

แผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2563

บทนำ

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

แผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2559-2563 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการรองรับการพัฒนาด้าน ICT ของสถาบันฯ โดยตอบสนองต่อแผนกลยุทธ์ นโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานของสถาบันให้เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจ สังคมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

วิสัยทัศน์ : เป็นหน่วยงานให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพระดับสากล

นโยบายคุณภาพของสำนัก :

มุ่งเน้นเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้พื้นฐานการจัดทำ นำไปใช้ ปรับปรุงระบบบริหาร และเฝ้าติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างให้มีการปรับปรุงพัฒนา ให้สอดคล้องกับความต้องการและความต้องการของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัดของสำนัก

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

พันธกิจ :

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

ปรัชญาและปณิธาน :

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนสถาบันในการดำเนินการตามพันธกิจ อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ค่านิยมร่วม

มุ่งเน้นประสิทธิภาพการให้บริการ 5ด้าน (5S)

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

การวิเคราะห์หาความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง
บุคลากรของสถาบัน	มีระบบและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ ต้องการใช้งาน	ความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการ
หน่วยงานภายในสถาบัน	มีระบบและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ ต้องการใช้งาน	ความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง
นักศึกษาของสถาบัน	มีระบบและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้งาน	ความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการ
บุคลากรภายในสำนัก	มีทรัพยากรที่ใช้งานในการทำงานที่เพียงพอ	ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายตัวชี้วัด
บุคคลภายนอกสถาบัน	มีระบบและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้งาน	สมรรถนะของอุปกรณ์ ระบบ และโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งาน
ผู้ส่งมอบ	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปด้วยความโปร่งใส	ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง และมีการประสานงานที่ดี
กระทรวง ICT	การสนองนโยบายของกระทรวง ICT	สถาบันมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติตามข้อกำหนดของกระทรวง ICT

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน และภายนอก

1. สภาพแวดล้อมภายใน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีระบบคุณภาพการบริหารที่มีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกกลุ่มงาน ทำให้มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ แต่ยังคงขาดนโยบายและข้อปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ บุคลากรของสำนักมีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย มีศักยภาพสูงในการพัฒนาตนเอง และมีจิตสำนึกในการให้บริการสูง ทำให้สำนักมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของสำนักแล้วพบว่าสำนักมีจุดแข็ง และจุดอ่อน ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)

1. มีบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในการพัฒนาตนเอง
2. บุคลากรมีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย
3. มีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ
5. มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการสูง

จุดอ่อน (Weaknesses)

1. ขาดการนำข้อมูลสารสนเทศมาวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงาน
2. ขาดนโยบายและข้อปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการให้บริการ
3. ขาดประสบการณ์ และทักษะเฉพาะทางที่ต้องอาศัยความรู้ด้านเทคนิคขั้นสูง
4. ขาดทัศนคติเชิงบวกในการรับความเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนา
5. ความตรงต่อเวลา และการรักษาระเบียบวินัย

2. สภาพแวดล้อมภายนอก

เนื่องจากในปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ซึ่งทำให้ความต้องการด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีสูงขึ้น ส่งผลให้สถาบันต้องพัฒนาทั้งในด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากร และระบบสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เพื่อให้สอดคล้องกับ ความต้องการ อีกทั้งในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีความผันผวนซึ่งอาจส่งผลต่อการได้รับงบประมาณ สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักได้ จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของสำนักแล้วพบว่าสำนักมี โอกาส และภัยคุกคาม ดังนี้

โอกาส (Opportunities)

1. สำนักเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. สถาบันเป็นสถานการศึกษาของรัฐจึงได้รับโอกาสในด้านต่าง ๆ อาทิ การลดราคาอุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การได้รับเชิญเข้าร่วมสัมมนา
3. สถาบันได้ให้การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร

ภัยคุกคาม (Threats)

1. เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว
2. ความไม่แน่นอนในการได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน
3. ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบ สารสนเทศมีแนวโน้มสูงขึ้นตลอดเวลา
4. ผู้ใช้งานยังขาดความรู้ ทักษะการใช้งาน และการยอมรับเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่มี ผลกระทบกับกระบวนการปฏิบัติงาน
5. ขาดการสนับสนุนด้านอัตรากำลังจากสถาบัน
6. ข้อจำกัดของระเบียบราชการทำให้การดำเนินงานมีความล่าช้า และขาดความต่อเนื่อง
7. ขาดอำนาจในการบังคับให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติของ สำนัก

ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ :

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยุทธศาสตร์การสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ

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

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะของโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาสถาบัน

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

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการ

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

ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุกและเป้าประสงค์ตัวชี้วัดเชิงรุก :

ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก	หน่วยนับ	ค่าเป้าประสงค์ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก						หมายเหตุ (คำนิยาม/สูตร)
		2559	2560	2561	2562	2563	2559 - 2563	
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยุทธศาสตร์การสนับสนุนด้านการเรียนการสอน และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ								
1.1 จำนวนการจัดสอบผ่านระบบ e-Testing ได้ตรงตามแผนการสอบประจำปี	จำนวน	แผนการสอบประจำปี	แผนการสอบประจำปี	แผนการสอบประจำปี	แผนการสอบประจำปี	แผนการสอบประจำปี	แผนการสอบประจำปี	
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่องานในการจัดสอบ	จำนวนคนต่อการจัดสอบ 1 ครั้ง	≤10	≤10	≤10	≤10	≤10	≤10	
1.3 จำนวนนักศึกษาสามารถทำข้อสอบด้วยระบบ e-Testing ได้	ร้อยละ	95	95	95	95	95	95	
1.4 ระยะเวลาแล้วเสร็จในการสร้างรายวิชาและเพิ่มผู้ใช้งานเข้าในระบบการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์ หลังจากตอบรับในระบบมอบหมายงาน	จำนวนวันทำการ	2	2	2	2	2	10	
1.5 ข้อผิดพลาดในการสร้างรายวิชา	ร้อยละ	0	0	0	0	0	0	
1.6 ระยะเวลาแล้วเสร็จในการสร้างเนื้อหาบทเรียน หลังจากตอบรับในระบบมอบหมายงาน	จำนวนวันทำการ	5	5	5	5	5	25	
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะของโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาสถาบัน								
2.1 การให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานได้ถูกต้องครบถ้วนตามคำขอใช้บริการ	ร้อยละ	95	95	95	95	95	95	
2.2 การดำเนินงานตามแผนการบำรุงรักษาที่ตั้งไว้	ร้อยละ	99	99	99	99	99	99	
2.3 การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก	ร้อยละ	98	98	98	98	98	98	

ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก	หน่วยนับ	ค่าเป้าประสงค์ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก						หมายเหตุ (คำนิยาม/สูตร)
		2559	2560	2561	2562	2563	2559 - 2563	
2.4 ผลสำเร็จของกระบวนการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ ถูกต้องสมบูรณ์ตามที่ผู้ร้องขอ	ร้อยละ	> 90	> 90	> 90	> 90	> 90	> 90	
2.5 ลดข้อบกพร่องที่มีเหตุจากกระบวนการพัฒนาโปรแกรม	ร้อยละ	10	10	10	10	10	10	
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการ								
3.1 จำนวนบุคลากรเข้ารับการพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคล	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	
3.2 จำนวนปัญหาที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จจากจำนวนครั้งที่ให้บริการแก้ไข ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด	ร้อยละ	80	80	80	80	80	80	
3.3 จำนวนข้อร้องเรียนการให้บริการ Helpdesk จากจำนวนครั้งที่ ให้บริการ	ร้อยละ	5	5	5	5	5	25	
3.4 จำนวนข้อร้องเรียนการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จาก จำนวนครั้งที่ให้บริการ	ร้อยละ	5	5	5	5	5	25	
3.5 ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ ขอ Domain name, Web hosting และการขอใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือนตามคำขอใน แบบฟอร์มจากจำนวนที่ได้ตกลงกับผู้ขอรับบริการ	ร้อยละ	95	95	95	95	95	95	
3.6 ความทันกาลตามที่ได้ตกลงกับผู้รับบริการ ขอ Domain name, Web hosting และการขอใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือนของจำนวนที่ขอ	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	
3.7 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศ	ครั้งต่อปี	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2	≥10	
3.8 มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงตามข้อร้องเรียน อย่างครบถ้วนทุกข้อ	จำนวนข้อ ร้องเรียน	ทุกข้อ	ทุกข้อ	ทุกข้อ	ทุกข้อ	ทุกข้อ	ทุกข้อ	

ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก	หน่วยนับ	ค่าเป้าประสงค์ตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงรุก						หมายเหตุ (คำนิยาม/สูตร)
		2559	2560	2561	2562	2563	2559 - 2563	
3.9 มีแผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนได้อย่างครบถ้วน	อย่างละ 1 ฉบับ	1	1	1	1	1	1	
3.10 จำนวนครุภัณฑ์ที่สูญหาย	ร้อยละ	0	0	0	0	0	0	
3.11 มีการประเมินผู้ขายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการแจ้งให้ผู้ขายปรับปรุงการดำเนินงานของผู้ขายที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับ D และ C	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	
3.12 การจัดซื้อจัดจ้างของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการส่งมอบงาน/ถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามกำหนดเวลา	ระยะเวลาที่กำหนด	ทันตามกำหนด	ทันตามกำหนด	ทันตามกำหนด	ทันตามกำหนด	ทันตามกำหนด	ทันตามกำหนด	

ตารางแสดงแผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	ยุทธศาสตร์สำนัก	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
1	ยุทธศาสตร์การสนับสนุนด้านการเรียนการสอน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ	1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทั้งในด้านการเรียนการสอน และการสอบคัดเลือก	1.1.1 จำนวนการจัดสอบผ่านระบบ e-Testing ได้ตรงตามแผนการสอบประจำปี	กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนากระบวนการสอบอิเล็กทรอนิกส์ในการสอบคัดเลือกนักศึกษา	1. โครงการการจัดการทดสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการรับนักศึกษาใหม่ของสถาบันฯ	กลุ่มงาน นวัตกรรม เทคโนโลยี สารสนเทศ: งานบริการ วิชาการ
			1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่องานในการจัดสอบไม่เกิน 10 คนต่อการจัดสอบ 1 ครั้ง			
			1.1.3 จำนวนนักศึกษาสามารถทำข้อสอบด้วยระบบ e-Testing ได้ร้อยละ 95			
			1.1.4 สร้างรายวิชาและเพิ่มผู้ใช้งานเข้าในระบบเสร็จภายใน 2 วันทำการหลังจากตอบรับในระบบมอบหมายงาน	กลยุทธ์ที่ 1.2 มีสื่อการสอน/เอกสารคำสอน/บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาและแผนการสอนในหลักสูตร โดยนักศึกษาสามารถเข้าถึงได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่	2. โครงการสอบจัดระดับความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ของนักศึกษาสถาบันฯ	
			1.1.5 ข้อผิดพลาดในการสร้างรายวิชาเท่ากับศูนย์			
			1.1.6 สร้างเนื้อหาบทเรียน เสร็จภายใน 5 วันทำการ หลังจากตอบรับในระบบมอบหมายงาน			
1.1.7				1. การให้บริการระบบการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (เพิ่มรายวิชาและผู้ใช้งานเข้าในระบบ)	กลุ่มงาน นวัตกรรม เทคโนโลยี สารสนเทศ: งานบริการ วิชาการ	
1.1.8				2. การจัดทำเนื้อหาบทเรียนการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์		

ลำดับ	ยุทธศาสตร์สำนัก	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
				กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาระบบสารสนเทศ และจัดหาซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงการจัดหาซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์พื้นฐานสำหรับสถาบันการศึกษา 2. โครงการจัดหาซอฟต์แวร์การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ 3. การพัฒนาระบบสารสนเทศหลักของสถาบัน 	<p>กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์</p> <p>กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ</p>
2	ยุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะของโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาสถาบัน	2.1 มีโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรด้านเทคโนโลยีที่มีสมรรถนะสูงและสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการ	<p>2.1.1 ให้บริการได้ถูกต้องครบถ้วนตามคำขอใช้บริการร้อยละ 95</p> <p>2.1.2 ดำเนินการตามแผนการบำรุงรักษาที่ตั้งไว้ได้ร้อยละ 99</p> <p>2.1.3 ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่หยุดชะงักร้อยละ 98</p>	กลยุทธ์ที่ 2.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนพันธกิจของสถาบัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน 2. แผนการบำรุงรักษาตามประเภทของอุปกรณ์หรือระบบสารสนเทศ 3. แผนบริหารความเสี่ยงสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (การหยุดชะงักการทำงานของเทคโนโลยีสารสนเทศ) 	<p>กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน</p>

ลำดับ	ยุทธศาสตร์สำนัก	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
		2.2 มีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงาน การบริหารและการตัดสินใจ	2.2.1 ผลสำเร็จของกระบวนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ถูกต้องสมบูรณ์ตามที่ผู้ใช้อย่างน้อย 90 2.2.2 ลดข้อบกพร่องที่มีเหตุจากกระบวนการพัฒนาโปรแกรมร้อยละ 10	กลยุทธ์ที่ 2.2 การจัดหา/พัฒนาระบบสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์สนับสนุนระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เพื่อช่วยในการบริหารและจัดการ	1. การพัฒนาระบบสารสนเทศหลักของสถาบัน 2. การบำรุงรักษาระบบสารสนเทศหลักของสถาบัน	กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ
3	ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการ	3.1 มีบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่มีความรู้ความสามารถระดับสูง และมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี	3.1.1 บุคลากรเข้ารับการพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคลร้อยละ 90	กลยุทธ์ที่ 3.1 นำกระบวนการ PDCA มาใช้ในการบริหารจัดการ	1. แผนพัฒนาบุคลากรสำนัก 2. มีการทบทวนฝ่ายบริหาร (Management review) ทุกเดือน	กลุ่มงานบริหารและธุรการ กลุ่มงานแผนและพัฒนา

ลำดับ	ยุทธศาสตร์สำนัก	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
				กลยุทธ์ที่ 3.2 การพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดบุคลากรเป็นวิทยากรบรรยายในการอบรมและการจัดกิจกรรมต่างๆ ของสำนัก ภายใต้แผนพัฒนาบุคลากรสำนัก 2. แผนพัฒนาบุคลากรในส่วนของทักษะที่จำเป็นเฉพาะด้าน ภายใต้แผนพัฒนาบุคลากรสำนัก 3. การกำหนดวาระการประชุมบุคลากร เรื่องทัศนคติที่ดีในด้านต่างๆ และความตระหนักถึงนโยบายคุณภาพของสำนัก นำเสนอโดยผู้บริหารสำนัก ภายใต้แผนพัฒนาบุคลากรสำนัก 	<p>กลุ่มงานการเงินและพัสดุและกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>กลุ่มงานบริหารและธุรการ</p> <p>กลุ่มงานบริหารและธุรการ</p>

ลำดับ	ยุทธศาสตร์สำนัก	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
				กลยุทธ์ที่ 3.3 นำการจัดการความรู้มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติการและการมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	1. แผนการจัดการความรู้	คณะทำงาน KM ของสำนัก
		3.2 ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรภายในสถาบัน เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ	3.2.1 มีร่างนโยบายและแนวปฏิบัติที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานภาครัฐ 3.2.2 จำนวนกระบวนการงานในสำนัก ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานในระดับสากล เช่น ISO9001 3.2.3 จำนวนปัญหาที่ได้รับการแก้ไข สำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนครั้งที่ให้บริการแก้ไข ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ 3.2.4 จำนวนข้อร้องเรียนการให้บริการ Helpdesk ไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวนครั้งที่ให้บริการ	กลยุทธ์ที่ 3.4 จัดทำนโยบายและเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ และการติดตามผลการดำเนินงาน	1. โครงการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2. การสำรวจและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	กลุ่มงาน โครงสร้างพื้นฐาน ทุกกลุ่มงานในส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานแผนและ พัฒนา

ลำดับ	ยุทธศาสตร์สำนัก	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
			<p>3.2.5 จำนวนข้อร้องเรียนการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวนครั้งที่ให้บริการ</p> <p>3.2.6 ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ(ขอ Domain name Web hosting และการขอใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือน) ตามคำขอในแบบฟอร์มร้อยละ 95 ของจำนวนที่ได้ตกลงกับผู้ขอรับบริการ</p> <p>3.2.7 ความทันกาลตามที่ได้ตกลงกับผู้รับบริการ(ขอ Domain name Web hosting และการขอใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือน) ร้อยละ 90 ของจำนวนที่ขอ</p> <p>3.2.8 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</p>	<p>กลยุทธ์ที่ 3.5 จัดให้มีมาตรการเพื่อเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานสากล</p>	<p>1. โครงการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อขอการรับรองมาตรฐานสากล ISO9001</p>	<p>กลุ่มงานแผนและพัฒนา</p>

ลำดับ	ยุทธศาสตร์สำนัก	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์และตัวชี้วัด/ผลผลิตและตัวชี้วัดผลผลิต	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
			3.2.9 มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงตามข้อร้องเรียนอย่างครบถ้วนทุกข้อ			
		3.3 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	3.3.1 มีแผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและดำเนินงานตามแผนได้อย่างครบถ้วน	กลยุทธ์ที่ 3.6 สนับสนุนส่งเสริมและประสานงานให้ทุกกลุ่มงานภายในสำนัก มีความรู้ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ	1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2559 – 2563	กลุ่มงานแผนและพัฒนา
		3.4 มีระบบและกลไกทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้	3.4.1 จำนวนครุภัณฑ์ที่สูญหายเป็นร้อยละศูนย์ 3.4.2 มีการประเมินผู้ขายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการแจ้งให้ผู้ขายปรับปรุงการดำเนินงานร้อยละ 100 ของผู้ขายที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับ D และ C 3.4.3 การจัดซื้อ/จัดจ้างของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการส่งมอบงานถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามกำหนดเวลา	กลยุทธ์ที่ 3.7 จัดให้มีระบบและกลไกในการบริหารงบประมาณและการติดตามประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ	1. การดูแลรักษาครุภัณฑ์ 2. การประเมินผู้ขายของสำนัก 3. แผนการจัดซื้อ/จัดจ้างของสำนัก	กลุ่มงานการเงินและพัสดุ

แผนภาพความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบัน (แผนพัฒนาระยะยาว 15 ปี) กับยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

