

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผู้รับผิดชอบ		
	กำกับ/ดูแล	ฝ่าย	ผู้รับผิดชอบ
<b>องค์ประกอบที่ 1 การบริหารของสำนัก/หน่วยงานเทียบเท่าเพื่อการกำกับติดตามผลสัมฤทธิ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบัน และเอกลักษณ์ของหน่วยงาน</b>			
<b>1.1 กระบวนการพัฒนาแผน</b>			
1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน และแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลา พร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายการดำเนินงาน และนำเสนอคณะกรรมการของสำนัก เพื่อพิจารณาอนุมัติ	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและบริการ	สำนักงานเลขานุการ	นางสาววาสนา สะอาด
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสำนักไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน			
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติงานประจำปีครบทุกพันธกิจและกำหนดตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี			
4. มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีครบทุกพันธกิจ			
5. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการของสำนัก*			
6. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการของสำนัก*			
7. มีการนำผลการพิจารณาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการของสำนัก* ไปปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีหรือแผนกลยุทธ์			
<b>1.2 ระบบพัฒนาบุคลากร</b>			
1. มีแผนการบริหาร* และแผนพัฒนาบุคลากร* ที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์และกำหนดตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและบริการ	สำนักงานเลขานุการ	นายฉัตรชัย พรหมนา
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด			
3. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง			
4. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรและดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ			
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร			
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร			
<b>1.3 ภาวะผู้นำ</b>			
1. คณะกรรมการของสำนัก* ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วน	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและบริการ	สำนักงานเลขานุการ	นางรัชณี นิคมเขตต์
2. คณะกรรมการประจำสำนัก หรือ คณะกรรมการบริหารสำนัก* มีการประเมินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม			
3. ผู้บริหาร มีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงานและสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน			
4. ผู้บริหาร มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายรวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในสังกัด			
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักเต็มตามศักยภาพ			
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสำนักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
<b>1.4 การพัฒนาหน่วยงานสู่หน่วยงานเรียนรู้</b>			
1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและบริการ	สำนักงานเลขานุการ	นายฉัตรชัย พรหมนา
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1			
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด			
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)			

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผู้รับผิดชอบ		
	กำกับ/ดูแล	ฝ่าย	ผู้รับผิดชอบ
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีงบประมาณปัจจุบันหรือปีงบประมาณที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง			
<b>1.5 ระบบบริหารความเสี่ยง</b>			
1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารและตัวแทนบุคลากรร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน	รองผู้อำนวยการ	สำนักงานเลขานุการ	นางสาววาสนา สะอาด
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน	ฝ่ายบริหารและบริการ		
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2 และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง			
4. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และรายงานต่อคณะกรรมการของสำนัก* เพื่อพิจารณา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง			
5. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการของสำนัก*ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีงบประมาณถัดไป			
6. มีผลการประเมินการจัดการความเสี่ยงของปีงบประมาณที่ผ่านมาหรือปีงบประมาณปัจจุบันและมีระดับความเสี่ยงลดลง			
<b>1.6 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ</b>			
1. มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารและบริการ	สำนักงานเลขานุการ	นางอรุณศรี โพธิ์โกฏี
2. มีงบประมาณประจำปีที่สุดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจของหน่วยงาน การพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร			
3. มีการจัดทำรายงานการใช้จ่ายเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการของสำนัก อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง			
4. มีการตรวจสอบ และติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่กำหนด			
5. การติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานการใช้จ่ายเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ			
6. มีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารงาน			
<b>1.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน</b>			
1. มีการกำหนดระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักและดำเนินการตามระบบที่กำหนด ทั้งนี้เป็นระบบที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัย	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารและบริการ	สำนักงานเลขานุการ	นางสาววาสนา สะอาด
2. สำนักงานประกันฯ แจ้งเวียนมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัยที่ให้ความเห็นชอบ			
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อคณะกรรมการของสำนักตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพภายใน จัดทำแผนพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการทำงานของหน่วยงาน			
4. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน			
5. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพตามพันธกิจของสำนัก			
6. มีการเข้าร่วมเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในหรือภายนอกสถาบันและมีกิจกรรมร่วมกัน			
<b>1.8 กระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า</b>			
1. มีการจัดทำแผนประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารและบริการ	สำนักงานเลขานุการ	นางรัชณี นิคมเขตต์
2. มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด			
3. มีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนัก อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี และมีผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งสุดท้ายเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5.00			
4. มีการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อที่ประชุมคณะกรรมการของสำนักเพื่อให้ข้อเสนอแนะ			

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผู้รับผิดชอบ		
	กำกับ/ดูแล	ฝ่าย	ผู้รับผิดชอบ
5. มีการนำผลประเมินความพึงพอใจ หรือข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจ มาจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน			
<b>องค์ประกอบ 2 การพัฒนาตามบทบาท/พันธกิจของหน่วยงาน</b>			
<b>9 สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน</b>			
<b>2.1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ สำนักคอมพิวเตอร์และ</b>			
1. จัดทำแผนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ	รอง	พัฒนา	นายชิตชัย เลิศศิ
2. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจตามแผนที่กำหนด	ผู้อำนวยการ	ซอฟต์แวร์	วิวัฒน์วงศ์
3. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผน	ฝ่ายพัฒนา		
4. สรุปผลและรายงานนำเสนอผู้บริหาร			
5. นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุง			
<b>2.2 มีระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์</b>			
1. มีแผนการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	รอง	บริการ	นายภาคินัย บุญ
2. มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด	ผู้อำนวยการ	วิชาการและ	ไพโรจน์
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการประเมินไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5	ฝ่ายบริหารและ	ซ่อมบำรุง	
4. จัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร	บริการ		
5. มีการนำการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุง			
<b>2.3 ระดับความสำเร็จการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง</b>			
1. มีแผนปฏิบัติงานการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	รอง	บริการ	นายธนศักดิ์ ท่าโพธิ์
2. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานการให้บริการซ่อมบำรุงและอุปกรณ์ต่อพ่วง	ผู้อำนวยการ	วิชาการและ	
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี ผลการประเมินไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5	ฝ่ายบริหารและ	ซ่อมบำรุง	
4. จัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร	บริการ		
5. มีการนำการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุง			
<b>10. ตัวบ่งชี้สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย</b>			
<b>2.4 ระดับความสำเร็จของการรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย (Security)</b>			
1. มีแผนปฏิบัติงานการพัฒนาเครือข่ายบรรจุในแผนปฏิบัติงานประจำปี	รอง	พัฒนา	นายจิรานุวัฒน์
2. มีเครื่องมือสำหรับป้องกันและรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย	ผู้อำนวยการ	เครือข่าย	จันทร์ชุกษา
3. ติดตามเฝ้าระวังการใช้งานระบบเครือข่าย	ฝ่ายพัฒนา		
4. ปรับปรุง หรือกำหนดค่าความปลอดภัยระบบเครือข่าย			
5. จัดทำรายงานและเสนอต่อผู้บริหารและนำผลการดำเนินงานไปปรับปรุงแผนปฏิบัติงานปีถัดไป			
<b>2.5 มีระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย</b>			
1. มีแผนการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลกลางมหาวิทยาลัย	รอง	พัฒนา	นายชิตชัย เลิศศิ
2. มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด	ผู้อำนวยการ	ซอฟต์แวร์	วิวัฒน์วงศ์
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลกลาง ผลการประเมินไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5	ฝ่ายพัฒนา		
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักเพื่อให้ข้อเสนอแนะ			
5. มีการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงาน			
<b>2.6 มีระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสื่อสารองค์กร Mobile Application</b>			
1. มีแผนการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	รอง	พัฒนา	นายชิตชัย เลิศศิ
2. มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด	ผู้อำนวยการ	ซอฟต์แวร์	วิวัฒน์วงศ์
3. มีการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสื่อสารองค์กร Mobile Application อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี ผลการประเมินไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5	ฝ่ายพัฒนา		
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักเพื่อให้ข้อเสนอแนะ			
5. มีการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงาน			
<b>2.7 ระดับความสำเร็จของการบริการวิชาการ</b>			
1. มีการกำหนดประเด็นและกลุ่มเป้าหมายการบริการวิชาการที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานประจำปี	รอง	บริการ	นางสาวอังคณา ปัญญา

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผู้รับผิดชอบ		
	กำกับ/ดูแล	ฝ่าย	ผู้รับผิดชอบ
2. มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดในข้อ 1	ผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารและ บริการ	วิชาการและ ซ่อมบำรุง	
3. มีการติดตามรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานบริการวิชาการ			
4. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการเสนอต่อผู้บริหาร			
5. มีการนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุง			
<b>2.8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ VOIP</b>			
มีการประเมินความพึงพอใจ อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี ผลการประเมินไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5	รอง ผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารและ บริการ	บริการ วิชาการและ ซ่อมบำรุง	นายวิชิต คำพิภาค