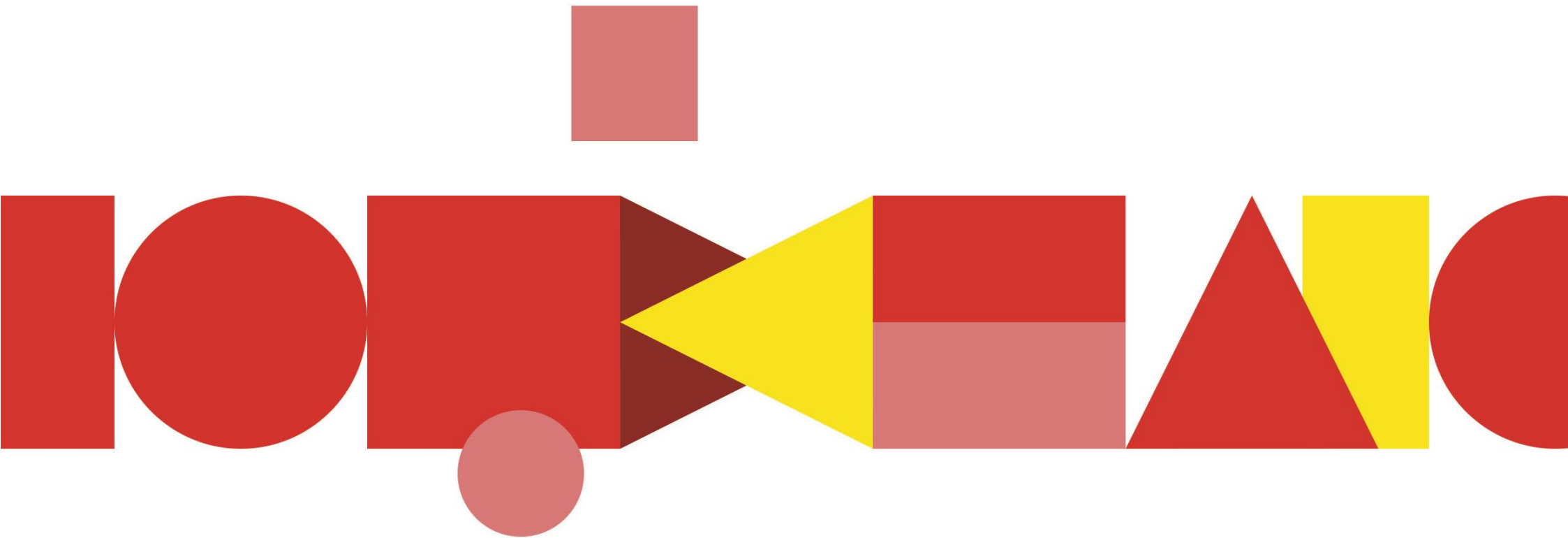


ผลดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น (Feedback Report)
จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2560



สารบัญ

ผลดำเนินการ แผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ปีการศึกษา 2561

โครงร่างองค์กร หมวด 3 (ลูกค้า) หมวด 6 (การปฏิบัติการ) และหมวด 7 (ผลลัพธ์)

ส่วนงาน : สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 1

ผลดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น (Feedback Report)

จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2560 ตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ระดับส่วนงานสนับสนุนวิชาการ (AS-EdPEX)

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 7

ผลดำเนินการ

แผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ปีการศึกษา 2561

โครงสร้างองค์กร หมวด 3 (ลูกค้า) หมวด 6 (การปฏิบัติการ) และหมวด 7 (ผลลัพธ์)

ส่วนงาน : สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ โอกาสเชิงพัฒนา	รูปแบบ/โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หมายเหตุ	ผลดำเนินการ
<p>1. การกำหนดโครงสร้างองค์กรเป็นลักษณะความท้าทายขององค์กรที่จะถูกนำไปแก้ปัญหาในแผนพัฒนา รวมบางประเด็นที่ยังไม่มีความชัดเจน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผลิตภัณฑ์ (Production Offerings) ไม่ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนพัฒนาองค์กรและจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2566 ● จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนพัฒนาบุคลากร สำนัก 	<ul style="list-style-type: none"> ● เพื่อทบทวนและกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กร ● เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565 	<ul style="list-style-type: none"> ● มีแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565 ● แผนพัฒนาบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565 	<p>โครงสร้างองค์กร</p>	<p><u>การจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนพัฒนาองค์กรและจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2566 เมื่อวันที่ 22-24 กรกฎาคม 2561 ณ โรงแรมการ์เด้น คลิฟ รีสอร์ท แอนด์ สปา พัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ● ได้ดำเนินการจัดทำเอกสารแผนพัฒนาองค์กรและจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565 (ฉบับร่าง) เสร็จแล้ว

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ โอกาสเชิงพัฒนา	รูปแบบ/โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หมายเหตุ	ผลดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> ● วิสัยทัศน์ในส่วน มาตรฐานสากล ยัง ไม่มีเชื่อมโยงกับ โครงร่างองค์กร ข้อ 2ค เรื่องการ ปรับปรุงผลการ ดำเนินการที่ชัดเจน ● ค่านิยม ในส่วน Innovation และ Value ยังเห็นภาพที่ ไม่ชัดเจน 	<p>คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2566</p>				<ul style="list-style-type: none"> ● อยู่ระหว่างรอนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนัก คอมพิวเตอร์ และคณะกรรมการประจำ สำนักคอมพิวเตอร์ พิจารณาตามลำดับ <u>การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร</u> <u>สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565</u> ● จัดประชุม Focus Group คณะกรรมการ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนัก คอมพิวเตอร์เพื่อสำรวจข้อมูลความจำเป็น ในการกำหนดหลักสูตรการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล ของบุคลากรสำนัก คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (เฉพาะวิชาชีพ) เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2561 ● จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนัก คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระยะ 5 ปี (ปี พ.ศ. 2561-2565)" เมื่อวันที่ พฤหัสบดีที่ 28 มิถุนายน 2561

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ โอกาสเชิงพัฒนา	รูปแบบ/โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หมายเหตุ	ผลดำเนินการ
					<ul style="list-style-type: none"> ● อยู่ระหว่างการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2561- 2565) เพื่อนำเสนอเข้าที่ประชุม คณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนัก คอมพิวเตอร์ และคณะกรรมการประจำ สำนักคอมพิวเตอร์ พิจารณาตามลำดับ <u>โครงร่างองค์กร</u> ● ได้มีการทบทวนผลิตภัณฑ์ (Production Offerings) ให้ชัดเจนขึ้น แบ่งออกเป็น 5 ผลิตภัณฑ์ (บริการ) ● วิสัยทัศน์ในส่วนมาตรฐานสากล ได้มีการ เชื่อมโยงกับโครงร่างองค์กร ข้อ 2ค โดยใช้ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกรอบ การทำงานเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน ด้านต่างๆ ทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี อย่างต่อเนื่อง และวงจรคุณภาพ PDCA ได้แก่ Plan (วางแผน), Do (ปฏิบัติ), Check (ตรวจสอบ) และ Act (การดำเนินการให้

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ โอกาสเชิงพัฒนา	รูปแบบ/โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หมายเหตุ	ผลดำเนินการ
					<p>เหมาะสม) และในแผนการพัฒนาระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการให้เกิดความยั่งยืน สำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายนำการดำเนินงานตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้งานภายในปี พ.ศ. 2565</p> <p>● ค่านิยม ในส่วน Innovation และ Value สำนักคอมพิวเตอร์พยายามผลักดันให้มีการบริหารจัดการความรู้ขององค์กร และนำองค์ความรู้ เพื่อทำให้เกิดการสร้างสรรค นวัตกรรมและคุณค่าแก่องค์กรและสังคม โดยแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ มาดำเนินการดังกล่าวข้างต้น</p>
<p>2. การกำหนดกลุ่มลูกค้าให้สอดคล้องกับบริการ ถ้ากำหนดอย่างชัดเจน ทำให้กระบวนการสนับสนุนลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์ชัดเจนมากขึ้น</p>	<p>● จัดประชุมทบทวนกลุ่มลูกค้าและการให้บริการ</p>	<p>เพื่อกำหนดการแบ่งกลุ่มลูกค้าและการให้บริการให้ชัดเจน</p>	<p>มีการแบ่งกลุ่มลูกค้าและการให้บริการ</p>	<p>หมวด 3 (ลูกค้า)</p>	<p>มีประชุมเพื่อทบทวนและกำหนดกลุ่มลูกค้าและการให้บริการที่ชัดเจน โดยจัด Workshop หมวด 3 กับหัวหน้าฝ่าย เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2561 และวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2562</p>

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ โอกาสเชิงพัฒนา	รูปแบบ/โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หมายเหตุ	ผลดำเนินการ
<p>3. ยังขาดการนำเสนอข้อมูลตามข้อกำหนดของเกณฑ์ การนำเกณฑ์ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ จะช่วยส่วนงานออกแบบ จัดการ ปรับปรุงบริการ ตลอดจนจัดการนวัตกรรมที่เป็นระบบชัดเจนมากขึ้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดประชุมเพื่อกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติการและบริการ 	<p>เพื่อกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติการและบริการให้ชัดเจน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● มีมาตรฐานในการปฏิบัติการและบริการ ● มีคู่มือปฏิบัติการและบริการ 	<p>หมวด 6 (การปฏิบัติการ)</p>	<p>จัดประชุมเพื่อทบทวนและกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติการและบริการ โดยจัด Workshop หมวด 6 กับหัวหน้าฝ่ายและบุคลากรแต่ละฝ่าย เมื่อวันที่ 14,19,20,26 พฤศจิกายน 2561</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 14 พฤศจิกายน 2561 สำนักงานผู้อำนวยการ ● 19 พฤศจิกายน 2561 ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ และฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ● 20 พฤศจิกายน 2561 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ● 26 พฤศจิกายน 2561 ฝ่ายระบบสารสนเทศ <p><u>โดยสรุปดังนี้</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● มีมาตรฐานในการปฏิบัติการและบริการ ● มีคู่มือปฏิบัติการและบริการ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ โอกาสเชิงพัฒนา	รูปแบบ/โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หมายเหตุ	ผลดำเนินการ
4. ตัวชี้วัดควรเชื่อมโยงกับ โครงร่างองค์กร และ หมวดต่างๆ ควรมีทั้งตัว วัดเฝ้าระวังและตัววัด แสดงประสิทธิผลและ ประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดประชุมทบทวน ตัวชี้วัดให้สอดคล้อง กับโครงร่างองค์กร ● รวบรวมสถิติข้อมูล ย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี ● ประชุม คณะกรรมการ บริหารคุณภาพเพื่อ ติดตามความ คืบหน้าในการจัดทำ ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> ● เพื่อกำหนดตัวชี้วัดที่ เหมาะสมและ เชื่อมโยงกับโครงร่าง องค์กร ● เพื่อรวบรวมสถิติ ข้อมูลย้อนหลังอย่าง น้อย 3 ปี เพื่อใช้ ประกอบการประเมินฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ● มีตัวชี้วัดที่เหมาะสม และเชื่อมโยงกับโครง ร่างองค์กร ● มีสถิติข้อมูลย้อนหลัง อย่างน้อย 3 ปี เพื่อใช้ ประกอบการประเมินฯ 	หมวด 7 (ผลลัพธ์)	<p>จัดประชุมเพื่อทบทวนและกำหนดตัวชี้วัดให้ สอดคล้องกับโครงร่างองค์กร โดยจัด Workshop เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2562 และ วันที่ 1 เมษายน 2562</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มีตัวชี้วัดที่เหมาะสมและเชื่อมโยงกับโครง ร่างองค์กร ● มีสถิติข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี เพื่อใช้ ประกอบการประเมินฯ

หมายเหตุ : การจัดกิจกรรมการพัฒนา ให้นำเอกสาร Feedback Report จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2560

สำนักคอมพิวเตอร์ มาพิจารณาร่วมกันทุกครั้ง

ผลดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น (Feedback Report)
จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2560
ตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ระดับส่วนงานสนับสนุนวิชาการ (AS-EdPEX)
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ในปีการศึกษา 2561 สำนักคอมพิวเตอร์ได้นำข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น (Feedback Report) จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2560 ตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ระดับส่วนงานสนับสนุนวิชาการ (AS-EdPEX) สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มาดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่การดำเนินการที่เป็นเลิศ ในปีการศึกษา 2561 โดยสรุปผลดำเนินการดังนี้

โครงสร้างองค์กร (Organization Profile)

ที่	ข้อเสนอแนะ	ผลดำเนินการ
1.	การกำหนดโครงสร้างองค์กรเป็นลักษณะความท้าทายขององค์กรที่จะถูกนำไป แก้ปัญหาในแผนพัฒนา	สำนักคอมพิวเตอร์ ได้นำความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในข้อ 2ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context) ในโครงสร้างองค์กร มาดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาในแผนพัฒนา ตามแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ ปี 2562-2565

ที่	ข้อคิดเห็น	ผลดำเนินการ
1	<p>ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings) ไม่ชัดเจน ส่งผลต่อหมวด 3 และหมวด 6 เช่น ส่วนงานกำหนด สินค้าและบริการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <u>โครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย</u> เป็นการจัดหา ทั้งอุปกรณ์ และซ่อมบำรุง (เอง) หรือ จ้างภายนอกในการดูแลกระบวนการในหมวด 6 จะต่างกัน ● <u>บริการห้องเรียน ฝึกอบรม และบริการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน</u> เป็นการให้เชิงพื้นที่ หรือมีการเปิดฝึกอบรมด้วย ถ้ามีการฝึกอบรมหลักสูตร หรือเนื้อหาการฝึกอบรมมีอะไร และเชื่อมโยงลูกค้าอย่างไร ● <u>ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัย</u> ระบบสารสนเทศทั้งการพัฒนา ดูแล บำรุงรักษาหรือพัฒนาเพียงอย่างเดียว ● <u>บริการวิชาการ</u> ไม่แน่ใจบริการวิชาการ เป็นการรับนโยบาย หรือ เป็นหมวดในการหารายได้ 	<p>สำนักคอมพิวเตอร์ได้ทบทวนผลิตภัณฑ์ (บริการ) ให้ชัดเจนขึ้น เพื่อสอดคล้องกับหมวด 3 และหมวด 6 ประกอบด้วย 5 ผลิตภัณฑ์ (บริการ) ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย</u> เป็นการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ได้แก่ ระบบเครือข่าย ระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (IP Telephony) ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย ภายในมหาวิทยาลัยและส่วนต่อขยายของมหาวิทยาลัยให้ครอบคลุมพื้นที่ของมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับการใช้งานระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยและอินเทอร์เน็ต 2. <u>บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย</u> เป็นการให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการบริหารและการจัดการศึกษา รวมถึงสารสนเทศทั่วไปของมหาวิทยาลัย และเป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ที่	ข้อคิดเห็น	ผลดำเนินการ
		<p>3. <u>บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา</u> เป็นการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์</p> <p>4. <u>บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์</u> เป็นการให้บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องประชุมทางไกล พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบวงจรและพร้อมใช้งาน</p> <p>5. <u>บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที</u> เป็นการให้บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีทีให้แก่ นิสิต คณาจารย์ และบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัย</p>
2.	<p>วิสัยทัศน์</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สำนักคอมพิวเตอร์เป็นศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีมาตรฐานสากลเพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ ● <u>มาตรฐานสากล คืออะไร</u> ควรเชื่อมโยงกับโครงสร้างองค์กร ข้อ 2ค เรื่อง การปรับปรุงผล การดำเนินงาน และในบริบทของการปรับปรุงผลการ 	<p>วิสัยทัศน์ในส่วนมาตรฐานสากล ได้มีการเชื่อมโยงกับโครงสร้างองค์กร ข้อ 2ค โดยใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกรอบการทำงานเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง และวงจรคุณภาพ PDCA ได้แก่ Plan (วางแผน), Do (ปฏิบัติ), Check (ตรวจสอบ) และ Act (การดำเนินการให้เหมาะสม) และในแผนการพัฒนาระบบการปรับปรุง</p>

ที่	ข้อคิดเห็น	ผลดำเนินการ
	<p>ดำเนินงาน ซึ่งเป็นที่เข้าใจว่าหนึ่งในระบบการปรับปรุงผล การดำเนินงานคือ ระบบประกันคุณภาพ และเป็นไปตามวงจร PDCA</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ซึ่งส่วนของ C (Check) การที่คณะกรรมการต่าง ๆ ทบทวนผลการดำเนินงานในรอบปี และมีแผนปรับปรุง A (Act) ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ได้ประยุกต์ใช้มาไม่ต่ำกว่า 10 ปี 	<p>ผลการดำเนินการทำให้เกิดความยั่งยืน สำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายนำการดำเนินงานตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้งานภายในปี พ.ศ. 2565</p>
3.	<p>ค่านิยม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● I Innovation มุ่งสร้างสรรค์นวัตกรรม องค์กรควรจะมีตัวอย่างนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นเอง เช่น มีระบบไอทีสนับสนุนการเรียนการสอนที่เป็นอันดับหนึ่งของประเทศ หรือ มีระบบสารสนเทศที่ครอบคลุม ทุกประเภทพร้อมให้ผู้บริหารใช้งาน หรือ มีระบบ Big Data สำหรับติดตามความคิดเห็นของนิสิตแบบอัตโนมัติ ที่สามารถนำสารสนเทศมาปรับปรุงการสอน และช่วยนิสิตเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ● V Value มุ่งสร้างคุณค่าแก่งค์กรและสังคม ไม่แน่ใจเพราะหน่วยงานไม่น่าจะต้องหารายได้ ทำให้ต้องทำงานสังคม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งไม่น่าใช่ภารกิจหลักที่สำคัญขององค์กรแต่สามารถมีมุมมองในมิติอื่นได้ เช่น สร้างมูลค่าโดยการพัฒนาระบบมาช่วยในการปฏิบัติงาน สะท้อนมูลค่าผ่านการลดเวลา และลดทรัพยากร 	<p>สำนักคอมพิวเตอร์พยายามผลักดันให้มีการบริหารจัดการความรู้ขององค์กร และนำองค์ความรู้ เพื่อทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและคุณค่าแก่งค์กรและสังคม โดยแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ มาดำเนินการดังกล่าวข้างต้น</p>

ที่	ข้อคิดเห็น	ผลดำเนินการ
4.	ลักษณะโดยรวมของบุคลากรลงรายละเอียดมากเกินไป โดยวัตถุประสงค์ของเกณฑ์ ต้องการให้แบ่งบุคลากรตามความต้องการ หรือสร้างแรงจูงใจให้เขาทำงานกับเรา หรืออาจแบ่งตามสถานที่ทำงาน เช่น ถ้าเป็นที่องค์กรฯ อาจต้องการความต้องการของบุคลากรในกลุ่มนี้ เป็นต้น ไม่จำเป็นต้องแยกรายละเอียดตามตำแหน่ง	ปรับแก้ไขเรียบร้อยแล้วในโครงการร่างองค์กร ข้อ ก(3)
5.	ควรระบุปัจจัย (ความต้องการหรือความคาดหวัง) ที่ทำให้บุคลากรอยากทำงานให้กับส่วนงานเพื่อให้ได้ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด ในหมวด 5 บุคลากร ต้องการประเมินผลการดำเนินงานว่า ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลหรือไม่ ดังนั้นการเขียนใน OP ก็ควรใส่ตัววัดและนำไปใช้ในหมวด 7 ผลลัพธ์	ได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ในโครงร่างขององค์กร ข้อ 1ก(3) - ลักษณะโดยรวมของบุคลากร โดยวัดผลประเมินความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ ในหมวด 7
6.	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ใ้รายละเอียดมาดีมาก แต่ควรเชื่อมโยงกับหมวด 6 การปฏิบัติการ ที่แสดงประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผลอย่างไร ควรมีการเชื่อมโยงกับมาตรฐานบริการเทียบกับผู้รับบริการหรือพื้นที่	ได้มีการทบทวนด้านโครงสร้างพื้นฐานกับความเชื่อมโยงกับหมวด 6 ที่แสดงประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผล
7.	กฎระเบียบ ควรเชื่อมโยงหมวด 7 ผลลัพธ์ ควรเป็นตัววัด เช่น หมวดการเงิน และงบประมาณ หรือ ประกันคุณภาพ กฎหมายเหล่านี้ส่งผลให้เราต้องคำนึง หรือต้องปฏิบัติอย่างไร และมีตัววัดหรือต้องเฝ้าระวัง อะไรบ้าง (Leading Indicator)	กฎระเบียบมีความเชื่อมโยงหมวด 7 โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ในข้อ 7.4 ผลลัพธ์ ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์กร

ที่	ข้อคิดเห็น	ผลดำเนินการ
8.	ความสัมพันธ์ระดับองค์กร ต้องการเห็นการกำกับดูแล ไม่จำเป็นต้องลงรายละเอียดหน้าที่ของส่วนงาน	ได้กำหนดความสัมพันธ์ระดับองค์กร ไว้ในโครงสร้างขององค์กร ข้อ 1ข(1) - โครงสร้างองค์กร เป็นไปตามการบริหารงานภายในองค์กร
9.	ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถ้าทำแยกตามบริการ (ผลิตภัณฑ์) จะดีมาก และควรเชื่อมโยง หมวด 3 ลูกค้า และหมวด 7 ผลลัพธ์ เพราะความต้องการของลูกค้าใช้ในการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าได้	ได้มีการกำหนดบริการและความต้องการหลักตามลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการเชื่อมโยง หมวด 3 ลูกค้า และหมวด 7 ผลลัพธ์ เพราะความต้องการของลูกค้าใช้ในการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าได้
10.	กระบวนการผลิต ยังไม่เห็นภาพ ส่งผลให้ผู้ส่งมอบเชื่อมโยงกับกระบวนการไม่ชัดเจน	ได้มีการทบทวนกระบวนการผลิตอีกครั้ง
11.	ลำดับของการแข่งขัน องค์กรใช้การเทียบเคียงกับมหาวิทยาลัยศิลปากร ไม่มีรายละเอียดในการเทียบเคียงบอกแต่เพียงเลือกด้วยเหตุผลใด	ในปีการศึกษา 2561 สำนักคอมพิวเตอร์ไม่มีลำดับในการแข่งขัน
12.	ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ด้วยองค์กรไม่จำเป็นต้องแข่งขัน แต่บริการที่มีให้ภายในควรมีข้อมูลเปรียบเทียบ เช่น จำนวนจุด WiFi ต่อพื้นที่ หรือต่อจำนวนนิสิต จำนวนเวลาในการให้บริการแต่ละซอฟต์แวร์ เช่น จำนวน เวลาในการลงทะเบียนแล้วเสร็จ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการต่ออาจารย์ บุคลากร หรือ นิสิต ขนาดของห้องสัญญาณ จำนวนซอฟต์แวร์ที่ให้บริการ สิ่งเหล่านี้มีข้อมูลสามารถเทียบเคียงได้ และไม่จำเป็นต้องเป็นองค์กรที่มีภารกิจคล้ายกัน	มีการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาว่ามีแนวโน้มดีหรือหรือไม่ ทั้งนี้ไม่ได้มีการเปรียบจากองค์กรภายนอก

ที่	ข้อคิดเห็น	ผลดำเนินการ
13.	ความท้าทาย และความได้เปรียบ สองคำนี้แตกต่างกัน ความท้าทายคือ ปัญหาขององค์กร ความได้เปรียบคือสิ่งที่องค์กรสามารถทำได้ดีกว่าผู้อื่น หรือสถาบันการศึกษาอื่น ดังนั้นควรแยกความท้าทายเป็นสิ่งที่องค์กรต้องแก้ไข และจะปรากฏในแผนกลยุทธ์ในหมวด 2 กลยุทธ์	ความท้าทายขององค์กรเป็นสิ่งที่ปรากฏในแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ ปี 2562-2565 เพื่อดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมาย
14.	ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ สิ่งที่ส่วนงานใช้มาเป็นเวลานาน คือ PDCA ถ้ามีการนำ ISO หรือมาตรฐานอื่น ไม่ว่าจะ เป็น Six Sigma , ISO 27000 ก็นำมาใส่ที่นี่ได้	สำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายจะนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้งานภายในปี พ.ศ. 2565

หมวด 3 ลูกค้า (Customer)

ที่	ข้อคิดเห็น	ผลดำเนินการ
1.	กลุ่มลูกค้า ถ้ากำหนดชัดเจนใน OP ก็นำมาใช้ได้เลย ในที่มีลูกค้าในอนาคต แต่ไม่ได้กล่าวถึงใน OP และควรแยกกลุ่มลูกค้าตามบริการ หรือผลิตภัณฑ์	<p>1. ประชุมกลุ่มย่อยหมวด 3 วันที่ 4 ธันวาคม 2561</p> <p>2. ประชุมคณะทำงานจัดทำรายงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2562</p> <p>** สำหรับในปีการศึกษา 2561 สำนักคอมพิวเตอร์ยังไม่มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าในอนาคต และมีการแยกกลุ่มลูกค้าตามบริการในหมวด 3</p>
2.	ช่องทางในการสื่อสาร เพื่อต้องการรับทราบความคิดเห็นในการใช้บริการ หรือ ข้อขัดข้อง ถ้าสามารถจัดแยกตามบริการ ก็จะตรงกับการนำข้อมูลกลับมาปรับ ใช้ได้ถูกต้อง (อย่างไรก็ตาม ต้องไปแก้บริการให้ชัดเจน)	มีการกำหนดช่องทางในการสื่อสาร แยกตามบริการ
3.	ตารางที่ 12 วิธีการสนับสนุนลูกค้า ไม่มั่นใจว่า การให้การสนับสนุน หรือเป็น การสื่อสาร หรือเป็นบริการที่ส่วนงานมี และผู้บริหารมหาวิทยาลัย ถือเป็นลูกค้า หรือไม่ หรือ จัดในกลุ่ม ผู้ใช้งานประเภทบุคลากร (ไม่ใช่อาจารย์ และ นักวิจัย) บริษัทเอกชน เป็นลูกค้า หรือ คู่ค้า หน่วยงานและชุมชนภายนอก เป็นลูกค้า หรือไม่ (กรณีมีบริการวิชาการ)	มีการวิพากษ์ทบทวนวิธีการสนับสนุนลูกค้า ดังตารางที่ 3.2ก(2) ช่องทางในการ สนับสนุนลูกค้าของสำนักคอมพิวเตอร์ ในหมวด 3

ที่	ข้อคิดเห็น	ผลดำเนินการ
4.	<p>การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (3.1ข) เกณฑ์ตามการสร้างความสัมพันธ์ การนำเอาจรรยาบรรณมาถือปฏิบัติ ถือเป็นหนึ่งในวิธีการ แต่อยากให้ระบุกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ เช่น ในการจัดประชุมวันครบรอบส่วนงาน ก็สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ส่วนงานให้กับลูกค้า หรือการเผยแพร่ข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ ก็ถือเป็นหนึ่งในวิธีการ</p>	<p>มีการจัดการกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยจัดเป็นโครงการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • โครงการบำรุงรักษาเครือข่ายประจำอาคาร • โครงการเสวนารู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการพัฒนาศักยภาพด้านไอซีทีสำหรับนิสิต และบุคลากร มศว • โครงการให้บริการตรวจเช็คและให้คำปรึกษาปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ แก่ นิสิตแบบเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย • โครงการไอซีทีที่เล่นนิ่งสเปซสำหรับนิสิตและบุคลากร มศว
5.	<p>การจัดการข้อร้องเรียน ถือว่ามีระบบ แต่ยังไม่อาจแสดงให้เห็นได้ว่ามีประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผลอย่างไร ไปสะท้อนผลลัพธ์ด้านใด</p>	<p>มีการทบทวนการจัดการข้อร้องเรียนโดยจัดประเภทข้อร้องเรียน ตามรายละเอียด ในหมวด 3 ตามตารางที่ 3.2ข(2) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน</p>

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operation)

ที่	ข้อคิดเห็น	ผลดำเนินการ
1.	<p>ข้อกำหนดของบริการ และ ผลิตภัณฑ์หลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เครือข่ายและระบบคอมพิวเตอร์ที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ควรแยกบริการและเขียนกระบวนการทำงานแยกให้ชัดเจน ● บริการห้องคอมพิวเตอร์ ควรแยกเป็นห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และห้องประชุม เพื่อดูประสิทธิภาพของการทำงาน ● ระบบเครือข่าย ควรมีตัววัดที่เป็นผลจากการทำงานของตัวระบบ เช่น ต้องพร้อมใช้งานตลอด 24 ชม. หรือ downtime เป็นเท่าไร เป็นต้น ● การพัฒนาระบบสารสนเทศ แม้จะใช้กระบวนการ SDLC ควรเป็นไปตามข้อกำหนดของซอฟต์แวร์และมาตรฐานของการพัฒนาระบบงาน 	<p>ได้มีการทบทวนข้อกำหนด รายละเอียดในหมวด 6 ตารางที่ 6.1 กระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักคอมพิวเตอร์</p>
2.	<p>แนวคิดในการออกแบบระบบโครงสร้างพื้นฐานไม่มีข้อมูลว่าออกแบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำอย่างไร โดยปกติต้องติดตามความก้าวหน้าเทคโนโลยี หรือการวางแผนเครือข่ายเพื่อให้ทันสมัย ทำอย่างไร เพราะเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงตลอด ระบบ KM และการให้ Supplier มานำเสนอ น่าจะเป็นหนึ่งในกระบวนการออกแบบเครือข่าย และน่าจะมีการวางแผนการเปลี่ยนแปลงด้วย ทำนองเดียวกันกับการพัฒนาและออกแบบ แนวคิดมาได้อย่างไร โดยเฉพาะเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลง</p>	<p>ได้มีการทบทวนแนวคิดในการออกแบบระบบ รายละเอียดในหมวด 6 ตารางที่ 6.2 แนวคิดในการออกแบบบริการของสำนักคอมพิวเตอร์</p>

ที่	ข้อคิดเห็น	ผลดำเนินการ
3.	6.1ข(1) – การนำกระบวนการไปปฏิบัติ (Process Implementation) กล่าวถึงกระบวนการก่อนนำไปใช้งานทำอะไร เช่น ถ้ามีการปรับเปลี่ยนระบบเครือข่าย จะมีวิธีการอย่างไร ตรวจสอบอย่างไรหรือมีการส่งมอบ software จะมีวิธีการตรวจสอบอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าทำงานตามข้อกำหนด ก่อนนำไปใช้งานจริง เป็นต้น	ได้มีการทบทวนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ รายละเอียดในหมวด 6 ตารางที่ 6.1ข (1)-1 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ (PROCESS Implementation)
4.	6.1ข(3) - การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and Process Improvement) ในหัวข้อนี้ชัดเจนว่าใช้ PDCA ควรแก้ OP ให้ตรงกัน	ได้มีการทบทวนการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and PROCESS Improvement) รายละเอียดในหมวด 6 ตารางที่ 6.1ข (3)-1 การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and PROCESS Improvement)
5.	6.1ค - การจัดการนวัตกรรม (Innovation Management) ไม่ชัดเจนว่าทำอะไรให้เกิดนวัตกรรมและไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร	สำนักคอมพิวเตอร์พยายามผลักดันให้มีการบริหารจัดการความรู้ขององค์กร และนำองค์ความรู้ เพื่อทำให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรมและคุณค่าแก่องค์กรและสังคม โดยแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ เพื่อดำเนินงานการจัดการนวัตกรรม
6.	6.2ก - ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Efficiency and Effectiveness) ไม่เชื่อมโยงกับตารางที่ 15 กระบวนการหลัก	สำนักคอมพิวเตอร์ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป และการประเมินคุณภาพการศึกษานำมาวิเคราะห์และปรับปรุงโดยใช้กระบวนการ PDCA ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์ คณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

ที่	ข้อคิดเห็น	ผลดำเนินการ
1.	ควรมีการแสดงผลอย่างน้อยสามปี	ได้จัดทำรายงานแสดงผลแนวโน้มย้อนหลังสามปีไว้ในรายงานประเมินฯ
2.	ผลลัพธ์ ควรเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ เช่น มาตรฐานสากล ตัววัดควรเชื่อมโยงกับการประเมินประสิทธิผลของงาน	ได้จัดทำผลลัพธ์และตัวชี้วัดให้มีการเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์และการประเมินประสิทธิผลของงาน
3.	ความผูกพันของบุคลากร การขาด ลา มาสาย ลาออก เป็นตัววัดหนึ่งที่สามารถนำมาวิเคราะห์และเป็นผลของการวัดความผูกพัน เชื่อมโยงความต้องการด้วย โดยมีประเด็นให้เห็นชัดเจน	สำนักคอมพิวเตอร์ไม่ได้นำเรื่อง การขาด ลา มาสาย ลาออก มาเป็นตัววัด เนื่องจากสำนักคอมพิวเตอร์จะเน้นให้ความสำคัญในเรื่องสภาพบรรยากาศในการทำงาน สวัสดิการ เป็นต้น
4.	ผลลัพธ์ 7.4 ก(4) เรื่องทำนุบำรุงไม่น่าจะใช้	ผลลัพธ์ 7.4 ก(4) เรื่องทำนุบำรุงได้ยกเลิกไม่นำมาใช้ในรายงานประเมินฯ
5.	ผลลัพธ์ 7.5 ก(1) ตัววัดที่ไม่แสดงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล	ผลลัพธ์ 7.5 ก(1) ได้กำหนดตัววัดที่แสดงประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น
6.	ผลลัพธ์ด้านการเงิน และการตลาด ควรมีการแสดงผลรายรับด้านการเงิน	ผลลัพธ์ด้านการเงิน และการตลาด ได้เพิ่มเติมการแสดงผลรายรับด้านการเงิน

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2649 5000 ต่อ 15069 โทรสาร 0 2259 2217
<http://cc.swu.ac.th>
www.facebook.com/SWUComputerCenter

