

หมวด 4
การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้
(Measurement, Analysis and Knowledge Management)

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร
(Measurement, Analysis and Improvement of Organizational Performance)

ก. การวัดผลการดำเนินการ (Performance Measurement)

4.1 ก (1) ตัววัดผลการดำเนินงาน (Performance Measures)

สถาบันฯ มีนโยบายในการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี และการจัดทำข้อตกลงภาระงาน (TORs) รายบุคคล เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินงาน และการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด KPIs ปีละ 2 ครั้ง นอกจากนี้สถาบันฯ มีการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ (TQA) ของมหาวิทยาลัย โดยสถาบันฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากร ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลกิจกรรม/โครงการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการ การประชาสัมพันธ์การประกันคุณภาพ องค์ความรู้องค์กร และข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร โดยคำนึงถึงความถูกต้อง ความสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล

4.1 ก (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ(Comparative Data)

สถาบันฯ ใช้กลไกการทำงานแบบมีส่วนร่วมในการพิจารณาเลือกและสร้างความมั่นใจในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ โดยนำข้อมูลและสารสนเทศตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการ มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำไปพิจารณาประเมิน ทบทวน ปรับปรุงแผนปฏิบัติการ/โครงการ และการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติและการเรียนรู้ และถูกจัดเก็บไว้ในระบบข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งสามารถนำไปใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางการบริหารจัดการ

สถาบันฯ ได้วิเคราะห์และทบทวนแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องปีละครั้ง กำหนดภารกิจออกเป็น 5 ด้านโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก คือ (1) ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณท์และกระบวนการ (2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (3) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร (5) ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด ตามกรอบ KPIs ของสถาบันฯ ในแต่ละผลลัพธ์สถาบันฯ ได้คัดเลือกคู่เทียบเคียงที่มีความสามารถเฉพาะด้านและมีภารกิจที่ใกล้เคียงกับสถาบันฯ โดยสถาบันฯ ได้มอบหมายให้งานประกันคุณภาพดำเนินการบันทึกและเก็บรวบรวมข้อมูลในระบบฐานข้อมูล และจัดให้มีการสื่อสาร /รายงานผลการดำเนินงานตามภารกิจ 5 ด้านในที่ประชุมบุคลากรประจำเดือน เพื่อเน้นย้ำให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย โดยนำเสนอข้อมูลในมิติต่างๆ เช่น จำนวนผู้เข้ารับบริการ ข้อมูลด้านการเงิน ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการของสถาบันฯ

4.1 ก (3) ข้อมูลลูกค้า (Customer Data)

สถาบันฯ ใช้วิธีวัดผลการดำเนินงานจากการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า ผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสถาบันฯ และกำหนดเป็นนโยบายให้ทุกกิจกรรม/โครงการมีการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจภายหลังการจัดกิจกรรมทุกครั้ง และนำผลการประเมินมาเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลเชิงสถิติลงในระบบฐานข้อมูลและสถาบันฯ ใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการเปรียบเทียบความก้าวหน้าในการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม/โครงการในแต่ละปี และเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจระดับปฏิบัติการ เพื่อการวางแผนปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น นอกจากนี้สถาบันฯ ใช้ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเจ้าหน้าที่การเงิน พัสดุในระบบ MIS ของมหาวิทยาลัยฯ เป็นข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อการตัดสินใจระดับปฏิบัติการ สำหรับข้อร้องเรียน สถาบันฯ ยังไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ ในเชิงลบกับสถาบันฯ และมหาวิทยาลัยฯ ทั้งนี้สถาบันฯ ได้จัดทำแผนป้องกันการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและเป็นกลไกในการตัดสินใจระดับปฏิบัติการ รายละเอียดแสดงไว้แล้วในหัวข้อ 3.2 ข (2) การจัดการข้อร้องเรียน

4.1 ก (4) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

สถาบันฯ มีการพัฒนาระบบการวัดและประเมินผลการดำเนินงานและจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลเพื่อให้เกิดความคล่องตัวโดยผูกไว้กับระบบ MIS สถาบันฯ โดยจำแนกแบบประเมินออกเป็น 3 ส่วนคือ (1) แบบประเมินความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร โดยฝ่ายสนับสนุนบริหาร เป็นผู้รับผิดชอบการประเมินฯ กำหนดให้มีการประเมินปีละ 1 ครั้ง (2) แบบประเมินผลตามโครงการ/กิจกรรมด้านวัฒนธรรม โดยผู้รับผิดชอบแต่ละกิจกรรม/โครงการเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินฯ กำหนดให้มีการประเมินทุกกิจกรรม/โครงการ และประเมินทุกครั้งหลังการจัดกิจกรรม และ (3) แบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสถาบันฯ โดยประเมินจากแหล่งเรียนรู้ ทั้งนี้ข้อมูลการวัดผลการดำเนินงานทั้งหมดของสถาบันฯ จะถูกเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูล และมีการรายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารสถาบันฯ ทราบและผู้บริหารสถาบันฯ จะสื่อสารกับบุคลากรสถาบันฯ ผ่านช่องทางการสื่อสารได้แก่ การประชุมบุคลากร เพื่อรับทราบผลการประเมินฯ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร ลูกค้า และผู้รับบริการ

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ (Performance Analysis and Review)

สถาบันฯ ใช้ระบบ PDCA-Par ในการดำเนินการและทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการทบทวนจะถูกนำไปสื่อสารผ่านที่ประชุมบุคลากรประจำเดือน เพื่อใช้ประเมินผลสำเร็จขององค์กร ความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การประเมินความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ และความท้าทายในสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี ซึ่งข้อเสนอแนะจากที่ประชุมบุคลากร สถาบันฯ จะนำไปบูรณาการเข้าสู่แผนปฏิบัติการต่อไป

นอกจากนี้สถาบันฯ มีการจัดประชุม สรุปผลการดำเนินงานปีละ 2 ครั้ง (6 เดือนต่อครั้ง) โดยงานนโยบายและแผน สถาบันฯ จะดำเนินการประสานข้อมูลกับฝ่ายสนับสนุนบริหาร และฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม ในการรวบรวมผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีในช่วงเวลาที่ผ่านมานำเสนอข้อมูลในที่ประชุมเพื่อรับทราบ หาแนวทางในการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ในการจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงาน นอกจากมีการนำเสนอ/รายงานผลการดำเนินงาน รับฟังข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปรับปรุงการ

ดำเนินงานแล้วยังมีกิจกรรมการวิเคราะห์ห้ององค์กร (SWOT) หาจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรคเพื่อทบทวนและเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร และจัดกิจกรรมให้ความรู้โดยวิทยากร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนางานอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนให้บุคลากรสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices)

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ(Performance Improvement)

4.1 ค (1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

สถาบันฯจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในรูปแบบที่หลากหลายดังแสดงในตารางที่ 4.1-1 กิจกรรมดังกล่าวเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความเห็นที่เป็นประโยชน์ ได้เติมเต็มความรู้จากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากกิจกรรมดังกล่าวไปพัฒนางานนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) และต่อยอดสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) นอกจากนี้สถาบันฯได้เก็บรวบรวมองค์ความรู้ต่างๆเพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบันฯ

ตารางที่ 4.1-1 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติที่เป็นเลิศ

กิจกรรม	วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้: KM (กิจกรรมสุนทรียสนทนา จิบน้ำชายามบ่าย)	กำหนดประเด็น/หัวข้อในการพูดคุยเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้สื่อสารความคิดเห็นและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงาน	ตามแผนปฏิบัติงานประจำปี	ฝ่ายสนับสนุน – บริหาร
2. เสวนาวิชาการ เวทีวิจัย วัฒนธรรม	นำองค์ความรู้จากการวิจัยของบุคลากรมาเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับงานวิจัยด้านวัฒนธรรมระหว่างนักวิจัย นักวิชาการ นักศึกษา ผู้สนใจทั่วไป	ตามแผนปฏิบัติงานประจำปี	ฝ่ายวิจัย พัฒนา และส่งเสริม – วัฒนธรรม
3. ให้ความรู้โดยวิทยากร	ติดต่อประสานงานกับบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาบรรยายให้ความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ในประเด็น/หัวข้อที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ได้แก่	ตามแผนปฏิบัติงานประจำปี	ฝ่ายสนับสนุน – บริหาร
4. ชุมชนปฏิบัติ (CoP)	ร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงานในกลุ่มงานต่างๆ ร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เช่น CoPการเงินและบัญชี CoP งานพัสดุ CoP งานการเจ้าหน้าที่	ตามโอกาส	ฝ่ายสนับสนุน – บริหาร

4.1 ค (2) ผลการดำเนินงานในอนาคต (Future Performance)

สถาบันฯ วางแผนการดำเนินงานจากการวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) มาสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของสถาบันฯ ในอนาคต โดยผู้บริหารสถาบันฯ ได้ถ่ายทอดความรู้ไปสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อดำเนินการให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันตามแผนกลยุทธ์สถาบันฯ ทั้ง 5 ด้าน ปัจจุบันสถาบันฯ มีการกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบและการแข่งขันกับคู่แข่งทั้ง 4 สถาบันฯ โดยเทียบเคียงกับผลลัพธ์ทั้ง 5 ด้านคือ ด้านผลิตภัณธ์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และด้านการเงินและการตลาดรวมถึงการจัดทำ MOU กับหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน ได้แก่ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นต้น เพื่อวางแผนการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบและพร้อมที่จะแข่งขันให้เป็นสถาบันฯ ชื่อนำด้านวัฒนธรรมในอนาคต

4.1 ค (3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and Innovation)

สถาบันฯ มีระบบการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยใช้หลัก PDCA-Par โดยสถาบันฯ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินกิจกรรม/โครงการ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามระบบ KM ทำให้ระบบการทำงานและการวัดผลความสำเร็จมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และนำผลงานความสำเร็จในแต่ละโครงการ/กิจกรรม ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย และข้อมูลสารสนเทศเผยแพร่ข้อมูลทาง website สถาบันฯ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่ได้บูรณาการข้อมูลด้านเอกสารและข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานเข้ามาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กร เมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร รวมถึงตัวชี้วัดด้านการเงินที่มีการสรุปเพื่อวางแผนการดำเนินงานทุกเดือน ทุกไตรมาส และรายปี นอกจากนี้มีการสรุปผลการทบทวนผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรประจำปี นอกจากนี้สถาบันฯ ได้สนับสนุนให้บุคลากรปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยกำหนดไว้ใน TORs รายบุคคล (ภาระงานเชิงพัฒนา) และจัดให้มีเวทีนำเสนอโครงการ/กิจกรรมที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) เพื่อสร้างนวัตกรรมนำไปสู่การพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ

4.2 การจัดการความรู้สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(Knowledge Management, Information, and Information Technology)

ก. ความรู้ขององค์กร(Organizational Knowledge)

4.1 ก (1) การจัดการความรู้(Knowledge Management)

สถาบันฯ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ในรูปแบบของกิจกรรมต่างๆ คือ (1) จัดกิจกรรมสุนทรียสนทนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อที่มีความสนใจร่วมกัน เดือนละ 1 ครั้ง โดยฝ่ายสนับสนุนบริหารฯ เป็นผู้รับผิดชอบ (2) จัดกิจกรรมเสวนา เวทีวิชาการ วิจัยวัฒนธรรม 2 เดือน/ครั้ง โดยนำองค์ความรู้จากการวิจัยด้านวัฒนธรรมของบุคลากร มาเผยแพร่สู่สาธารณะ โดยมีนักวิจัย นักวิชาการ นักศึกษา ผู้สนใจทั่วไปร่วมกิจกรรม โดยฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม เป็นผู้รับผิดชอบ (3) ติดต่อบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาบรรยายให้ความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ในประเด็นหัวข้อที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร จัดกิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานประจำปี โดยฝ่ายสนับสนุนบริหารฯ เป็นผู้รับผิดชอบ (4) บุคลากรของสถาบันฯ ร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกระบวนการทำงานในกลุ่มงานต่างๆ ร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมตามโอกาส โดยฝ่ายสนับสนุนบริหารฯ เป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้สถาบันฯ จัดเก็บองค์ความรู้ที่ได้เป็นรูปเล่ม และจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไป อีกทั้งนำองค์ความรู้ต่างๆ เผยแพร่ในระบบอินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ การจัดการ

ความรู้ดังกล่าวส่งผลให้สถาบันฯ บรรลุผลในด้านต่างๆ อาทิ เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานและสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (good practice) ต่อยอดสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) อีกทั้งการรวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

4.2 ก (2) การเรียนรู้ระดับองค์กร(Organizational Learning)

สถาบันฯให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ระดับองค์กรของบุคลากร โดยรับนโยบายจากมหาวิทยาลัยในการพัฒนาบุคลากรด้านทักษะภาษาอังกฤษ ผ่านโปรแกรม Tell Me More เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พุทธศักราช 2558 อีกทั้งสถาบันฯได้รับงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยจัดทำโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มเติม เพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการต้อนรับชาวต่างชาติที่เข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม

นอกจากนี้สถาบันฯ ได้นำระบบประกันคุณภาพ เป็นแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย และนำมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน บุคลากรได้เรียนรู้เพื่อพัฒนางานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA การดำเนินโครงการ/กิจกรรมจะต้องผ่านกระบวนการ PDCA ทุกโครงการ/ทุกกิจกรรม และสถาบันฯได้นำระบบ 5 ส รวมถึงกิจกรรม Big Cleaning Day มาใช้กับการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมกิจกรรม บุคลากรเกิดการเรียนรู้ สร้างสรรค์และพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่องและมีความยั่งยืน

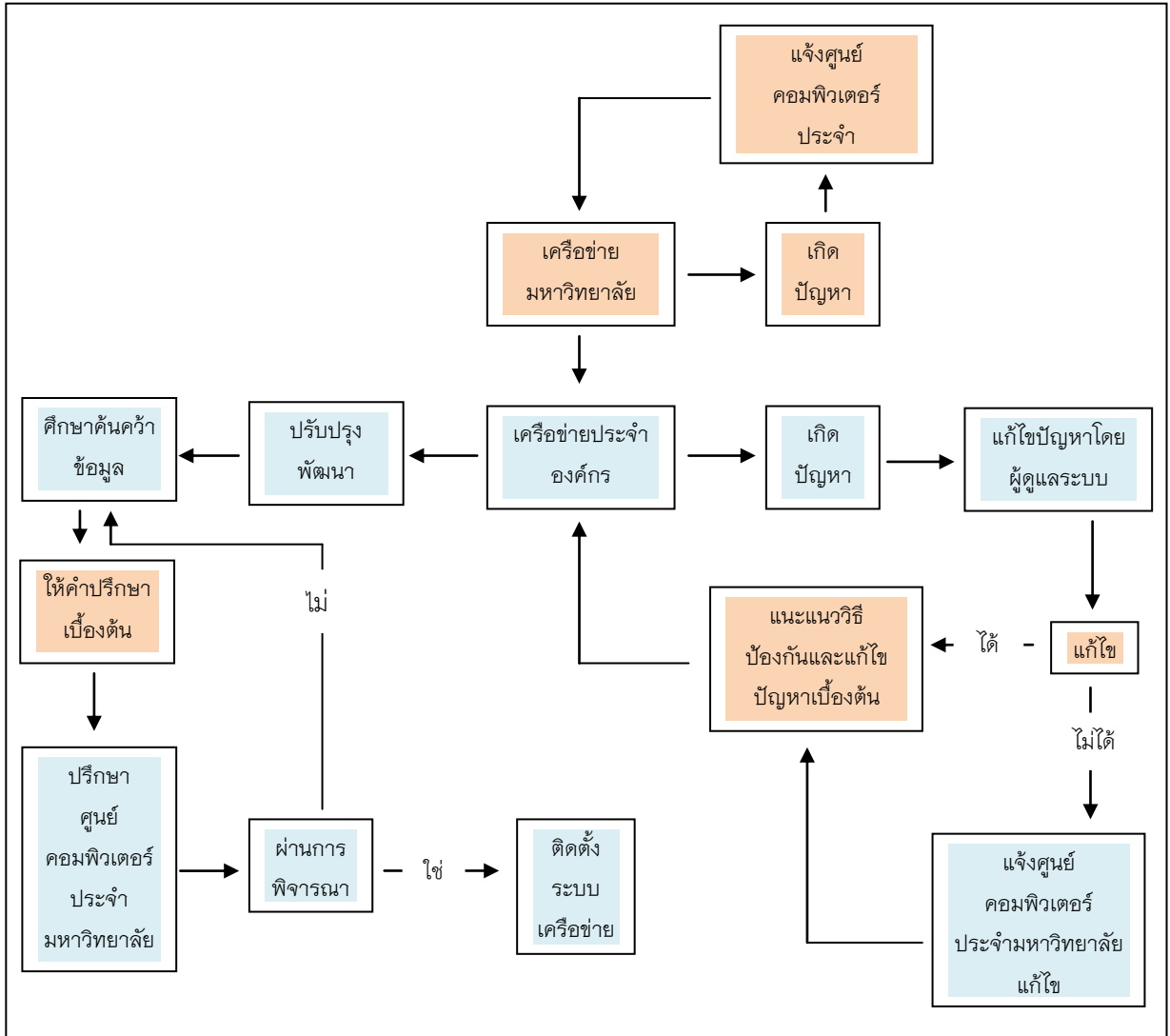
ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ(Data, Information and Information Technology)

4.2 ข (1) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information Properties)

สถาบันฯ ได้พัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีคุณลักษณะที่ต้องการคือ มีความถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ มีความทันสมัยและทันเวลา มีความปลอดภัย โดยสถาบันฯ มีกระบวนการที่หลากหลายในการจัดการข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ โดยมีระบบฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ โดยมีผู้รับผิดชอบ IT ทำหน้าที่ในการรวบรวมและตรวจสอบ ระบบสารสนเทศต่างๆ จะถูกตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอตามรอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ ทันสมัย ปลอดภัย เช่น งานศูนย์ข้อมูลทางวัฒนธรรม มีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบบันทึกข้อมูล งานทรัพยากรบุคคลมีเจ้าหน้าที่งานการเจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบดูแลบันทึกข้อมูล งานประชาสัมพันธ์ มีเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์รับผิดชอบดูแล อีกทั้งมีหัวหน้าฝ่าย บรรณาธิการผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความถูกต้อง เมื่อข้อมูลมีข้อผิดพลาดจะนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไข

ด้านความทันต่อเวลา สถาบันฯมีเครื่องให้บริการ (Web Server) และบุคลากรทุกคนมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล อัตรา 1:1 สามารถเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายได้ตลอดเวลา ทำให้การ download /upload ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านเครือข่าย Lan , Wan และระบบอื่นๆของมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ IT มีการจัดทำตารางการ upload ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและทันที

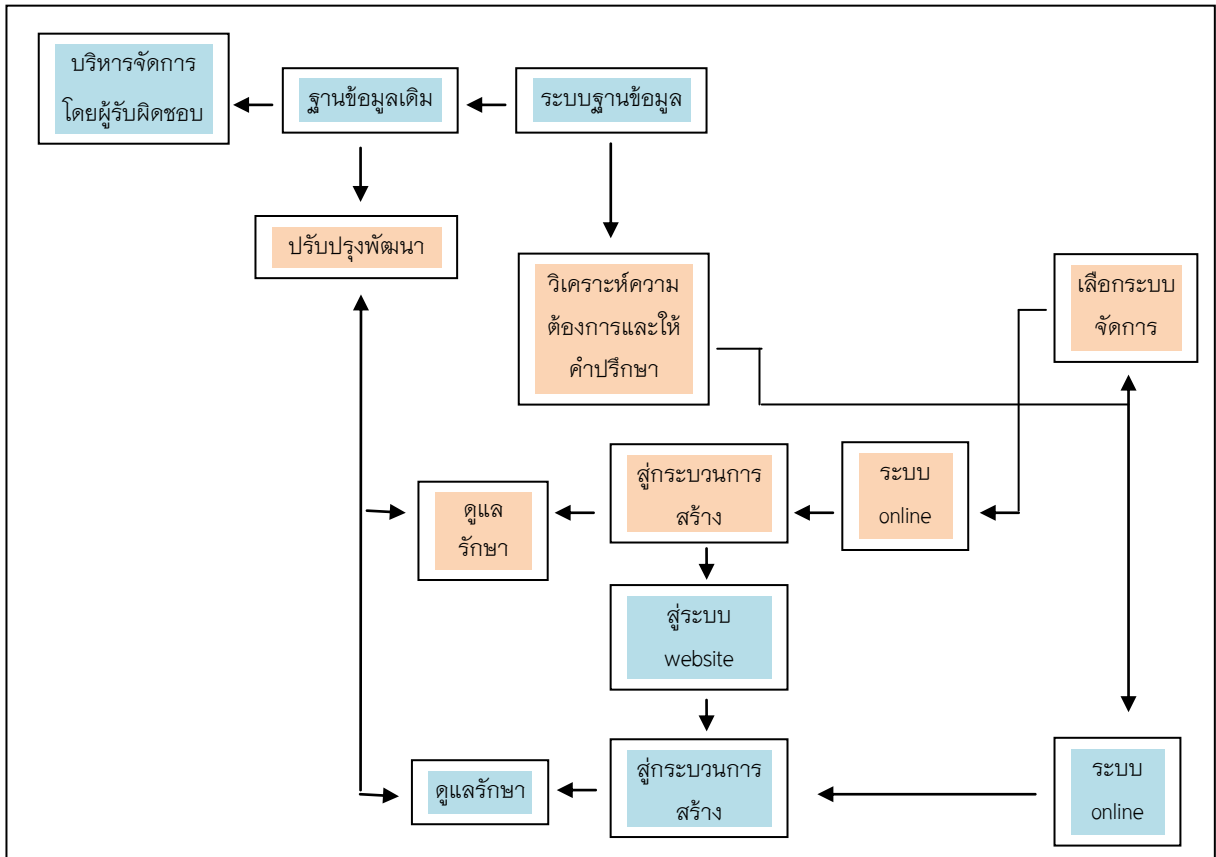
ด้านความปลอดภัย สถาบันฯ มีการจัดเก็บเอกสารที่เป็นความลับไว้ในพื้นที่ที่มีความปลอดภัย ป้องกันการเข้าถึงข้อมูล ในส่วนของระบบ electronic สถาบันฯ มี internet ประจำหน่วยงานและจัดการการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้แต่ละประเภท มีการกำหนดสิทธิ์ของการใช้ฐานข้อมูลส่วนต่างๆในแต่ละฝ่าย/งาน และมีระบบ login username และ password โดยเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ IT สถาบันฯ วางแผน ติดตาม ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขความปลอดภัยและความลับตามมาตรฐาน ISO 27001



แผนภาพที่ 4.2-1 ระบบการจัดการสารสนเทศ

4.2 ข (2) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information AvailabilityX

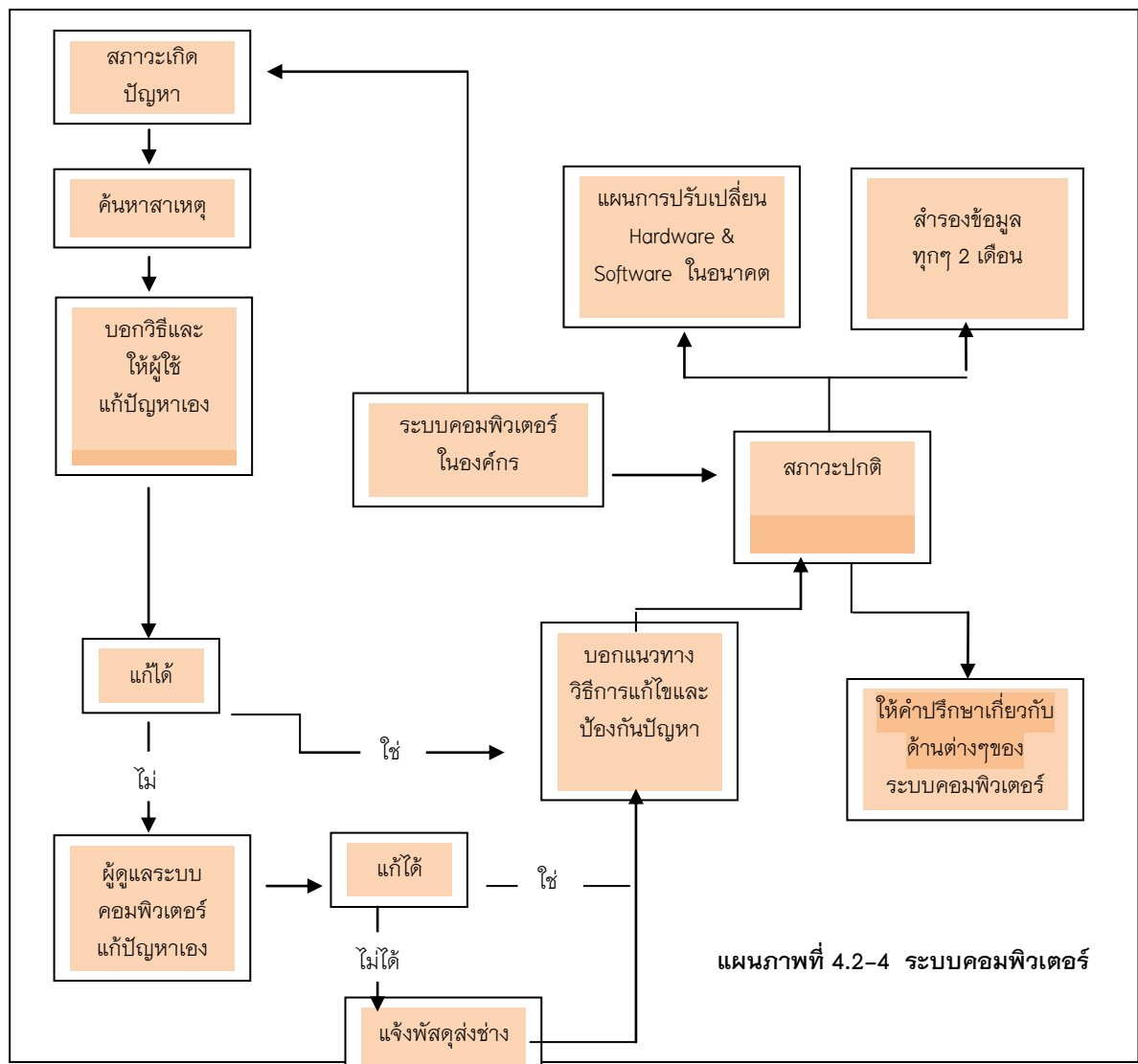
สถาบันฯมีบริการข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆตามความต้องการของบุคลากร ลูกค้ำ ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบและพันธมิตร ที่สามารถเข้าถึงจากที่ใดๆในโลกผ่านเครือข่าย Internet มหาวิทยาลัยมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศส่วนกลางที่เป็นส่วนของงานการเงิน งานการเจ้าหน้าที่ งานพัสดุ การสื่อสารพื้นฐาน (e-mail ,website) และอื่นๆที่มีการดูแลรักษาโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดสารสนเทศที่มีคุณลักษณะที่ดีที่บุคลากร ลูกค้ำ ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบและพันธมิตรจะเข้าถึงและนำไปใช้งานในส่วนนี้ ตัวอย่างเช่น การสื่อสารที่รวดเร็วผ่าน e-mail การประชุมทาง Internet (e-meeting) หรือชาวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ เป็นต้น



แผนภาพที่ 4.2-2 ระบบงานฐานข้อมูล

4.2 ข (3) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Hardware and Software Properties)

สถาบันฯ คำนึงถึงความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยปฏิบัติตามระเบียบพัสดุ สำนักงานยกรัฐมนตรีในการจัดซื้อ จัดจ้าง และมีข้อกำหนดในการจัดซื้อฮาร์ดแวร์ที่อยู่ภายใต้เครื่องหมายการค้าเดียวกัน และรับประกันโดยบริษัทตามเครื่องหมายการค้า มีแผนการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ตามกรอบเวลาที่กำหนด ส่วนซอฟต์แวร์สารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ มีการติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสให้กับทุกเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้รับผิดชอบฝ่าย IT ติดตามความเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่และความต้องการของบุคลากร ลูกค้า ผู้ส่งมอบและพันธมิตรอยู่เสมอ ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ มีความพร้อมในการใช้งาน



4.2 ข (4) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Availability)

สถาบันฯ มีแผนเตรียมความพร้อมในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยผู้รับผิดชอบ IT สถาบันฯ จะจัดเตรียมระบบสำรองข้อมูล ประเภท External data drive ซึ่งเป็นอุปกรณ์ฮาร์ดดิสก์ภายนอกใช้สำรองข้อมูลจากเครื่องต่างๆ โดยมีแผนสำรองข้อมูลทุกๆ 2 เดือน อุปกรณ์นี้จะถูกเก็บไว้ในที่ปลอดภัยและพร้อมใช้งาน ขั้นตอนการสำรองข้อมูลจะปรับปรุงอยู่เสมอตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมถึงการสำรองข้อมูลทุกระบบไว้บนเซิร์ฟเวอร์ สามารถใช้งานข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์อื่นๆ เช่น เครื่องสำรองไฟฟ้า และมีการตรวจสอบการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

สถาบันฯ มีบุคลากรรับผิดชอบ IT จบการศึกษาด้านวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ จึงมีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจถึงความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศ มองเห็นความจำเป็นในการปรับเปลี่ยน hardware และ software ให้ทันสมัย ตัวอย่างเช่น การปรับรุ่นของ Microsoft office จาก office 2003 เป็น Microsoft office 2007 การจัดทำ basic museum online เป็น virtual interactive museum online เป็นต้น นอกจากนี้ผู้รับผิดชอบ IT จะทำการประเมินผลด้านข้อมูลสารสนเทศ ทิศทางของการบริการ hardware และ software ของสถาบันฯ ตลอดเวลา โดยเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร ลูกค้ำ ผู้ส่งมอบและพันธมิตร