

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ข้อมูล ณ วันที่ 19 ม.ค. 2560

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารของสำนัก/หน่วยงานเทียบเท่าเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบัน และเอกลักษณ์ของหน่วยงาน

1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน และแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลา พร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายการดำเนินงาน และนำเสนอคณะกรรมการของสำนัก เพื่อพิจารณาอนุมัติ
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสำนักไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติงานประจำปีครบทุกพันธกิจและกำหนดตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี
4. มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีครบทุกพันธกิจ
5. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการของสำนัก*
6. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการของสำนัก*
7. มีการนำผลการพิจารณาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการของสำนัก* ไปปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีหรือแผนกลยุทธ์

1.2 ระบบพัฒนาบุคลากร

1. มีแผนการบริหาร* และแผนพัฒนาบุคลากร* ที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์และกำหนดตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
4. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรและดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

1.3 ภาวะผู้นำ

1. คณะกรรมการของสำนัก* ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วน
2. คณะกรรมการประจำสำนัก หรือ คณะกรรมการบริหารสำนัก* มีการประเมินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม
3. ผู้บริหาร มีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการทำงานและสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
4. ผู้บริหาร มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มีมอบหมายรวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานไปยังบุคลากรในสังกัด
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักเต็มตามศักยภาพ
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสำนักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.4 การพัฒนาหน่วยงานสู่หน่วยงานเรียนรู้

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปัจจุบันหรือปีงบประมาณที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

1.5 ระบบบริหารความเสี่ยง

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารและตัวแทนบุคลากรร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2 และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง
4. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และรายงานต่อคณะกรรมการของสำนัก*เพื่อพิจารณา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
5. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการของสำนัก*ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีงบประมาณถัดไป
6. มีผลการประเมินการจัดการความเสี่ยงของปีงบประมาณที่ผ่านมาหรือปีงบประมาณปัจจุบันและมีระดับความเสี่ยงลดลง

1.6 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

1. มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจของหน่วยงาน การพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
3. มีการจัดทำรายงานการใช้จ่ายเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการของสำนัก อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
4. มีการตรวจสอบ และติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่กำหนด
5. การติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานการใช้จ่ายเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ
6. มีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารงาน

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ข้อมูล ณ วันที่ 19 ม.ค. 2560

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้
1.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
1. มีการกำหนดระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักและดำเนินการตามระบบที่กำหนด ทั้งนี้เป็นระบบที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัย
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
1.8 กระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า
1. มีการจัดทำแผนประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด
3. มีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนัก อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี และมีผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งสุดท้ายเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5.00
4. มีการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อที่ประชุมคณะกรรมการของสำนักเพื่อให้ข้อเสนอแนะ
5. มีการนำผลประเมินความพึงพอใจ หรือข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจ มาจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน
องค์ประกอบ 2 การพัฒนามาตรบบาท/พันธกิจของหน่วยงาน
9 สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน
2.1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
1. จัดทำแผนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ
2. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจตามแผนที่กำหนด
3. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผน
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก
5. นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุง
2.2 มีระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
1. มีแผนการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
2. มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี ผลการประเมินไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก
5. นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุง
2.3 ระดับความสำเร็จการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
1. มีแผนปฏิบัติงานการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
2. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานการให้บริการซ่อมบำรุงและอุปกรณ์ต่อพ่วง
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี ผลการประเมินไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก
5. นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุง
10. ตัวบ่งชี้สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย
2.4 ระดับความสำเร็จของการรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย (Security)
1. มีแผนปฏิบัติงานการพัฒนาเครือข่ายบรรจุในแผนปฏิบัติงานประจำปี
2. มีเครื่องมือสำหรับป้องกันและรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย
3. ติดตามเฝ้าระวังการใช้งานระบบเครือข่าย
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก
5. นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุง
2.5 มีระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย
1. มีแผนการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฐานข้อมูลกลางมหาวิทยาลัย
2. มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลกลาง ผลการประเมินไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก
5. นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุง
2.6 มีระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสื่อสารองค์กร Mobile Application
1. มีแผนการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

องค์กรประกอบและตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ข้อมูล ณ วันที่ 19 ม.ค. 2560

องค์กรประกอบ/ตัวบ่งชี้
2. มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด
3. มีการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสื่อสารองค์กร Mobile Application อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี ผลการประเมินไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก
5. นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุง
2.7 ระดับความสำเร็จของการบริการวิชาการ
1. มีการกำหนดประเด็นและกลุ่มเป้าหมายการบริการวิชาการที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานประจำปี
2. มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการติดตามรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานบริการวิชาการ
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก
5. นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุง
2.8 มีระบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ VOIP
1. มีแผนการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ VOIP อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี ผลการประเมินไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก
5. นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุง