

# โครงสร้างองค์กร (Organization Profile)

## สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

### P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการด้านระบบเครือข่าย การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ด้วยประสบการณ์ของบุคลากรทำให้สำนักงานฯสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากร และพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

#### (1) บริการที่สำคัญตามพันธกิจ (Service Offerings)

1. บริการด้านระบบเครือข่ายและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีหน้าที่ในการออกแบบ ควบคุมการติดตั้งระบบเครือข่าย บริหารจัดการการใช้งาน ตรวจสอบและวิเคราะห์การใช้งานของระบบเครือข่าย ดูแลความปลอดภัยในระบบเครือข่าย และจัดหาช่องสัญญาณให้เพียงพอต่อการใช้งาน
2. บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน และการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ในการจัดหา และติดตั้งอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งาน บริหารระบบจัดการการเรียนการสอน (LMS) บริหารจัดการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ บริหารจัดการการใช้งาน cloud service สำหรับการติดต่อสื่อสารและการแชร์ข้อมูลภายในมหาวิทยาลัย (collaboration services)
3. บริการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์และเว็บไซต์ให้แก่คณะและหน่วยงาน บริหารจัดการระบบฐานข้อมูลกลาง บริหารจัดการการเข้าถึงข้อมูลและการสำรองข้อมูล

#### (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (MISSION, VISION, VALUES, and Culture)

##### วิสัยทัศน์

เป็นผู้ให้บริการสารสนเทศ ที่เข้าถึงได้ง่าย เป็นมิตรในการให้บริการ มีระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพและปลอดภัย พร้อมด้วยเครื่องมือทางสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการในด้านการเรียนการสอนและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

##### พันธกิจ

1. พัฒนาและบริหารจัดการระบบเครือข่ายและระบบแม่ข่ายส่วนกลางให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย
2. จัดหาเครื่องมือทางสารสนเทศที่เหมาะสมต่อการเรียนการสอนและการดำเนินงาน
3. ให้บริการในการติดตั้ง ตรวจสอบ และแก้ไขระบบสารสนเทศทั้งด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์

4. พัฒนาโปรแกรมประยุกต์และสื่อสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

**ค่านิยม**

- Commitment – เป็นผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพ ให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการตามที่ได้ประกาศไว้
- Simplicity – ไม่ทำเรื่องง่ายให้เป็นเรื่องยาก ไม่เพิ่มภาระให้แก่ผู้รับบริการ แต่คงไว้ซึ่งความถูกต้องตามกฎหมาย
- Evolution – พัฒนาตัวเอง พัฒนาการ และมีการเรียนรู้อยู่เสมอ
- Teamwork – ทำงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยเหลือและแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ต่อกัน

**(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)**

สำนักงานฯมีบุคลากรทั้งหมดรวมผู้อำนวยการจำนวน 35 คน แบ่งโครงสร้างการดำเนินงานเป็น 3 ฝ่าย 8 แผนก ดังข้อมูลที่แสดงในตาราง การรับบุคลากรในแต่ละแผนกจะเป็นไปตามข้อกำหนดด้านคุณสมบัติของตำแหน่งงาน ในภาพรวมบุคลากรของสำนักงานฯมีคุณสมบัติที่เพียงพอ และมีอายุการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานาน จึงทำให้มีประสบการณ์และเข้าใจวัฒนธรรมการทำงานของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี

ลำดับที่	ฝ่าย / แผนก	จำนวน	อายุการทำงาน ณ ปี พ.ศ.2565 (ปี)				
			≤ 10	11-15	16-20	21-25	> 25
	ผู้อำนวยการสำนักงานฯ	1				1	
	งานธุรการ และเลขานุการ	1			1		
<b>1</b>	<b>ฝ่ายวิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>						
1.1	แผนกวิศวกรรมระบบ	2			1		1
1.2	แผนกวิศวกรรมเครือข่าย	3				2	1
1.3	แผนกดูแล Learning Management System	1				1	
<b>2</b>	<b>ฝ่ายบริการเทคโนโลยี</b>						
2.1	แผนกบริการผู้ใช้	11	1	4	1	3	2
2.2	แผนกห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	5	1			4	
<b>3</b>	<b>ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ</b>						
3.1	แผนกสารสนเทศองค์กร	2			1		1
3.2	แผนกพัฒนาโปรแกรมประยุกต์	7		4	2		1
3.3	แผนกพัฒนาเว็บไซต์	2		1		1	
	<b>รวม</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>6</b>

ในด้านจำนวนบุคลากร ในขณะที่ถือว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุดที่ยอมรับได้เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณและความต่อเนื่องของการให้บริการ และไม่มีบุคลากรใหม่อาจทำให้เกิดปัญหาช่องว่างของการดำเนินงานได้ในอนาคตเมื่อบุคลากรบางส่วนเริ่มทยอยเกษียณอายุงาน และบุคลากรในบางแผนกที่มีเพียง 1 คน จึงมีความเสี่ยงสูงต่อการให้บริการ

#### (4) สินทรัพย์ (Assets)

สำนักงานฯ มีจุดให้บริการเชื่อมต่อ Wi-Fi จำนวน 1,200 จุดรวม 2 วิทยาเขต ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการกว่า 80% ในอาคารเรียน และมีจุดเชื่อมต่อ Internet แยกกันในแต่ละวิทยาเขตซึ่งมีขนาดช่องสัญญาณรวมกันที่ 3.2 / 1.0 Gbps มีเครื่องแม่ข่ายหลักที่รองรับการสร้างเครื่องแม่ข่ายเสมือนได้มากกว่า 100 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ในความดูแลทั้งหมด 1,715 เครื่องและ projector 456 เครื่อง

#### (5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

นอกเหนือจากกฎระเบียบด้านการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย สำนักงานฯ จำเป็นต้องมีมาตรการและระบบงานที่สอดคล้องตามกฎหมายต่อไปนี

1. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และ
2. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ปัจจุบันระบบ IT ของมหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานสอดคล้องตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 ในระดับนโยบาย และการบันทึกข้อมูลการใช้งาน (log) ส่วนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งอยู่ในระหว่างการพิจารณาร่วมกับคณะกรรมการป้องกันและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลประจำมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

#### ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

##### (1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีฝ่ายงานย่อยทั้งหมด 3 ฝ่าย มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารการดำเนินงาน ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

รองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะเป็นผู้ให้แนวนโยบายหลักในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการจะนำแนวนโยบายไปจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานประจำปีร่วมกับคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักฯ

ด้านการปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการจะกำหนดบุคลากรที่เป็นหัวหน้าฝ่าย ในลักษณะเป็นตัวแทนในการตัดสินใจด้านการดำเนินการด้านเทคนิค หรือเหตุการณ์เฉพาะหน้า ผู้อำนวยการจะติดตามการดำเนินงานโดยการประชุมภายในของสำนักงานฯ

อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อสรุปผลของการดำเนินงานและโครงการต่างๆ ทั้งนี้สำหรับการบริหารโครงการที่อยู่ในการดำเนินงาน จะร่วมประชุมความคืบหน้าตามแผนที่กำหนดไว้ร่วมกับบริษัทจากภายนอก

(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)

ลูกค้ำ	ความต้องการและความคาดหวัง
นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบบเครือข่ายที่เชื่อมต่อได้ง่าย มีเสถียรภาพ มีความปลอดภัย</li> <li>● แหล่งข้อมูลที่เข้าถึงและหาข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว</li> <li>● ระบบช่วยเหลือการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>● ระบบ IT สนับสนุนงานกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>● การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว และมี service mind</li> </ul>
อาจารย์	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบบเครือข่ายที่เชื่อมต่อได้ง่าย มีเสถียรภาพ มีความปลอดภัย</li> <li>● แหล่งข้อมูลที่เข้าถึงและหาข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว</li> <li>● ระบบช่วยเหลือการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>● อุปกรณ์ในห้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>● การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว และมี service mind</li> </ul>
เจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบบเครือข่ายที่เชื่อมต่อได้ง่าย มีเสถียรภาพ มีความปลอดภัย</li> <li>● ระบบสารสนเทศที่เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน</li> </ul>
ผู้มาเข้าร่วมกิจกรรม / ผู้ปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบบเครือข่ายที่เชื่อมต่อได้ง่าย มีเสถียรภาพ มีความปลอดภัย</li> <li>● อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรมที่เหมาะสม</li> <li>● การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว และมี service mind</li> </ul>
บุคคลทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> <li>● แหล่งข้อมูลที่เข้าถึงและหาข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว</li> <li>● ข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์</li> </ul>

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATORS)

ผู้ส่งมอบ (suppliers)	
ผู้ส่งมอบ	สิ่งที่ส่งมอบ
True Corp.	ช่องสัญญาณ Internet และโครงข่าย Dark Fiber ระหว่างวิทยาเขต
SCM	อุปกรณ์เครือข่าย อุปกรณ์เครื่องแม่ข่าย การบำรุงรักษาระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่าย
Veritas	การบำรุงรักษา แก้ไขปัญหาระบบสำรองและกู้คืนข้อมูล
Adobe	ไลเซนส์การใช้งานซอฟต์แวร์ในกลุ่ม Adobe
SVOA	ไลเซนส์การใช้งานซอฟต์แวร์ในกลุ่ม Microsoft และ Office 365
Google	บริการ Google for Education

Dthai	การบำรุงรักษาและปรับแต่งระบบ Identity Management
คู่ความร่วมมือ (Partners and Collaborators)	
สำนักทะเบียน	ทำงานร่วมกันในระบบงานทะเบียน การสร้างหรือปรับข้อมูลห้องเรียนออนไลน์ การสร้างห้องสอบออนไลน์
สำนักงานบริหาร ทรัพยากรบุคคล	ทำงานร่วมกันในระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบออกสลิปเงินเดือน ระบบให้ข้อมูลบุคลากร
สำนักหอสมุด	ร่วมมือในการพัฒนาเว็บไซต์ และปรับปรุงข้อมูลเว็บไซต์

**P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation): สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันคืออะไร**

**ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)**

**(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน (Competitive Position)**

**(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)**

สำนักงานฯ ได้ทำการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่าย ให้สามารถรองรับการใช้งานที่ต้องการใช้ช่องสัญญาณที่มีขนาดใหญ่ขึ้น โดยมีการเพิ่มขนาดช่องสัญญาณ และยังได้ขยายพื้นที่การให้บริการเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมกว่า 80% ของพื้นที่ทั้งหมด

เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ค่อนข้างเก่า และข้อจำกัดในการสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอนในห้องเรียน จะมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการลดลง และอาจไม่ตอบสนองต่อนวัตกรรมทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ ซึ่งจะทำให้ปรับตัวได้ช้ากว่าสถาบันอื่น

**(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)**

**ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)**

**ความท้าทายทางกลยุทธ์**

- ความปลอดภัยทางไซเบอร์ – ปัจจุบันมีภัยคุกคามทางไซเบอร์เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และมีแนวโน้มที่รุนแรงขึ้น และกระจายเป็นวงกว้างมากขึ้น อีกทั้งการที่ประเทศไทยได้ออกพระราชบัญญัติความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ที่จะมีบทลงโทษทั้งทางแพ่ง และอาญา อาจจะมีผลกระทบต่อนักเรียนทำให้เกิดการโจมตีทางไซเบอร์แม้ในระดับขององค์กรขนาดกลางและเล็ก
- เทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว – จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็วและความต้องการที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ หรือแสวงหาสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอของคนในรุ่นปัจจุบัน ทำให้ต้องมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว หากไม่สามารถปรับตัวได้ทันก็จะไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มนักศึกษาในรุ่นใหม่ๆ ได้

- แนวโน้มของการเรียนออนไลน์และเรียนแบบผสมผสาน – แม้จะสามารถเดินทางมาเรียนในวิทยาเขตได้แล้ว แต่จากประสบการณ์ของผู้เรียนในช่วงที่เรียนออนไลน์ ทำให้ผู้เรียนบางส่วนก็มีความประสงค์ในการเรียนออนไลน์ และหลายสถาบัน ได้มีการปรับตัวโดยการเปิดการเรียนการสอนแบบทางไกลเพิ่มมากขึ้น

### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (PERFORMANCE Improvement System)

ปัจจุบันสำนักงานฯดำเนินงานตามกรอบบริหารงาน PDCA

- Plan – เริ่มจากการนำแผนกลยุทธ์ และข้อมูลจากปีที่ผ่านมา จัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี
- Do – นำแผนมาปฏิบัติตามขั้นตอนและแนวทางที่ได้กำหนดไว้
- Check – ในแต่ละแผนของการดำเนินงานจะถูกวัดผลด้วย KPI ที่กำหนดไว้ แผนกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนั้น จะต้องทำประเมินผลของการดำเนินงาน และวิเคราะห์เหตุผลของความสำเร็จ หรือไม่สำเร็จตาม KPI ที่กำหนด
- Action – นำข้อมูลจากการประเมิน KPI มารวบรวมเพื่อศึกษาและจัดทำแผนหรือปรับกระบวนการดำเนินงานในปีการศึกษาใหม่

### ผลการดำเนินงานที่มีความสำคัญ

ผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้

ผลการดำเนินงาน	ความสำคัญ
จำนวนครั้งที่ถูกโจมตีทางไซเบอร์จนเกิดความเสียหาย	สะท้อนประสิทธิภาพของระบบป้องกันภัยทางไซเบอร์และประสิทธิภาพในการควบคุมดูแลการใช้งานระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่าย
ระยะเวลา downtime ของระบบเครือข่ายหลัก	สะท้อนเสถียรภาพของบริการเครือข่าย
ระยะเวลา downtime ของระบบเครื่องแม่ข่าย	สะท้อนเสถียรภาพการให้บริการของเครื่องแม่ข่ายหลัก
จำนวนครั้งที่ข้อมูลสูญหายหรือถูกทำลาย	สะท้อนประสิทธิภาพของระบบป้องกันภัยทางไซเบอร์ และปัญหาที่เกิดจาก human error
อัตราความสำเร็จในการกู้คืนข้อมูล	สะท้อนประสิทธิภาพของระบบกู้คืนข้อมูล
จำนวนโปรแกรมประยุกต์ที่แล้วเสร็จตามกำหนด	สะท้อนประสิทธิภาพในการพัฒนาเครื่องมือเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัย
คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ	สะท้อนประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม