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ตารางสรุปผลความสำเร็จตามเป้าหมายของงานและโครงการ	34
ภาคผนวก ข ผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 2563	40

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมา

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นสำนักงานอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2550 ตามหนังสือคำสั่งแต่งตั้งมหาวิทยาลัย ที่ 161/2007 ลงวันที่ 25 กันยายน 2550 เพื่อดูแลรับผิดชอบงานด้านการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Services) ให้กับมหาวิทยาลัย

โดยได้รวมลักษณะงานด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจาก 3 ศูนย์ เพื่อให้บริหารงานเป็นสำนักงานเพียงสำนักงานเดียว ซึ่งก่อนหน้านี้งานด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Services) ได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานออกเป็น 3 งานใหญ่ ซึ่งดูแลรับผิดชอบโดย ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์ยูนิเน็ต และศูนย์พัฒนาระบบสารสนเทศ และเมื่อเดือนตุลาคม 2552 ได้มีการโอนย้ายความรับผิดชอบ การวางแผน การจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ และวิซวลไลเซอร์ สำหรับห้องเรียน ห้องประชุม และกิจกรรมเฉพาะกิจต่างๆจากฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์มายังสำนักงาน ITS ตามหนังสือคำสั่งมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ที่ 201/2552 ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2552

ปีการศึกษา 2555 เดือนมกราคม สำนักงานฯ ได้รับคำสั่งเรื่องการโอนย้ายบุคลากรจากเดิมจำนวน 74 คน เหลือ 50 คนโดยประมาณ เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีนโยบายและแนวทางจะให้ดำเนินงานสำหรับการทำงานบางส่วนในรูปแบบการบริการแบบ Outsource โดยคณะอนุกรรมการ IT Solution ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และพิจารณาการพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้และให้บริการแก่บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ยังมีหลายโครงการที่ทางสำนักงานฯ อยู่ระหว่างศึกษาและดำเนินการรวบรวมข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการแบบ Outsource ในการให้บริการดูแลเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและการลดค่าใช้จ่าย

ปีการศึกษา 2558 มหาวิทยาลัยได้แต่งตั้ง รศ.ดร. ประทีป สันติประภพ เป็นรองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อดูแล ควบคุมงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 ตามหนังสือคำสั่งแต่งตั้งของมหาวิทยาลัยที่ 433/2015 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2558

มหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (คณะกรรมการ ICT) ซึ่งเป็นการรวมคณะกรรมการชุดเดิมที่พิจารณาเรื่องนโยบายและชุดอนุกรรมการที่พิจารณาเรื่องการจัดซื้อให้เหลือเพียงคณะกรรมการชุดเดียวเพื่อพิจารณาเรื่องนโยบาย และการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์

ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวมทั้งหมดของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปีการศึกษา 2555 - 2562
หลังจากนั้นให้คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้พิจารณา

ปีการศึกษา	เลขที่คำสั่ง	ระยะเวลา	วันที่แต่งตั้ง
2555	198/2012	1 มิถุนายน 2555 - 31 พฤษภาคม 2556	25 พฤษภาคม 2555
2556	122/2013	1 มิถุนายน 2556 - 31 พฤษภาคม 2558	7 พฤษภาคม 2556
2557	114/2015	1 มิถุนายน 2558 - 31 กรกฎาคม 2559	22 เมษายน 2558
2558	20/2016	13 มกราคม 2559 - 31 กรกฎาคม 2559	13 มกราคม 2559
2559	283/2016	1 สิงหาคม 2559 - 31 ธันวาคม 2559	4 สิงหาคม 2559
2560	426/2016	1 มกราคม 2560 - 31 กรกฎาคม 2561	5 ธันวาคม 2559
2561	265/2018	1 สิงหาคม 2561 - 31 กรกฎาคม 2562	6 สิงหาคม 2561
2562	197/2019	1 สิงหาคม 2562 - 31 กรกฎาคม 2563	26 สิงหาคม 2562

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์

2.1 วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานมืออาชีพ ในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของมหาวิทยาลัยอย่างมีจริยธรรม

2.2 พันธกิจ

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านการให้บริการสำหรับงานการเรียนการสอน และงานวิจัยวิชาการของมหาวิทยาลัย

- 1) พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (Service Mind) ต่อตนเองและส่วนรวม
- 2) พัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานฯ ในการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) พัฒนาและจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและความถูกต้องแม่นยำด้านการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพ สำหรับการเรียนการสอนและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

2.3 กลยุทธ์

Strategy ยุทธศาสตร์ 1: การพัฒนาบุคลากรและการบริหารจัดการงานด้าน ICT

Strategy ยุทธศาสตร์ 2: การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายและ Data Center

Strategy ยุทธศาสตร์ 3: การพัฒนาและจัดหา Hardware และ Software ด้าน IT เพื่อการเรียนการสอน

Office's Strategies Strategy ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน 1: การพัฒนาบุคลากรและการบริหารจัดการงานด้าน ICT

Objective เป้าประสงค์ 1: เจ้าหน้าที่มีทักษะด้าน ICT

Initiative แนวทาง 1.1: การพัฒนาทักษะด้าน IT ควบคู่จิตสำนึกในงานบริการ

Action Plan แผนปฏิบัติ 1.1.1: ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ได้มาตรฐานและเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

Action Plan แผนปฏิบัติ 1.1.2: ส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสศึกษาดูงาน หรือเข้ารับฟังการสัมมนา ในงานด้านบริการของสำนักงาน

Action Plan แผนปฏิบัติ 1.1.3: จัดสรรให้บุคลากรทุกคนมีโอกาสในการเข้ารับการอบรมของมหาวิทยาลัย

Objective เป้าประสงค์ 2: สำนักงานฯมีการบริหารจัดการภายในอย่างมีประสิทธิภาพ

Initiative แนวทาง 2.1: การพัฒนาระบบบริหารงานภายใน

Action Plan แผนปฏิบัติ 2.1.1: พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการดำเนินงานภายใน

Action Plan แผนปฏิบัติ 2.1.2: ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน

Objective เป้าประสงค์ 3: สำนักงานฯมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

Initiative แนวทาง 2.1: การพัฒนาระบบบริหารงานภายใน

Action Plan แผนปฏิบัติ 2.1.1: พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อควบคุมการใช้ทรัพยากร

Office's Strategies Strategy ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน 2: การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายและ Data Center

Objective เป้าประสงค์ 1: นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ สามารถเข้าถึงระบบเครือข่ายได้อย่างทั่วถึง มีเสถียรภาพ และปลอดภัย

Initiative แนวทาง 1.1: การพัฒนา ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการพัฒนาและขยายการให้บริการในด้านต่างๆ

Action Plan แผนปฏิบัติ 1.1.1: เพิ่มจุดเชื่อมต่อเครือข่ายให้เหมาะสมต่อภาวะการใช้งานของผู้ใช้

Objective เป้าประสงค์ 2: โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถรองรับการใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Initiative แนวทาง 2.1: การพัฒนา ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการพัฒนาและขยายการให้บริการในด้านต่างๆ

Action Plan แผนปฏิบัติ 2.1.1: พัฒนาศูนย์กลางระบบเครื่องแม่ข่าย (Data Center) ให้มีประสิทธิภาพและรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้น

Office's Strategies Strategy ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน 3: การพัฒนาและจัดหา Hardware และ Software ด้าน IT เพื่อการเรียนการสอน

Objective เป้าประสงค์ 1: อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศในห้องเรียนมีความพร้อม และเหมาะสมต่อการใช้งาน

Initiative แนวทาง 1.1: การคัดสรรและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับใช้ในห้องเรียน

Action Plan แผนปฏิบัติ 1.1.1: ปรับปรุงอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมในการใช้งานสำหรับการเรียนการสอน

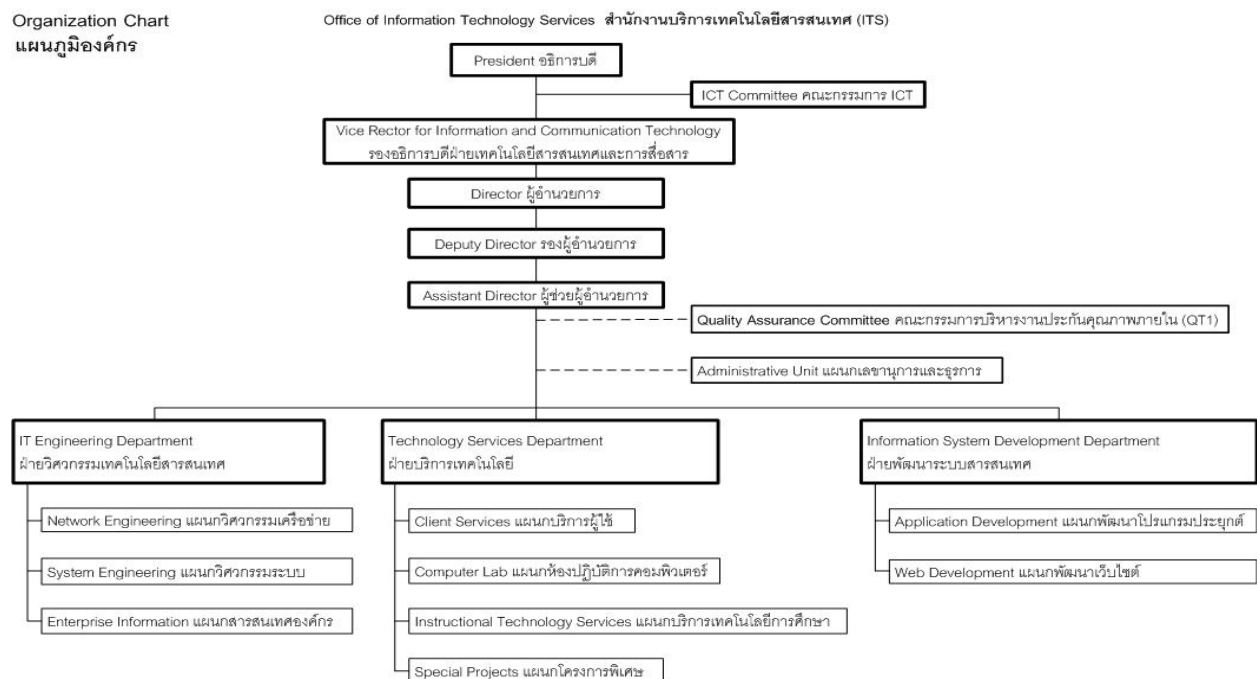
Objective เป้าประสงค์ 2: ความพร้อมของซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมต่อการเรียนการสอน

Initiative แนวทาง 2.1: การคัดสรรและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสมมาใช้ในห้องเรียน

Action Plan แผนปฏิบัติ 2.1.1: จัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและซอฟต์แวร์ของคอมพิวเตอร์ที่ถูกต้องตามกฎหมายลิขสิทธิ์ทางปัญญา

3. โครงสร้างองค์กร

Organization Chart
แผนภูมิองค์กร



ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพในปีการศึกษาที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะในภาพรวมของคณะกรรมการ IAAT

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2563	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
1. ควรมีการวิเคราะห์ SWOT Analysis ของ หน่วยงานให้มีความชัดเจนมากขึ้น	1. ประเมินผลแผนและการดำเนินงาน ที่ได้ระบุในแผนประจำปีและแผน กลยุทธ์ของสำนักงานฯ 2. ทำการปรับปรุงและพัฒนางาน โดย จัดทำเป็นแผนกลยุทธ์ แผน ประจำปี และการดำเนินงานของ สำนักงานฯ	รายงานการประชุมครั้งที่ 4
2. ควรปรับตัวชี้วัด แผนกลยุทธ์ และ Action Plan ของสำนักฯให้มีความ ชัดเจน เหมาะสมมากยิ่งขึ้น	1. ปรับปรุงและพัฒนางาน โดย จัดทำเป็นแผนกลยุทธ์ แผน ประจำปี และการดำเนินงานของ สำนักฯ	รายงานการประชุมครั้งที่ 4
3. การวิเคราะห์ข้อมูลโครงการ ยังขาดการ เชื่อมโยงของข้อมูลในแต่ละโครงการ	1. ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล ของแต่ละโครงการให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับการให้บริการ	เอกสาร ASAP 2564
4. การดำเนินงาน/โครงการ ตามแผน ยังมีที่ ไม่สามารถทำได้ตามกำหนดระยะเวลา	1. ตรวจสอบและพิจารณาการ ดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด และตามขั้นตอนการขออนุมัติ งาน/โครงการที่เหมาะสมและตาม กำหนดระยะเวลา	รายงานการประชุมครั้งที่ 1 – 10 ประจำปี การศึกษา 2563 2.สรุปการดำเนินงาน Data Center_Network_UPS_ Com_Pro_Aca2020_63
5. ควรมีการตรวจสอบข้อมูลที่จัดเก็บไว้	1. สำรองและตรวจสอบข้อมูล และ การพัฒนาการจัดเก็บในรูปแบบ Electronic ตามความเหมาะสม ของงาน	ยังไม่ได้ดำเนินการ
6. ยังไม่มีรายงานการบริหารความเสี่ยงที่ ชัดเจน	1. มีการจัดทำแผนความเสี่ยง ประจำปีของสำนักฯ และส่ง รายงานให้กับคณะกรรมการ บริหารความเสี่ยงของ มหาวิทยาลัย	แผนบริหารความเสี่ยง 2564

ข้อเสนอแนะตามองค์ประกอบ

องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2563	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
1. ควรมีการวิเคราะห์ SWOT Analysis ของหน่วยงานให้มีความชัดเจนมากขึ้น	1. มีการประชุมเพื่อวิเคราะห์ SWOT Analysis ในการบริหารและให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงาน	รายงานการประชุมครั้งที่ 4
2. ควรปรับตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ และ Action Plan ของสำนักฯ ให้มีความชัดเจน เหมาะสมมากยิ่งขึ้น	1. มีการประชุมและปรับตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	รายงานการประชุมครั้งที่ 4

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2563	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
1. การวิเคราะห์ข้อมูลโครงการ ยังขาดการเชื่อมโยงของข้อมูลในแต่ละโครงการ	1. ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละโครงการให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการให้บริการ	เอกสาร ASAP 2564
2. การดำเนินงาน/โครงการ ตามแผน ยังมีที่ไม่สามารถทำได้ตามกำหนดระยะเวลา	1. ตรวจสอบและพิจารณาการดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนดและตามขั้นตอนการขออนุมัติงาน/โครงการที่เหมาะสมและตามกำหนดระยะเวลา	1. รายงานการประชุมครั้งที่ 1 – 10 ประจำปีการศึกษา 2563 2. สรุปการดำเนินงาน Data Center Network UPS Com Pro Aca 2020-63
3. ควรมีการตรวจสอบข้อมูลที่จัดเก็บไว้	1. สำรองและตรวจสอบข้อมูล และการพัฒนาการจัดเก็บในรูปแบบ Electronic ตามความเหมาะสมของงาน	ยังไม่ได้ดำเนินการ
4. ยังไม่มีรายงานการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน	1. มีการจัดทำแผนความเสี่ยงของสำนักงาน และส่งรายงานให้กับ	แผนบริหารความเสี่ยง 2564

	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ของมหาวิทยาลัย	
5. สำนักงานฯ ควรกำหนดเป้าหมายให้ ชัดเจนมากขึ้นและผลักดัน ให้มีการ ดำเนินการ ตามแผนพัฒนาบุคลากรที่ กำหนดไว้ ให้ได้ตามเป้าหมาย	1. อยู่ระหว่างการดำเนินการ เนื่องจากติดปัญหาสถานการณ์ การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19	1. การอบรมติดตั้ง และ ดูแลอุปกรณ์ และ สายสัญญาณ Network และ Wi- Fi (Memo64_013) 2. ปรับเปลี่ยน รูปแบบเป็นการ เรียนรู้ในรูปแบบ ออนไลน์ และ พัฒนาเรียนรู้ด้วย ตนเอง เช่น การใช้ งาน MS Teams สำหรับการเรียน การสอน เนื่องจาก สถานการณ์ COVID-19 ทำให้ ไม่สามารถ ดำเนินการให้ บุคลากรเข้าร่วม อบรม
6. สำนักฯ ควรทบทวนแผนและจัดวาง แผนการจัดการองค์ความรู้ให้ชัดเจนและ มีประสิทธิภาพ	1. รวบรวมข้อมูลและประเมินแผน และการจัดการองค์ความรู้ 2. กำหนดให้มีการจัดทำองค์ความรู้ ของสำนักฯ อย่างน้อยปีละ 1 เรื่อง	ITS_KM2021_Manage your Google AccountLock2020
7. สำนักฯ ควรกำหนดหัวข้อเป้าหมายของ องค์ความรู้เพื่อเป็นทิศทางหลักในแต่ละ ปี	1. กำหนดให้มีการจัดทำองค์ความรู้ ของสำนักฯ ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานและการให้บริการของ สำนัก	ปีการศึกษา 2564 ได้ วางแผนขั้นตอนการ พัฒนาระบบ E-Ticket ซึ่งสามารถใช้ในการ เก็บรวบรวมและค้นหา วิธีการแก้ไขปัญหา ต่างๆที่ได้บันทึกไว้เป็น องค์ความรู้

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน

ตารางสรุปคะแนนผลการประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2563

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้		ผลการดำเนินการ	คะแนน
องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน			
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.5.1(1) ระดับสถาบัน)	4 ข้อ	4 คะแนน
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ			
2.1	ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ.5.1(4) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
2.2	ระบบงานภายในของหน่วยงาน	5 ข้อ	5 คะแนน
2.3	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	5 ข้อ	5 คะแนน
2.4	การบริหารและพัฒนาบุคลากร (สกอ.5.1(6) ระดับสถาบัน)	1 ข้อ	1 คะแนน
2.5	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน	5 ข้อ	5 คะแนน
2.6	ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.5.1(3) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
2.7	การจัดการความรู้ (สกอ.5.1(5) ระดับสถาบัน)	2 ข้อ	2 คะแนน
องค์ประกอบที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน			
3.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 5.1 (7) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย		37/9 = 4.11 คะแนน	

ก. อภิปรายภาพรวมผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2563 ในภาพรวม ดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

สำนักงานฯ ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในโครงการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่าย ในช่วงปลายปีการศึกษา และยังไม่แล้วเสร็จในขณะจัดทำรายงานฉบับนี้ โครงสร้างระบบเครือข่ายที่ได้รับการปรับปรุงใหม่ ประกอบด้วย

- อุปกรณ์ในระบบเครือข่าย
- ปรับปรุงสาย fiber optic
- ติดตั้ง Wi-Fi Access Switch (ทดแทนอุปกรณ์ของ AIS)
- ปรับปรุงระบบ Network Authentication
- Firewall
- เพิ่ม Dark Fiber อีก 1 เส้นทาง รวมเป็น 2 เส้นทาง

อย่างไรก็ดี ในช่วงระหว่างการจัดตั้ง จะมีช่วงเวลาเหลื่อมกับวันหยุดของบริการบำรุงรักษาอุปกรณ์ ทำให้อาจเกิดปัญหาในด้านการใช้งานหากอุปกรณ์ชำรุด ซึ่งทางสำนักงานฯ ได้เจรจากับบริษัทผู้ติดตั้งในการช่วยหาอุปกรณ์สำรองเปลี่ยนทดแทนชั่วคราว

ด้านการให้การสนับสนุนการเรียนการสอน และการสอบ แบบ online

สำนักงานฯ สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนแบบ online ดังนี้

- บริการการเปลี่ยน password ในกรณีจำเป็น แก่นักศึกษา และอาจารย์ รวมถึงกรณีที่โปรแกรม AU Spark ไม่สามารถให้บริการ reset password ได้
- ให้คำปรึกษาในการแก้ไขข้อติดขัดต่างๆในการใช้งานระบบ Microsoft Teams ในการจัดการเรียนการสอน
- หา solution ในการแก้ไขปัญหาผ่านช่องทาง Microsoft Support ในการแก้ไข incident ที่เกิดจากระบบของ Microsoft เอง โดยในปีการศึกษา 2563 มีกรณีศึกษาได้แก่ การที่ นักศึกษา บางคน ไม่สามารถเข้าถึงไฟล์ หรือ assignment ได้ ซึ่งทางสำนักงานฯ ได้เปิด ticket ไปยัง Microsoft support และหา solution ร่วมกัน ใช้เวลาประมาณ 3 สัปดาห์ ในการแก้ไขปัญหา

- สนับสนุนอาจารย์ในการควบคุมการสอบ ตรวจสอบและวิเคราะห์พฤติกรรมจากข้อมูลการเข้าสอบ กรณีนักศึกษาแจ้งปัญหาในการสอบ และวิเคราะห์ประเด็นทุจริตการสอบ การแก้ไขคะแนนสอบกรณีมีความผิดพลาดในคำถามและคำตอบของข้อสอบ
- พัฒนาโปรแกรมจองเวลาสอบให้กับสำนักทะเบียนเพื่อใช้ในการจัดการตารางสอบช่วงภาคเรียนที่ 1/2563
- บริหารจัดการระบบ LMS เพื่อการสอนและการจัดสอบแบบ online โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - สร้างบัญชีผู้ใช้สำหรับสอบ Entrance Online ทั้งหมด 35,996 รายชื่อ
 - ช่วยเหลือด้านการทำข้อสอบและการดึงข้อมูลข้อสอบ รวมทั้งหมด 1,508 วิชา
 - ปรับปรุงข้อมูลรายชื่อ นศ ที่เพิ่มเติมจากช่วงการลงทะเบียนปกติรวม 105 ครั้ง
 - สร้างกลุ่มที่เชื่อมโยงกับระบบของ McGrawHill ภาคการศึกษา 1/2563 จำนวน 78 กลุ่ม ภาคการศึกษา 2/2563 จำนวน 50 กลุ่ม และ ภาคการศึกษา 3/2563 จำนวน 4 กลุ่ม

ด้านบริการเทคโนโลยีและการซ่อมบำรุงอุปกรณ์สารสนเทศ

ในปีการศึกษา 2563 เนื่องด้วยวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ทำให้งานด้านการเตรียมอุปกรณ์ในห้องเรียน และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ รวมถึงงานบริการตรวจข้อสอบ มีปริมาณงานลดลง แต่มีภาระงานที่ต้องให้การสนับสนุนการเรียนการสอนแบบ online เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น จึงได้มีการปรับอัตรากำลังและลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ มาเน้นหนักในด้านการให้ความช่วยเหลืออาจารย์และนักศึกษาในการเรียนการสอนผ่าน MS Teams และการใช้งานระบบ LMS เช่น บริการตรวจเช็คอุปกรณ์และ software กรณี อาจารย์หรือนักศึกษา นำอุปกรณ์มาให้ตรวจสอบหรือติดตั้ง software ซึ่งมีผู้มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก

ด้านบริการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์และดูแลระบบฐานข้อมูล

สำนักงานฯ บริหารจัดการฐานข้อมูลหลักของมหาวิทยาลัย ในการปรับปรุงโครงสร้างตารางข้อมูลต่างๆ สร้างตารางตามระบบงานที่เพิ่มขึ้น ปรับปรุงข้อมูล Data Dictionary ให้เป็นข้อมูลปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงฐานข้อมูล และตารางต่างๆ ตามหน้าที่ของผู้ใช้ สำนักงานฯ มีฐานข้อมูลในความดูแลทั้งหมดดังนี้

- RMIS ฐานข้อมูลทะเบียน (ใหม่)
- PRERMIS ฐานข้อมูลทะเบียนสำหรับทำ BI
- QA ฐานข้อมูลศูนย์ส่งเสริมความเป็นเลิศทางวิชาการ
- IntegrationDb ฐานข้อมูลกลางสำหรับ Synchronized ไป AusparkDB
- PRERMIS ฐานข้อมูลทะเบียน (ใหม่)

- Ext_HRISDB ฐานข้อมูลบุคลากร
- STUAFF ฐานข้อมูลกิจการนักศึกษา (ขณะนี้ใช้ยังไม่เต็มรูปแบบ)
- ResearchDB ฐานข้อมูลสำนักวิจัย
- Payroll ฐานข้อมูลเงินเดือน
- HRISDB ฐานข้อมูลบุคลากร
- RMIS ฐานข้อมูลทะเบียน (ปัจจุบัน)
- PRERMIS ฐานข้อมูลทะเบียน (ปัจจุบัน)
- STUAFF ฐานข้อมูลกิจการนักศึกษา (ปัจจุบัน)

สำนักงานฯ ยังให้บริการด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง โดยในปีการศึกษา 2563 ได้พัฒนาโปรแกรมให้กับหน่วยงานต่างๆรวมทั้งสิ้น 154 โมดูล โดยหน่วยงานที่มีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมโมดูลโปรแกรมมากที่สุดได้แก่สำนักทะเบียนและประมวลผล (124 โมดูล)

คณะ / สำนัก	จำนวนระบบสารสนเทศ
Office of Policy, Planning and Quality Assurance	2
Theodore Maria School of Arts (IELE)	1
Martin de Tours School of Management and Economics	2
Faculty of Nursing Science	2
Office of Human Resources Management	3
Office of Information Technology Services	2
Office of the University Registrar	124
Office of the Vice President for Administrative Affairs	6
Office of Vice President for Student Affairs	7
Institute for Research and Academic Services	4
Assumption University Alumni Association	1
Office of the Vice President for Academic Affairs	1
Total	154

ในปีการศึกษา 2563 สำนักงานฯ ได้รับมอบหมายให้พัฒนาระบบการจัดทำรายงาน เพื่อจัดทำรายงานในรูปแบบ digital โดยการดึงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลมาประมวลผล เพื่อความรวดเร็วในการออกรายงาน

และร่วมกับ OPPQA ในการพัฒนาระบบ AU Data ซึ่งจะเป็ระบบฐานข้อมูลกลางในการเผยแพร่ข้อมูลในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

ด้านการพัฒนาเว็บไซต์

สำนักงานฯ สร้างโครงสร้างเว็บไซต์ เมื่อหน่วยงาน/คณะมีข้อมูลผ่านการตรวจสอบแล้ว เพื่อบรรจุข้อมูลในเว็บไซต์ ทำการอบรมให้กับตัวแทนหน่วยงาน/ คณะ เพื่อให้สามารถปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ที่ตนรับผิดชอบได้ โดย ITS ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา, สนับสนุนเทคนิคการจัดทำเว็บไซต์ ในปีการศึกษา 2563 ได้จัดทำเว็บไซต์ใหม่ทั้งหมด 25 เว็บไซต์

สำนักงานฯ ประสานงานกับทีมงานห้องสมุดในการจัดประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารของมหาวิทยาลัย ปรับปรุงเนื้อหาให้เป็นปัจจุบันและการเชื่อมข้อมูลไปยัง เว็บไซต์ของหน่วยงานและคณะต่างๆ ให้สอดคล้องและถูกต้อง ปรับแต่งหน้าเว็บไซต์ให้ถูกต้องตามหลักการ ทำ SEO เพื่อให้เว็บไซต์มีคุณภาพมากขึ้น ปัจจุบันมีเว็บไซต์ที่อยู่ภายใต้การดูแล ทั้งหมด 19 เว็บไซต์ และในปีการศึกษา 2563 มีงานแก้ไขเว็บไซต์ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยรวมจำนวนทั้งสิ้น 831 ครั้ง

ข. อภิปรายภาพรวมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของหน่วยงานสนับสนุน

1. ข้อมูลการดำเนินงานที่อยู่ในรูปแบบที่สามารถประมวลผลได้ เป็นระบบที่ใช้ในแต่ละฝ่ายแยกจากกัน ทำให้มีข้อจำกัดในการตรวจสอบการดำเนินงานในภาพรวม รองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร จึงมอบหมายให้ฝ่ายพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ จัดทำระบบในรูปแบบของ Ticket System และเห็นควรให้ทุกฝ่ายปรับมาใช้ระบบเดียวกัน
2. งานด้านการจัดการความรู้ยังไม่สามารถดำเนินการได้ครบทุกองค์ประกอบ
3. โครงการตามแผนยุทธศาสตร์เริ่มมีความไม่สอดคล้องกับเหตุการณ์และสถานการณ์ของมหาวิทยาลัย รวมถึงโครงการหลักตามแผนยุทธศาสตร์ 2 โครงการได้รับการดำเนินการแล้ว จึงควรพิจารณาแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ ใหม่ในปีการศึกษา 2564

ส่วนที่ 4 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ. 5.1 (1) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ. 5.1 (1) ระดับสถาบัน)	4 ข้อ	4 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานมีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	3 หน่วยงานจัดทำตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และคำเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
<input type="checkbox"/>	4 หน่วยงานติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการพิจารณาแผนงบประมาณสายสนับสนุนวิชาการ
<input checked="" type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ
1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

1. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ที่นำมาใช้ในปีการศึกษา 2563 ได้แก่แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี 2018 – 2022^[1] แผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯฉบับนี้ สัมพันธ์กับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี ของมหาวิทยาลัย 2018 – 2022 ข้อที่ 2 Gearing AU towards Digitalization
2. ในปีการศึกษา 2563 สำนักฯได้มีโครงการตามแผนยุทธศาสตร์ โครงการตามลักษณะงาน และงานประจำ รวมถึงผลความสำเร็จดังที่แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก
3. สำนักฯ กำหนดตัวบ่งชี้ และค่าเป้าหมายของ งาน และ โครงการไว้อย่างชัดเจน และทำการประเมินวัดผลความสำเร็จของ งาน และ โครงการทั้งหมด ตามที่ได้รายงานใน AR^[2] ซึ่งมีภาพรวมตามที่แสดงไว้ในภาคผนวก ก
4. หน่วยงานจัดให้มีประชุมเพื่อติดตามการดำเนินงานและโครงการอยู่เป็นประจำ ในปีการศึกษ 2563 มีการประชุมภายในรวมทั้งสิ้น 10 ครั้ง และได้จัดทำตารางการติดตามการดำเนินงานและโครงการที่มีความต่อเนื่องในการรายงานให้ที่ประชุมรับทราบ และ ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2564 เป็นต้นมา รองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รศ.ดร. ประทีป สันติประภพ ได้เข้าร่วมในการประชุม โดยให้จัดประชุมเดือนละ 2 ครั้ง เพื่อติดตามงานและปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น
สรุปโครงการและงาน ที่ไม่ได้ดำเนินการในปีการศึกษา 2563 มีดังนี้
 - โครงการที่ 5.1 และ 5.2 มีสาเหตุมาจากผลกระทบจากวิกฤตการระบาดของ Covid-19 ซึ่งทำให้ภาระงานของสำนักฯ ต้องมีการปรับเปลี่ยน และความไม่สะดวกในการใช้สถานที่
 - โครงการที่ 8.9 และ 8.10 สำนักฯ ได้นำเสนอโครงการไปตามกระบวนการและเข้าสู่วาระการพิจารณาของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีข้อสรุปให้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและจัดทำเอกสาร TOR ซึ่งสำนักฯ ส่งเอกสารทั้งหมดให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องช่วงต้นเดือน เมษายน 2564 ขณะนี้โครงการอยู่ระหว่างการพิจารณาจากคณะกรรมการฯ
5. หน่วยงานได้นำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการมาจัดทำแผน Improvement Plan และนำมาใช้ในการปรับปรุงการวางแผนงานประจำปี^[3]

ข้อเสนอแนะ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

หลักฐาน

1. แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 2018 – 2022
2. รายงานประจำปีสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (AR 2563)
3. แผน Improvement Plan ปีการศึกษา 2563

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ. 5.1 (4) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ. 5.1 (4) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 ผู้บริหารของหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการทำงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	2 ผู้บริหารของหน่วยงานมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและภารกิจของหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	3 ผู้บริหารของหน่วยงาน สนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
<input checked="" type="checkbox"/>	4 ผู้บริหารของหน่วยงานถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
<input checked="" type="checkbox"/>	5 ผู้บริหารของหน่วยงานบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน สถาบัน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

1. ผู้บริหารจัดให้มีคณะทำงานอีกหนึ่งคณะเรียกว่า QT2^[2] มีหน้าที่ในการสนับสนุนคณะกรรมการ QA ในการกำกับติดตามการดำเนินงาน รวมถึงเป็นตัวแทนในการเข้าประชุม และมีส่วนร่วมในการพิจารณา SWOT และ แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน คณะกรรมการ QA ร่วมกันเป็นผู้ตัดสินใจ ในการพิจารณา กำหนด วิสัยทัศน์ และ พันธกิจ ของหน่วยงาน

2. ผู้บริหารนัดประชุมกำกับติดตามงาน ทั้งงานประจำ และโครงการต่างๆ เดือนละครั้ง และได้มอบหมายให้คณะกรรมการ QA ของสำนักงานฯ เป็นคณะกรรมการที่คอยติดตามการดำเนินงานและโครงการต่างๆของสำนักงานฯ และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมารายงานในการประชุมภายใน^{[1][4]}
3. ผู้บริหารหน่วยงานเปิดกว้างในการรับฟังความคิดเห็นและให้คำปรึกษาปัญหาในการดำเนินงาน พร้อมให้อำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ได้ในเหตุการณ์เฉพาะหน้า
4. ผู้บริหารหน่วยงาน ถ่ายทอดแนวทาง นโยบายต่างๆ ที่ได้รับจากผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ให้แก่คณะกรรมการ QA และ คณะทำงาน QT2 รวมถึงนำเสนอแนวทาง และวิธีการในการจัดการปัญหาต่างๆในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาต่างๆ
5. ผู้อำนวยการหน่วยงาน บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล ดังนี้
 - 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ และโครงการตามแผนกลยุทธ์ มีการกำหนดให้มีตัวชี้วัดเป้าหมายตามแผน และ มีการติดตามการดำเนินงานอยู่เสมอ
 - 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) มีการประชุมเพื่อเตรียมงาน กำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผน และการเบิกจ่ายงบประมาณ[1][4]
 - 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) ผู้บริหารไม่เพิกเฉยต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งปัญหาด้านการดำเนินงาน และปัญหาของบุคลากรในหน่วยงาน ผู้บริหารยินดีรับฟังและช่วยเหลือในปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น
 - 4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) ผู้บริหารกำชับให้บุคลากรในหน่วยงาน มีความรับผิดชอบต่อมหาวิทยาลัยในทุกด้าน ทั้งด้านการปฏิบัติหน้าที่ และการใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัย
 - 5) หลักความโปร่งใส (Transparency) ผู้บริหารดำเนินการด้านการเบิกจ่ายงบประมาณอย่างโปร่งใสตามขั้นตอนของมหาวิทยาลัย
 - 6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) ผู้บริหารเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ในทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และรับฟังการประชุมในรูปแบบของคณะทำงาน QT2 ซึ่งจะเป็นคณะทำงานที่มาจากบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อช่วยในการดำเนินกิจกรรมที่นอกเหนือจากภารกิจหลักของหน่วยงาน รวมถึงร่วมรับฟังและตัดสินใจในการประชุมภายในของสำนักฯ
 - 7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ผู้บริหารได้กำหนดตัวบุคลากรซึ่งจะทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมของแต่ละฝ่าย และสามารถตัดสินใจในด้านการปฏิบัติงานได้เองในฝ่ายที่รับผิดชอบ^[3]

- 8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) ผู้บริหารปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด
- 9) หลักความเสมอภาค (Equity) บุคลากรทุกคนในหน่วยงานมีสิทธิ์เท่าเทียมกันภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน และได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองเท่าเทียมกัน
- 10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน จะใช้วิธีการลงคะแนนเสียงผ่าน QA และ QT2 โดยถือว่าเป็นตัวแทนจากทุกฝ่ายที่เลือกมาแล้ว และเป็นฉันทามติในการดำเนินงานหรือกิจกรรมนั้นๆต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

หลักฐาน

1. รายงานการประชุมครั้งที่ 1 – 10 ประจำปีการศึกษา 2563
2. รายงานการประชุมครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2563
3. แผนผังหน่วยงาน
4. ตารางติดตามการดำเนินงาน โครงการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบงานภายในของหน่วยงาน

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.2 ระบบงานภายในของหน่วยงาน	5 ข้อ	5 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย ครบทุกภารกิจ
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงานตามภารกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
<input checked="" type="checkbox"/>	3 หน่วยงานมีระบบการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	4 หน่วยงานมีการจัดทำการประเมินคุณภาพของบริการในทุกภารกิจหลักและมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
<input checked="" type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ 4 ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

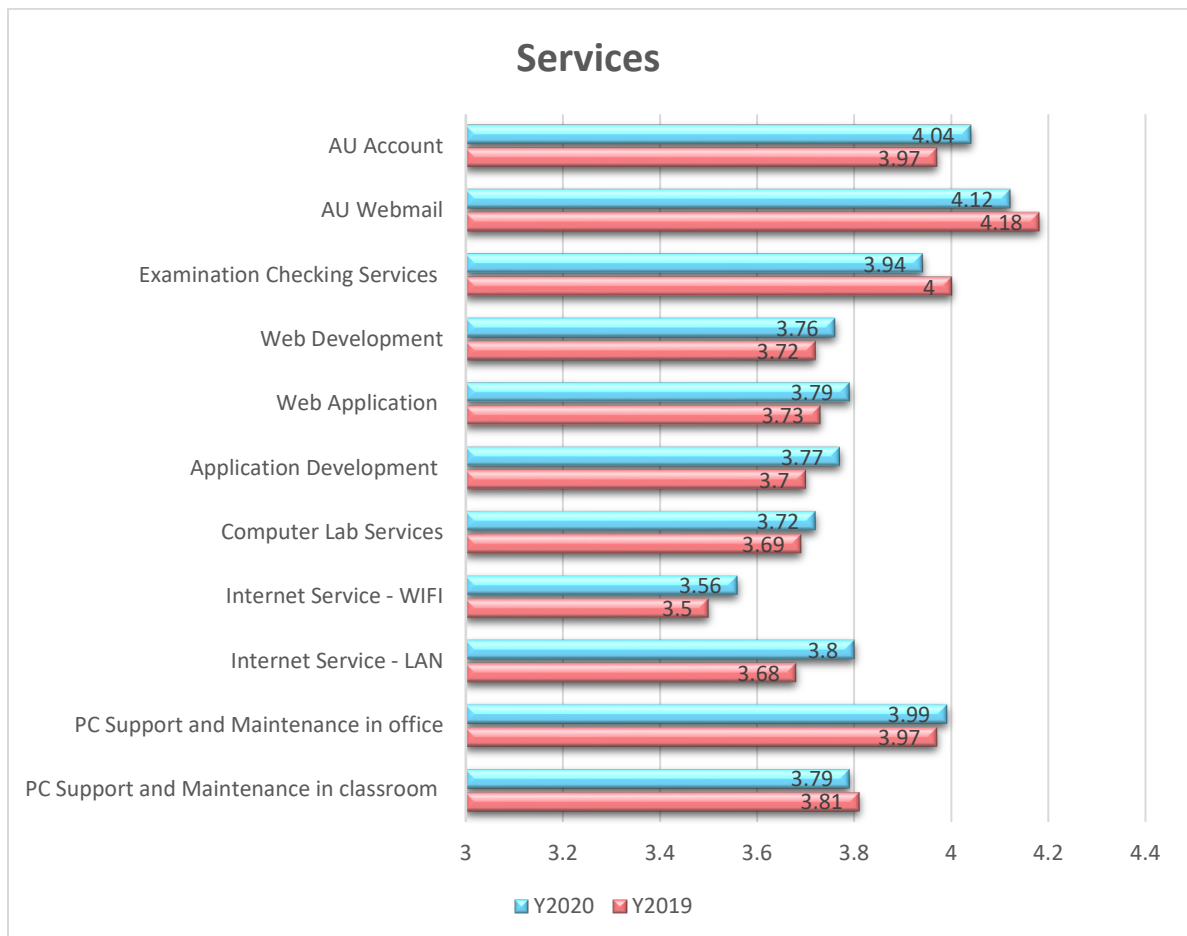
เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

1. ในส่วนของงานประจำนั้น สำนักฯ มีระบบติดตามงานภายในและบันทึกข้อมูลของแต่ละฝ่ายในสำนักฯ ส่วนในกรณีงานที่เป็นโครงการ เลขาสำนักฯ จะจัดทำตารางในการติดตามความคืบหน้าของการการดำเนินงานในรูปแบบไฟล์เอกสาร^{[1][2][3][4][5]}
2. ผู้บริหารกำกับดูแลการดำเนินงานและโครงการตามภารกิจ โดยคณะกรรมการ QA และ คณะทำงาน QT2 จะเป็นผู้รายงานความคืบหน้าหรืออุปสรรคต่างๆ ของงานประจำ และ โครงการ และฝ่ายเลขานุการจะรายงานความคืบหน้าของโครงการ และความเป็นมาของโครงการในแต่ละขั้นตอนให้ที่ประชุมรับทราบ

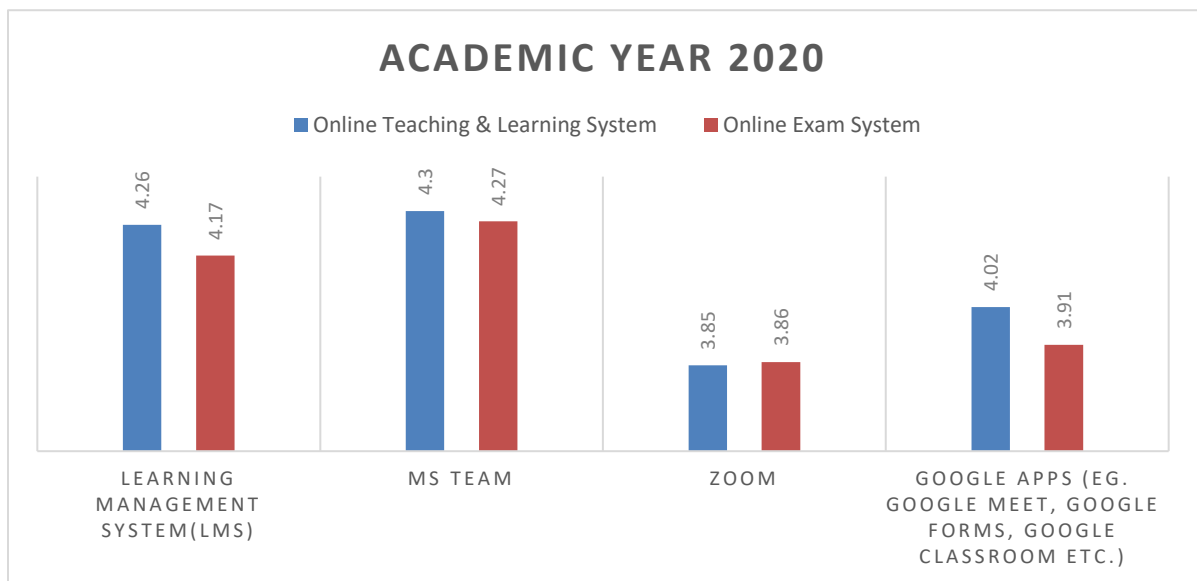
3. หน่วยงานประเมินผลของการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปี และนำเสนอในรายงานประจำปี (AR) ในปีการศึกษา 2563 สำนักงานฯ วัดผลการดำเนินงานได้ดังนี้
 - สำเร็จตามเป้าหมาย 36 งาน/โครงการ
 - ไม่สำเร็จตามเป้าหมาย 2 งาน/โครงการ
 - อยู่ระหว่างการดำเนินงาน 6 งาน/โครงการ
4. สำนักงานฯ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ประจำปีการศึกษา 2563^[7] จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมด 353 ท่าน โดยภาพรวมผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ระดับ 4.10 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจในปีการศึกษา 2562 พบว่า ระดับความพึงพอใจดีขึ้นเล็กน้อย ดังแสดงไว้ในแผนภาพ



จากผลการสำรวจ สามารถสรุปข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ 4 อันดับแรกได้ดังนี้

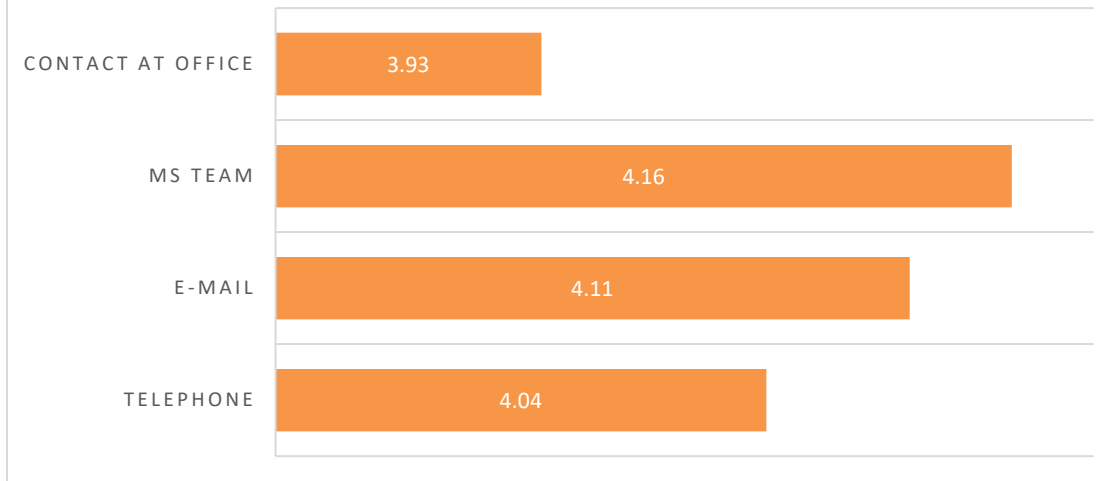
- 1) ผู้ใช้ร้องเรียนเกี่ยวกับประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ IT เก่าทำให้เวลาเปิดโปรแกรม MS Team ได้ช้า
- 2) ความเสถียรของ internet/network เช่น ขณะสอนออนไลน์การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหลุดบ่อยทำให้การสอนดำเนินไปอย่างไม่ต่อเนื่อง
- 3) เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต
- 4) ขยาย/เพิ่มการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต / Wi-Fi ของอาจารย์ มากกว่า 2 อุปกรณ์

สำนักงานฯ ได้เพิ่มหัวข้อในการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอน online เปรียบเทียบ โปรแกรมที่มีใช้ในมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนระบบ LMS และ MS Teams ใกล้เคียงกัน



ในส่วนของการบริการปรึกษา และแก้ไขปัญหาต่างๆเกี่ยวกับการเรียนการสอน online ได้คะแนนเฉลี่ยที่ 4.05

IT CONSULTING SERVICES FOR ONLINE TEACHING LEARNING AND EXAMINATION



- จากข้อเสนอแนะทั้ง 4 ข้อดังกล่าว สำนักฯ ได้ดำเนินการอยู่แล้วใน 2 ประเด็น ได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้างระบบเครือข่ายรวมถึง Wi-Fi และการปรับเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต ซึ่งคาดว่าจะเห็นผลลัพธ์ภายหลังจากการติดตั้งระบบเสร็จสิ้น

ในช่วงท้ายของปีการศึกษา 2563 รองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รศ.ดร. ประทิต สันติประภพ ได้มอบหมายให้ฝ่ายพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ พัฒนาระบบ Ticket Service System เพื่อที่จะใช้ติดตามและบันทึกงานของทุกฝ่ายรวมกันเป็นระบบกลางของสำนักฯ^[6]

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานควรพัฒนาระบบ Ticket ให้แล้วเสร็จ

หลักฐาน

1. ระบบ work-record ฝ่าย วิศวกรรมระบบ
2. ระบบ inventory and job management ฝ่าย บริการเทคโนโลยี
3. ระบบ website management ฝ่ายพัฒนาเว็บไซต์
4. สรุปผลการดำเนินงานฝ่ายพัฒนาโปรแกรมประยุกต์
5. ตารางติดตามงานโครงการ
6. รายงานการประชุมครั้งที่ 8
7. แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินงาน การบริหารและการตัดสินใจ	5 ข้อ	5 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานมีการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน โดยมีบัญชีรายการข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการจัดเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสารหรือระบบสารสนเทศที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว
<input checked="" type="checkbox"/>	3 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
<input checked="" type="checkbox"/>	4 หน่วยงานสามารถส่งข้อมูลที่ต้องใช้ในการจัดทำประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และทันเวลาที่กำหนด
<input checked="" type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล และนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

1. สำนักงานฯ ใช้ระบบ e-Document[1] ในการเก็บข้อมูลภาพรวม ควบคุมไปกับระบบในการบันทึกข้อมูลของแต่ละฝ่าย เช่นระบบ Inventory System ของฝ่ายบริการเทคโนโลยีฯ สามารถใช้ในการตรวจสอบการซ่อมและการเบิกจ่ายอุปกรณ์ได้

2. สำนักงานฯ กำหนดขั้นตอนในการเก็บเอกสาร โดยฝ่ายเลขานุการจะเป็นผู้รวบรวมเอกสารทั้งหมดที่ผ่านการพิจารณาของผู้บริหารแล้ว นำมาแสกนเป็นเอกสารดิจิทัล และบันทึกลงในระบบ e-Document โดยมีการกำหนดรูปแบบการตั้งชื่อ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา
3. ในด้านความปลอดภัยของข้อมูลที่จัดเก็บในระบบ e-Document ได้มีการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบ ในการเข้าถึงข้อมูลในระดับต่างๆ และมีการทำสำรองข้อมูลในระบบสำรองข้อมูล
4. สำนักงานฯ ได้ดำเนินการส่งข้อมูลสรุปรายงานจำนวนคอมพิวเตอร์ Access Point และ เครื่องฉายมัลติมีเดีย สำหรับงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2564 ดังนี้^{[2][3]}

1) เครื่องคอมพิวเตอร์	จำนวน	1,715	เครื่อง
2) Internet Access Point	จำนวน	1,019	เครื่อง (จุด)
3) เครื่องฉายมัลติมีเดีย	จำนวน	456	เครื่อง

5. สำนักงานฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานตามตารางที่แสดงในภาคผนวก ข พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ยังคงมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมและเครื่องมือในการปฏิบัติงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4.0^[4]

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีระบบการบันทึกและปรับปรุงข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับ resource ที่มีในการให้บริการ

หลักฐาน

1. เว็บไซต์ www.its-edocument.au.edu
2. เอกสารข้อมูลเพื่อใช้ในการประกันคุณภาพนำส่ง OPPQA
3. ตารางบันทึกรายการคอมพิวเตอร์และเครื่องฉายมัลติมีเดียในห้องเรียน (Computer & Projector Summary (2021 May))
4. ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การบริหารและพัฒนาบุคลากร (สกอ. 5.1 (6) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.4 การบริหารและพัฒนาบุคลากร (สกอ. 5.1 (6) ระดับสถาบัน)	2 ข้อ	2 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานมีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
<input type="checkbox"/>	2 หน่วยงานมีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
<input type="checkbox"/>	3 หน่วยงานมีระบบการสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ
<input checked="" type="checkbox"/>	4 หน่วยงานมีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายที่กำหนด
<input type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ 4 มาปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

1. สำนักงานฯ กำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์ และนำเสนอโครงการตามแผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรไว้แล้วในปีการศึกษา 2563^[1] อย่างไรก็ตาม สำนักงานฯ ไม่ได้ดำเนินงานตามแผนดังกล่าว ทั้งนี้ด้วยข้อติดขัดหลายประการ ปัญหาหลักคือการระบาดของ Covid-19 ทำให้ต้องมีการปรับแผนและวิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงการอบรมก็ไม่สามารถทำได้ตามภาวะปกติ
2. สำนักงานฯ ยังคงดำเนินตามแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากร โดยในแผน ASAP ปีการศึกษา 2564^[2] สำนักฯ ได้นำเสนอแผนการอบรมคอร์สมาตรฐาน ตามโครงการเลขที่ 5.1 เพื่อพัฒนาศักยภาพของ

บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ และสำนักงานฯ ยังคงไว้ซึ่งโครงการในการอบรมความรู้ด้าน IT ให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยตามโครงการเลขที่ 5.2

3. สำนักงานฯ ไม่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินการด้านการพัฒนาบุคลากรในปีการศึกษา 2563 โดยสำนักงานฯ ได้วิเคราะห์ว่ามีสาเหตุหลักมาจากการระบาดของไวรัส Covid-19 ทำให้การอบรมบุคลากรนอกสถานที่ไม่สามารถดำเนินการได้ รวมถึง การต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติหน้าที่ และการปรับกำลังคน ทำให้เวลา และลักษณะการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปจากภาวะปกติ

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานควรปรับแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสถานการณ์

หลักฐาน

1. แผนปฏิบัติงานประจำปี ASAP 2563 โครงการเลขที่ 5.1 และ 5.2
2. แผนปฏิบัติงานประจำปี ASAP 2564 โครงการเลขที่ 5.1 และ 5.2

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน	5 ข้อ	5 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานมีการจัดทำงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานมีการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีตามแผนปฏิบัติการประจำปี
<input checked="" type="checkbox"/>	3 หน่วยงานมีการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี
<input checked="" type="checkbox"/>	4 หน่วยงานมีการประเมินผลงบประมาณประจำปี
<input checked="" type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินมาใช้ในการวางแผนจัดทำงบประมาณในปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

1. สำนักงานฯ ได้มอบหมายให้ตัวแทนของแต่ละฝ่ายในคณะกรรมการ QA ทำการประเมินและสรุปแผน ASAP สำหรับปีการศึกษา 2564 โดยให้แต่ละฝ่ายทำการประชุมหารือเป็นการภายในก่อน เมื่อได้แผนแล้วจึงนำเสนอในที่ประชุมอีกครั้งหนึ่ง^[1]
2. การเบิกจ่ายของสำนักงานฯ แบ่งเป็น 4 หัวข้อหลัก^[2] ได้แก่
 - 1) งานบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบงาน IT และ การใช้งานลิขสิทธิ์ Software
 - 2) งานเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงานฯ
 - 3) งานบำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์ IT สำหรับห้องเรียนและหน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัย
 - 4) งานค่าบริการเครื่องพิมพ์งานและถ่ายเอกสารสำหรับสำนักงาน
3. ในปีการศึกษา 2563 ทางคณะกรรมการ ICT^{[3][4]} มีมติว่า ให้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการปรับปรุงระบบเครือข่าย และคาดว่าจะสามารถเริ่มดำเนินการได้ภายในปีการศึกษา 2563 จึงมีมติ ให้ปรับลดค่าใช้จ่ายในส่วนของการบำรุงรักษา ให้เหลือตามระยะเวลาช่วงระหว่างการติดตั้งระบบเครือข่าย ซึ่งทำให้มีค่าใช้จ่ายจริงน้อยกว่าประมาณการอยู่ที่ 2,470,966,50 บาท

ส่วนของสัญญาบริการบำรุงรักษาระบบ IDM และ ระบบสำรองข้อมูล ทางคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง มีมติให้สำนักงานฯ ทำการศึกษาความเป็นไปได้ที่จะพัฒนาระบบใหม่ทดแทนโดยมีกรอบวงเงินค่าใช้จ่ายไม่สูงไปกว่าค่าบำรุงรักษาต่อปี ทั้งนี้เนื่องจากอายุการใช้งานของทั้งสองโครงการเกินกว่า 5 ปี ครบกำหนดสัญญากับผู้ให้บริการเดิมแล้ว^[5]

ในส่วนงบประมาณของงานซ่อมบำรุงที่ต้องมีการสั่งซื้ออุปกรณ์ทดแทน (spare part) นั้น จำเป็นต้องมีการปรับงบประมาณให้เข้ากับระบบใหม่ของสำนักบริหารการเงิน ซึ่งจะมี index เพิ่มมาอีก 2 ข้อ ซึ่งเป็นเรื่องของคลังวัสดุ และให้ปรับย้ายค่าใช้จ่ายไปยังส่วนนี้^[2]
4. สำนักงานฯ ได้ทำการประเมินผลของการเบิกจ่ายงบประมาณ ได้ข้อสรุปสำคัญ ดังนี้
 - 1) การตั้งงบประมาณสำหรับอุปกรณ์ทดแทน (spare part) นั้น เน้นไปที่การซ่อมบำรุงส่วนคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน และ โพรเจกเตอร์เป็นหลัก แต่ด้วยสถานการณ์การระบาดของ Covid-19 ทำให้ไม่มีการใช้งานห้องเรียนและโพรเจกเตอร์ตามประมาณการ จึงไม่มีการเบิกจ่ายในส่วนนี้ ส่วนของปีการศึกษา 2564 นั้น ที่ประชุมมีความเห็นว่า เนื่องจากไม่มีโครงการในการซื้อคอมพิวเตอร์และโพรเจกเตอร์ใหม่ทดแทนในห้องเรียน และการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ทดแทนสำหรับ

หน่วยงานก็มีแนวโน้มลดลง ดังนั้นจึงอาจต้องมีการเบิกจ่ายเพื่อจัดหาอุปกรณ์ทดแทนเพิ่มมากขึ้น จึงมีมติให้ตั้งงบประมาณเท่ากับปีการศึกษา 2563

- 2) ส่วนงบประมาณเบิกจ่ายสำหรับอุปกรณ์สำนักงาน เนื่องจากในขณะที่ยังทำ ASAP 2564 นั้น ระบบของสำนักบริหารการเงินยังไม่สามารถเข้าไปตรวจสอบรายการเบิกจ่ายได้ จึงไม่รู้ข้อมูลที่แท้จริงของการเบิกจ่ายในหัวข้อนี้ คณะกรรมการจึงมีมติให้ปรับลด ในส่วนของหมึกพิมพ์ ส่วนอื่นให้ปรับลดลงเล็กน้อย
- 3) โครงการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เป็นโครงการต่อเนื่องจากแผนในปีการศึกษา 2563 ซึ่งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จ และเป็นแผนตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน จึงนำเสนอโครงการนี้อีกครั้งในปีการศึกษา 2564
- 4) โครงการปรับปรุงระบบ Identity Management (IDM) และ โครงการระบบสำรองข้อมูลสำหรับ Data Center เป็นโครงการที่ยกมาจากงานบำรุงรักษาอุปกรณ์และ software ตามคำแนะนำของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้อเสนอแนะ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

หลักฐาน

1. รายงานการประชุมครั้งที่ 3
2. ข้อมูลจากระบบ E-budget (fn-web.au.edu)
3. รายงานการประชุม ICT ครั้งที่ 6 วันที่ 12 มิถุนายน 2563
4. รายงานการประชุม ICT ครั้งที่ 7 วันที่ 10 กรกฎาคม 2563
5. ตารางติดตามงานโครงการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 5.1 (3) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 5.1 (3) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการ
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน ร่วมกับบุคลากรทุกระดับ
<input checked="" type="checkbox"/>	3 หน่วยงานจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ส่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยและดำเนินการตามแผน
<input checked="" type="checkbox"/>	4 หน่วยงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
<input checked="" type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินตามข้อ 4 ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

1. สำนักงานฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย
 - 1) อาจารย์ วิชัย เศรษฐโชตินัน (ผู้อำนวยการ)
 - 2) นางพิสมัย แสนชัย
 - 3) นางอชิรญา งามสะอาด
 - 4) นางสาวจันทนา ตั้งทรงวุฒิ

- 5) นายอภิภัทร หิรัญอุทิศวร
 - 6) นายอรรถวิทย์ สุขชื่น
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระบุความเสี่ยงไว้ทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้^[1]
- 1) การหยุดการให้บริการการเชื่อมต่อเครือข่ายข้อมูลในมหาวิทยาลัย
 - 2) การหยุดการให้บริการของระบบ Internet
 - 3) ความไม่สมบูรณ์ของระบบรักษาปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 - 4) การละเมิดลิขสิทธิ์ทางปัญญา
 - 5) การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลทาง Electronic

3. สำนักงานฯ ได้นำส่งแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีการศึกษา 2564 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2564 และมีโครงการตาม ASAP ปีการศึกษา 2564 ที่เป็นไปตามแผนบริหารความเสี่ยงดังนี้^[3]
- ความเสี่ยงข้อที่ 3

- โครงการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
- โครงการระบบสำรองข้อมูลสำหรับ Data Center

ความเสี่ยงที่ 1 และ 2

- โครงการปรับปรุงระบบเครือข่าย(กำลังดำเนินการติดตั้ง)

4. โครงการที่ได้รับการดำเนินการและอยู่ในแผนบริหารความเสี่ยงปีการศึกษา 2563 ได้แก่โครงการการปรับปรุงเครื่องแม่ข่าย^[2] ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จไปในปีการศึกษา 2563 ภายหลังจากปรับปรุง Data Center แล้วนั้น ไม่พบว่ามีการหยุดทำงานของระบบ และยังไม่พบอาการชำรุดในช่วงปีการศึกษาที่ผ่านมา ดังนั้นหน่วยงานจึงได้ปรับแผนบริหารความเสี่ยง ปีการศึกษา 2564 โดยตัดความเสี่ยงด้านการหยุดให้บริการของเครื่องแม่ข่าย และเพิ่ม ความเสี่ยงด้านการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลทาง Electronic เนื่องจากเป็นความเสี่ยงใหม่ที่เกิดจากตัวกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะเริ่มมีผลบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2564 นี้

ข้อเสนอแนะ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

หลักฐาน

1. แผนบริหารความเสี่ยงปีการศึกษา 2564
2. แผนบริหารความเสี่ยงปีการศึกษา 2563
3. แผนปฏิบัติงานประจำปี ASAP 2564 โครงการ 8.10 และ 8.11

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 การจัดการความรู้ (สกอ. 5.1 (5) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.7 การจัดการความรู้ (สกอ. 5.1 (5) ระดับสถาบัน)	2 ข้อ	2 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานมีการสร้างบรรยากาศ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานมีการรวบรวมองค์ความรู้ ที่เป็นความรู้หลักและจำเป็นต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน เป็นเอกสารหรือลักษณะอื่นใด ที่สามารถสืบค้น หรือเข้าถึงได้
<input type="checkbox"/>	3 บุคลากรทำงานแทนกันได้ โดยใช้องค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้
<input type="checkbox"/>	4 หน่วยงานจัดให้มีการพัฒนาองค์ความรู้จากประสบการณ์ทั้งในด้านกระบวนการและเทคนิควิธีใหม่ๆ อย่างน้อยปีละครั้ง
<input type="checkbox"/>	5 หน่วยงานสามารถสร้างองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรหน่วยงานอื่นๆ หรือบุคคลทั่วไปได้ใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

1. การปฏิบัติงานในสำนักงานฯ เป็นไปในลักษณะของการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การแบ่งปันความรู้ในการปฏิบัติงานเป็นไปโดยลักษณะตามธรรมชาติของงาน โดยผู้บริหารได้มีการจัดกำลังคนในแต่ละฝ่ายให้สามารถทำงานและสอนงานในลักษณะ on the job training ซึ่งกันและกันได้
2. มีการรวบรวมองค์ความรู้ ที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ทั่วไป และบันทึกไว้ในระบบ eDocument ของหน่วยงาน^[1] และการรวบรวมองค์ความรู้เฉพาะของแต่ละฝ่าย เช่นในฝ่ายวิศวกรรมระบบและเครือข่าย ได้รวบรวมองค์ความรู้ในรูปแบบของ Google Site และกำหนดการเข้าถึงได้เฉพาะบุคลากรในฝ่าย เนื่องจากมีข้อมูลที่มีความอ่อนไหวสูง^[2]

3. ผู้บริหารหน่วยงานกำหนดให้ มีการนำเสนอองค์ความรู้ อย่างน้อย 1 หัวข้อในทุกปี โดยในปีการศึกษา 2563 เป็นหัวข้อเรื่อง Microsoft Teams และ Power BI

ข้อเสนอแนะ

1. จัดทำระบบที่สามารถใช้ค้นหาปัญหาด้านต่างๆที่เคยมีการแก้ไขไว้แล้ว
2. ส่งเสริมให้บุคลากร บันทึกวิธีการในการแก้ไขปัญหาแต่ละครั้งลงในระบบ
3. กำหนดเป้าหมายในการนำเสนอองค์ความรู้สำหรับหน่วยงานอื่นๆหรือบุคคลทั่วไป

หลักฐาน

1. <http://www.its-edocument.au.edu/mod/forum/view.php?id=94>
2. <https://sites.google.com/a/au.edu/its-engineer/its-engineer-manual-documents>

องค์ประกอบที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 5.1 (7) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
3.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 5.1 (7) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานมีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์
<input checked="" type="checkbox"/>	3 หน่วยงานมีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง
<input checked="" type="checkbox"/>	4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในหรือภายนอกสถาบัน

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

1. สำนักงานฯ ได้ดำเนินการด้านการประกันคุณภาพครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดดังนี้
 - แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพหรือคณะกรรมการ QA
 - ดำเนินการวางแผนการปฏิบัติงานประจำปี โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ^[1]
 - ดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการดำเนินงานประจำปี หรือ AR^[2]
 - ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และความต้องการ ของผู้ใช้บริการ^[3]
 - ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร^[4]
 - จัดทำรายงานการประเมินตนเอง หรือ SAR โดยใช้หลักการประเมินตามคู่มือของมหาวิทยาลัย
2. สำนักงานฯ ได้นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการมาจัดทำ improvement plan ตามที่ได้นำเสนอไว้ในรายงาน SAR ฉบับนี้
3. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในตามภารกิจของสำนักงานฯ ในการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และการบริการ Internet สำหรับการเรียนการสอน^{[5][6][7][8][9]}
4. ผู้มีส่วนได้เสียกับสำนักงานฯ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่มีส่วนในการประเมินคุณภาพของสำนักงานฯ โดยการตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ^[3]
5. สำนักงานฯ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในผ่านทางคณะกรรมการการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

หลักฐาน

1. รายงานการประชุมครั้งที่ 3
2. รายงานประจำปีสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (AR 2020)

3. แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Survey on Service Quality of Office of Information Technology Services 2020)
4. แบบสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศปีการศึกษา 2563
5. ระบบ work-record
6. ระบบ inventory management
7. ระบบ website management
8. เว็บไซต์ www.its-edocument.au.edu
9. ตารางบันทึกรายละเอียดคอมพิวเตอร์และเครื่องฉายมัลติมีเดียในห้องเรียน (Computer & Projector Summary (2021 May))

ภาคผนวก ก ตารางสรุปผลความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ของงานประจำ โครงการที่ได้อนุมัติจากมหาวิทยาลัย ประจำปี 2563 ตามแผนก

ลำดับ	งาน / โครงการ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ความสำเร็จ		
				Yes	No	WP
ฝ่ายธุรการและเลขานุการ						
Routine Job งานประจำ:						
1.1	งานเอกสารการประกันคุณภาพของสำนักงาน ITS			✓		
1.2	งานธุรการและเลขานุการ			✓		
1.3	งานเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงานฯ			✓		
ฝ่ายวิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ - แผนกวิศวกรรมเครือข่าย						
Routine Job งานประจำ:						
2.1	งานบำรุงรักษาอุปกรณ์ ระบบงาน IT และการใช้งานลิขสิทธิ์ Software			✓		
2.2	งานบริหารระบบรักษาความปลอดภัยของเครือข่าย			✓		
2.3	งานตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่าย			✓		
2.4	งานออกแบบ ติดตั้ง และ บริหารจัดการ โครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่าย			✓		
2.5	การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่าย	ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายและ Data Center	1.1 การพัฒนา ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการพัฒนาและขยายการให้บริการในด้าน			✓

ลำดับ	งาน / โครงการ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ความสำเร็จ		
				Yes	No	WP
ฝ่ายวิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ – แผนวิศวกรรมระบบ						
Routine Job งานประจำ:						
3.1	งานดูแลระบบ User Management System			✓		
3.2	งานบริหารจัดการข้อมูล DNS			✓		
3.3	งานแก้ไขปัญหาาระบบงานบนเครื่องแม่ข่าย			✓		
3.4	งานติดตั้ง Virtual Server			✓		
3.5	งานสำรองและกู้คืนข้อมูล			✓		
3.6	งานบริหาร Internal User Account			✓		
3.7	งานติดตั้ง แก้ไข website บนเครื่องแม่ข่าย			✓		
3.8	งานบริการระบบ E-Learning และ Survey online			✓		
Strategic Project โครงการตามแผนยุทธศาสตร์:						
3.9	โครงการ End Point Security for Server	ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่าย และ Data Center	2.1 การพัฒนา ปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับ การพัฒนาและขยายการ ให้บริการในด้าน			✓
3.10	โครงการขยายระบบสำรองข้อมูล	ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่าย และ Data Center	2.1 การพัฒนา ปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับ การพัฒนาและขยายการ ให้บริการในด้าน			✓

ลำดับ	งาน / โครงการ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ความสำเร็จ		
				Yes	No	WP
ฝ่ายวิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ - แผนกสารสนเทศองค์กร						
Routine Job งานประจำ:						
4.1	งานดูแลและบำรุงรักษาข้อมูล Data Dictionary			✓		
4.2	งานดูแลระบบฐานข้อมูลและการปรับแต่งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ			✓		
4.3	งานบริหารสิทธิ์การใช้งานระบบฐานข้อมูล			✓		
4.4	งาน Authorized Person by Any Registered Course			✓		
4.5	งาน Web Service Application for Au-Spark Team			✓		
4.6	งาน Transfer Data Manual			✓		
4.7	งาน Synchronized Data for Au-Spark Team			✓		
4.8	งาน LMS Data Query			✓		
ฝ่ายบริการเทคโนโลยี - แผนกบริการผู้ใช้						
Routine Job งานประจำ:						
5.1	งานบริการ Help Desk			✓		
5.2	งานติดตั้งอุปกรณ์ IT สำหรับกิจกรรมของมหาวิทยาลัย			✓		
5.3	งานบำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์ IT สำหรับห้องเรียน และหน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัย			✓		

ลำดับ	งาน / โครงการ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ความสำเร็จ		
				Yes	No	WP
ฝ่ายบริการเทคโนโลยี - แผนกห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์						
Routine Job งานประจำ:						
6.1	งานบริการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน การอบรม และการทำวิจัย			✓		
6.2	งานตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับห้องปฏิบัติการ			✓		
6.3	งานตรวจสอบและให้บริการเครื่องพิมพ์งาน			✓		
6.4	AU Account Services			✓		
ฝ่ายบริการเทคโนโลยี - แผนกบริการเทคโนโลยีการศึกษา						
Routine Job งานประจำ:						
7.1	งานบริการตรวจสอบ			✓		
7.2	งานบริการเครื่องพิมพ์งานและถ่ายเอกสารสำหรับสำนักงานฯ			✓		

ลำดับ	งาน / โครงการ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ความสำเร็จ		
				Yes	No	WP
ฝ่ายบริการเทคโนโลยี - แผนกโครงการพิเศษ						
Strategic Project โครงการตามแผนยุทธศาสตร์:						
8.1	การอบรมพัฒนาบุคลากร	ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาบุคลากร และการบริหารจัดการงานด้าน ICT	กลยุทธ์ 1.1 การพัฒนาทักษะด้าน IT ควบคู่จิตสำนึกในงานบริการ		✓	
8.2	การอบรมความรู้ด้าน IT ให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย	ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาบุคลากร และการบริหารจัดการงานด้าน ICT	กลยุทธ์ 1.1 การพัฒนาทักษะด้าน IT ควบคู่จิตสำนึกในงานบริการ		✓	
ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ - แผนกพัฒนาโปรแกรมประยุกต์						
Routine Job งานประจำ:						
9.1	งานปรับปรุง และบำรุงรักษาโปรแกรมประยุกต์			✓		
9.2	งานปรับปรุง และบำรุงรักษาสารสนเทศองค์กร			✓		
Sub-Total Amount รวม						
Project โครงการ:						
9.3	พัฒนาระบบสารสนเทศ AU Data					✓
9.4	พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา					✓

ลำดับ	งาน / โครงการ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ความสำเร็จ		
				Yes	No	WP
Strategic Project โครงการตามแผนยุทธศาสตร์:						
9.5	การพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงาน ITS (Project and Job Management System)	ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาบุคลากรและการบริหารจัดการงานด้าน ICT	2.1 การพัฒนาระบบบริหารงานภายใน			✓
ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ - แผนพัฒนาเว็บไซต์						
Routine Job งานประจำ:						
10.1	งานบำรุงรักษาและดูแลเว็บไซต์			✓		
10.2	งานพัฒนาเว็บไซต์ใหม่และให้คำปรึกษาการแก้ไขเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัย			✓		
Total รวมทั้งสิ้น				36	2	6

ภาคผนวก ข ผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563

	Average rank
1. สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วน สะดวก และมีพื้นที่ เพียงพอต่อการทำงาน	4.4
2. บรรยากาศในที่ทำงานดี เอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีความสบายใจในการทำงาน	4.4
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือ เพียงพอต่อการทำงาน	4.0
4. มีระบบและกระบวนการในการทำงานชัดเจนและเหมาะสม	3.8
5. มีการร่วมมือประสานงานที่ดีภายในสำนัก	4.4
6. เมื่อเกิดปัญหาท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	4.4
7. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน	4.1
8. มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหา	4.1
9. ได้รับความไว้วางใจ ในการปฏิบัติงาน มีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ทำ	4.4
10. มีโอกาสเข้าร่วมการประชุมสัมมนาและ/หรือการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.6
11. มีการติดตามกำกับดูแลการทำงาน เพื่อให้สามารถปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	3.9

12. ท่านสามารถปรึกษาผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาหรือต้องการการชี้แนะ	4.2
13. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.3
14. มีการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม	4.1
15. ผู้บังคับบัญชามีการวางแผนงานและจัดสรรงานตามความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม	4.1
16. มีระบบ IT ที่เหมาะสม ในการบริหารการปฏิบัติงานภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.1