

Office of Information Technology Services

VCU EdPEX Self-Assessment Report Guidelines

Academic Year 2023

Table of Contents

โครงสร้างองค์กร Organizational Profile	01
<i>P.1 ลักษณะขององค์กร (Organizational Description)</i>	
<i>P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation)</i>	
Category 1 การนำองค์กร (Leadership)	10
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)	
1.2 การกำกับดูแลและการมีส่วนร่วมทางสังคม (Governance and Societal Contributions)	
Category 2 กลยุทธ์ (Strategy)	13
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	
2.2 การดำเนินการตามกลยุทธ์ (Strategy Implementation)	
Category 3 ลูกค้า (Customers)	15
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)	
3.2 การมีส่วนร่วมของลูกค้า (Customer Engagement)	
Category 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management)	17
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร (Measurement, Analysis, Review, and Improvement of Organizational Performance)	
4.2 การจัดการข้อมูลและความรู้ (Information and Knowledge Management)	
Category 5 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce)	19
5.1 สภาพแวดล้อมการทำงาน (Workforce Environment)	
5.2 การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน (Workforce Engagement)	

Category 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)	22
6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)	
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	
Category 7 ผลลัพธ์ (Results)	27
7.1 ผลลัพธ์การบริการลูกค้าและกระบวนการ (Customer Service and Process Results)	
7.2 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Results)	
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Results)	
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)	
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ,การเงินและตลาด (Budgetary, Financial, Marketplace, and Strategy Results)	

โครงสร้างองค์กร *Organizational Profile (OP)*

P1. ลักษณะขององค์กร (Organizational Description)

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการการสื่อสารผ่านเครือข่ายและบริการที่เกี่ยวข้องกับไอที ที่เชื่อถือได้และพร้อมใช้งาน วัตถุประสงค์หลักของเราคือการสนับสนุนมหาวิทยาลัยในการแสวงหาความเป็นเลิศทางวิชาการโดยการให้บริการเทคโนโลยีที่จำเป็นซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนและการบริหาร

ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนบริการด้านไอทีที่เชื่อถือได้ เรามุ่งมั่นที่จะรับประกันการเชื่อมต่อที่ราบรื่นและโครงสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่งเพื่อช่วยให้นักศึกษา คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ สดวกรวดเร็วในการทำงาน

นอกจากนี้ เรายังทุ่มเทในการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริหารและขั้นตอนการทำงานด้วยการนำเสนอโซลูชันด้านไอทีที่มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยด้วยแอปพลิเคชันภายในให้มีประสิทธิภาพ

P1a. สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (Organizational Environment)

P1a.1 บริการที่สำคัญตามพันธกิจ (Service Offerings)

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีบริการที่สำคัญมากมายเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัย ได้แก่

1. บริการด้านระบบเครือข่ายและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีหน้าที่ในการออกแบบ ควบคุมการติดตั้งระบบเครือข่าย บริหารจัดการการใช้งาน ตรวจสอบและวิเคราะห์การใช้งานของระบบเครือข่าย ดูแลความปลอดภัยในระบบเครือข่าย และจัดหาช่องสัญญาณให้เพียงพอต่อการใช้งาน
2. บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน และการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ในการจัดหาและติดตั้งอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งาน บริหารระบบจัดการการเรียนการสอน (LMS) บริหารจัดการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ บริหารจัดการการใช้งาน cloud service สำหรับการติดต่อสื่อสารและการแชร์ข้อมูลภายในมหาวิทยาลัย
3. บริการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์และเว็บไซต์ให้แก่คณะและหน่วยงานบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลกลาง บริหารจัดการการเข้าถึงข้อมูลและการสำรองข้อมูล

P1a.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 พัฒนาบริการ และมีการเรียนรู้อยู่เสมอ
- Teamwork – ทำงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยเหลือและแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ต่อกัน

P1a.3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)

สำนักงานฯมีบุคลากรทั้งหมดรวมผู้อำนวยการจำนวน 31 คน แบ่งโครงสร้างการดำเนินงานเป็น 3 ฝ่าย 8 แผนก ดังข้อมูลที่แสดงในตาราง การรับบุคลากรในแต่ละแผนกจะเป็นไปตามข้อกำหนดด้านคุณสมบัติของตำแหน่งงาน ในภาพรวมบุคลากรของสำนักงานฯมีคุณสมบัติที่เพียงพอ และมีอายุการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานาน จึงทำให้มีประสิทธิภาพและเข้าใจวัฒนธรรมการทำงานของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี

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		
1	ฝ่ายวิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ						
1.1	แผนกวิศวกรรมระบบ	2			1		1
1.2	แผนกวิศวกรรมเครือข่าย	3				2	1
1.3	แผนกดูแล Learning Management System	1				1	
2	ฝ่ายบริการเทคโนโลยี						
2.1	แผนกบริการผู้ใช้	9	1	4	1	3	
2.2	แผนกห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4	1		3		
3	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ						
3.1	แผนกสารสนเทศองค์กร	2		1	1		
3.2	แผนกพัฒนาโปรแกรมประยุกต์	7		4	2		1
3.3	แผนกพัฒนาเว็บไซต์	2		1		1	
	รวม	32	2	10	9	7	4

ในด้านจำนวนบุคลากร ในขณะนี้ถือว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุดที่ยอมรับได้เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณและความต่อเนื่องของการให้บริการ และไม่มีบุคลากรใหม่อาจทำให้เกิดปัญหาช่องว่างของการดำเนินงานได้ในอนาคตเมื่อบุคลากรบางส่วนเริ่มทยอยเกษียณอายุงาน และบุคลากรในบางแผนกที่มีเพียง 1 คน จึงมีความเสี่ยงสูงต่อการให้บริการ

P1a.4 สินทรัพย์ (Assets)

สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศบริหารจัดการและบำรุงรักษาทรัพย์สิน ที่มีโครงสร้างทางกายภาพ และซอฟต์แวร์เพื่อรองรับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และบริการด้านไอทีของมหาวิทยาลัย

โครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ: สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบในการบริหารจัดการและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายทั้งหมด รวมถึง Routers switches และเซิร์ฟเวอร์ นอกจากนี้ เรายังดูแลบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ภายในองค์กร

โปรเจคเตอร์: สำนักงานได้รับความไว้วางใจในการบำรุงรักษาโปรเจคเตอร์จำนวนมากที่ติดตั้งในห้องเรียนและห้องประชุมทั่วทั้งวิทยาเขตทั้งสองแห่ง ปัจจุบันมีการติดตั้งโปรเจคเตอร์ทั้งหมด 456 เครื่อง

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์: สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ บริหารจัดการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สี่แห่งที่ตั้งอยู่ในวิทยาเขตทั้งสองแห่ง ห้องปฏิบัติการเหล่านี้ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ จำนวนประมาณ 225 เครื่อง ทำหน้าที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญสำหรับชั้นเรียนปกติและคำขอเฉพาะกิจ

บริการเครื่องตรวจข้อสอบ: ถึงแม้จะมีการสอบออนไลน์มากขึ้น แต่การสอบนอกสถานที่แบบหลากหลาย ตัวเลือดยังคงใช้อยู่ เรามีหน้าที่ช่วยอาจารย์ตรวจข้อสอบและวิเคราะห์สถิติเบื้องต้น

ซอฟต์แวร์ภายใน: ในฐานะศูนย์ซอฟต์แวร์ของมหาวิทยาลัย ทางสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการพัฒนาและบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ประยุกต์ภายในจำนวนมาก ปัจจุบันเราดูแลระบบหลักหรือโมดูลประมาณ 59 รายการดังแสดงในตารางด้านล่าง

Faculty / Office	Number of System
คณะพยาบาลศาสตร์	2
สถาบันวิจัยและบริการวิชาการ	1
คณะบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์	5
สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล	6
สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	5
สำนักงานนโยบาย แผน และการประกันคุณภาพ	2

สำนักทะเบียนและประมวลผล	5
สำนักรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	1
สำนักรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร	1
สำนักรองอธิการบดีฝ่ายกฎหมายและสิทธิประโยชน์	2
ฝ่ายกิจการนักศึกษา	4
คณะนิติศาสตร์	6
อัสสัมชัญ (Other)	9
สหกรณ์ออมทรัพย์	1
สำนักหอสมุด	4
บัณฑิตวิทยาลัยบริหารธุรกิจและการจัดการเทคโนโลยี	1
บัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา	1
คณะเทคโนโลยีชีวภาพ	1
คณะนิติศาสตร์	1
สำนักงานบริหารพัสดุ	1
Total	59

ซอฟต์แวร์: ที่รับผิดชอบและจัดการซอฟต์แวร์หลักเพื่อรองรับการดำเนินงานและบริการด้านไอทีของมหาวิทยาลัย ได้แก่

1. Microsoft Windows (Operating System)
2. Microsoft Office 365 A3 and A1
3. SAS enterprise (unlimited)
4. Adobe Creative Cloud (120 Licenses)

P1a.5 สถานะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินงานโดยปฏิบัติตามคำสั่งและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามกฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเรา นอกเหนือจากข้อบังคับของมหาวิทยาลัยแล้ว เรายังได้รับคำแนะนำจากกฎหมายที่สำคัญต่อไปนี้:

1. Computer Crime Act B.E. 2560
2. Personal Data Protection Act B.E. 2562
3. Cyber Security Act B.E. 2562

การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับเหล่านี้ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของเรา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของการลงทุนทางการเงินและขั้นตอนการปฏิบัติงาน การรับรองระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่แข็งแกร่งและการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายจำเป็นต้องมีการลงทุนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยที่กำหนด เราติดตามและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติของเราอย่างต่อเนื่องเพื่อจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเราให้สอดคล้องกับกรอบกฎหมาย

P1b. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

P1b.1 โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีฝ่ายงานย่อยทั้งหมด 3 แผนก มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารการดำเนินงาน ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนพัฒนามหาวิทยาลัย จะเป็นผู้ให้แนวนโยบายหลักในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการจะนำแนวนโยบายไปจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานประจำปี ร่วมกับคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักฯ

ด้านการปฏิบัติงานผู้อำนวยการจะกำหนดบุคลากรที่เป็นหัวหน้าฝ่ายในลักษณะเป็นตัวแทนในการตัดสินใจด้านการดำเนินการด้านเทคนิค หรือเหตุการณ์เฉพาะหน้า ผู้อำนวยการจะติดตามการดำเนินงานโดยการประชุมภายในของสำนักฯ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อสรุปผลของการดำเนินงานและโครงการต่างๆ ทั้งนี้สำหรับการบริหารโครงการที่อยู่ในการดำเนินงาน จะร่วมประชุมความคืบหน้าตามแผนที่กำหนดไว้

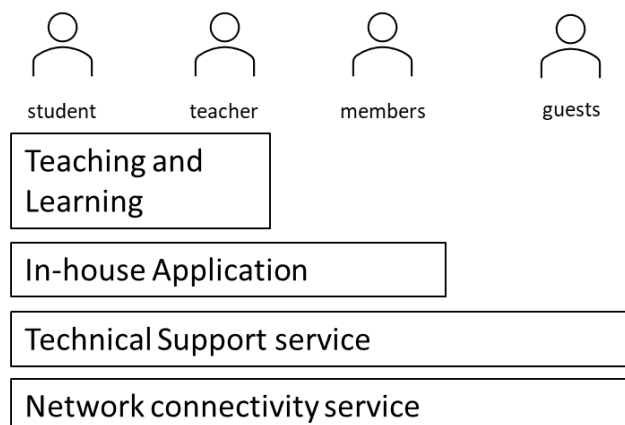
P1b.2 ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customers, and Stakeholders)

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บริการลูกค้าสองประเภทหลัก: ถาวรและชั่วคราว

ลูกค้าประจำของสำนักงานเทคโนโลยี ได้แก่ นักเรียน อาจารย์ และสมาชิกคนอื่นๆ ในมหาวิทยาลัย

ลูกค้าชั่วคราวของสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยแขกผู้บริหาร VIP วิทยากรรับเชิญ ผู้ปกครองของนักเรียน และอื่นๆ ไม่ว่าลูกค้าประเภทใดก็ตาม เราให้ความสำคัญกับการให้บริการ เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เชื่อถือได้ และการสนับสนุนทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับไอที เครือข่าย Wi-Fi ครอบคลุมประมาณ 80% ของทั้งสองวิทยาเขต โดยเน้นที่พื้นที่ห้องเรียน พื้นที่สำนักงาน ห้องประชุม และสถานที่จัดกิจกรรม ทีมสนับสนุนด้านเทคนิคเฉพาะของเราพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้มาเยือนมหาวิทยาลัยทุกคน เพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนจะได้รับประสบการณ์ที่ราบรื่น

รูปภาพด้านล่างแสดงภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและบริการของเรา



P1b.3 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, Partners and Collaborators)

ตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักบริหารสินค้าคงคลังมีหน้าที่คัดเลือกซัพพลายเออร์สำหรับการจัดซื้อที่มีมูลค่าต่ำ สำหรับการซื้อที่มีมูลค่าสูง อาจดำเนินการประกวดราคาเพื่อระบุซัพพลายเออร์ที่เสนอราคาที่ดีที่สุด หรือคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างของมหาวิทยาลัยอาจเลือกซัพพลายเออร์โดยตรง

เรารักษากำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของซัพพลายเออร์ที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อให้แน่ใจว่าซัพพลายเออร์จะปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ตกลงกันได้ และประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น การส่งมอบตรงเวลา คุณภาพผลิตภัณฑ์ การตอบสนอง และการปฏิบัติตามข้อกำหนด

เราสนับสนุนการเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือกับซัพพลายเออร์ด้านไอทีทั้งหมด โดยเชิญชวนให้พวกเขาเข้าร่วมหารือเกี่ยวกับความก้าวหน้าด้านไอทีในอนาคตและความร่วมมือที่เป็นไปได้ เรายินดีรับการสัมมนาหรือการฝึกอบรมที่นำเสนอโดยซัพพลายเออร์หรือพันธมิตรของพวกเขา เนื่องจากซัพพลายเออร์หรือพันธมิตรของพวกเขาให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่และแนวโน้มของอุตสาหกรรม

เพื่อให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้เสียของเรา สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องทำงานร่วมกับพันธมิตรหลายราย ดังนี้

ผู้ส่งมอบ (suppliers)	
ผู้ส่งมอบ	สิ่งที่ส่งมอบ
True Corp.	ช่องสัญญาณ Internet และโครงข่าย Dark Fiber ระหว่างวิทยาเขต
SCM	อุปกรณ์เครือข่าย อุปกรณ์เครื่องแม่ข่าย การบำรุงรักษาระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่าย
Veritas	การบำรุงรักษา แก้ไขปัญหาระบบสำรองและกู้คืนข้อมูล

Adobe	ไลเซนส์การใช้งานซอฟต์แวร์ในกลุ่ม Adobe
โคเวอร์สเปซ	ไลเซนส์การใช้งานซอฟต์แวร์ในกลุ่ม Microsoft และ Office 365
Google	บริการ Google for Education
Dthai	การบำรุงรักษาและปรับแต่งระบบ Identity Management

คู่ความร่วมมือ (Partners and Collaborators)	
คณะพยาบาลศาสตร์	พัฒนาเว็บไซต์ และปรับปรุงข้อมูลเว็บไซต์
สถาบันวิจัยและบริการวิชาการ	พัฒนาเว็บไซต์ และปรับปรุงข้อมูลเว็บไซต์
คณะบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์	พัฒนาเว็บไซต์ และปรับปรุงข้อมูลเว็บไซต์
สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล	พัฒนาระบบ และปรับปรุง
สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	พัฒนาระบบ และปรับปรุง
สำนักงานนโยบาย แผน และการประกันคุณภาพ	พัฒนาเว็บไซต์ และปรับปรุงข้อมูลเว็บไซต์
สำนักทะเบียนและประมวลผล	หน้าที่รับผิดชอบในการดูแลฐานข้อมูลและบางส่วนสำหรับบริการที่ลงทะเบียน
สำนักรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	พัฒนาระบบ และปรับปรุง
ฝ่ายกิจการนักศึกษา	พัฒนาระบบ และปรับปรุง
สหกรณ์ออมทรัพย์	พัฒนาเว็บไซต์ และปรับปรุงข้อมูลเว็บไซต์
สำนักหอสมุด	หน้าที่รับผิดชอบในฐานะผู้ดูแลเว็บไซต์ในการนำเสนอเนื้อหาเว็บไปยังผู้ชมที่ต้องการ
บัณฑิตวิทยาลัยบริหารธุรกิจและการจัดการ	พัฒนาเว็บไซต์ และปรับปรุงข้อมูลเว็บไซต์
สำนักงานบริหารพัสดุ และสำนักงานบริหารการเงิน	เป็นผู้ดูแลระบบเบื้องต้น โดยทำงานร่วมกับบริษัทซอฟต์แวร์ที่รับผิดชอบในการพัฒนาระบบ ERP

P2. สถานการณ์ของสถาบัน (Organization Situation)

P2.a 1 สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน (Competitive Position)

เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานแผนกไอทีของมหาวิทยาลัยอื่นๆ การกิจส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน แต่อย่างไรก็ตาม การเข้าถึงข้อมูลที่มีประสิทธิภาพก็ต้องการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และไม่มีระบบ

การจัดอันดับได้อย่างมีประสิทธิภาพด้านไอทีโดยเฉพาะ แม้ว่าข้อมูลที่รวบรวมจากมหาวิทยาลัยอื่นจะหายาก แต่เราได้ระบุคุณลักษณะการแข่งขันหลักที่แตกต่างต่อไปนี้:

1. **Bandwidth** เครือข่าย: **Bandwidth** เครือข่ายของเราที่ 3200/1000 bps ช้อได้เปรียบทางการแข่งขันในการส่งมอบการเชื่อมต่อเครือข่ายที่รวดเร็วและเชื่อถือได้ ช่วยให้เรามั่นใจได้ถึงการถ่ายโอนข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและช่วยให้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลออนไลน์ได้อย่างราบรื่นสำหรับผู้ใช้ของเรา
2. โครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย: เราได้ลงทุนจำนวนมากในโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย เพื่อให้มั่นใจว่าการเชื่อมต่อ Wi-Fi พร้อมใช้งานในพื้นที่การทำงานของเราประมาณ 80% โครงสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่งนี้ทำหน้าที่เป็นรากฐานสำหรับการยกระดับประสบการณ์การสอนและการเรียนรู้ผ่านการบูรณาการเทคโนโลยี
3. ศูนย์ข้อมูลภายในองค์กร: ศูนย์ข้อมูลภายในองค์กรของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีทรัพยากรการประมวลผลที่เหมาะสมทำให้เราได้เปรียบในการแข่งขันในแง่ของความคล่องตัวและความสามารถในการขยายขนาด สิ่งนี้ช่วยให้เราปรับใช้เซิร์ฟเวอร์ใหม่ได้อย่างรวดเร็วและจัดสรรทรัพยากรตามความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังรับประกันประสิทธิภาพและการตอบสนองที่ดีที่สุดสำหรับบริการของเรา

โดยรวมแล้ว ตำแหน่งทางการแข่งขันของเราได้รับการเสริมความแข็งแกร่งด้วย **Bandwidth** เครือข่ายที่แข็งแกร่ง การวางแผนโครงสร้างพื้นฐานระยะยาว และการใช้งานศูนย์ข้อมูลในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยเหล่านี้มีส่วนช่วยในการให้บริการคุณภาพสูง ตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้ และก้าวหน้านำหน้าภูมิทัศน์ด้านไอทีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว

P2.a 2 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

สำนักงานฯ ได้ทำการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่าย ให้สามารถรองรับการใช้งานที่ต้องการใช้ช่องสัญญาณที่มีขนาดใหญ่ขึ้น โดยมีการเพิ่มขนาดช่องสัญญาณ และยังได้ขยายพื้นที่การให้บริการเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมกว่า 80% ของพื้นที่ทั้งหมด

เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ค่อนข้างเก่า และข้อจำกัดในการสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอนในห้องเรียน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการลดลง และอาจไม่ตอบสนองต่อนวัตกรรมทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ ซึ่งจะทำให้ปรับตัวได้ช้ากว่าสถาบันอื่น

- (1) การเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของนักเรียน: นักเรียนในปัจจุบันมีความคาดหวังสูงต่อประสบการณ์การเรียนรู้ที่ใช้เทคโนโลยี พวกเขาคาดหวังการเข้าถึงทรัพยากรดิจิทัล แพลตฟอร์มที่เหมาะสมกับอุปกรณ์เคลื่อนที่ เครื่องมือการทำงานร่วมกันออนไลน์ และประสบการณ์การเรียนรู้ส่วนบุคคลได้อย่างราบรื่น หากเราสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและเลือกทิศทางที่ถูกต้อง การเปลี่ยนแปลงนี้จะเปิดโอกาสให้เราดึงดูดนักเรียนได้ อย่างไรก็ตาม การลงทุนในเวลาเดียวกันก็มีค่าใช้จ่ายสูงเช่นกัน

(2) ความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล: เนื่องจากมหาวิทยาลัยจัดการกับข้อมูลที่ละเอียดอ่อนจำนวนมาก รวมถึงบันทึกของนักศึกษา ผลการวิจัย และทรัพย์สินทางปัญญา การรับรองว่ามาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่แข็งแกร่งและการปฏิบัติตามความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ มาตรการรักษาความปลอดภัยที่แข็งแกร่งและแนวทางเชิงรุกในการบรรเทาภัยคุกคามทางไซเบอร์สามารถช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของมหาวิทยาลัยโดยการปกป้องทรัพย์สินที่สำคัญและสร้างความไว้วางใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศใช้กลไกการทำงานแบบมีส่วนร่วมของทีมบริหารในการพิจารณาเลือกและสร้างความมั่นใจในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ โดยขั้นตอน 1) ข้อมูลสารสนเทศตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการตามพันธกิจสำคัญทางสำนักงานได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อบริการด้านการศึกษา และบริการด้านสังคม โดยมีทีมงานบริการรับผิดชอบ

ขั้นตอน 2) ขั้นตอนการขอข้อมูลและแจ้งว่าขอเป็นคู่เทียบเพื่อการพัฒนา ทางสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้พัฒนาระบบให้ แต่ข้อมูลต้องติดต่อกับเจ้าของข้อมูล

P2.b บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

P2.b 1 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges)

1. เทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว: ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยียังคงเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ของการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทำให้บริการด้านไอทีต้องได้รับการปรับปรุงและสอดคล้องกับแนวโน้มและนวัตกรรมล่าสุด

2. ความต้องการที่เพิ่มขึ้นสำหรับประสบการณ์ดิจิทัลที่ราบรื่นและเป็นมิตรกับผู้ใช้: นักศึกษา คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่คาดหวังว่าจะเข้าถึงแหล่งข้อมูลออนไลน์ ระบบการจัดการการเรียนรู้ และบริการด้านการบริหารจัดการได้อย่างง่ายดาย

3. ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ละเอียดอ่อน: การปกป้องข้อมูลสำคัญจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และการรักษาการปฏิบัติตามกฎระเบียบในการปกป้องข้อมูลถือเป็นความท้าทายที่สำคัญสำหรับบริการด้านไอที

P2.b 2 ข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages)

1. พนักงานที่มีทักษะและปรับตัวได้: ด้วยความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับกระบวนการของมหาวิทยาลัย พนักงานของเราจึงมุ่งมั่นที่จะขยายความรู้และติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง สิ่งนี้ช่วยให้เราสามารถนำเสนอบริการที่หลากหลายและยังคงความคล่องตัวเมื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง

2. ความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ภายในองค์กร: ทีมนักพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีประสบการณ์ของเราช่วยให้เราสามารถพัฒนาและปรับปรุงตามความต้องการโดยเฉพาะนักศึกษาและคณาจารย์บุคคลากรมหาวิทยาลัย ด้วยการนำประโยชน์จากความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีอยู่

P2.c ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement System)

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง ความมุ่งมั่นนี้เห็นได้ชัดในโครงการริเริ่มต่อไปนี้:

1. การบริหารจัดการงานอย่างเป็นระบบ: สำนักงานการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้ระบบที่แข็งแกร่งในการติดตามและจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มองเห็นสถานะงานได้ชัดเจน รวมถึงงานที่เปิดอยู่ กำลังดำเนินการ และเสร็จสมบูรณ์

2. กิจกรรมการประชุมตามกำหนดเวลา: แต่ละแผนกจะจัดการประชุมเป็นประจำทุกเดือนกับผู้อำนวยการเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สำคัญ ส่งผลให้มีการสื่อสารและความรับผิดชอบที่มีประสิทธิภาพ

3. การสำรวจประจำปี: เราดำเนินการสำรวจประสิทธิภาพและความพึงพอใจประจำปีเพื่อรวบรวมความคิดเห็นอันมีค่าจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเรา ผลการสำรวจได้รับการวิเคราะห์และอภิปรายอย่างรอบคอบในระหว่างการพัฒนาการวางแผนการดำเนินงานของเรา ซึ่งช่วยให้ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

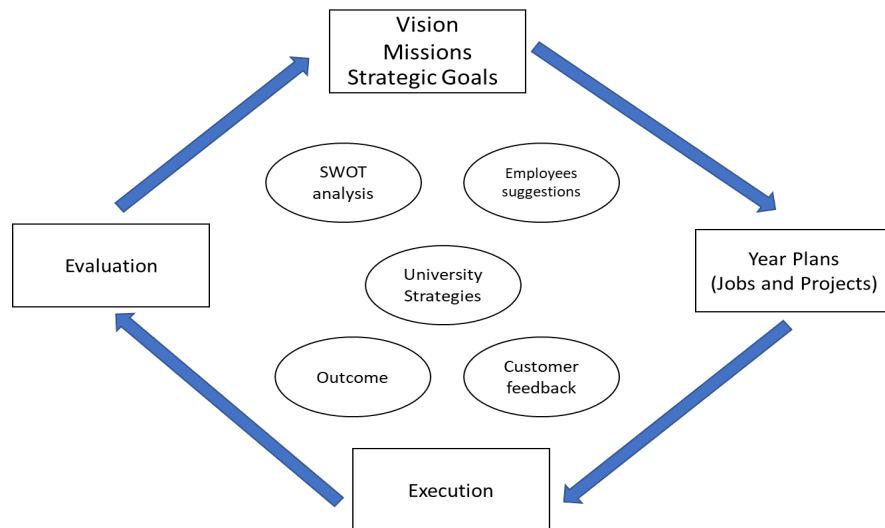
Part II: กระบวนการ (Processes)

Category 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้อำนวยการร่วมมือกับคณะกรรมการ QT ในการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและการวิเคราะห์ SWOT เมื่อสรุปผลแล้ว ผู้อำนวยการจะสื่อสารวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และค่านิยมใหม่หรือที่ได้รับการปรับปรุงใหม่ไปยังสมาชิกทุกคนในองค์กร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสอดคล้องกัน โดยจะจัดส่งกลยุทธ์ให้กับสมาชิกทุกคนผ่านการประชุมองค์กร จากนั้นทุกฝ่ายจะจัดทำแผนรายปีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ผู้อำนวยการและคณะกรรมการคิวิที่จะเป็นผู้สรุปแผนดังกล่าว

ผู้อำนวยการจะติดตามงานและโครงการทั้งหมดเพื่อให้ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ ผู้อำนวยการจะรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของตนเพื่อให้มั่นใจว่าทุกงานและโครงการจะสำเร็จ ผลลัพธ์จากงานและโครงการจะคู่กับประสิทธิภาพของพนักงานเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน



ผู้อำนวยการมอบหมายความรับผิดชอบในการบริหารงานของแต่ละแผนกให้กับหัวหน้าแผนกที่ได้รับการแต่งตั้ง และมอบอำนาจในการตัดสินใจในการบริหารการปฏิบัติงานและการบริหารงานบุคคล

การประชุมได้ดำเนินการในหลายระดับ ดังนี้

Meeting	Participants	Meeting Purpose	Frequent.
ประชุมทุกฝ่าย	เจ้าหน้าที่ทุกคน	<ul style="list-style-type: none"> เผยแพร่นโยบายและประกาศของมหาวิทยาลัย มีส่วนร่วมในการอภิปรายเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และความสำเร็จ การจัดการกับรายงานและประเด็นที่สำคัญ 	6 เดือน
ประชุม QT	<ul style="list-style-type: none"> ผู้อำนวยการ QT committee 	<ul style="list-style-type: none"> ติดตามโครงการและงานที่ระบุไว้ในแผนรายปี (ASAP) การสร้างรายงาน QA การพัฒนาและทบทวนแผนยุทธศาสตร์ พัฒนาและปรับปรุงโดยเร็วที่สุด แก้ไขปัญหาข้ามแผนก 	3 เดือน

ประชุมฝ่าย	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้อำนวยการ ● เจ้าหน้าที่ฝ่าย 	<ul style="list-style-type: none"> ● ติดตามความคืบหน้าของงานและโครงการของแผนก ● อำนวยความสะดวก และอุปสรรค 	1 เดือน
------------	--	---	---------

1.2a. 1 พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม (Mission, Vision and Values)

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายที่มีคุณภาพ พัฒนาและประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

พันธกิจ (Mission)

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านการให้บริการสำหรับงานการเรียนการสอน และงานวิจัยวิชาการของมหาวิทยาลัย

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเทคโนโลยีการศึกษา
2. พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย
3. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันด้านการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ
4. ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย และผู้เกี่ยวข้อง

ค่านิยม (Values)

ค่านิยมของสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ STRIVE ซึ่งมีความหมายโดยรวม คือ สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนงานสนับสนุนที่สร้างสรรค์งานบริการไอทีชั้นเลิศให้กับ มหาวิทยาลัย และสังคม
We will STRIVE towards Innovations and Excellence in IT Services

S Service Mind สร้างสรรค์การบริการที่ดี

T Teamwork มุ่งการทำงานเป็นทีม

R Responsibility มุ่งสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

I Innovation มุ่งสร้างสรรค์นวัตกรรม

V Value มุ่งสร้างคุณค่าแก่องค์กรและสังคม

E Ethics & Engagement มุ่งสร้างจริยธรรมและรักองค์กร

1.2 การกำกับดูแลและการมีส่วนร่วมทางสังคม (Governance and Societal Contributions)

หัวหน้าแผนกได้ทำข้อตกลงร่วมกันในแผนกของตนและใช้เป็นกฎเกณฑ์ที่ไม่เป็นทางการเพื่อให้สามารถทำงานไปในทิศทางเดียวกันและลดความขัดแย้งได้

ผู้อำนวยการตามคำสั่งของมหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการชื่อ “ทีมงานคุณภาพ” เพื่อรับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพและเป็นคณะกรรมการบริหารองค์กรด้วย

ผู้อำนวยการร่วมกับคณะกรรมการ QT จัดทำกฎระเบียบ นโยบาย แผนกลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานประจำปีที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยได้รับคำปรึกษาอย่างใกล้ชิดจากรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ก่อนที่จะประกาศเป็นเอกสารอย่างเป็นทางการ เราประเมินการกำกับดูแลของผู้ผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงานภายใน และคะแนนเฉลี่ยล่าสุดคือ 4.2

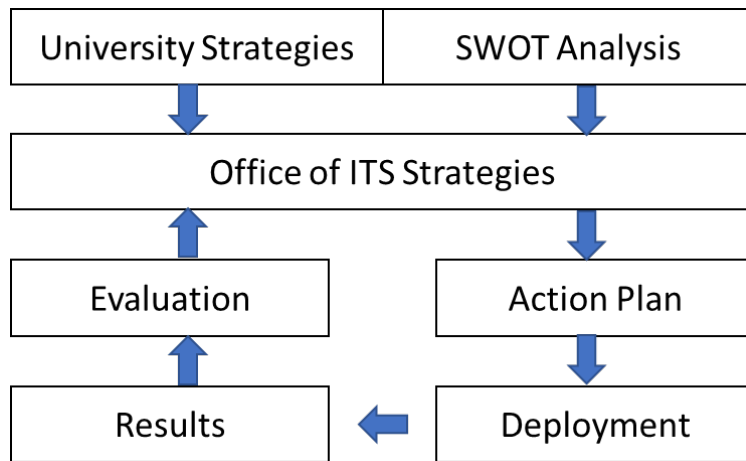
สำนักงานบริการเทคโนโลยี ได้ปฏิบัติตามคำแนะนำของคณะกรรมการ SDG ของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น การหมุนเวียนกระดาษใช้แล้วสำหรับเอกสารที่ไม่เป็นทางการหากจำเป็นต้องใช้ฉบับพิมพ์ นอกจากนี้เรายังให้ความรู้ที่เหมือนกันเกี่ยวกับไอทีและข้อมูลที่น่าสนใจอื่นๆ แก่สาธารณชนอีกด้วย นอกจากนี้ สำนักงานบริการเทคโนโลยียังสนับสนุนตำรวจหัวหมากในการพัฒนาเว็บไซต์และให้คำปรึกษาด้านไอทีอีกด้วย

Category 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

a. กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

แผนยุทธศาสตร์ของเราจัดทำขึ้นโดยปรับวิสัยทัศน์และภารกิจให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์โดยรวมของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เข้าใจอย่างครอบคลุมเกี่ยวกับสถานะปัจจุบันของเรา เราได้ทำการวิเคราะห์ SWOT การวิเคราะห์นี้ช่วยให้เราสามารถระบุช่องว่างที่มีอยู่หรือพื้นที่ที่ต้องปรับปรุง และช่วยให้เราสามารถพัฒนากลยุทธ์เพื่อแก้ไขและจำกัดช่องว่างเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์กับวิสัยทัศน์และภารกิจของเรามีดังนี้

เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วิสัยทัศน์และพันธกิจ
วัตถุประสงค์ 1.1 มอบประสบการณ์การเรียนการสอนที่ดีด้วยห้องเรียนอัจฉริยะที่มีฟังก์ชันครบครัน	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ให้บริการด้านไอทีที่มีเครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน
วัตถุประสงค์ 2.1 กระบวนการและการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยได้รับการปรับปรุงด้วยระบบกระบวนการและขั้นตอนการทำงานอัตโนมัติ	<ul style="list-style-type: none"> ● เพื่อให้บริการที่รวดเร็ว ยืดหยุ่น และสะดวกสบาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสนับสนุนภารกิจในวงกว้างของมหาวิทยาลัย ● เพื่อพัฒนาโซลูชันซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพเป็นพิเศษเพื่อสนับสนุนและปรับปรุงกระบวนการของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ
วัตถุประสงค์ 2.2 บริการ ICT ของมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัยและเชื่อถือได้	<ul style="list-style-type: none"> ● เพื่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีที่มีประสิทธิภาพสูง
วัตถุประสงค์ 3.1 AU ICT และเจ้าหน้าที่แผนกอื่นๆ มีความรู้ด้านไอทีที่ทันสมัย	<ul style="list-style-type: none"> ● เพื่อให้บริการสนับสนุนทางเทคนิคที่ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับไอทีที่หลากหลาย เพื่อให้มั่นใจถึงความละเอียดที่ราบรื่นและประสบการณ์ผู้ใช้ที่ดีที่สุด

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการแก้ไขแผนยุทธศาสตร์ประจำปีโดยคำนึงถึงความสำเร็จของโครงการต่างๆ ในระหว่างการประชุม QT จะมีการจัดการประเมินผลการวางแผนเพื่อประเมินผลลัพธ์ของโครงการเชิงกลยุทธ์ นอกจากนี้ ยังมี การหารือเกี่ยวกับการวิเคราะห์ SWOP เพื่อพิจารณาว่าจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์หรือไม่ กระบวนการทำซ้ำนี้ทำให้มั่นใจได้ว่าแผนกลยุทธ์ของเรายังคงมีความเคลื่อนไหวและตอบสนองต่อความต้องการและเป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กร

2.2 การดำเนินการตามกลยุทธ์ (Strategy Implementation)

ในการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของเรา สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติตามแนวทางที่มีโครงสร้างและเป็นระบบเพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ

- การวางแผนการปฏิบัติงานประจำปี (ASAP) มีกำหนดเวลาเฉพาะสำหรับงานเชิงกลยุทธ์และโครงการทั้งหมด เพื่อให้มั่นใจว่ามีแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินการ
- การประชุม QT จะติดตามการปฏิบัติตามกำหนดเวลาของโครงการและติดตามความคืบหน้าของแต่ละงานและโครงการ
- การปฏิบัติตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและมติจากคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างจะเป็นแนวทางในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของเรา
- เมื่องานหรือโครงการเสร็จสิ้น จะมีการดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพหลัก (KPI) ที่เกี่ยวข้องกับแต่ละงานและโครงการ

ในปีการศึกษา 2023 มีโครงการเชิงยุทธศาสตร์เสนอทั้งสิ้น 4 โครงการ ดังนี้

1. โครงการ 5.2โครงการการอบรมพัฒนาบุคลากร
2. โครงการ 5.3 โครงการการอบรมความรู้ด้าน IT ให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย
3. โครงการ 3.11 โครงการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร : Executive Information System
4. โครงการ 4.13 โครงการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

อย่างไรก็ตาม ในปีการศึกษา 2024 มีโครงการดำเนินการอยู่ 2 โครงการ ดังนี้

1. โครงการ 5.3 โครงการการอบรมความรู้ด้าน IT ให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย
2. โครงการ 3.11 โครงการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร : Executive Information System

Category 3 ลูกค้า (Customers)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

เพื่อให้แน่ใจว่าเราจะตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหลักของเรา ซึ่งก็คือสมาชิกทุกคนในชุมชนมหาวิทยาลัย เราจึงใช้แนวทางที่เป็นระบบเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของลูกค้าผ่านการสำรวจประจำปี แบบสำรวจนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ทำความเข้าใจความต้องการเฉพาะของพวกเขา และจัดการกับข้อกังวลหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ที่พวกเขาอาจมี เมื่อระยะเวลาการสำรวจสิ้นสุดลง เราจะวิเคราะห์ผลลัพธ์และสร้างรายงานการสำรวจ รายงานนี้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการอภิปรายในระหว่างการประชุมทีมคุณภาพ (QT) ซึ่งเราจะวางกลยุทธ์และวางแผนการปรับปรุงสำหรับปีที่กำลังจะมาถึง

การรับฟัง :

การสำรวจและแบบสอบถาม (Surveys and Questionnaires)

- การสำรวจออนไลน์ (Online Surveys): ใช้แบบสำรวจออนไลน์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเกี่ยวกับบริการ
- การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Surveys): การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังการใช้บริการเพื่อตรวจสอบว่ามีอะไรที่ควรปรับปรุง

3.2 การมีส่วนร่วมของลูกค้า (Customer Engagement)

เราได้สร้างช่องทางการบริการที่หลากหลายเพื่อให้การสนับสนุนที่ครอบคลุมแก่ลูกค้าของเรา ลูกค้าทุกคนสามารถเข้าถึงช่องทางบริการเหล่านี้ได้ รวมถึงแชทชั่วคราวด้วย

	Communication Channels			
	telephone	email	Official Line account	On-site
ลูกค้าเข้าใช้บริการบ่อยๆ				
- นักศึกษา	✓		✓	✓
- อาจารย์	✓	✓	✓	✓
- เจ้าหน้าที่	✓	✓		✓
- Guests	✓			✓
วัตถุประสงค์ในการสื่อสารหลัก				
- การสนับสนุนทางเทคนิคของอุปกรณ์			✓	✓
- บริการบัญชีผู้ใช้	✓		✓	✓
- ปัญหาในห้องเรียน	✓			
- การเชื่อมต่อเครือข่าย	✓			✓
- การสนับสนุนทางเทคนิคเฉพาะ	✓	✓	✓	✓
- ร้องเรียน	✓	✓		✓

โดยทั่วไปแล้ว โทรศัพท์เป็นช่องทางการสื่อสารที่ต้องการมากที่สุดสำหรับลูกค้าทุกคน พวกเขาสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของเราได้โดยตรงหากทราบหมายเลขภายในโดยตรง เราตั้งค่าหมายเลขบริการครบวงจรที่เรียกว่าบริการช่วยเหลือเพื่อจัดการกับคำขอทุกประเภท เจ้าหน้าที่แผนกช่วยเหลือจะช่วยเหลือคุณจนกว่าปัญหาของคุณจะได้รับการแก้ไขบัญชี Line อย่างเป็นทางการของเราได้รับความนิยมเป็นช่องทางที่ต้องการสำหรับบริการช่วยเหลือด้าน

เทคนิค สาเหตุหลักมาจากความสามารถในการสื่อสารมัลติมีเดีย ซึ่งช่วยให้เราสามารถเข้าใจและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

Category 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร (Measurement, Analysis and Improvement of Organizational Performance)

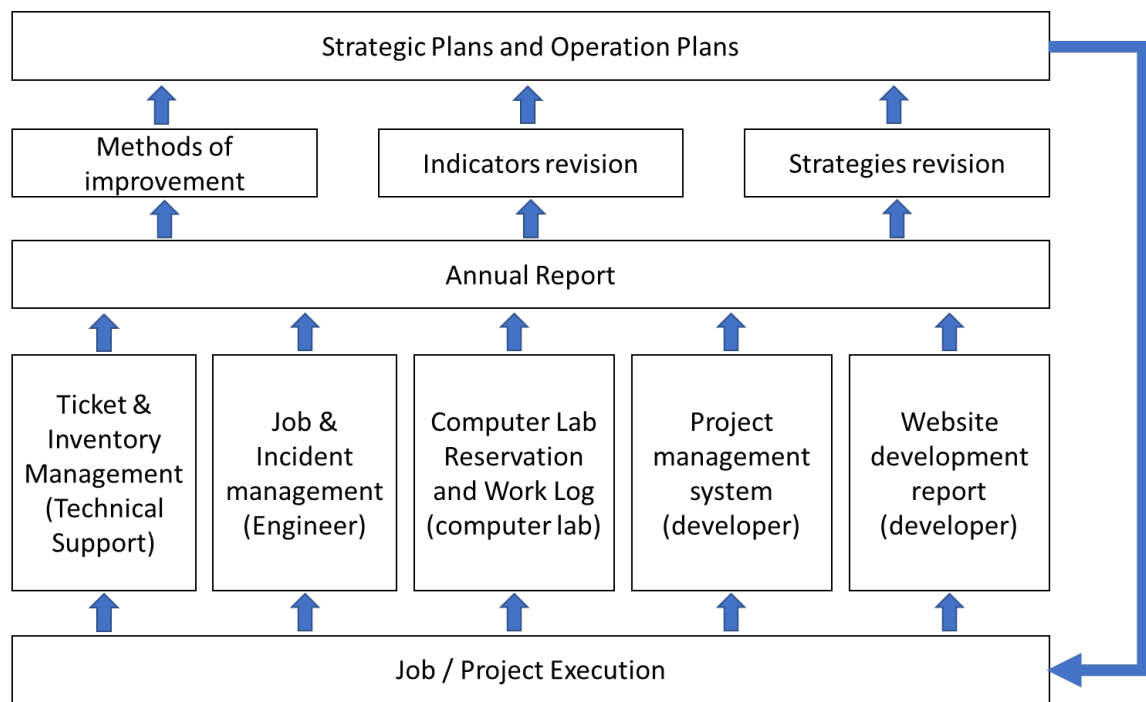
เราได้กำหนด KPI ในทุกระดับขององค์กรเพื่อติดตามความคืบหน้าและรับรองว่าเรากำลังทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของเรา ในระดับยุทธศาสตร์ KPI ของเราได้รับการออกแบบเพื่อสะท้อนถึงความก้าวหน้าในการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์โดยรวมของสำนักงาน ITS นอกเหนือจาก KPI เชิงกลยุทธ์แล้ว เรายังกำหนด KPI สำหรับงานประจำและแผนปกติของเราอีกด้วย KPI เหล่านี้มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้นสำหรับการดำเนินงานและความรับผิดชอบในแต่ละวันของทีมของเรา โดยจะวัดประสิทธิภาพของเราในการดำเนินงาน ตรงตามกำหนดเวลา ส่งมอบผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ และรับประกันประสิทธิภาพในการดำเนินงาน KPI การดำเนินงานได้รับการตั้งค่าตามความสามารถ ความสามารถ และคำติชมของลูกค้า KPI เหล่านี้จะได้รับการแก้ไขทุกปีในระหว่างการพัฒนาโดยเร็วที่สุด

4.2 การจัดการข้อมูลและความรู้: Information and Knowledge Management:

a. ระบบข้อมูล (Data and Information)

4.2.1 ระบบข้อมูล (Information system)

เราใช้เครื่องมือมากมายในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวัด ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละงานและโครงการ ข้อมูลส่วนใหญ่ได้รับการรวบรวมด้วยตนเองโดยการบันทึกข้อมูลลงในระบบการจัดการหรือบันทึกลงในไฟล์ ในระหว่างการประชุมแผนก ผู้อำนวยการจะติดตามสถานการณ์ด้วยข้อมูลนี้ ในช่วงสิ้นปีข้อมูลนี้จะถูกวิเคราะห์เพื่อสรุปว่างานหรือโครงการบรรลุเกณฑ์ KPI หรือไม่ ผลลัพธ์จะถูกรายงานในรายงานประจำปีของเรา และจะนำไปใช้ในการแก้ไขแผนกลยุทธ์ของเราสำหรับปีที่กำลังจะมาถึง



4.2.2 การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

เพื่อส่งเสริมการแบ่งปันความรู้และการทำงานร่วมกัน สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้กำหนดภารกิจพิเศษให้กับแต่ละแผนสร้างและสนับสนุนเนื้อหาทุกๆ สามเดือน โดยใช้ความเชี่ยวชาญและความรู้เพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น

ตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บประสบการณ์และข้อมูลเชิงลึกของพนักงาน เราจึงได้ใช้กระบวนการรวบรวมความรู้ที่ไม่มีโครงสร้าง เมื่อพนักงานพบปัญหาทางเทคนิคและแก้ไขปัญหาทางเทคนิคได้สำเร็จ จึงได้จัดทำระบบเพื่อจัดการงาน สิ่งนี้ทำให้แน่ใจได้ว่าความรู้ที่ยังไม่ผ่านการขัดเกลาได้รับการบันทึกไว้และเข้าถึงได้ อำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาและโอกาสในการเรียนรู้ในอนาคต

เพื่อรักษาความสมบูรณ์ของเอกสารที่เผยแพร่ สำนักงานได้กำหนดมาตรการควบคุมเนื้อหา เมื่อเผยแพร่เอกสารแล้ว มีเพียงเจ้าของเนื้อหาเท่านั้นที่สามารถขอเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งผู้อำนวยการจะประเมินความสำคัญ สิ่งนี้ทำให้มั่นใจได้ว่าเนื้อหายังคงถูกต้องและเชื่อถือได้ ในขณะที่เดียวกันก็อนุญาตให้มีการแก้ไขและเปลี่ยนแปลงเท่าที่จำเป็นผ่านกระบวนการที่ได้รับอนุญาต

สำหรับการสนับสนุนเนื้อหาอย่างเป็นทางการ หัวหน้าแผนกจะรับผิดชอบในการแก้ไขและอนุมัติเนื้อหา เพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหาเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และสะท้อนถึงความเชี่ยวชาญของแผนก

Category 5 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมการทำงาน (Workforce Environment)

งานแต่ละตำแหน่งมีรายละเอียดงานที่ชัดเจนโดยสรุปบทบาท ความรับผิดชอบ และทักษะที่จำเป็น และมีการประเมินผล ผู้อำนวยการและคณะกรรมการ QT ได้กำหนดความสามารถพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด ปัจจุบันบุคลากรของสำนักงานปฏิบัติงานตามระดับความสามารถขั้นต่ำที่กำหนดไว้ตามกฎระเบียบ สำหรับแต่ละตำแหน่งงาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายงานและข้อกำหนดเฉพาะในปัจจุบัน

ตำแหน่ง	ความสามารถ
1.วิศวกรเครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> ● มีความรู้ที่เข้มแข็งในด้านโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย ความปลอดภัยของเครือข่าย และการสื่อสารข้อมูล ● มีความรู้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับผู้ใช้งาน OSI และเครือข่าย TCP/IP ● สามารถออกแบบโครงสร้างเครือข่ายได้ ● ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับแนวคิดการประมวลผลบน Cloud ● ทักษะการแก้ปัญหาและการวิเคราะห์ที่ยอดเยี่ยม
2.วิศวกรระบบ	<ul style="list-style-type: none"> ● มีความรู้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับ Linux และ Windows Server ● มีความเข้าใจเทคโนโลยีการประมวลผลแบบคลาวด์ ความสามารถ และข้อจำกัดเป็นอย่างดี ● มีประสบการณ์เกี่ยวกับชุดคลาวด์ของ Google ● มีประสบการณ์การใช้ Microsoft 365 ● ทักษะการแก้ปัญหาและการวิเคราะห์ที่ยอดเยี่ยม
3.ฝ่ายบริการเทคโนโลยี	<ul style="list-style-type: none"> ● มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการ Window เป็นอย่างดี ● มีความรู้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับส่วนประกอบฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ ● สามารถถอดประกอบ PC เพื่อทำความสะอาดและเปลี่ยนชิ้นส่วนได้ ● ทักษะการแก้ปัญหาและการวิเคราะห์ที่ดี
4.ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"> ● ประสบการณ์ปานกลางของระบบปฏิบัติการ Window

	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือในการจัดการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ได้ • ทักษะการแก้ปัญหาที่ดี
5.บริหารจัดการสารสนเทศองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ความเข้าใจแนวคิด Database เป็นอย่างดี • สามารถใช้ภาษา Query บน Oracle และ Microsoft SQL Database และใช้ ภาษา SQL อื่นๆ ได้ • ทักษะการแก้ปัญหาและการวิเคราะห์ที่ยอดเยี่ยม
6.พัฒนาโปรแกรมประยุกต์	<ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับแนวคิดการเขียนโค้ด • มีประสบการณ์ด้านการเขียนโปรแกรมภาษา .NET ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ Database Management System (DBMS) ทักษะการค้นหาขั้นพื้นฐานสำหรับ Microsoft SQL • การทดสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐาน
7.พัฒนาเว็บไซต์	<ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ด้าน HTML เป็นอย่างดี • สามารถใช้ Cascading Style Sheets (CSS) บนหน้าเว็บได้ • ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ Javascript • สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือในการพัฒนาต่างๆ มากมาย เพื่อสร้างเว็บเพจได้ • มีประสบการณ์ด้านการวิเคราะห์ของ Google • สามารถสร้างและจัดการกราฟิกและรูปภาพได้

โดยทั่วไปข้อกำหนดเหล่านี้สำหรับงานทั้งหมดเกี่ยวกับความสามารถเฉพาะ

- สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้
- เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต
- สามารถค้นหาวิธีแก้ปัญหาจากแหล่งข้อมูลใดก็ได้
- มีมารยาทดีและมีใจรักการบริการ

ตำแหน่ง	จำนวนบุคลากร	ผลลัพธ์
1.วิศวกรเครื่องมือช่าง	3	3 คนบริการในทั้งสองวิทยาเขต
2.วิศวกรระบบ	3	3 คนบริการในทั้งสองวิทยาเขต
3.ฝ่ายบริการเทคโนโลยี	7 สุวรรณภูมิ 3 หัวหมาก	2 คนทำงานเป็น Help Desk Support ดังนั้น 2 คนในวิทยาเขตหัวหมากเป็นอย่างต่ำ และ 6 คนในสุวรรณภูมิเป็นอย่างต่ำ ไม่เช่นนั้นคิวการรออาจยาวเกินไป

4.ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	5	3 คน สำหรับห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ หัวหน้า 2 คน สุวรรณภูมิ
5.บริหารจัดการสารสนเทศ องค์กร	2	ในกรณีฉุกเฉินดังกล่าว ต้องมีบุคคลว่าง อย่างน้อย 1 คน
6.พัฒนาโปรแกรมประยุกต์	7	มีระบบที่ใช้งานอยู่จำนวนมากที่ต้อง บำรุงรักษา เช่นเดียวกับหลายระบบที่รอ การพัฒนา
7.พัฒนาเว็บไซต์	3	ในขณะนี้ มีนักออกแบบกราฟิกหนึ่งคนและ 2 คนผู้พัฒนาเว็บไซต์

ผู้อำนวยการและคณะกรรมการ QT (ทีมคุณภาพ) มีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นในเรื่องการพัฒนาบุคลากรในระหว่างกระบวนการวางแผน การอภิปรายเหล่านี้มุ่งเน้นไปที่การระบุพื้นที่สำหรับการปรับปรุงและการจัดทักษะของพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ด้วยการบูรณาการการพัฒนากำลังคนเข้าสู่ขั้นตอนการวางแผน สำนักงานแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร

5.2 การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน (Workforce Engagement)

แนวทางปฏิบัติทำให้บุคลากรมีความผูกพันดังต่อไปนี้มี:

1. มีการประชุมสามัญ:

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดให้มีการประชุมใหญ่สามัญปีละ 2 ครั้ง โดยสมาชิกทุกคนสามารถเข้าร่วมได้ ในระหว่างการประชุม สมาชิกทุกคนจะได้รับภาพรวมของสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงประกาศและรับข่าวสารต่างๆ นอกจากนี้ ทุกคนจะมีโอกาสแบ่งปันข้อกังวลและแจ้งปัญหา ในระหว่างการประชุม

2. การประชุมแผนก:

การประชุมแผนกรายเดือนเป็นเวทีเฉพาะสำหรับการสื่อสารขนาดเล็ก โดยจะรายงานความก้าวหน้าของงานและโครงการให้ผู้บริหารทราบในการประชุมครั้งนี้

3. การประชุม OT (ทีมคุณภาพ):

ในระดับผู้บริหาร การประชุม QT (ทีมคุณภาพ) จะจัดขึ้นทุกๆ สามเดือนเพื่อแก้ไขปัญหาในการตัดสินใจ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายจะได้รับการแก้ไข ตลอดจนหารือและพัฒนาแผนการดำเนินงานประจำปี ในระหว่างการประชุมเหล่านี้

ระบบประเมินกำลังคน:

ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนกมีหน้าที่ประเมินสมาชิกภายในแผนกของตน ด้วยแนวทางที่เป็นเอกฉันท์ ประสิทธิภาพส่วนบุคคลจะได้รับการประเมิน โดยพิจารณาจากตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพหลักและเกณฑ์ที่กำหนด ผู้อำนวยการจะสรุปการประเมินเพื่อให้เกิดความยุติธรรมและความสม่ำเสมอทั่วทั้งองค์กร

Category 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)

6.1 ขบวนการทำงาน (Work Processes)

กระบวนการทำงานของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท

1. การแก้ไขปัญหากระบวนการทำงาน
2. ขั้นตอนการทำงาน การขออนุญาตสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล
3. กระบวนการทำงานด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์
4. บริการใหม่ / ทรัพยากรร้องขอมาทางสำนักงานเป็นไปตามกระบวนการทำงาน
5. กระบวนการทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน / การพัฒนาศูนย์ข้อมูล

บริการทั้งหมดของสำนักงานจัดอยู่ในหมวดหมู่เหล่านี้แม้ว่าจะมีรายละเอียดที่แตกต่างกันเล็กน้อยก็ตาม ขั้นตอนการทำงานมาตรฐานของแต่ละขั้นตอนการทำงานจะได้รับการแก้ไขในปีการศึกษาหน้า เนื่องจากได้มีการพัฒนาครั้งแรกเมื่อเกือบ 10 ปีที่แล้ว และบางส่วนก็ล้าสมัยไปบ้าง

a. การบริการ และ ขบวนการ (Service, and Process Design)

การบริการด้านงานคอมพิวเตอร์ (IT Services) เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ การบริการด้านงานคอมพิวเตอร์มีหลายประเภท โดยทั่วไปสามารถแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ดังนี้:

ด้านการบริการ	กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	<p>1. การให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none">- ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย- ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาแก่- ผู้ใช้บริการ- สืบหาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

	<ul style="list-style-type: none"> - วางแผนการดำเนินงานเพื่อปรับปรุง 	
	<p>2. การรักษาความมั่นคงปลอดภัย ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแผนฉุกเฉินระบบคอมพิวเตอร์และแม่ข่ายประจำปี - ตรวจสอบการสำรองข้อมูลอย่างเป็นระบบ - ทดสอบการกู้คืนข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ - ตรวจสอบระบบสำรองไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ - วางแผนการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ความพร้อมใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ ทุกส่วนงาน
<p>บริการห้องเรียน ฝีกอบรม และบริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน</p>	<p>1. การให้บริการห้องเรียนฝีกอบรม และบริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบและอุปกรณ์ต่างๆ ก่อนเปิดบริการ - ดูแลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ - ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาแก่ผู้ให้บริการ - สำนวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการ - วางแผนการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความพร้อมใช้งานของห้องเรียนฝีกอบรม และบริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องเรียนฝีกอบรม และบริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน
	<p>2. การให้คำปรึกษาการใช้งานและการซ่อมบำรุงประกอบด้วยตรวจสอบความพร้อมของระบบต่างๆ ก่อนเปิดบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดูแลและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ตลอดจนซอฟต์แวร์แก่ผู้ให้บริการ - ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจในการให้คำปรึกษา ความพร้อมใช้งานและบริการซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

	อุปกรณ์ ตลอดจนซอฟต์แวร์ต่างๆแก่ ผู้ใช้บริการ - สํารวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการ - วางแผนการดำเนินงานเพื่อปรับปรุง บริการ	
พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานภารกิจ ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย	1. กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศฯ ใช้ Model แบบ SDLC: Systems Development Life Cycle (วัฏจักรการพัฒนากระบวนการ) ประกอบด้วย - จัดทำแผนการดำเนินการ - ตามความความต้องการ - วิเคราะห์และออกแบบระบบ - จัดทำต้นแบบ (Prototype) - จัดซื้อหรือจัดหาฮาร์ดแวร์ (Hardware) - จัดซื้อหรือพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software) - จัดทำเอกสารระบบ - ทดสอบและติดตั้ง - อบรมผู้ใช้งาน - ติดตามผลการดำเนินงานและปรับปรุง	- ความพร้อมใช้งานของระบบ สารสนเทศ
	2. กระบวนการบำรุงรักษาและปรับปรุง ระบบ - ติดตามผลการดำเนินงาน - บำรุงรักษาระบบให้ทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	- ความพึงพอใจผู้รับบริการงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้ใช้เครื่องมือการบริหารจัดการเพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบการจัดการ การสนับสนุนด้านเทคนิค: ระบบนี้รวมเครื่องมือการจัดการตัวเข้ากับเครื่องมือการจัดการสินค้าคงคลัง สิ่งนี้ช่วยให้ เราสามารถติดตามความคืบหน้าของตัวและติดตามการใช้อะไหล่ในสินค้าคงคลังของเรา

ระบบการจัดการงาน: ระบบการจัดการงานเป็นระบบแยกต่างหากที่พัฒนาขึ้นสำหรับแผนกวิศวกรรมโดยเฉพาะ เนื่องจากต้องมีรายละเอียดการบริการที่แตกต่างกัน วัตถุประสงค์หลักคือเพื่อติดตามและดูแลบริการที่มีให้ภายในแผนกเพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการและการควบคุมมีประสิทธิภาพ

ระบบการจัดการโครงการพัฒนา: ระบบนี้เป็นเครื่องมือที่ปรับแต่งเองซึ่งออกแบบมาโดยเฉพาะสำหรับแผนกพัฒนาของเรา โดยทำหน้าที่เป็นเครื่องมือการจัดการโครงการที่ปรับแต่งให้ตรงกับความต้องการและข้อกำหนดเฉพาะภายในสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย

เครื่องมือเหล่านี้ถูกใช้โดยหัวหน้าแผนกและผู้อำนวยการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของเรา นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่เป็นระบบฐานความรู้ที่ไม่มีโครงสร้าง ซึ่งช่วยให้เราสามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดเวลาที่ต้องใช้ในการแก้ไขปัญหา

แม้จะไม่ได้จัดการห่วงโซ่อุปทานโดยตรง แต่สำนักงานก็รับประกันการซ่อมอุปกรณ์และสินค้าคงคลังอะไหล่อย่างมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการจัดทำงบประมาณที่กำหนดไว้อย่างดี เราประเมินงบประมาณเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาแผนปฏิบัติการ สำหรับการดำเนินงานตามปกติ เราจะพิจารณาการใช้จ่ายงบประมาณตามจริง รวมถึงจำนวนอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องและสภาพปัจจุบันเพื่อให้ได้การประมาณค่าที่แม่นยำ

c. Safety, Business Continuity and Resilience, and Risk Management

(1) ความปลอดภัย

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จะตั้งศูนย์ข้อมูลอยู่ในห้องที่ปลอดภัยซึ่งเข้าถึงได้เฉพาะบุคคลที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น เพื่อรักษาสภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม ควรจะมีวิศวกรอย่างน้อยหนึ่งคนอยู่ในห้องด้านหน้า หรือห้องจะถูกล็อกเมื่อไม่มีใครดูแล อย่างไรก็ตาม กระบวนการควบคุมการเข้าถึงในปัจจุบันทำให้เกิดความท้าทายในการกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบในการปลดล็อกประตู เนื่องจากมีพนักงานหลายคนครอบครองกุญแจ เพื่อปรับปรุงการป้องกันการเข้าถึงทางกายภาพ ขอแนะนำให้ติดตั้งอุปกรณ์ควบคุมการเข้าถึงที่ช่วยให้การจัดการการเข้าถึงและการตรวจสอบย้อนกลับเข้มงวดยิ่งขึ้น

ด้านความปลอดภัยจากอัคคีภัย Data Centre มีระบบดับเพลิงและมีการตรวจสอบเป็นประจำทุกปีตามแผนการบำรุงรักษาที่กำหนด สิ่งสำคัญคือต้องทราบว่าความรับผิดชอบสำหรับระบบดับเพลิงนั้นขึ้นอยู่กับแผนกอื่นเพื่อให้แน่ใจว่ามีการใช้มาตรการที่เหมาะสมเพื่อรักษาฟังก์ชันการทำงานไว้

(2) ความยืดหยุ่น

ในบริบทของเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) หมายถึงความสามารถของระบบ IT และโครงสร้างพื้นฐานในการทนทานต่อภัยคุกคาม การหยุดชะงัก และสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงการฟื้นตัวและดำเนินการต่อไปได้อย่างรวดเร็ว หลังจากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ การมีระบบที่มีความยืดหยุ่นช่วยให้องค์กรสามารถรักษาการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและลดความเสี่ยงจากการสูญเสียข้อมูลหรือการหยุดชะงักในการให้บริการ

องค์ประกอบสำคัญของความยืดหยุ่นด้าน IT

1. การสำรองข้อมูลและการกู้คืน (Data Backup and Recovery)

- การสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ (Regular Data Backups): สำรองข้อมูลเป็นประจำและเก็บสำเนาสำรองในสถานที่ที่ปลอดภัย
- การทดสอบการกู้คืนข้อมูล (Recovery Testing): ทดสอบการกู้คืนข้อมูลอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถกู้คืนข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วน

2. การเฝ้าระวังและการตรวจสอบ (Monitoring and Surveillance)

- การใช้เครื่องมือเฝ้าระวัง (Monitoring Tools): ติดตั้งและใช้เครื่องมือเฝ้าระวังเพื่อตรวจจับปัญหาและภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น
- การตรวจสอบระบบอย่างสม่ำเสมอ (Regular Audits): ตรวจสอบระบบและกระบวนการอย่างสม่ำเสมอเพื่อหาจุดอ่อนและปรับปรุง

(3) ความเสี่ยง (Risk Management)

การจัดการความเสี่ยงด้าน IT (Risk Management) เป็นกระบวนการที่สำคัญสำหรับองค์กรที่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้าน IT ประกอบด้วยภัยคุกคามที่สามารถส่งผลกระทบต่อความมั่นคง ความน่าเชื่อถือ และความพร้อมใช้งานของระบบและข้อมูล ในที่นี้จะกล่าวถึงประเภทของความเสี่ยงด้าน IT วิธีการระบุและประเมินความเสี่ยง รวมถึงวิธีการจัดการและลดความเสี่ยง

ประเภทของความเสี่ยง

1. ความเสี่ยงทางไซเบอร์ (Cyber Risks)

- การโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attacks): เช่น การโจมตีแบบ DDoS, Malware, Ransomware สำนักงานมีซอฟต์แวร์ป้องกันในระดับหนึ่ง
- การแฮกข้อมูล (Data Breach): การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลสำคัญรั่วไหล สำนักงานได้จัดลำดับสิทธิการเข้าถึงข้อมูล

Category 7 ผลลัพธ์ (Results)

No.	Indicators	Units of measure	Academic Years		
			2021	2022	2023
7.1 ผลลัพธ์การบริการลูกค้าและกระบวนการ (Customer Service and Process Results)					
	เวลาทำงานของโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายหลัก – เวลาทำงานของโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายหลักทั้งหมด (เป็นนาทิต) ในช่วง 365 วัน	%	99	99	99
			99	99	99
	เวลาทำงานของเซิร์ฟเวอร์หลัก – เวลาทำงานของเซิร์ฟเวอร์หลักทั้งหมด (เป็นนาทิต) ในช่วง 365 วัน	%	99	99	99
			99	99	99
	การส่งมอบแอปพลิเคชันตรงเวลา – เปอร์เซ็นต์ของแอปพลิเคชันหรือโมดูลที่เสร็จสมบูรณ์ภายในกำหนดเวลา	%	100	100	100
			100 (154/154)	100 (78/78)	100 (59/59)
7.2 ผลลัพธ์ด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Results)					
	ความพึงพอใจของลูกค้า – คะแนนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	Score	≥3.51	≥3.51	≥3.51
			4.10	4.16	4.25
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce-Focused Results)					
	ความพึงพอใจของพนักงาน – คะแนนการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน (โดยรวม)	Score	≥3.51	≥3.51	≥3.51
			4.40	4.03	4.23
	โอกาสในการพัฒนา – จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมการสัมมนาทางเว็บหรือชั้นเรียนการฝึกอบรม	Number	8	8	8
			0	10	8
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)					
	คะแนน Leadership rating – คะแนนการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน (หมวด Leadership)	Score	≥3.51	≥3.51	≥3.51
			0	4.22	4.23
	โครงการที่สามารถดำเนินการได้ตามที่วางแผนไว้ – เปอร์เซ็นต์ของโครงการที่สามารถดำเนินการตามที่เสนอใน ASAP	%	100	100	100
			55.55 (5/9)	55.55 (5/9)	รอประเมินผล 3 ก.ค.67
	โครงการและงานที่บรรลุ KPI – เปอร์เซ็นต์ของงานที่ดำเนินการและโครงการที่ตรงตามเกณฑ์ KPI	%	100	100	100
			89.13 (41/46)	95.37 (41/43)	80.85 (38/47)

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงินและตลาด (Budgetary, Finance and Marketing Results)

	ความแตกต่างระหว่างงบประมาณโดยประมาณและงบประมาณจริง – ช่องว่างเป็นเปอร์เซ็นต์ระหว่างงบประมาณโดยประมาณที่เสนอที่เสนอใน ASAP และงบประมาณจริง	%	100	100	100
			44.78 (6,783,933.00/ 15,148,719.84)	80.78 (11,979,459.92/ 14,830,595.44)	81.11 (14284645.01/ 17611727.38)