

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการบูรณาการตามพันธกิจ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มหาวิทยาลัยมีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานครอบคลุมตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ตามความต้องการของหน่วยงานผู้ใช้ การให้คำแนะนำปรึกษาในการพัฒนาระบบและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น การสร้าง/ปรับปรุงเว็บไซต์ การใช้งานบัญชีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต (RMUTP Passport) การใช้งานอีเมลของมหาวิทยาลัย และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของระบบสารสนเทศในการดำเนินงานของหน่วยงาน ตัวชี้วัดนี้เป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานตามพันธกิจ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

สูตรคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนระบบสารสนเทศที่พัฒนา/ปรับปรุงเพื่อบูรณาการตามพันธกิจประจำปี} \times 100}{\text{แผนปฏิบัติงานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศประจำปี}}$$

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
81-85%	86-90%	91-95%	96-100%	>100%

เกณฑ์มาตรฐาน : ร้อยละ

ผลการดำเนินงาน : ในปีการศึกษา 2560 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ตัวบ่งชี้ 2.2 : ระดับความสำเร็จของการดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่ทางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศดูแล ประกอบด้วย การป้องกัน การกู้คืนจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบ และการมีระบบสำรองเพื่อใช้งานทดแทนเมื่อระบบเสียหายจนไม่สามารถให้บริการได้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3-4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

ผลการดำเนินงาน : ในปีการศึกษา 2560 ผลการดำเนินงาน ดังนี้

- 1. มีแผนและนโยบายรักษาความปลอดภัยด้านระบบสารสนเทศ
- 2. มีคู่มือการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ
- 3. มีคณะกรรมการดูแลรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ
- 4. มีระบบป้องกันภายในระดับแอปพลิเคชันจากการถูกโจมตี ครอบคลุมทุกระบบสารสนเทศ
- 5. มีการสำรองข้อมูลและตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล
- 6. มีระบบสารสนเทศสำรองเพื่อใช้งานทดแทนเมื่อระบบสารสนเทศหลักไม่สามารถให้บริการได้

ตัวบ่งชี้ 2.3 : ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาด้านระบบสารสนเทศ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาด้านระบบสารสนเทศประกอบด้วย การใช้งานบัญชีผู้ใช้งาน อินเทอร์เน็ต (RMUTP Passport) การใช้งานอีเมลของมหาวิทยาลัย และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของระบบสารสนเทศที่ทางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศดูแล

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3-4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

ผลการดำเนินงาน : ในปีการศึกษา 2560 ผลการดำเนินงาน ดังนี้

- 1. มีระบบบันทึกการแก้ไขปัญหา การบริการ และการให้คำปรึกษาด้านระบบสารสนเทศ
- 2. กลุ่มงานมีการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเฉลี่ยภายในหนึ่งวันทำการ
- 3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3 (จากระดับ 1-5) โดยระบบคอลเซ็นเตอร์
- 4. มีรายงานการวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาด้านระบบสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ป้องกันปัญหาที่
- 5. รายงานให้ผู้บริหารทราบและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง
- 6. นำผลจากข้อเสนอแนะของผู้บริหารมาปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาการให้บริการต่อไป