

# แผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2563

## บทนำ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถาบันของรัฐที่ได้รับการยอมรับในการเป็นสถาบันชั้นนำของประเทศไทย อันเนื่องมาจากศักยภาพด้านการเรียนการสอน การวิจัยและอื่นๆที่โดดเด่น มีภาระหน้าที่หลักในการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา โดยมุ่งเน้นภารกิจที่สำคัญ ด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในการดำเนินภารกิจดังกล่าว จำเป็นต้องมีโครงสร้างพื้นฐานและเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับ ที่จะทำให้ภารกิจบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 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
- Efficiency and Effectiveness มุ่งผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- Modern Consistency กำหนดและทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของสำนัก ที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมทั้งดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายคุณภาพที่วางไว้ และมีความทันสมัย
- Performance and Feedback มีการติดตามผลลัพธ์และผลสะท้อนกลับ และสื่อสารระหว่างกัน
- Quick Response มีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

#### ตัวชี้วัดของสำนัก

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่า 4.00
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 5 ด้าน (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<br>- กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์<br>- กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ<br>- กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>- กลุ่มงานแผนและพัฒนา<br>- กลุ่มงานบริหารและธุรการ<br>- กลุ่มงานการเงินและพัสดุ |          |
|  |  | - แผนยุทธศาสตร์ของสำนัก                               | - กลุ่มงานแผนและพัฒนา  |          |
| 2. กำหนดและทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของสำนัก ที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายคุณภาพที่วางไว้ | - มีการดำเนินการตามแผนงานกิจกรรม/โครงการ/ของแต่ละกลุ่มงานเพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัด | - แผนปฏิบัติงานประจำปี                                | - กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน<br>- กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์<br>- กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ<br>- กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>- กลุ่มงานแผนและพัฒนา<br>- กลุ่มงานบริหารและธุรการ<br>- กลุ่มงานการเงินและพัสดุ |          |

| วัตถุประสงค์คุณภาพ   | สิ่งที่ต้องทำ  | ทรัพยากรที่ต้องการ   | ผู้รับผิดชอบหลัก   | หมายเหตุ |
|--|--|--|--|----------|
|  | - มีการทบทวนค่าเป้าหมายตัวชี้วัดของแต่ละกลุ่มงาน       | - จัดโครงการสัมมนาประจำปี  | - กลุ่มงานแผนและพัฒนา<br>- กลุ่มงานการเงินและพัสดุ   |          |
|  | - ผลการทบทวนตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายตัวชี้วัด           |  | - กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน<br>- กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์<br>- กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ<br>- กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>- กลุ่มงานแผนและพัฒนา<br>- กลุ่มงานบริหารและธุรการ<br>- กลุ่มงานการเงินและพัสดุ |          |
| 3. มุ่งผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | - มีการกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละกลุ่มงาน | - การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนัก<br>- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน | - กลุ่มงานแผนและพัฒนา<br>- กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ   |          |
|  |  | - การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสำนัก                                       | - กลุ่มงานแผนและพัฒนา  |          |
|  |  | - การประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร   | - กลุ่มงานแผนและพัฒนา  |          |
|  |  | - การประชุมผู้บริหารสำนัก  | - กลุ่มงานการเงินและพัสดุ  |          |
|  |  | - การตรวจติดตามคุณภาพภายนอก  | - กลุ่มงานแผนและพัฒนา<br>- 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"> <li>- การรับแจ้งปัญหา ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการ</li> <li>- นโยบายคุณภาพของสำนัก เทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถาม</li> <li>- Walk – in (ยื่นแบบฟอร์มข้อร้องเรียน)</li> <li>- e – mail</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- กล่องรับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน</li> <li>- Social Network                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook</li> <li>• Twitter</li> </ul> </li> <li>- Website ของสำนัก</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- รอบที่ 1 (ต.ค.-มี.ค.) และรอบที่ 2 (เม.ย.-ก.ย.)</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ทุกเดือน</li> <li>- ทุกสัปดาห์</li> <li>- ตลอดเวลา</li> </ul> | มีระบบและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้งาน | ความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการ |
| หน่วยงานภายในสถาบัน  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดทำ ISO</li> <li>- การรายงานผลการดำเนินงานของระบบ</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ITC พบหน่วยงาน</li> <li>- การประชุมระหว่างผู้บริหารสถาบันและผู้บริหารคณะสำนัก/</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตามคำร้องขอของหน่วยงานต่าง ๆ</li> <li>- รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน</li> </ul>   | มีระบบและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้งาน | ความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการ |

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



| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย     | เรื่องที่จะสื่อสาร  | ช่องทางการสื่อสาร   | สื่อสารเมื่อใด  | ความต้องการ   | ความคาดหวัง   |
|--------------------------|---|---|---|---|---|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายคุณภาพของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>                                       | <p>ตามระบบบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชุมผู้บริหารสำนัก</li> <li>- ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร</li> <li>- ประชุมย่อยภายในกลุ่มงาน</li> <li>- Social Network</li> <li>- e-Mail</li> <li>- เข้าพบโดยตรง</li> <li>- Website ของสำนัก</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เดือนละ 1 ครั้ง</li> <li>- รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน</li> <li>- กรณีที่มีประเด็นต้องหารือ</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- กรณีที่มีประเด็นต้องหารือ</li> <li>- ตลอดเวลา</li> </ul> |   |   |
| <b>บุคคลภายนอกสถาบัน</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายคุณภาพของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- คุณภาพการให้บริการของสำนัก</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website ของสำนัก</li> <li>- แบบประเมินผลความพึงพอใจของกระบวนการอบรม</li> <li>- แบบสอบถาม</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตลอดเวลา</li> <li>- ประเมินภายหลังเสร็จสิ้นการอบรมในแต่ละหลักสูตร</li> <li>- รอบที่ 1 (ต.ค.-มี.ค.) และรอบที่ 2 (เม.ย.-ก.ย.)</li> </ul>   | มีระบบและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้งาน | สมรรถนะของอุปกรณ์ระบบ และโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งาน |

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

## ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน และภายนอก

### 1. ประเด็นภายใน

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

### 2. ประเด็นภายนอก

เนื่องจากในปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ซึ่งทำให้ความต้องการด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีสูงขึ้น ส่งผลให้สถาบันต้องพัฒนาทั้งในด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร และระบบสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ อีกทั้งในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีความผันผวนซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักได้ 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. ข้อจำกัดของระเบียบราชการทำให้การดำเนินงานมีความล่าช้า และขาดความต่อเนื่อง
- T6. ขาดอำนาจในการบังคับให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติของสำนัก
- T7. การออก พ.ร.บ. ควบคุมด้านความมั่นคงปลอดภัยบังคับใช้กับหน่วยงานภาครัฐ

## ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ :

**ยุทธศาสตร์ที่ 1** : ยุทธศาสตร์การสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ

- กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนากระบวนการสอบอิเล็กทรอนิกส์ในการสอบคัดเลือก 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<br>(คำนิยาม/สูตร) |
|---|-----------------------------|---------------------------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------------|
|   |                             | 2560                                  | 2561             | 2562             | 2563             |                            |
| ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยุทธศาสตร์การสนับสนุนด้านการเรียนการสอน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ   |                             |                                       |                  |                  |                  |                            |
| 1.1 จำนวนการจัดสอบผ่านระบบ e-Testing ได้ตรงตามแผนการสอบประจำปี  | จำนวน                       | แผนการสอบประจำปี                      | แผนการสอบประจำปี | แผนการสอบประจำปี | แผนการสอบประจำปี |                            |
| 1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่องานในการจัดสอบ  | จำนวนคนต่อการจัดสอบ 1 ครั้ง | ≤10                                   | ≤10              | ≤10              | ≤10              |                            |
| 1.3 จำนวนนักศึกษาสามารถทำข้อสอบด้วยระบบ e-Testing ได้   | ร้อยละ                      | ≥95                                   | ≥95              | ≥95              | ≥95              |                            |
| 1.4 ระยะเวลาแล้วเสร็จในการสร้างรายวิชาและเพิ่มผู้ใช้งานเข้าในระบบการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์ หลังจากตอบรับในระบบมอบหมายงาน  | จำนวนวันทำการ               | ≤2                                    | -                | -                | -                |                            |
| 1.5 จำนวนงานในการสร้างรายวิชาและเพิ่มผู้ใช้งานเข้าในระบบการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ หลังจากตอบรับในระบบมอบหมายงาน ต่อจำนวนงานที่ได้รับมอบหมาย | ร้อยละ                      | -                                     | ≥ 90             | ≥90              | ≥90              |                            |
| 1.6 ข้อผิดพลาดในการสร้างรายวิชา   | ร้อยละ                      | 0                                     | 0                | 0                | 0                |                            |
| 1.7 ระยะเวลาแล้วเสร็จในการสร้างเนื้อหาบทเรียน หลังจากตอบรับในระบบมอบหมายงาน   | จำนวนวันทำการ               | ≤5                                    | -                | -                | -                |                            |

| ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก   | หน่วยนับ | ค่าเป้าประสงค์ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก |        |        |        | หมายเหตุ<br>(คำนิยาม/สูตร) |
|---|----------|---------------------------------------|--------|--------|--------|----------------------------|
|   |          | 2560                                  | 2561   | 2562   | 2563   |                            |
| 1.8 จำนวนในการสร้างเนื้อหาบทเรียนที่เวลาแล้วเสร็จภายใน วันทำ 5 การ หลังจากตอบรับในระบบมอบหมายงานต่อจำนวนงานที่ได้รับมอบหมาย             | ร้อยละ   | -                                     | ≥ 90   | ≥90    | ≥90    |                            |
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะของโครงสร้างพื้นฐาน และทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาสถาบัน</b> |          |                                       |        |        |        |                            |
| 2.1 การให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานได้ถูกต้องครบถ้วนตามคำขอใช้บริการ  | ร้อยละ   | ≥95                                   | ≥99    | ≥99    | ≥99    |                            |
| 2.2 การดำเนินงานตามแผนการบำรุงรักษาที่ตั้งไว้   | ร้อยละ   | ≥99                                   | 100    | 100    | 100    |                            |
| 2.3 การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก  | ร้อยละ   | ≥98                                   | ≥99.50 | ≥99.50 | ≥99.50 |                            |
| 2.4 ผลสำเร็จของกระบวนการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ ถูกต้องสมบูรณ์ตามที่ผู้ร้องขอ  | ร้อยละ   | > 90                                  | > 90   | 100    | 100    |                            |
| 2.5 ลดข้อบกพร่องที่มีเหตุจากระบบการพัฒนาโปรแกรม   | ร้อยละ   | ≤10                                   | ≤10    | ≤5     | ≤5     |                            |
| 2.6 จำนวนงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่นัดหมาย  | ร้อยละ   | > 90                                  | -      | -      | -      |                            |
| 2.7 ระยะเวลาการเข้าทำการบำรุงรักษาระบบตามรอบของบริษัทอยู่ภายในแผนที่กำหนดไว้  | ร้อยละ   | -                                     | 100    | 100    | 100    |                            |

| ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก   | หน่วยนับ          | ค่าเป้าประสงค์ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก |      |      |      | หมายเหตุ<br>(คำนิยาม/สูตร) |
|---|-------------------|---------------------------------------|------|------|------|----------------------------|
|   |                   | 2560                                  | 2561 | 2562 | 2563 |                            |
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการ</b>                |                   |                                       |      |      |      |                            |
| 3.1 จำนวนบุคลากรเข้ารับการพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคล  | ร้อยละ            | ≥90                                   | ≥80  | ≥80  | ≥80  |                            |
| 3.2 การรับ – ส่งเอกสารไม่มีข้อผิดพลาด   | ครั้ง             | -                                     | 0    | 0    | 0    |                            |
| 3.3 เอกสารสูญหาย  | ร้อยละ            | -                                     | 0    | 0    | 0    |                            |
| 3.4 ข้อผิดพลาดในการเสนอเอกสารต่อผู้บริหารเพื่อสั่งการ   | ครั้ง             | -                                     | 0    | 0    | 0    |                            |
| 3.5 อัตราส่วนของบุคลากรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ความสามารถในงานที่สำคัญของกลุ่มงาน                 | คน                | -                                     | 1    | 1    | 1    |                            |
| 3.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนัก   | คะแนนเต็ม<br>5.00 | -                                     | 3.51 | 4.00 | 4.00 |                            |
| 3.7 จำนวนปัญหาที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จจากจำนวนครั้งที่ให้บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด   | ร้อยละ            | ≥80                                   | ≥85  | ≥85  | ≥85  |                            |
| 3.8 ร้อยละของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งาน (ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน)  | ร้อยละ            |                                       | -    | 100  | 100  |                            |
| 3.9 ร้อยละของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งาน (ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-In Computer Lab) | ร้อยละ            |                                       | -    | 100  | 100  |                            |



| ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก  | หน่วยนับ                         | ค่าเป้าประสงค์ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก |                 |                 |                 | หมายเหตุ<br>(คำนิยาม/สูตร) |
|--|----------------------------------|---------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------------|
|  |                                  | 2560                                  | 2561            | 2562            | 2563            |                            |
| 3.10 จำนวนข้อร้องเรียนการให้บริการ Helpdesk จากจำนวนครั้งที่ให้บริการ  | ร้อยละ                           | ≤5                                    | ≤5              | ≤5              | ≤5              |                            |
| 3.11 จำนวนข้อร้องเรียนการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จากจำนวนครั้งที่ให้บริการ   | ร้อยละ                           | ≤5                                    | ≤5              | -               | -               |                            |
| 3.12 ร้อยละของจำนวนปัญหาข้อขัดข้องที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถแก้ไขได้/ต่อจำนวนครั้งการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ทั้งหมด                              | ร้อยละ                           | -                                     | <10             | <10             | <10             |                            |
| 3.13 ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ ขอ Domain name, Web hosting และการขอใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือนตามคำขอในแบบฟอร์มจากจำนวนที่ได้ตกลงกับผู้ขอรับบริการ | ร้อยละ                           | ≥95                                   | ≥90             | ≥90             | ≥90             |                            |
| 3.14 ความทันกาลตามที่ได้ตกลงกับผู้รับบริการ ขอ Domain name, Web hosting และการขอใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือนของจำนวนที่ขอ                                   | ร้อยละ                           | ≥90                                   | ≥90             | ≥90             | ≥90             |                            |
| 3.15 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ   | ครั้งต่อปี                       | ≥2                                    | ≥2              | ≥2              | ≥2              |                            |
| 3.16 มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงตามข้อร้องเรียนอย่างครบถ้วนทุกข้อ  | จำนวนข้อร้องเรียน                | ทุกข้อ                                | ทุกข้อ          | ทุกข้อ          | ทุกข้อ          |                            |
| 3.17 มีแผนปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนได้อย่างครบถ้วน  | อย่างละ 1 ฉบับ                   | 1                                     | 1               | 1               | 1               |                            |
| 3.18 มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติงานประจำปี  | ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติงานประจำปี | -                                     | ครบทุกตัวชี้วัด | ครบทุกตัวชี้วัด | ครบทุกตัวชี้วัด |                            |

| ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก  | หน่วยนับ                      | ค่าเป้าประสงค์ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก |          |                                     |                                     | หมายเหตุ<br>(คำนิยาม/สูตร) |
|--|-------------------------------|---------------------------------------|----------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
|  |                               | 2560                                  | 2561     | 2562                                | 2563                                |                            |
| 3.19 มีการรวบรวมและรายงาน รายการปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานต่อผู้บริหารสำนัก  | จำนวนการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร |                                       | ทุกครั้ง | ทุกครั้ง                            | ทุกครั้ง                            |                            |
| 3.20 ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่นำเสนอต่อที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหารต่อจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด   | ร้อยละ                        |                                       | 100      | 100                                 | 100                                 |                            |
| 3.21 มีการตรวจติดตามภายใน (Internal audit) ตามแผนที่กำหนด  | ครั้ง                         |                                       | -        | ≥1                                  | ≥1                                  |                            |
| 3.22 มีการจัดทำรายงานผลสรุปการตรวจติดตามภายใน  | ครั้ง                         |                                       | -        | ทุกครั้งที่มีการดำเนินการตรวจติดตาม | ทุกครั้งที่มีการดำเนินการตรวจติดตาม |                            |
| 3.23 มีการติดตามผลของดำเนินการปรับปรุงจากกลุ่มงานที่ได้รับ Minor   | รอบ                           |                                       | -        | รอบ 6 และ 12 เดือน                  | รอบ 6 และ 12 เดือน                  |                            |
| 3.24 จำนวนครุภัณฑ์ที่สูญหาย  | ร้อยละ                        | 0                                     | 0        | 0                                   | 0                                   |                            |
| 3.25 มีการประเมินผู้ขายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการแจ้งให้ผู้ขายปรับปรุงการดำเนินงานของผู้ขายที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับ D และ C | ร้อยละ                        | 100                                   | 100      | 100                                 | 100                                 |                            |
| 3.26 การจัดซื้อจัดจ้างของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการส่งมอบงาน/ถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามกำหนดเวลา  | ระยะเวลาที่กำหนด              | ทันตามกำหนด                           | -        | -                                   | -                                   |                            |

| ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก   | หน่วยนับ | ค่าเป้าประสงค์ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก |      |      |      | หมายเหตุ<br>(คำนิยาม/สูตร) |
|---|----------|---------------------------------------|------|------|------|----------------------------|
|   |          | 2560                                  | 2561 | 2562 | 2563 |                            |
| 3.23 จำนวนครุภัณฑ์ ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณสามารถ (งบลงทุน) จัดซื้อได้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 2   | ร้อยละ   |                                       | ≥80  | ≥80  | ≥80  |                            |
| 3.24 จำนวนครั้งในการติดตาม เร่งรัดการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง และ รายงานผลต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนัก | ครั้ง/ปี |                                       | ≥10  | ≥10  | ≥10  |                            |

ตารางแสดงแผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

| ลำดับ | ยุทธศาสตร์สำนัก  | เป้าประสงค์  | ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต  | SWOT | กลยุทธ์   | แผนงาน/โครงการ   | ผู้รับผิดชอบ                      |
|-------|--|--|---|------|---|--|-----------------------------------|
| 1     | ยุทธศาสตร์การสนับสนุนด้านการเรียนการสอนและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ | 1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทั้งในด้านการเรียนการสอน และการสอบคัดเลือก | 1.1.1 จำนวนการจัดสอบผ่านระบบ e-Testing ได้ตรงตามแผนการสอบประจำปี  | O1   | กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาระบบการสอบอิเล็กทรอนิกส์ในการสอบคัดเลือกนักศึกษา  | 1. การจัดการทดสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการรับนักศึกษาใหม่ของสถาบันฯ<br>2. การสอบจัดระดับความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ของนักศึกษาสถาบันฯ | กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ |
|       |  |  | 1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่องานในการจัดสอบไม่เกิน 10 คนต่อการจัดสอบ 1 ครั้ง   |      |   |  |                                   |
|       |  |  | 1.1.3 จำนวนนักศึกษาสามารถทำข้อสอบด้วยระบบ e-Testing ได้ร้อยละ 95  |      |   |  |                                   |
|       |  |  | 1.1.4 จำนวนงานในการสร้างรายวิชาและเพิ่มผู้ใช้งานเข้าในระบบการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ หลังจากตอบรับในระบบมอบหมายงานต่อจำนวนงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90 | O1   | กลยุทธ์ที่ 1.2 มีสื่อการสอน/เอกสารคำสอน/บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาและแผนการสอนในหลักสูตร โดยนักศึกษาสามารถเข้าถึงได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ | 1. การให้บริการระบบการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (เพิ่มรายวิชาและผู้ใช้งานเข้าในระบบ)<br>2. การจัดทำเนื้อหาบทเรียนการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์  | กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ |
|       |  |  | 1.1.5 ข้อผิดพลาดในการสร้างรายวิชาเท่ากับศูนย์   |      |   |  |                                   |

| ลำดับ | ยุทธศาสตร์สำนัก   | เป้าประสงค์  | ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต  | SWOT           | กลยุทธ์  | แผนงาน/โครงการ   | ผู้รับผิดชอบ   |
|-------|---|--|---|----------------|--|--|--|
|       |   |  | 1.1.6 จำนวนในการสร้างเนื้อหาบทเรียนที่เวลาแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ หลังจากตอบรับในระบบมอบหมายงานต่อจำนวนงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90 |                |  |  |  |
|       |   |  |   | O1             | กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาระบบสารสนเทศ และจัดหาซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ | 1. โครงการจัดหาซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์พื้นฐานสำหรับสถาบันการศึกษา<br>2. โครงการจัดหาซอฟต์แวร์การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ<br>3. การพัฒนาระบบสารสนเทศหลักของสถาบัน | กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์<br><br>กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ |
| 2     | ยุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะของโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาสถาบัน | 2.1 มีโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรด้านเทคโนโลยีที่มีสมรรถนะสูงและสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการ | 2.1.1 ให้บริการได้ถูกต้องครบถ้วนตามคำขอใช้บริการร้อยละ 99<br>2.1.2 ดำเนินการตามแผนการบำรุงรักษาที่ตั้งไว้ได้ร้อยละ 100                                  | S3<br>O1<br>O3 | กลยุทธ์ที่ 2.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนพันธกิจของสถาบัน                                     | 1. การให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน<br>2. แผนการบำรุงรักษาตามประเภทของอุปกรณ์หรือระบบสารสนเทศ<br>3. แผนบริหารความเสี่ยงสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (การ          | กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน                                   |

| ลำดับ | ยุทธศาสตร์สำนัก | เป้าประสงค์  | ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต   | SWOT           | กลยุทธ์   | แผนงาน/โครงการ   | ผู้รับผิดชอบ                     |
|-------|-----------------|--|--|----------------|---|--|----------------------------------|
|       |                 |  | <p>2.1.3 ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่หยุดชะงักร้อยละ 99.50</p> <p>2.1.4 ระยะเวลาการเข้าทำการบำรุงรักษาระบบตามรอบของบริษัทที่อยู่ภายในแผนที่กำหนดไว้ ร้อยละ 100</p>                    |                |   | หยุดชะงักการทำงานของเทคโนโลยีสารสนเทศ)   |                                  |
|       |                 | 2.2 มีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงาน การบริหาร และการตัดสินใจ | <p>2.2.1 ผลสำเร็จของกระบวนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ถูกต้องสมบูรณ์ตามที่ผู้ใช้อย่างไรก็ตาม ร้อยละ 100</p> <p>2.2.2 ลดข้อบกพร่องที่มีเหตุจากกระบวนการพัฒนาโปรแกรม น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 5</p> | S5<br>O1<br>O3 | กลยุทธ์ที่ 2.2 การจัดหา/พัฒนาระบบสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์สนับสนุนระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เพื่อช่วยในการบริหารและจัดการ | <p>1. การพัฒนาระบบสารสนเทศหลักของสถาบัน</p> <p>2. การบำรุงรักษาระบบสารสนเทศหลักของสถาบัน</p> | <p>กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ</p> |

| ลำดับ | ยุทธศาสตร์สำนัก   | เป้าประสงค์  | ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต   | SWOT                 | กลยุทธ์  | แผนงาน/โครงการ   | ผู้รับผิดชอบ  |
|-------|---|--|--|----------------------|--|--|---|
| 3     | ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการ | 3.1 มีบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่มีความรู้ความสามารถระดับสูงและมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี | 3.1.1 บุคลากรเข้ารับการพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคลร้อยละ 80   | S4                   | กลยุทธ์ที่ 3.1 นำกระบวนการ PDCA มาใช้ในการบริหารจัดการ   | 1. แผนพัฒนาบุคลากรสำนัก<br>2. มีการทบทวนฝ่ายบริหาร (Management review) รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน  | กลุ่มงานบริหารและธุรการ<br>กลุ่มงานแผนและพัฒนา  |
|       |   |  | 3.1.2 อัตราส่วนของบุคลากรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ความสามารถในงานที่สำคัญของกลุ่มงาน อย่างน้อย 1 คน ต่อปี | S1<br>S6<br>W3<br>T4 | กลยุทธ์ที่ 3.2 การพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้                                     | 1. การจัดบุคลากรเป็นวิทยากรบรรยายในการอบรมและการจัดกิจกรรมต่างๆ ของสำนัก ภายใต้แผนพัฒนาบุคลากรสำนัก<br>2. แผนพัฒนาบุคลากรในส่วนของทักษะที่จำเป็นเฉพาะด้าน ภายใต้แผนพัฒนาบุคลากรสำนัก<br>3. การจัดหาผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาอบรมให้แก่บุคลากรด้าน IT | กลุ่มงานการเงินและพัสดุและกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>กลุ่มงานบริหารและธุรการ<br>กลุ่มงานบริหารและธุรการ |
|       |   |  |  | S2<br>W3<br>T4       | กลยุทธ์ที่ 3.3 นำการจัดการความรู้มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติการและการมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ | 1. แผนการจัดการความรู้   | คณะทำงาน KM ของสำนัก  |

| ลำดับ | ยุทธศาสตร์สำนัก | เป้าประสงค์  | ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต  | SWOT                | กลยุทธ์   | แผนงาน/โครงการ  | ผู้รับผิดชอบ   |
|-------|-----------------|--|---|---------------------|---|---|--|
|       |                 | 3.2 ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรภายในสถาบัน เพื่อให้การดำเนินพันธกิจของสถาบันเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ | <p>3.2.1 มีรายงานนโยบายและแนวปฏิบัติที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานภาครัฐ</p> <p>3.2.2 จำนวนกระบวนการงานในสำนักได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานในระดับสากล เช่น ISO9001</p> <p>3.2.3 จำนวนปัญหาที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ของจำนวนครั้งที่ให้บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์</p> <p>3.2.4 จำนวนข้อร้องเรียนการให้บริการ Helpdesk ไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวนครั้งที่ให้บริการ</p> <p>3.2.5 ร้อยละของจำนวนปัญหา/ข้อขัดข้องที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ยังสามารถแก้ไขได้ต่อจำนวนครั้งที่การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ทั้งหมดไม่เกินร้อยละ 10</p> <p>3.2.6 ร้อยละของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งาน (ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์</p> | <p>W2</p> <p>T7</p> | กลยุทธ์ที่ 3.4 จัดทำนโยบายและเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ และการติดตามผลการดำเนินงาน | <p>1. การจัดทำร่างนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</p> <p>2. การสำรวจและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ</p> <p>3. การจัดทำ Service catalog</p> | <p>กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน</p> <p>ทุกกลุ่มงานในส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานแผนและพัฒนา</p> |
|       |                 |  |   | S4                  | กลยุทธ์ที่ 3.5 จัดให้มีการดำเนินการเพื่อเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานสากล   | <p>1. การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อธำรงรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานสากล ISO9001</p> <p>2. การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อขอการรับรองมาตรฐานสากล ISO27001</p>   | <p>กลุ่มงานแผนและพัฒนา</p>   |



| ลำดับ | ยุทธศาสตร์สำนัก | เป้าประสงค์ | ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต   | SWOT | กลยุทธ์ | แผนงาน/โครงการ | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|-----------------|-------------|--|------|---------|----------------|--------------|
|       |                 |             | <p>สำหรับการเรียนการสอน) เท่ากับ ร้อยละ 100</p> <p>3.2.7 ร้อยละของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งาน (ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-In Computer Lab) เท่ากับร้อยละ 100</p> <p>3.2.8 ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ(ขอ Domain name Web hosting และการขอใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือน) ตามคำขอในรูปแบบฟอร์มร้อยละ 90 ของจำนวนที่ได้ตกลงกับผู้ให้บริการ</p> <p>3.2.9 ความทันกาลตามที่ได้ตกลงกับผู้รับบริการ(ขอ Domain name Web hosting และการขอใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือน) ร้อยละ 90 ของจำนวนที่ขอ</p> <p>3.2.10 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</p> |      |         |                |              |

| ลำดับ | ยุทธศาสตร์สำนัก | เป้าประสงค์   | ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต  | SWOT     | กลยุทธ์  | แผนงาน/โครงการ                                    | ผู้รับผิดชอบ        |
|-------|-----------------|---|---|----------|--|---|---------------------|
|       |                 |   | 3.2.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักมากกว่าหรือเท่ากับ 4 (คะแนนเต็ม 5)<br>3.2.12 มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงตามข้อร้องเรียนอย่างครบถ้วนทุกข้อ<br>3.2.13 การรับ - ส่งเอกสารไม่มีข้อผิดพลาด<br>3.2.14 เอกสารสูญหายร้อยละ 0<br>3.2.15 การเสนอเอกสารต่อผู้บริหารเพื่อสั่งการไม่มีข้อผิดพลาด |          |  |   |                     |
|       |                 | 3.3 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง | 3.3.1 มีแผนปฏิบัติงานประจำปีของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและดำเนินงานตามแผนได้อย่างครบถ้วน<br>3.3.2 มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติงานประจำปี<br>3.3.3 ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่นำเสนอต่อที่ประชุมทบทวนฝ่าย  | S4<br>W4 | กลยุทธ์ที่ 3.6 สนับสนุนส่งเสริมและประสานงานให้ทุกกลุ่มงานภายในสำนัก มีความรู้ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ | 1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ | กลุ่มงานแผนและพัฒนา |

| ลำดับ | ยุทธศาสตร์สำนัก | เป้าประสงค์  | ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต   | SWOT     | กลยุทธ์  | แผนงาน/โครงการ   | ผู้รับผิดชอบ            |
|-------|-----------------|--|--|----------|--|--|-------------------------|
|       |                 |  | <p>บริหารต่อจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 100</p> <p>3.3.4 มีการตรวจติดตามภายใน (Internal audit) ตามแผนที่กำหนดอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>3.3.5 มีการจัดทำรายงานผลสรุปการตรวจติดตามภายในทุกครั้งที่มีการดำเนินการตรวจติดตาม</p> <p>3.3.6 มีการติดตามผลของดำเนินการปรับปรุงจากกลุ่มงานที่ได้รับ Minor ทุกรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน</p> |          |  |  |                         |
|       |                 | 3.4 มีระบบและกลไกทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ | <p>3.4.1 จำนวนครุภัณฑ์ที่สูญหายเป็นร้อยละศูนย์</p> <p>3.4.2 มีการประเมินผู้ขายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการแจ้งให้ผู้ขายปรับปรุงการดำเนินงานร้อยละ 100 ของผู้ขายที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับ D และ C</p>   | T2<br>T3 | กลยุทธ์ที่ 3.7 จัดให้มีระบบและกลไกในการบริหารงบประมาณและการติดตามประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การดูแลรักษาครุภัณฑ์</li> <li>2. การประเมินผู้ขายของสำนัก</li> <li>3. แผนการจัดซื้อ/จัดจ้างของสำนัก</li> </ol> | กลุ่มงานการเงินและพัสดุ |

| ลำดับ | ยุทธศาสตร์สำนัก | เป้าประสงค์ | ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต   | SWOT | กลยุทธ์ | แผนงาน/โครงการ | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|-----------------|-------------|--|------|---------|----------------|--------------|
|       |                 |             | <p>3.4.3 การจัดซื้อ/จัดจ้างของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการส่งมอบงานถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามกำหนดเวลา</p> <p>3.4.4 จำนวนครุภัณฑ์ (งบลงทุน) ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณสามารถจัดซื้อได้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 2</p> |      |         |                |              |

แผนภาพความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบัน (แผนพัฒนาระยะยาว 15 ปี) กับยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

