

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การพัฒนาคุณภาพการสนับสนุนวิชาการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานสนับสนุนวิชาการตาม พันธกิจของหน่วยงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคของหน่วยงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการจนสามารถยกระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามพันธกิจ โดยความเห็นของผู้บริหาร

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นการพัฒนาการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน จากการรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการกำหนดแผนงาน ตัวชี้วัดความสำเร็จ และค่าเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน
3. มีระบบและกลไกการขับเคลื่อนแผนงานสู่การปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง
4. มีการประเมินผลงาน ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินงาน
5. มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดีหรือมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

มี	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	รายการหลักฐาน
☑	1	มีการกำหนดประเด็นการพัฒนาระบบบริการตามพันธกิจของหน่วยงานจากการรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2557-พ.ศ.2560 (3.1.1.1-3.1.1.2) และพ.ศ. 2561 –พ.ศ. 2564(3.1.1.3-3.1.1.4) ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมีการจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2560 (3.1.1.5-3.1.1.6) และประจำปีงบประมาณ 2561 (3.1.1.7-3.1.1.8)โดยจัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	3.1.1.1 โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการการวิพากษ์ ทบทวนปรับปรุง แผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2560 3.1.1.2 แผนยุทธศาสตร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2557-พ.ศ.2560 3.1.1.3 โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ การทบทวน ปรับปรุง และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2561 – 2564 3.1.1.4 แผนยุทธศาสตร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2561 -พ.ศ.2564 3.1.1.5 โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2560 3.1.1.6 แผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2560 3.1.1.7 โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2561 3.1.1.8 แผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2561

มี	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	รายการหลักฐาน
☑	2	มีการกำหนดแผนงานตัวชี้วัดความสำเร็จ และค่าเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2560 และประจำปีงบประมาณ 2561 ซึ่งระบุแผนงาน ตัวชี้วัด ความสำเร็จ และค่าเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและร่วมกันวิพากษ์ จากนั้นนำเข้าเพื่อพิจารณาโดยคณะกรรมการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนนำไปใช้ปฏิบัติจริงในแต่ละปี(3.1.2.1-3.1.2.4)	3.1.2.1 โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2560 3.1.2.2 แผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2560 3.1.2.3 โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2561 3.1.2.4 แผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2561
☑	3	มีระบบและกลไกการขับเคลื่อนแผนงานสู่การปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการประชุมมอบหมายบุคลากรผู้รับผิดชอบโครงการ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินโครงการ จัดทำและดำเนินการ ประเมินโครงการตามแผนรวมทั้งรายงานผลการดำเนินโครงการ จัดทำสรุปรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพิจารณาเป็นประจำทุกเดือน(3.1.3.1)	3.1.3.1 รายงานความก้าวหน้าโครงการตามแผนปฏิบัติการ (ม.ย. 60-พ.ค.61)
☑	4	มีการประเมินผลงานผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะมีการกำหนดตัวชี้วัดการประเมินผลเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลของทุกโครงการ (3.1.4.1-3.1.4.7)และมีการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นประจำทุกเดือน เพื่อประเมินผลงาน ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินงาน ในทุกๆ ด้าน(3.1.4.8)โดยคณะกรรมการฯ จะมีการวิเคราะห์ และ	3.1.4.1 แผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2560 3.1.4.2 สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2560 3.1.4.3 เอกสารรวมโครงการตามแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี

มี	ชื่อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	รายการหลักฐาน
			<p>นำเสนอการพัฒนาการให้บริการ ที่นอกเหนือจากในแผนปฏิบัติการ เนื่องจากบางครั้งพบปัญหาจากผู้ขอใช้บริการ หรือจากการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้าและมีวิวัฒนาการอย่างรวดเร็ว พบว่ามีผลกระทบ เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาที่มีการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อใช้ในการเรียนการสอนมีมากมายหลายนวัตกรรม อีกทั้ง นโยบายของรัฐบาลที่กระตุ้นในเรื่องของ Thailand 4.0 คือการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในทุกหน่วยงาน จึงทำให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาห้องผลิตสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย และสร้างนวัตกรรมทางการศึกษาได้ 2. ปัจจุบันระบบการออกอากาศโทรทัศน์ของประเทศไทย ได้เปลี่ยนมาใช้ระบบดิจิทัล ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงต้องพัฒนาการให้บริการระบบโทรทัศน์รวม (SMATV)ภายในมหาวิทยาลัย ให้เป็นระบบโทรทัศน์รวมดิจิทัล (DMATV)เพื่อรองรับการออกอากาศแบบดิจิทัล 3. จากนโยบายของรัฐบาล เรื่อง Thailand 4.0 ที่กระตุ้นให้มีนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในทุกหน่วยงาน ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้ให้บริการระบบยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตนเอง (RFID)เพื่อเพิ่มความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการในการยืมคืน 4. จากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน จาก IPv4 เป็น IPv6 และบริการที่รองรับ IPv6 ในระบบ DNS, 	<p>งบประมาณ 2560</p> <p>3.1.4.4 แผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2561</p> <p>3.1.4.5 สรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2561 (ต.ค.60 – พ.ค.61)</p> <p>3.1.4.6 เอกสารรวมโครงการตามแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2561 (ต.ค.60 – พ.ค.61)</p> <p>3.1.4.7 สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2560 (1 มิ.ย. 60 – 31 พ.ค. 61)</p> <p>3.1.4.8 เอกสารการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (มิ.ย.60-พ.ค.61)</p> <p>3.1.4.9 โครงการจัดหาครุภัณฑ์ชุดปฏิบัติการผลิตสื่อนวัตกรรม</p> <p>3.1.4.10 โครงการจัดซื้อครุภัณฑ์ระบบโทรทัศน์รวมดิจิทัล (DMATV) จำนวน 1 ระบบ</p> <p>3.1.4.11 สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้ระบบยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตนเอง (RFID)</p> <p>3.1.4.12 แผนการดำเนินการ IPv6 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี</p>

มี	ชื่อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	รายการหลักฐาน
			<p>Mail, Web และ DNSSED ทางศูนย์คอมพิวเตอร์ จึงได้จัดทำแผนการดำเนินการ IPv6 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี</p> <p>จากผลกระทบทั้ง 4 ข้อ ที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เพิ่มโครงการพัฒนาให้เป็นรูปธรรม เช่น โครงการจัดหาครุภัณฑ์ชุดปฏิบัติการผลิตสื่อนวัตกรรม โครงการจัดซื้อครุภัณฑ์ระบบโทรทัศน์รวมดิจิตอล (DMATV) จำนวน 1 ระบบ ระบบยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตนเอง (RFID) และแผนการดำเนินการ IPv6 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เป็นต้น (3.1.4.9-3.1.4.12)</p> <p>โดยในปีการศึกษา 2560 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายงานผลการดำเนินโครงการ จำนวน 40 โครงการ บรรลุทั้ง 40 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยผลการประเมินโครงการที่ประเมินจากความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการหรือผู้ใช้บริการ ที่อยู่ในระดับมากที่สุด 6 โครงการ ระดับมาก 26 โครงการ และประเมินจากเอกสาร/สื่อสิ่งพิมพ์/สื่อวีดิทัศน์ 7 โครงการ</p> <p>ศูนย์คอมพิวเตอร์ มีรายงานผลการดำเนินโครงการ จำนวน 9 โครงการ โดยผลการประเมินโครงการที่ประเมินจากความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการหรือผู้ใช้บริการ ที่อยู่ในระดับมากที่สุด 2 โครงการ ระดับมาก 7 โครงการ</p> <p>ศูนย์ภาษา มีรายงานผลการดำเนินโครงการ จำนวน 17 โครงการ โดยผลการประเมินโครงการที่ประเมินจากความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการหรือผู้ใช้บริการ ที่อยู่ในระดับมากที่สุด 10 โครงการ ระดับมาก 7 โครงการ</p> <p>โครงการเพิ่มเติม</p> <p>1. โครงการจัดหาครุภัณฑ์ชุด</p>	

มี	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	รายการหลักฐาน
			<p>ปฏิบัติการผลิตสื่อนวัตกรรม เริ่มให้บริการเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2561 มีผู้ใช้บริการ 10 คน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด</p> <p>2. โครงการจัดซื้อครุภัณฑ์ระบบโทรทัศน์รวมดิจิตอล (DMATV) จำนวน 1 ระบบ เริ่มให้บริการเมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2561 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก</p> <p>3. ระบบยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตนเอง (RFID) เริ่มใช้เมื่อปีการศึกษา 2560 (1 มิถุนายน 2560) มีผู้ใช้บริการ ยืมหนังสือ จำนวน 443 คน คืนหนังสือ จำนวน 826 คน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก</p> <p>4. โครงการพัฒนา IPv6 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้รับรางวัล IPv6 Ready Awards 2017 จาก กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนา IPv6 เป็นแนวปฏิบัติที่ดี</p>	
☑	5	มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี หรือมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม	<p>สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการนำผลการประเมินมาประชุมในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำสู่การจัดทำโครงการทบทวนปรับปรุง และจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2560 และ ประจำปีงบประมาณถัดไป (3.1.5.1-3.1.5.2)</p> <p>จากผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2560 พบว่าผลการดำเนินงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก (3.1.5.3-3.1.5.4) โดยในปีการศึกษาถัดไป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะนำผลการประเมินที่ได้รับจากโครงการต่างๆ มาพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์</p>	<p>3.1.5.1 โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2560</p> <p>3.1.5.2 โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2561</p> <p>3.1.5.3 เอกสารรวมโครงการตามแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2560</p> <p>3.1.5.4 เอกสารรวมโครงการตามแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการ</p>

มี	ชื่อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	รายการหลักฐาน
			<p>ต่อชุมชน และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ส่วนโครงการใดที่ผู้เข้าร่วมโครงการมีข้อเสนอแนะว่าเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ ให้จัดต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี นอกจากนั้น ยังได้มีการปรับปรุงการให้บริการ เช่น ห้องผลิตสื่อ นวัตกรรม มีการปรับปรุงระเบียบการให้บริการ จากเดิมให้บริการเฉพาะอาจารย์และบุคลากรเท่านั้น เพิ่มเป็นให้บริการแก่นักศึกษาโดยต้องมีอาจารย์มาควบคุมตลอดการให้บริการ (3.1.5.5) และระบบยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตนเอง (RFID) ได้มีการติดตั้งสัญญาณ RFID กับหนังสือทุกเล่ม (3.1.5.6) รวมทั้ง การใช้งาน IPv6 ได้มีการกำกับ ติดตาม อย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาระบบให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ</p> <p>นอกจากนั้น ยังได้มีการนำผลจากรายงานการวิจัย เรื่องการพัฒนาระบบมัลติมีเดียเพื่อการถ่ายทอดสัญญาณผ่านอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยรับชมผ่านเทคโนโลยีเคลื่อนที่ (2560) (3.1.5.7) มาให้บริการในปีการศึกษา 2560 และปีการศึกษาถัดไป</p>	<p>และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2561 (ต.ค.60 – พ.ค. 61)</p> <p>3.1.5.5 ผลกระทบของการดำเนินงานโครงการจัดหาครุภัณฑ์ชุดปฏิบัติการผลิตสื่อ นวัตกรรม</p> <p>3.1.5.6 ผลกระทบของการดำเนินงานระบบยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตนเอง (RFID)</p> <p>3.1.5.7 รายงานการวิจัย การพัฒนาระบบมัลติมีเดียเพื่อการถ่ายทอดสัญญาณผ่านอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยรับชมผ่านเทคโนโลยีเคลื่อนที่ (2560)</p>

ผลการประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย	
			<input checked="" type="checkbox"/> (บรรลุ)	<input checked="" type="checkbox"/> ไม่บรรลุ
5	มีการดำเนินงานครบทุกข้อ	5	✓	

สรุปผลการประเมิน องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	บรรลุเป้าหมาย		คะแนนการประเมิน
			<input checked="" type="checkbox"/> (บรรลุ)	<input checked="" type="checkbox"/> ไม่บรรลุ	
3.1	5	มีการดำเนินการครบทุกข้อ	✓		5
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 3					5

ผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา องค์ประกอบที่ 3

จุดเด่น	จุดที่ควรพัฒนา
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยมีการจัดทำแผนประจำปี ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการครบทุกโครงการ มีการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง และได้รับรางวัล IPv6 Ready Awards 2017 จากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการของมหาวิทยาลัย	-