

แผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2563

บทนำ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถาบันของรัฐที่ได้รับการยอมรับในการเป็นสถาบันชั้นนำของประเทศไทย อันเนื่องมาจากศักยภาพด้านการเรียนการสอน การวิจัยและอื่นๆที่โดดเด่น มีภาระหน้าที่หลักในการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา โดยมุ่งเน้นภารกิจที่สำคัญ ด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในการดำเนินภารกิจดังกล่าว จำเป็นต้องมีโครงสร้างพื้นฐานและเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับ ที่จะทำให้งานบริการบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยมีสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในสถาบัน ซึ่งได้พัฒนาให้อยู่ในสถานะที่มีเสถียรภาพ ความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัยและพร้อมใช้งานตลอดเวลา ตลอดจนได้พัฒนาระบบและบริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและมีความทันสมัย ในการที่จะให้บริการกับนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการต่าง ๆ

แผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2560-2563 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการรองรับการพัฒนาด้าน ICT ของสถาบันฯ โดยตอบสนองต่อแผนกลยุทธ์ นโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานของสถาบันให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ สังคมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

วิสัยทัศน์ : เป็นหน่วยงานให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพระดับสากล

นโยบายคุณภาพของสำนัก :

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินงานภายใต้นโยบายของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม และสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ภายในสถาบันฯ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศยึดมั่นในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 และมุ่งมั่นในการพัฒนาบริการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและชื่อเสียงของสถาบันฯ

นโยบายคุณภาพของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

- ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีมาตรฐาน
- ปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหาร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

- ดำเนินงานตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กระตุ้นและส่งเสริมคุณภาพการทำงานของบุคลากรด้วยเครื่องมือบริหารคุณภาพและการสื่อสาร

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาองค์ประกอบสำคัญในการทำงาน บุคลากรของสำนักฯ ทุกคนมีส่วนร่วมและใช้องค์ประกอบสำคัญนี้เป็นแนวทางในการบรรลุคุณภาพการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- **Compliance**

ยกระดับมาตรฐานการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามข้อกำหนดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- **Consistency**

กำหนดและทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของสำนักฯ ที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายคุณภาพที่วางไว้

- **Efficiency and effectiveness**

มุ่งผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

- **Performance and Feedback**

มีการติดตามผลลัพธ์และผลสะท้อนกลับ และสื่อสารระหว่างกัน

ตัวชี้วัดของสำนัก

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่า 3.51
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาดำเนินการ หรือชี้แจง แก้ไข ร้อยละ 100

พันธกิจ :

1. วางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของสถาบัน ให้เหมาะสมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวการณ์
2. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันด้านการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ
3. พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ บุคลากร และนักศึกษาของสถาบัน
4. ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรภายในสถาบัน
5. ให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่หน่วยงานและบุคคลภายนอก
6. เป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมาตรฐาน
7. สนับสนุนพันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันในเชิงบูรณาการ

ปรัชญาและปณิธาน :

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนสถาบันในการดำเนินการตามพันธกิจ อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ค่านิยมร่วม

มุ่งเน้นประสิทธิภาพการให้บริการ 5ด้าน (5S)

Service-mindedness	หมายถึง การบริการด้วยใจ
Smartness	หมายถึง การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และมีความรู้จริง
Smoothness	หมายถึง ความราบรื่น ไม่ติดขัดในการดำเนินงาน
Securement	หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย
Speediness	หมายถึง ความรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน

สิ่งที่ต้องทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

วัตถุประสงค์คุณภาพ	สิ่งที่ต้องทำ	ทรัพยากรที่ต้องการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	หมายเหตุ
1. ยกระดับมาตรฐานการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามข้อกำหนดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	- มีแนวทางการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการงานในการให้บริการที่ชัดเจน	- คู่มือคุณภาพของสำนัก	- กลุ่มงานแผนและพัฒนา	
		- ระเบียบวิธีปฏิบัติของกระบวนการต่าง ๆ ของทุกกลุ่มงาน	- กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน - กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ - กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ - กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ - กลุ่มงานแผนและพัฒนา - กลุ่มงานบริหารและธุรการ - กลุ่มงานการเงินและพัสดุ	
		- แผนยุทธศาสตร์ของสำนัก	- กลุ่มงานแผนและพัฒนา	
2. กำหนดและทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของสำนัก ที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายคุณภาพที่วางไว้	- มีการดำเนินการตามแผนงานกิจกรรม/โครงการ/ของแต่ละกลุ่มงานเพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัด	- แผนปฏิบัติงานประจำปี	- กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน - กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ - กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ - กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ - กลุ่มงานแผนและพัฒนา - กลุ่มงานบริหารและธุรการ - กลุ่มงานการเงินและพัสดุ	

วัตถุประสงค์คุณภาพ	สิ่งที่ต้องทำ	ทรัพยากรที่ต้องการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	หมายเหตุ
	- มีการทบทวนค่าเป้าหมายตัวชี้วัดของแต่ละกลุ่มงาน	- จัดโครงการสัมมนาประจำปี	- กลุ่มงานแผนและพัฒนา - กลุ่มงานการเงินและพัสดุ	
		- ผลการทบทวนตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายตัวชี้วัด	- กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน - กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ - กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ - กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ - กลุ่มงานแผนและพัฒนา - กลุ่มงานบริหารและธุรการ - กลุ่มงานการเงินและพัสดุ	
3. มุ่งผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	- มีการกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละกลุ่มงาน	- การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนัก	- กลุ่มงานแผนและพัฒนา	
		- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	- กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	
		- การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสำนัก	- กลุ่มงานแผนและพัฒนา	
		- การประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร	- กลุ่มงานแผนและพัฒนา	
		- การประชุมผู้บริหารสำนัก	- กลุ่มงานการเงินและพัสดุ	
		- การตรวจติดตามคุณภาพภายนอก	- กลุ่มงานแผนและพัฒนา - กลุ่มงานการเงินและพัสดุ	

วัตถุประสงค์คุณภาพ	สิ่งที่ต้องทำ	ทรัพยากรที่ต้องการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	หมายเหตุ
4. มีการติดตามผลลัพธ์และผลสะท้อนกลับ และสื่อสารระหว่างกัน	- มีการสรุปผลการดำเนินงาน	- การประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร	- กลุ่มงานแผนและพัฒนา	
		- การประชุมผู้บริหารสำนัก	- กลุ่มงานการเงินและพัสดุ	
	- จัดทำแผนปรับปรุง และผลการดำเนินการชี้แจงต่อผู้รับบริการผ่าน Website สำนัก หรือช่องทางอื่นตามความเหมาะสม	- ชื่อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจ	- กลุ่มงานแผนและพัฒนา	
		- Website สำนัก	- กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	

การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพของสำนัก รวมถึงการวิเคราะห์หาความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เรื่องที่จะสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร	สื่อสารเมื่อใด	ความต้องการ	ความคาดหวัง
บุคลากรของสถาบัน	<ul style="list-style-type: none"> - การรับแจ้งปัญหา ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการ - นโยบายคุณภาพของสำนัก เทคโนโลยีสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบสอบถาม - Walk – in (ยื่นแบบฟอร์มข้อร้องเรียน) - e – mail - โทรศัพท์ - กล่องรับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน - Social Network <ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Twitter - Website ของสำนัก 	<ul style="list-style-type: none"> - รอบที่ 1 (ต.ค.-มี.ค.) และรอบที่ 2 (เม.ย.-ก.ย.) - ทุกวัน - ทุกวัน - ทุกวัน - ทุกเดือน - ทุกสัปดาห์ - ตลอดเวลา 	มีระบบและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้งาน	ความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการ
หน่วยงานภายในสถาบัน	<ul style="list-style-type: none"> - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดทำ ISO - การรายงานผลการดำเนินงานของระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ITC พบหน่วยงาน - การประชุมระหว่างผู้บริหารสถาบันและผู้บริหารคณะสำนัก/ 	<ul style="list-style-type: none"> - ตามคำร้องขอของหน่วยงานต่าง ๆ - เดือนละ ครั้ง 1 	มีระบบและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้งาน	ความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เรื่องที่จะสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร	สื่อสารเมื่อใด	ความต้องการ	ความคาดหวัง
	บริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO				
นักศึกษาของสถาบัน	<ul style="list-style-type: none"> - การรับแจ้งปัญหา ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการ - นโยบายคุณภาพของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบสอบถาม - Walk – in (ยื่นแบบฟอร์มข้อร้องเรียน) - e – mail - โทรศัพท์ - กล่องรับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน - Social Network <ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Twitter - Website ของสำนัก 	<ul style="list-style-type: none"> - รอบที่ 1 (ต.ค.-มี.ค.) และ รอบที่ 2 (เม.ย.-ก.ย.) - ทุกวัน - ทุกวัน - ทุกวัน - ทุกเดือน - ทุกสัปดาห์ - ตลอดเวลา 	มีระบบและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้งาน	ความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการ
บุคลากรภายในสำนัก	<ul style="list-style-type: none"> - การปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ 	การประชุมระหว่างผู้บริหารและบุคลากรของสำนัก เพื่อชี้แจงนโยบายและหารือในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน		มีทรัพยากรที่ใช้งานในการทำงานที่เพียงพอ	ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายตัวชี้วัด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เรื่องที่จะสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร	สื่อสารเมื่อใด	ความต้องการ	ความคาดหวัง
	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายคุณภาพของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ 	<p>ตามระบบบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประชุมผู้บริหารสำนัก - ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร - ประชุมย่อยภายในกลุ่มงาน - Social Network - e-Mail - เข้าพบโดยตรง - Website ของสำนัก 	<ul style="list-style-type: none"> - เดือนละ ครั้ง 1 - เดือนละ ครั้ง 1 - กรณีที่มีประเด็นต้องหารือ - ทุกวัน - ทุกวัน - กรณีที่มีประเด็นต้องหารือ - ตลอดเวลา 		
บุคคลภายนอกสถาบัน	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายคุณภาพของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ - คุณภาพการให้บริการของสำนัก 	<ul style="list-style-type: none"> - Website ของสำนัก - แบบประเมินผลความพึงพอใจของกระบวนการอบรม - แบบสอบถาม 	<ul style="list-style-type: none"> - ตลอดเวลา - ประเมินภายหลังเสร็จสิ้นการอบรมในแต่ละหลักสูตร - รอบที่ 1 (ต.ค.-มี.ค.) และรอบที่ 2 (เม.ย.-ก.ย.) 	มีระบบและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้งาน	สมรรถนะของอุปกรณ์ระบบ และโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เรื่องที่จะสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร	สื่อสารเมื่อใด	ความต้องการ	ความคาดหวัง
ผู้ส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายคุณภาพของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ - การประเมินผู้ขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - Website ของสำนัก - หนังสือแจ้ง - e – Mail - แบบประเมินผู้ขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ตลอดเวลา - เมื่อมีข้อความต้องการแจ้ง - เมื่อมีข้อความต้องการแจ้ง - ทุกครั้งที่มีการตรวจรับ 	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปด้วยความโปร่งใส	ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง และมีการประสานงานที่ดี
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	นโยบายของ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมที่เกี่ยวข้องกับสำนัก	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือแจ้ง - e – Mail 	แล้วแต่กรณี	การสนองนโยบายของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	สถาบันมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติตามข้อกำหนดของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)	ข้อมูลด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงบประมาณ	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือแจ้ง - e – Mail - ประชุมหารือร่วมกัน 	ตามที่ สกอ. กำหนด	ข้อมูลด้านบุคลากร นักศึกษา และงบประมาณ	สำนักส่งข้อมูลด้านบุคลากร นักศึกษา และงบประมาณ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงเวลาที่ สกอ. กำหนด

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน และภายนอก

1. สภาพแวดล้อมภายใน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีระบบคุณภาพการบริหารที่มีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกกลุ่มงาน ทำให้มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ แต่ยังคงขาดนโยบายและข้อปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ บุคลากรของสำนักมีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย มีศักยภาพสูงในการพัฒนาตนเอง และมีจิตสำนึกในการให้บริการสูง ทำให้สำนักมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของสำนักแล้วพบว่าสำนักมีจุดแข็ง และจุดอ่อน ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)

- S1. มีบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในการพัฒนาตนเอง
- S2. บุคลากรมีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย
- S3. มีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ
- S4. มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ
- S5. มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- S6. บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการสูง

จุดอ่อน (Weaknesses)

- W1. ขาดการนำข้อมูลสารสนเทศมาวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงาน
- W2. ขาดนโยบายและข้อปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการให้บริการ
- W3. ขาดประสบการณ์ และทักษะเฉพาะทางที่ต้องอาศัยความรู้ด้านเทคนิคขั้นสูง
- W4. ขาดทัศนคติเชิงบวกในการรับความเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนา
- W5. ความตรงต่อเวลา และการรักษาระเบียบวินัย

2. สภาพแวดล้อมภายนอก

เนื่องจากในปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ซึ่งทำให้ความต้องการด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีสูงขึ้น ส่งผลให้สถาบันต้องพัฒนาทั้งในด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร และระบบสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ อีกทั้งในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีความผันผวนซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักได้ จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของสำนักแล้วพบว่าสำนักมีโอกาส และภัยคุกคาม ดังนี้

โอกาส (Opportunities)

- O1. สำนักเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- O2. สถาบันเป็นสถาบันการศึกษาของรัฐจึงได้รับโอกาสในด้านต่าง ๆ อาทิ การลดราคาอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การได้รับเชิญเข้าร่วมสัมมนา
- O3. สถาบันได้ให้การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
- O4. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร

ภัยคุกคาม (Threats)

- T1. เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว
- T2. ความไม่แน่นอนในการได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน
- T3. ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศมีแนวโน้มสูงขึ้นตลอดเวลา
- T4. ผู้ใช้งานยังขาดความรู้ ทักษะการใช้งาน และการยอมรับเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่มีผลกระทบกับกระบวนการปฏิบัติงาน
- T5. ขาดการสนับสนุนด้านอัตรากำลังจากสถาบัน
- T6. ข้อจำกัดของระเบียบราชการทำให้การดำเนินงานมีความล่าช้า และขาดความต่อเนื่อง
- T7. ขาดอำนาจในการบังคับให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติของสำนัก

ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ :

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยุทธศาสตร์การสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ

- กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาระบบการสอบอิเล็กทรอนิกส์ในการสอบคัดเลือก และสอบจัดระดับความรู้ความสามารถของนักศึกษา
- กลยุทธ์ที่ 1.2 มีสื่อการสอน/เอกสารคำสอน/บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาและแผนการสอนในหลักสูตร โดยนักศึกษาสามารถเข้าถึงได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่
- กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาระบบสารสนเทศ และจัดหาซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะของโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาสถาบัน

- กลยุทธ์ที่ 2.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนพันธกิจของสถาบัน
- กลยุทธ์ที่ 2.2 จัดหาระบบสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์สนับสนุนระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เพื่อช่วยในการบริหารและจัดการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 :ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการ

- กลยุทธ์ที่ 3.1 นำกระบวนการ PDCA มาใช้ในการบริหารจัดการ
- กลยุทธ์ที่ 3.2 มีการพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
- กลยุทธ์ที่ 3.3 นำการจัดการความรู้มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติการและการมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
- กลยุทธ์ที่ 3.4 จัดทำนโยบายและเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ และการติดตามผลการดำเนินงานโครงการ
- กลยุทธ์ที่ 3.5 จัดให้มีการดำเนินการเพื่อเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานสากล
- กลยุทธ์ที่ 3.6 สนับสนุนส่งเสริมและประสานงานให้ทุกกลุ่มงานภายในสำนัก มีความรู้ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ
- กลยุทธ์ที่ 3.7 จัดให้มีระบบและกลไกในการบริหารงบประมาณและการติดตามประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ

ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุกและเป้าประสงค์ตัวชี้วัดเชิงรุก :

ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก	หน่วยนับ	ค่าเป้าประสงค์ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก					หมายเหตุ (คำนิยาม/สูตร)
		2560	2561	2562	2563	2560 - 2563	
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยุทธศาสตร์การสนับสนุนด้านการเรียนการสอน และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ							
1.1 จำนวนการจัดสอบผ่านระบบ e-Testing ได้ตรงตามแผนการสอบประจำปี	จำนวน	แผนการสอบประจำปี	แผนการสอบประจำปี	แผนการสอบประจำปี	แผนการสอบประจำปี	แผนการสอบประจำปี	
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่องานในการจัดสอบ	จำนวนคนต่อการจัดสอบ 1 ครั้ง	≤10	≤10	≤10	≤10	≤10	
1.3 จำนวนนักศึกษาสามารถทำข้อสอบด้วยระบบ e-Testing ได้	ร้อยละ	≥95	≥95	≥95	≥95	≥95	
1.4 ระยะเวลาแล้วเสร็จในการสร้างรายวิชาและเพิ่มผู้ใช้งานเข้าในระบบการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์ หลังจากตอบรับในระบบมอบหมายงาน	จำนวนวันทำการ	≤2	≤2	≤2	≤2	≤8	
1.5 ข้อผิดพลาดในการสร้างรายวิชา	ร้อยละ	0	0	0	0	0	
1.6 ระยะเวลาแล้วเสร็จในการสร้างเนื้อหาบทเรียน หลังจากตอบรับในระบบมอบหมายงาน	จำนวนวันทำการ	≤5	≤5	≤5	≤5	≤20	
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะของโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาสถาบัน							
2.1 การให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานได้ถูกต้องครบถ้วนตามคำขอใช้บริการ	ร้อยละ	≥95	≥95	≥95	≥95	≥95	
2.2 การดำเนินงานตามแผนการบำรุงรักษาที่ตั้งไว้	ร้อยละ	≥99	≥99	≥99	≥99	≥99	

ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก	หน่วยนับ	ค่าเป้าประสงค์ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก					หมายเหตุ (คำนิยาม/สูตร)
		2560	2561	2562	2563	2560 - 2563	
2.3 การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก	ร้อยละ	≥98	≥98	≥98	≥98	≥98	
2.4 ผลสำเร็จของกระบวนการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ ถูกต้องสมบูรณ์ตามที่ผู้ใช้องขอ	ร้อยละ	> 90	> 90	> 90	> 90	> 90	
2.5 ลดข้อบกพร่องที่มีเหตุจากกระบวนการพัฒนาโปรแกรม	ร้อยละ	≤10	≤10	≤10	≤10	≤10	
2.6 จำนวนงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่นัดหมาย	ร้อยละ	> 90	> 90	> 90	> 90	> 90	
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการ							
3.1 จำนวนบุคลากรเข้ารับการพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคล	ร้อยละ	≥90	≥90	≥90	≥90	≥90	
3.2 จำนวนปัญหาที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จจากจำนวนครั้งที่ให้บริการแก้ไข ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด	ร้อยละ	≥80	≥80	≥80	≥80	≥80	
3.3 จำนวนข้อร้องเรียนการให้บริการ Helpdesk จากจำนวนครั้งที่ให้บริการ	ร้อยละ	≤5	≤5	≤5	≤5	≤20	
3.4 จำนวนข้อร้องเรียนการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จากจำนวนครั้งที่ให้บริการ	ร้อยละ	≤5	≤5	≤5	≤5	≤20	
3.5 ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ ขอ Domain name, Web hosting และการขอใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือนตามคำขอในแบบฟอร์มจากจำนวนที่ได้ตกลงกับผู้ขอรับบริการ	ร้อยละ	≥95	≥95	≥95	≥95	≥95	
3.6 ความทันกาลตามที่ได้ตกลงกับผู้รับบริการ ขอ Domain name, Web hosting และการขอใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือนของจำนวนที่ขอ	ร้อยละ	≥90	≥90	≥90	≥90	≥90	

ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก	หน่วยนับ	ค่าเป้าประสงค์ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก					หมายเหตุ (คำนิยาม/สูตร)
		2560	2561	2562	2563	2560 - 2563	
3.7 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	ครั้งต่อปี	≥2	≥2	≥2	≥2	≥8	
3.8 มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงตามข้อร้องเรียนอย่างครบถ้วนทุกข้อ	จำนวนข้อร้องเรียน	ทุกข้อ	ทุกข้อ	ทุกข้อ	ทุกข้อ	ทุกข้อ	
3.9 มีแผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนได้อย่างครบถ้วน	อย่างละ 1 ฉบับ	1	1	1	1	4 ฉบับ	
3.10 จำนวนครุภัณฑ์ที่สูญหาย	ร้อยละ	0	0	0	0	0	
3.11 มีการประเมินผู้ขายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการแจ้งให้ผู้ขายปรับปรุงการดำเนินงานของผู้ขายที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับ D และ C	ร้อยละ	100	100	100	100	100	
3.12 การจัดซื้อจัดจ้างของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการส่งมอบงาน/ถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามกำหนดเวลา	ระยะเวลาที่กำหนด	ทันตามกำหนด	ทันตามกำหนด	ทันตามกำหนด	ทันตามกำหนด	ทันตามกำหนด	

ตารางแสดงแผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	ยุทธศาสตร์สำนัก	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต	SWOT	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
1	ยุทธศาสตร์การสนับสนุนด้านการเรียนการสอน และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ	1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทั้งในด้านการเรียนการสอน และการสอบคัดเลือก	1.1.1 จำนวนการจัดสอบผ่านระบบ e-Testing ได้ตรงตามแผนการสอบประจำปี	O1	กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนากระบวนการสอบอิเล็กทรอนิกส์ในการสอบคัดเลือกนักศึกษา	1. โครงการการจัดการทดสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการรับนักศึกษาใหม่ของสถาบันฯ 2. โครงการสอบจัดระดับความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ของนักศึกษาสถาบันฯ	กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ: งานบริการวิชาการ
			1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่องานในการจัดสอบไม่เกิน 10 คนต่อการจัดสอบ 1 ครั้ง				
			1.1.3 จำนวนนักศึกษาสามารถทำข้อสอบด้วยระบบ e-Testing ได้ร้อยละ 95				
			1.1.4 สร้างรายวิชาและเพิ่มผู้ใช้งานเข้าในระบบเสร็จภายใน 2 วันทำการหลังจากตอบรับในระบบมอบหมายงาน	O1	กลยุทธ์ที่ 1.2 มีสื่อการสอน/เอกสารคำสอน/บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาและแผนการสอนในหลักสูตร โดยนักศึกษาสามารถเข้าถึงได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่	1. การให้บริการระบบการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (เพิ่มรายวิชาและผู้ใช้งานเข้าในระบบ) 2. การจัดทำเนื้อหาบทเรียนการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์	กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ: งานบริการวิชาการ
			1.1.5 ข้อผิดพลาดในการสร้างรายวิชาเท่ากับศูนย์				
			1.1.6 สร้างเนื้อหาบทเรียนเสร็จภายใน 5 วันทำการ หลังจากตอบรับในระบบมอบหมายงาน				

ลำดับ	ยุทธศาสตร์สำนัก	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต	SWOT	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
				O1	กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาระบบสารสนเทศ และจัดหาซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ	1. โครงการจัดหาซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์พื้นฐานสำหรับสถาบันการศึกษา 2. โครงการจัดหาซอฟต์แวร์การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ 3. การพัฒนาระบบสารสนเทศหลักของสถาบัน	กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ
2	ยุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะของโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาสถาบัน	2.1 มีโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรด้านเทคโนโลยีที่มีสมรรถนะสูงและสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.1.1 ให้บริการได้ถูกต้องครบถ้วนตามคำขอใช้บริการร้อยละ 95 2.1.2 ดำเนินการตามแผนการบำรุงรักษาที่ตั้งไว้ได้ร้อยละ 99 2.1.3 ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงักร้อยละ 98	S3 O1 O3	กลยุทธ์ที่ 2.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนพันธกิจของสถาบัน	1. การให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน 2. แผนการบำรุงรักษาตามประเภทของอุปกรณ์หรือระบบสารสนเทศ 3. แผนบริหารความเสี่ยงสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (การหยุดชะงักการทำงานของเทคโนโลยีสารสนเทศ)	กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน
		2.2 มีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงาน การบริหาร และการตัดสินใจ	2.2.1 ผลสำเร็จของกระบวนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ถูกต้องสมบูรณ์ตามที่ผู้ใช้องขอมากกว่าร้อยละ 90	S5 O1 O3	กลยุทธ์ที่ 2.2 การจัดหา/พัฒนาระบบสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์สนับสนุนระบบคอมพิวเตอร์	1. การพัฒนาระบบสารสนเทศหลักของสถาบัน 2. การบำรุงรักษาระบบสารสนเทศหลักของสถาบัน	กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ลำดับ	ยุทธศาสตร์สำนัก	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต	SWOT	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
			2.2.2 ลดข้อบกพร่องที่มีเหตุจากกระบวนการพัฒนาโปรแกรมร้อยละ 10		ต่าง ๆ เพื่อช่วยในการบริหารและจัดการ		
3	ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการ	3.1 มีบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่มีความรู้ความสามารถระดับสูงและมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี	3.1.1 บุคลากรเข้ารับการพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคลร้อยละ 90	S4	กลยุทธ์ที่ 3.1 นำกระบวนการ PDCA มาใช้ในการบริหารจัดการ	1. แผนพัฒนาบุคลากรสำนัก 2. มีการทบทวนฝ่ายบริหาร (Management review) ทุกเดือน	กลุ่มงานบริหารและธุรการ กลุ่มงานแผนและพัฒนา
				S1 S6 W3 T4	กลยุทธ์ที่ 3.2 การพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	1. การจัดบุคลากรเป็นวิทยากรบรรยายในการอบรมและการจัดกิจกรรมต่างๆ ของสำนัก ภายใต้แผนพัฒนาบุคลากรสำนัก 2. แผนพัฒนาบุคลากรในส่วนของทักษะที่จำเป็นเฉพาะด้าน ภายใต้แผนพัฒนาบุคลากรสำนัก 3. การกำหนดวาระการประชุมบุคลากร เรื่องทัศนคติที่ดีในด้านต่างๆ และความตระหนักถึงนโยบายคุณภาพของสำนัก นำเสนอโดยผู้บริหารสำนัก ภายใต้แผนพัฒนาบุคลากรสำนัก	กลุ่มงานการเงินและพัสดุและกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานบริหารและธุรการ กลุ่มงานบริหารและธุรการ

ลำดับ	ยุทธศาสตร์สำนัก	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต	SWOT	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
				S2 W3 T4	กลยุทธ์ที่ 3.3 นำการจัดการความรู้มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติการและการมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	1. แผนการจัดการความรู้	คณะทำงาน KM ของสำนัก
		3.2 ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรภายในสถาบัน เพื่อให้การดำเนินพันธกิจของสถาบันเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ	3.2.1 มีร่างนโยบายและแนวปฏิบัติที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานภาครัฐ 3.2.2 จำนวนกระบวนการในสำนักได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานในระดับสากล เช่น ISO9001 3.2.3 จำนวนปัญหาที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนครั้งที่ให้บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ 3.2.4 จำนวนข้อร้องเรียนการให้บริการ Helpdesk ไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวนครั้งที่ให้บริการ 3.2.5 จำนวนข้อร้องเรียนการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวนครั้งที่ให้บริการ	W2 T7	กลยุทธ์ที่ 3.4 จัดทำนโยบายและเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ และการติดตามผลการดำเนินงาน	1. โครงการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2. การสำรวจและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน ทุกกลุ่มงานในส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานแผนและพัฒนา
				S4	กลยุทธ์ที่ 3.5 จัดให้มีการดำเนินการเพื่อเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานสากล	1. โครงการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อขอการรับรองมาตรฐานสากล ISO9001	กลุ่มงานแผนและพัฒนา

ลำดับ	ยุทธศาสตร์สำนัก	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต	SWOT	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
			<p>3.2.6 ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ(ขอ Domain name Web hosting และการขอใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือน) ตามคำขอในแบบฟอร์มร้อยละ 95 ของจำนวนที่ได้ตกลงกับผู้ให้บริการ</p> <p>3.2.7 ความทันกาลตามที่ได้ตกลงกับผู้รับบริการ(ขอ Domain name Web hosting และการขอใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือน) ร้อยละ 90 ของจำนวนที่ขอ</p> <p>3.2.8 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</p> <p>3.2.9 มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงตามข้อร้องเรียนอย่างครบถ้วนทุกข้อ</p>				
		3.3 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	3.3.1 มีแผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและดำเนินงานตามแผนได้อย่างครบถ้วน	S4 W4	กลยุทธ์ที่ 3.6 สนับสนุนส่งเสริมและประสานงานให้ทุกกลุ่มงานภายในสำนัก มีความรู้	1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2560 – 2563	กลุ่มงานแผนและพัฒนา

ลำดับ	ยุทธศาสตร์สำนัก	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต	SWOT	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
					ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ		
		3.4 มีระบบและกลไกทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้	<p>3.4.1 จำนวนครุภัณฑ์ที่สูญหายเป็นร้อยละศูนย์</p> <p>3.4.2 มีการประเมินผู้ขายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการแจ้งให้ผู้ขายปรับปรุงการดำเนินงานร้อยละ 100 ของผู้ขายที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับ D และ C</p> <p>3.4.3 การจัดซื้อ/จัดจ้างของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการส่งมอบงานถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามกำหนดเวลา</p>	T2 T3	กลยุทธ์ที่ 3.7 จัดให้มีระบบและกลไกในการบริหารงบประมาณและการติดตามประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การดูแลรักษาครุภัณฑ์ 2. การประเมินผู้ขายของสำนัก 3. แผนการจัดซื้อ/จัดจ้างของสำนัก 	กลุ่มงานการเงินและพัสดุ

แผนภาพความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบัน (แผนพัฒนาระยะยาว 15 ปี) กับยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

