



รายงานความก้าวหน้าตามแผนปฏิบัติการ
รอบ 6 เดือน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
มหาวิทยาลัยพะเยา

คำนำ

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้จัดทำรายงานผลความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดเร่งด่วน (Super KPI) ตัวชี้วัด (KPI) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา และตามแผนปฏิบัติการของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รอบ 6 เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ตุลาคม 2566 – มีนาคม 2567) นี้ เพื่อเป็นการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานและการรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเร่งด่วน (Super KPI) ตัวชี้วัด (KPI) จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน และเป็นแนวทาง การบริหารงานของผู้บริหารส่วนงาน หน่วยงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
มหาวิทยาลัยพะเยา

มีนาคม 2567

สารบัญ

คำนำ	2
ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร (Organization Profile).....	4
1.1 ประวัติความเป็นมาของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4
1.2 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม สมรรถนะหลักของหน่วยงาน.....	5
1.3 โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหาร	6
1.4 ข้อมูลบุคลากร	7
1.5 ข้อมูลด้านสินทรัพย์.....	9
1.6 ผู้รับบริการที่สำคัญ และผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการ.....	
1.7 เป้าหมาย และตัวชี้วัดบริการที่สำคัญ.....	
1.8 ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการให้บริการของศูนย์ ฯ.....	
ส่วนที่ 2 รายงานผลความก้าวหน้าในการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน	16
ส่วนที่ 3 การวัด การวิเคราะห์ และพัฒนา	20

ส่วนที่ 1

โครงร่างองค์กร (Organization Profile)

ประวัติความเป็นมาของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยพะเยาได้รับการจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ที่ไม่เป็นส่วนราชการอย่างเต็มรูปแบบ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 มีการจัดตั้งโครงสร้างของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ประกอบไปด้วยหน่วยงานสายสนับสนุน และหน่วยงานสายวิชาการ โดย ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้รับการจัดตั้งให้เป็นหน่วยงานสายสนับสนุน ที่เป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกอง และมีชื่อหน่วยงานภาษาอังกฤษว่า “Center for Information Technology and Communication Services” มีชื่อย่อภาษาอังกฤษว่า “CITCOMS” มีสถานที่ทำการ ณ อาคารเรียนรวม ก่อนย้ายที่ทำการมายังอาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปี พ.ศ. 2554 โดยสำนักงานตั้งอยู่ ณ อาคารปีกด้านตะวันออก ชั้น 3 เป็นสำนักงาน และชั้น 2 เป็นพื้นที่ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์

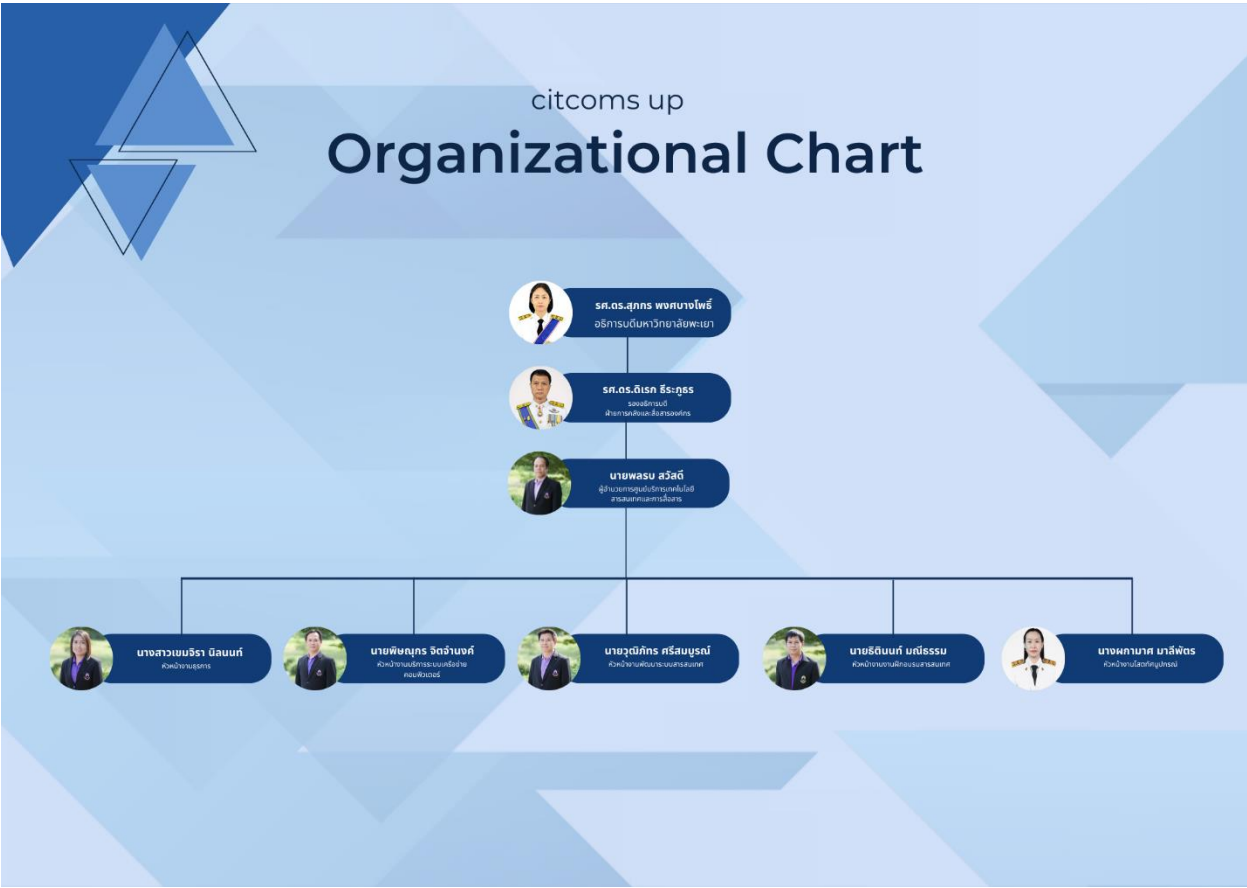
เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและการให้บริการ ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีการแบ่งหน่วยงานออกเป็นงานย่อย 5 งาน ได้แก่ งานธุรการ มีหน้าที่ในการบริหารจัดการภายใน ประกอบไปด้วย งานบริหารงานบุคคล งานบริหารงานสารบรรณ งานนโยบายและแผน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบริหารงานความเสี่ยงและควบคุมภายใน งานประชาสัมพันธ์ งานบำรุงรักษาอาคารสถานที่และความปลอดภัย งานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีหน้าที่ในการให้บริการพัฒนาระบบสารสนเทศตามแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย พัฒนาและให้บริการเว็บไซต์ และบริหารจัดการระบบฐานข้อมูล งานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ในการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลกลาง (data center) การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับห้องเรียนและสำนักงาน การให้บริการซอฟต์แวร์ การให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการให้บริการสื่อสารออนไลน์ งานฝึกอบรมสารสนเทศ มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรและนิสิต และจัดอบรมหลักสูตรอื่น ๆ ตามความต้องการของหน่วยงานต่างๆ งานผลิตสื่อ นวัตกรรม มีหน้าที่ในการให้บริการระบบจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (learning management system) ผลิตสื่อการเรียนการสอน สื่อวีดิทัศน์ และถ่ายทอดสด (live streaming) และงานบริการโสตทัศนูปกรณ์ มีหน้าที่ในการให้บริการระบบภาพและเสียงภายในห้องเรียนและห้องประชุม

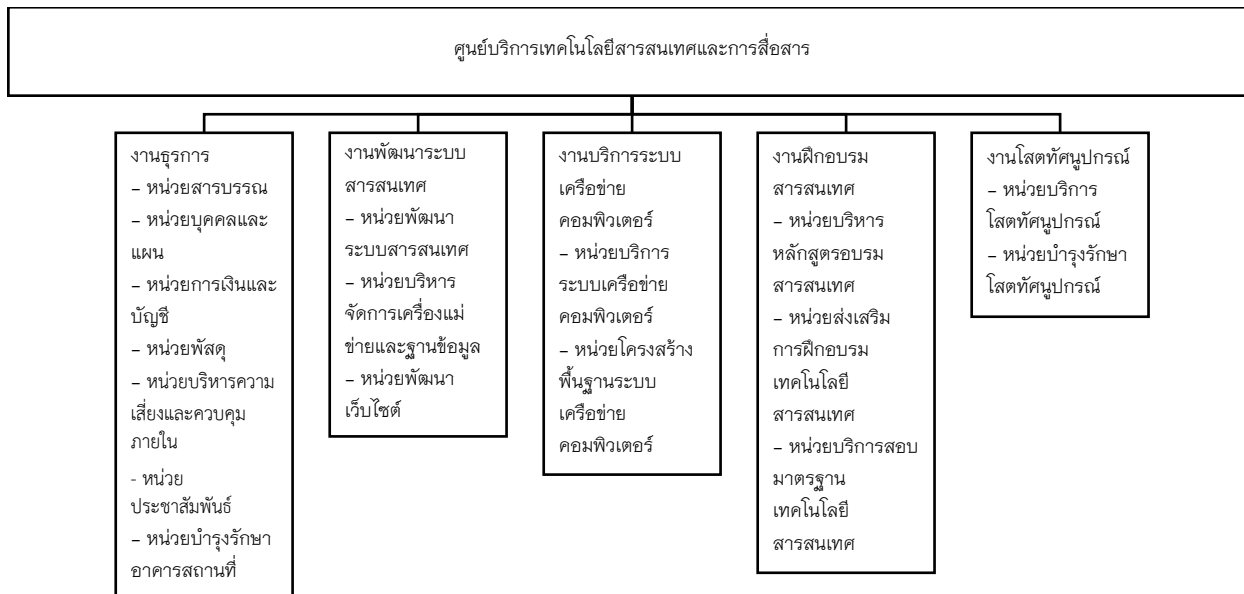
1.2 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม สมรรถนะหลักของหน่วยงาน

ปรัชญา	ปญญาซีวี เสฎฐะซีวี นาม (ปัญญาซีวี เสฎฐะซีวี นาม) "ดำรงชีวิตด้วยปัญญาประเสริฐที่สุด" (A Life of Wisdom Is the Most Wondrous of All)
ปณิธาน	ปัญญาเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน (Wisdom for Community Empowerment)
วิสัยทัศน์	มุ่งมั่นพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University)
พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบสารสนเทศที่มีความทันสมัย มีการเชื่อมโยงบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ รองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานทุกกลุ่ม 2. พัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย ทางด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 3. พัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกกลุ่มให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านการฝึกอบรม เสริมทักษะและการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อดิจิทัลออนไลน์ 4. ให้บริการระบบสารสนเทศและนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มประสิทธิภาพ ใส่ใจในการให้บริการ และนำความคิดเห็นของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง 5. ให้บริการด้านห้องเรียน โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ทันสมัย เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสนองต่อการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (digital university)
ค่านิยมองค์กร	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>C</u>ooperation – ทำงานโดยประสานงานกับทุกฝ่ายทั้งผู้รับบริการและ Partner 2. <u>I</u>nnovation - มีความคิดสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ 3. <u>T</u>eamwork - ทำงานเป็นทีม มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน 4. <u>C</u>ompetence – บุคลากรที่มีสมรรถนะและทักษะที่เชี่ยวชาญ 5. <u>S</u>mart - ให้บริการและบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Innovative - สามารถริเริ่มหรือพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถประยุกต์ใช้ในพันธกิจต่างๆของมหาวิทยาลัยได้ 2. Expertise - มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถให้คำปรึกษา เสนอแนะ หรือถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่หน่วยงานอื่นๆ ได้ 3. Self-Development - มีการพัฒนาตนเอง ศึกษา เทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดเวลา และสามารถประเมินความเหมาะสมเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยได้

	<p>4.System Thinking - มีความคิดเชิงระบบ คิดในเชิงภาพรวมได้ และสามารถหาเหตุผล สาเหตุ แนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ</p> <p>5.Achievement Motivation - ปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน มีการประสานงาน ตรวจสอบ ความถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อให้งานออกมาตรงตามเป้าหมายที่วางไว้</p> <p>6.Teamwork - สามารถทำงานเป็นทีม มีการวางแผน จัดสรรงาน ให้เหมาะสม สามารถประชุมหารือข้ามงานเพื่อกำหนดแผนการทำงาน และหาทางออกแก้ไขปัญหาร่วมกัน</p> <p>7.Service Mind - มีจิตบริการ ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ ให้คำปรึกษา ไม่ปล่อยผ่านงาน หาทางออกและแก้ไขปัญหให้กับผู้รับบริการจนถึงที่สุด</p>
--	--

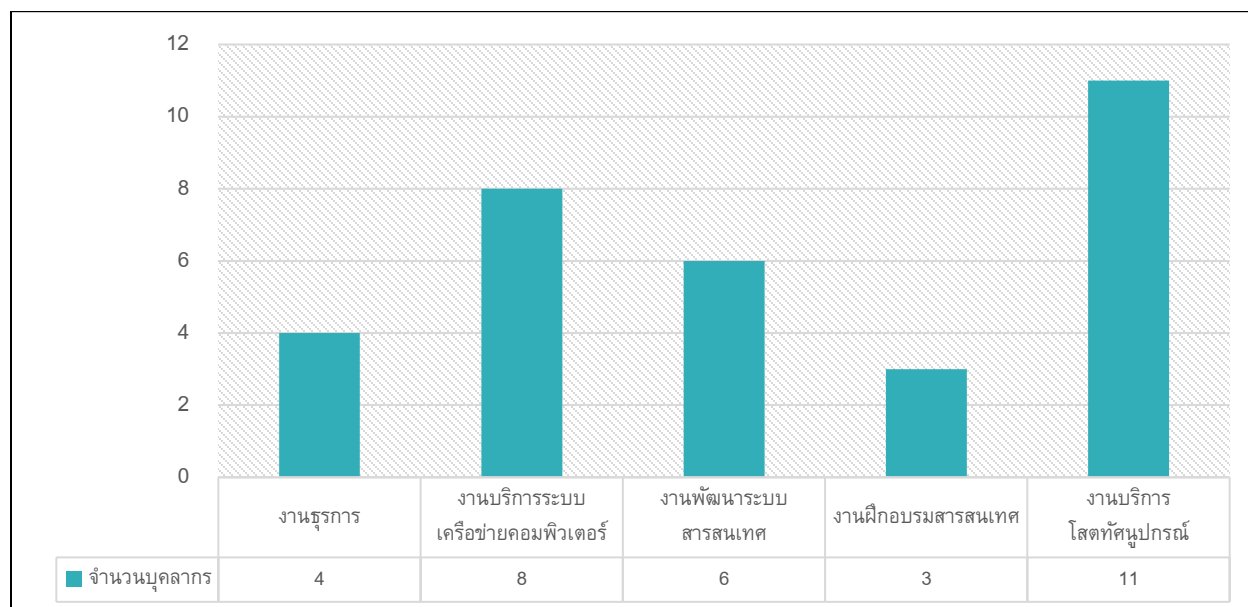
1.3 โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหาร



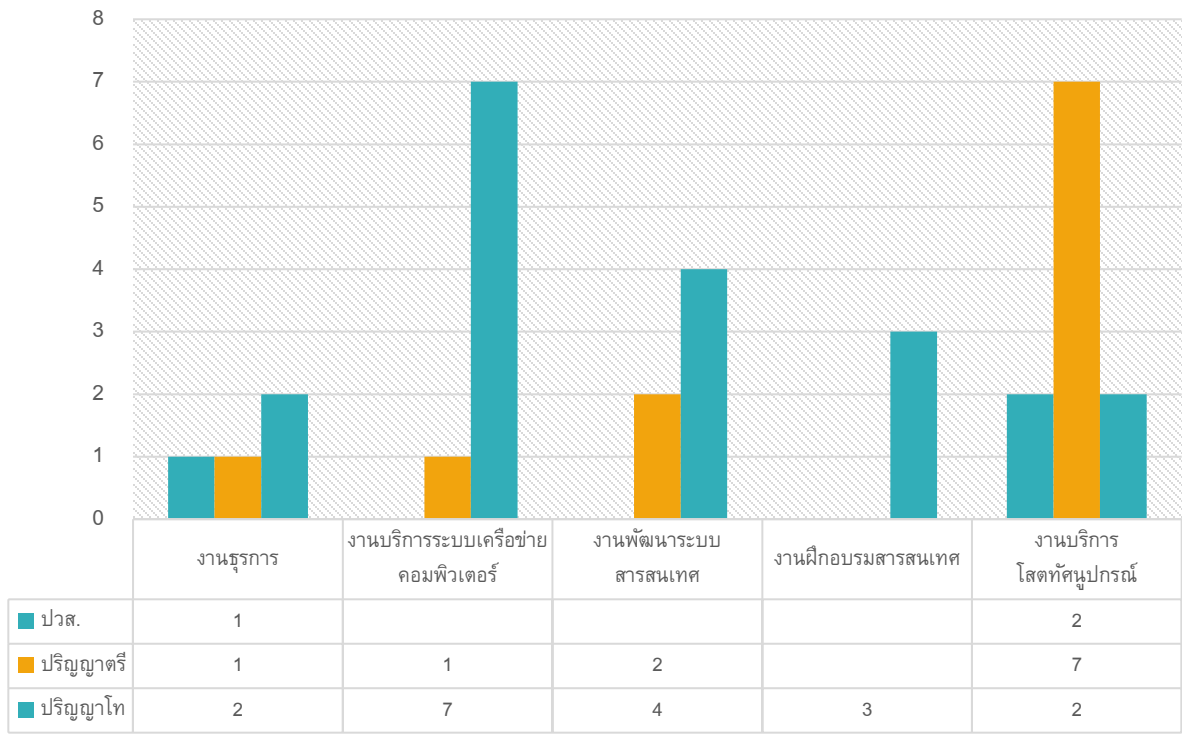


1.4 ข้อมูลบุคลากร

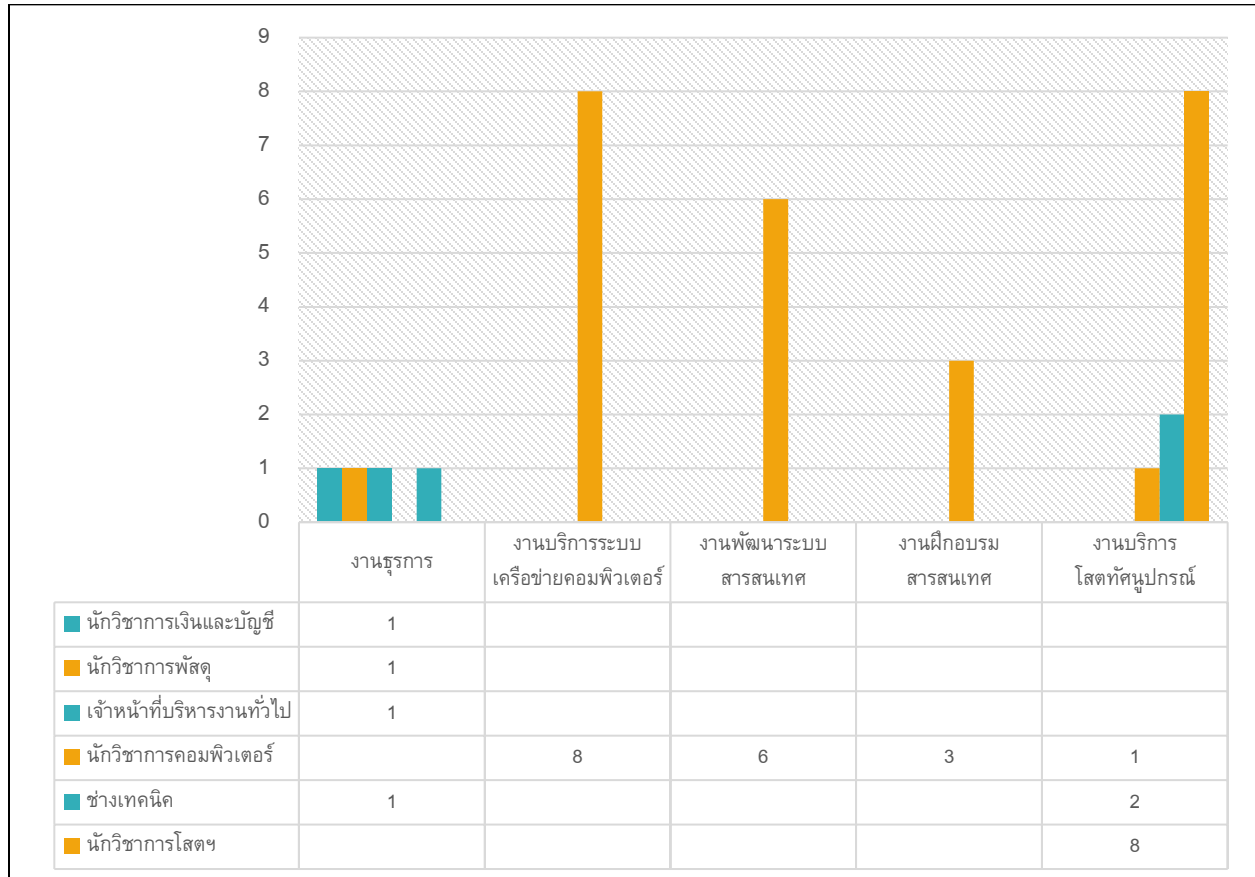
1.4.1 จำนวนบุคลากรแยกตามงาน



1.4.2 จำนวนบุคลากรแยกตามวุฒิการศึกษา



1.4.3 จำนวนบุคลากรแยกตามตำแหน่งงาน



1.5 ข้อมูลด้านสินทรัพย์

1.5.1 ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วยส่วนสำนักงาน ได้แก่ สำนักงานของงานธุรการและงานพัฒนาระบบ ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านตะวันออก ชั้น 3 สำนักงานของงานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 2 สำนักงานของงานผลิตสื่อ นวัตกรรม ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 2 ในด้านตะวันตก สำนักงานของงานฝึกอบรมสารสนเทศ ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 4 ด้านตะวันตก และสำนักงานของงานโสตทัศนูปกรณ์ ตั้งอยู่ ณ อาคารเรียนรวม CE

1.5.2 ด้านพื้นที่การให้บริการ ประกอบด้วยห้องให้บริการเรียนการสอนด้วยคอมพิวเตอร์ ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 1 จำนวน 6 ห้อง รองรับการเรียนการสอนด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ 526 เครื่อง ห้องให้บริการการเรียนการสอนเชิงบรรยาย มีการให้บริการหลายอาคาร (ศูนย์รับผิดชอบเรื่องระบบภาพและเสียงของห้องเรียน) และมีการให้บริการระบบภาพเสียงในห้องประชุมต่างๆ เช่น ห้องประชุมเมืองพะเยา และห้องประชุมบรรณารักษณประสิทธิ์ อาคารบริหาร

1.5.3 ด้านทรัพยากรระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ศูนย์ฯ ให้บริการระบบโครงข่ายหลักของมหาวิทยาลัยพะเยา ในรูปแบบการเชื่อมต่อระหว่างอาคารผ่านสายสัญญาณแบบใยแก้วนำแสง และการเชื่อมต่อออกไปสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านผู้ให้บริการเอกชน และผู้ให้บริการของรัฐ นอกจากนั้น ศูนย์ฯ ยังให้บริการระบบเครือข่าย LAN ภายในมหาวิทยาลัย ทั้งแบบไร้สาย (Wi-Fi) และแบบใช้สาย โดยมีจุดให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (access point) จำนวน 2,254 จุด กระจายทั่วมหาวิทยาลัยพะเยา

1.5.4 ด้านทรัพยากรเครื่องคอมพิวเตอร์ มีการให้บริการเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ สำหรับการนำไปจัดทำเป็นเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการเว็บไซต์ ให้บริการระบบสารสนเทศ ให้บริการระบบฐานข้อมูล ให้บริการจัดเก็บไฟล์ และให้บริการด้านอื่น ๆ ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหลัก 2 ชุด มีประสิทธิภาพในการให้บริการ และศูนย์ฯ ยังให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ลูกข่าย (client) ในลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (personal computer) เพื่อใช้ในสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ ผู้สอน ห้องเรียน และห้องให้บริการสืบค้นข้อมูล

1.5.5 ด้านซอฟต์แวร์ มีการให้บริการซอฟต์แวร์พื้นฐาน ได้แก่ ระบบปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์สำนักงาน ซอฟต์แวร์เพื่อการสื่อสาร ซอฟต์แวร์เพื่อการจัดเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และซอฟต์แวร์เพื่อให้บริการออนไลน์ ต่างๆ แก่บุคลากร นิสิต และศิษย์เก่า

1.6 ผู้รับบริการที่สำคัญ และผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ตามพันธกิจหลักของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถระบุผู้รับบริการที่สำคัญ และผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามภาระงานเหล่านั้น เพื่อให้การให้ดำเนินการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เช่น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มผู้ส่งมอบและพันธมิตร ดังนี้

บริการที่สำคัญ	กลุ่มผู้รับบริการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ และพันธมิตร
1 การให้บริการทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์	1. นิสิต และบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา 2. ศิษย์เก่า (รับบริการเฉพาะบางบริการ)	1. หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยา ที่จะได้ทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์ไปใช้สนับสนุนพันธกิจของหน่วยงาน	1. หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยาในการให้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2. หน่วยงานเอกชนที่เป็นพันธมิตรในการจัดการระบบคอมพิวเตอร์และให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย

บริการที่สำคัญ	กลุ่มผู้รับบริการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ และพันธมิตร
			3. หน่วยงานเอกชนที่มี การทำข้อตกลง (MOU) ร่วมกันเพื่อพัฒนาบริการ ด้านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์
2. การให้บริการระบบ สารสนเทศและฐานข้อมูล	1. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา 2. หน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัยพะเยา (ที่ ต้องการขอข้อมูล)	1. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา ที่จะ ได้ระบบสารสนเทศและ ฐานข้อมูลไปใช้สนับสนุน พันธกิจของหน่วยงาน	1. หน่วยงานภายในที่ให้ ความร่วมมือในการให้ ความต้องการ ให้ข้อมูล และร่วมทดสอบระบบ สารสนเทศที่พัฒนา
3. การให้บริการหลักสูตร ฝึกอบรมด้าน คอมพิวเตอร์	1. นิสิต และบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา 2. หน่วยงานภายนอก (ขอให้จัดฝึกอบรม หรือ ขอวิทยากร)	1. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา ที่จะ ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศไป ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ของตน 2. หน่วยงานภายนอกทั้ง ภาครัฐและเอกชน ที่จะ ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศไป ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ของตน	1. หน่วยงานภายในที่ให้ ความต้องการด้านการ หลักสูตรฝึกอบรม 2. เครือข่ายหน่วยงาน ภายนอกที่สนใจให้ทาง ศูนย์ฯ จัดฝึกอบรมหรือ จัดส่งวิทยากรเพื่อจัด อบรม ณ หน่วยงานนั้นๆ 3. หน่วยงานภาคเอกชน ที่ ประสานให้ ความรู้ เพื่อ อัปเดตเทคโนโลยี ต่างๆ แก่ วิทยากรของ ศูนย์ฯ
4. การให้บริการด้าน ห้องเรียน	1. นิสิต อาจารย์ และ บุคลากรมหาวิทยาลัย พะเยา 2. หน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัยพะเยา	1. หน่วยงานภายในมี ห้องเรียนใช้ในการจัดการ เรียนการสอน 2. หน่วยงานภายนอกมี ห้องเรียนใช้ในการจัดการ เรียนการสอน	1. หน่วยงานภายในที่ ต้องการใช้ห้องเรียน 2. หน่วยงานภายนอกที่ ต้องการใช้ห้องเรียน
5. การให้บริการด้านงาน ธุรการ	1. บุคลากรภายในศูนย์ฯ	1. หน่วยงานอื่นๆ ที่จะ ได้รับประโยชน์จากพัสดุ	1. หน่วยงานเอกชน บุคคล นิติบุคคล ใน

บริการที่สำคัญ	กลุ่มผู้รับบริการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ และพันธมิตร
	2. หน่วยงานเอกชน บุคคล นิติบุคคล ใน ลักษณะผู้ขายสินค้าและบริการ โดยรับบริการใน ส่วนการประสานงานด้าน จัดซื้อจัดจ้าง	ครูภัณฑ์ หรือกิจกรรมที่ งานธุรการจัด	ลักษณะเป็นผู้ขายสินค้าและบริการ

1.7 เป้าหมาย และตัวชี้วัดบริการที่สำคัญ

เพื่อให้การให้บริการที่สำคัญของศูนย์ฯ เป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีประสิทธิภาพ ตรงตาม ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ศูนย์ฯจึงได้กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของแต่ละบริการที่ สำคัญดังต่อไปนี้

บริการที่สำคัญ	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
1. การให้บริการทรัพยากรทาง คอมพิวเตอร์	1. มีบริการที่เพียงพอต่อความ ต้องการ มีประสิทธิภาพ และมีส เลียร์ภาพของระบบ 2. บริการสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	1. จำนวนจุดให้บริการระบบ เครือข่ายไร้สายความเร็วสูง 2. ความเร็วในการเชื่อมต่อระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (กิกะบิตต่อวินาที) 3. สัดส่วนการใช้บริการคลาวด์ ควบคู่กับระบบภายใน มหาวิทยาลัย 4. ร้อยละความสามารถให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง (Uptime) 5. ระบบมีความปลอดภัย มีการ จัดการความเสี่ยง และสอดคล้อง กับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. การให้บริการระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูล	1. มีระบบสารสนเทศที่ครบถ้วน ตามความต้องการ 2. ระบบสารสนเทศสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	1. จำนวนระบบสารสนเทศ สนับสนุนการปฏิบัติงานและ การบริหารจัดการ มหาวิทยาลัย

บริการที่สำคัญ	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
		2. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ
3. การให้บริการหลักสูตรฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์	1. ผู้รับการอบรมมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและเพิ่มพูน 2. ผู้รับการฝึกอบรมได้รับความรู้ตามที่ตนเองคาดหวัง	1. ระดับทักษะที่มีการพัฒนาหรือการนำไปใช้ในการพัฒนางานในหน่วยงานตนเอง หรือมาตรฐานที่ได้รับสำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงาน 2. ความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรม
4. การให้บริการด้านห้องเรียน	1. มีบริการที่เพียงพอต่อความต้องการ มีประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งาน 2. บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
5. การให้บริการด้านงานธุรการ	1. การจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผน 2. การบริหารและควบคุมครุภัณฑ์เป็นไปอย่างครบถ้วน 3. งานสารบรรณดำเนินการได้อย่างถูกต้อง 4. ให้บริการด้านอาคารสถานที่ที่สะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งาน	1. ร้อยละของการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายงบประมาณ 2. ร้อยละของการขึ้นทะเบียนและตรวจสอบครุภัณฑ์ 3. ปริมาณการรับส่งหนังสือ 4. ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสถานที่

1.8 ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการให้บริการของศูนย์ ฯ

เพื่อให้การให้บริการที่สำคัญของศูนย์ฯสำเร็จตามเป้าหมาย และตัวชี้วัดที่วางไว้ ศูนย์จึงกำหนดปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จดังนี้

ปัจจัยแต่ละด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อสภาพการให้บริการ
1. การให้บริการทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์	
1.1 ปัจจัยภายใน	1. การได้รับงบประมาณสนับสนุนในการจัดหาระบบและครุภัณฑ์ตามแผน 2. นโยบายที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ 3. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ทันต่อภัยคุกคาม และเทคโนโลยี

ปัจจัยแต่ละด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อสภาพการให้บริการ
1.2 ปัจจัยภายนอก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี 2. กฎหมายที่ควบคุมการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ 3. ราคาที่เพิ่มหรือลดลงสำหรับระบบและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ในท้องตลาด
2. การให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล	
2.1 ปัจจัยภายใน	<ol style="list-style-type: none"> 1. จำนวนและทักษะของบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ทันต่อภัยคุกคาม และเทคโนโลยี 2. การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อการพัฒนาและการให้บริการ
2.2 ปัจจัยภายนอก	<ol style="list-style-type: none"> 1. การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานเจ้าของระบบและผู้ใช้งานระบบ 2. กฎหมายที่ควบคุมการพัฒนาและให้บริการสารสนเทศ 3. ภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. การให้บริการหลักสูตรฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์	
3.1 ปัจจัยภายใน	<ol style="list-style-type: none"> 1. จำนวนและทักษะของผู้ที่จะเป็นวิทยากร 2. สื่อและสถานที่ประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม 3. การกำหนดมาตรฐานและนโยบายด้านสมรรถนะ IT ที่เหมาะสม
3.2 ปัจจัยภายนอก	<ol style="list-style-type: none"> 1. การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ในการให้ข้อมูลและส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม
4. การให้บริการด้านห้องเรียน	
4.1 ปัจจัยภายใน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การได้รับงบประมาณสนับสนุนในการจัดหาระบบและครุภัณฑ์ตามแผน 2. นโยบายที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ 3. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ทันเทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัย
4.2 ปัจจัยภายนอก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ปัจจัยแต่ละด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อสภาพการให้บริการ
5. การให้บริการธุรการ	
5.1 ปัจจัยภายใน	1. ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการเงิน การบัญชี 2. ความเข้าใจในขั้นตอนการจัดทำเอกสาร การตรวจสอบ การเสนอ
5.2 ปัจจัยภายนอก	1. หน่วยงานส่วนกลางให้คำแนะนำที่ดี และกรทือหรือ รันในการประสานงานหรือดำเนินการ เพื่อให้การ ปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนที่วางไว้

ส่วนที่ 2

รายงานผลความก้าวหน้าในการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน

รายงานความก้าวหน้าตัวชี้วัดสำคัญของแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยพะเยา ได้กำหนดพันธกิจหลักที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579 มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2561 มาตรฐาน การอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 แผนอุดมศึกษาระยะยาว 20 ปี พ.ศ. 2561 - 2580 และนโยบายคณะรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี มหาวิทยาลัยพะเยา จึงมุ่งเน้นสร้างความเข้มแข็งของสังคม ด้วยการเตรียมคนไทยที่มีคุณภาพ ในศตวรรษ ที่ 21 ที่มีทักษะชีวิตและทักษะวิชาชีพตรงตามความต้องการ ของตลาดแรงงานสามารถทำงาน เพื่อดำรงชีพและช่วยเหลือสังคม พร้อมปรับตัวอยู่ในสังคมที่เปลี่ยนแปลง ตลอดเวลา และการส่งเสริมการปฏิรูป ระบบเศรษฐกิจสังคมไปสู่ฐานนวัตกรรม เพื่อการแข่งขันของประเทศ ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อ “สานความคิดสร้างจิตใจ” ให้เกิดพลังความสามัคคี ร่วมสร้างแต่สิ่งที่ดี อันจะนำมาซึ่งชื่อเสียง การยอมรับของชุมชน สังคมประเทศชาติ และนานาชาติ จากการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2568 ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อการพัฒนา เป้าประสงค์ กลยุทธ์ มาตรการ ตัวชี้วัดภารกิจเร่งด่วน (Super KPI) และตัวชี้วัดการดำเนินงาน ตามแผน (KPI) ที่สอดคล้องเชื่อมโยงกันเพื่อมุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ “มหาวิทยาลัยสร้างปัญญาเพื่อนวัตกรรม ชุมชนสู่สากล” ของมหาวิทยาลัย โดยกองแผนงาน ได้มีการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบ 6 เดือน มีจำนวน โครงการ รวมทั้งสิ้น 8 โครงการ พบว่า มีผลรวมการเบิกจ่าย งบประมาณรวมทั้งหมดเป็นจำนวนเงิน 114,290.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.68

กระบวนการติดตามประเมินผลแผนยุทธศาสตร์

การรายงานผลการดำเนินงานแผนงานยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2565 – 2569 และแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน พ.ศ. 2567 ได้มีการติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน เสนอต่อผู้บริหารศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา และเผยแพร่ ตามข้อกำหนด ITA

รายงานความก้าวหน้าตามแผนปฏิบัติการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2566 – 31 มีนาคม 2567)

ที่	รหัส	โครงการ	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ	ผลการเบิกจ่าย	ระยะเวลาดำเนินโครงการ	ผู้รับผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคนให้มีสมรรถนะและทักษะแห่งอนาคต							
1	674102084	โครงการยกระดับสมรรถนะด้านดิจิทัล (Digital Literacy) นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	20,000	15,600	ธ.ค.66 - ส.ค.67	นางสาวนิลุบล ปิงเมืองเหล็ก
2	674102082	โครงการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	300,000	92,750	พ.ย.66 - ส.ค.67	นางสาวณัฐกร วงศ์ใหญ่
3	674102085	โครงการพัฒนาบุคลากรปฏิบัติการด้าน Cyber Security	ยังไม่ได้ดำเนินการ	190,000	-	พ.ย.66 - ส.ค.67	นายชิตินนท์ มณีธรรม
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล							
1	674102077	โครงการ ITA	เสร็จสิ้นโครงการ	6,000	5,940	ม.ค.67	นางสาวเข็มจิรา นิลนนท์
2	674102078	โครงการ Open house	ยังไม่ได้ดำเนินการ	53,500	-	พ.ย.66 - ส.ค.67	นายชิตินนท์ มณีธรรม

3	674102079	โครงการจัดทำ ทบทวนและ ดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการ รักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	2,000	-	เม.ย.67	ว่าที่ร้อยตรีพิชณกร จิตจำนงค์
4	674102080	โครงการทบทวนปรับปรุง รายละเอียดและคุณลักษณะครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์ 2567	ยังไม่ได้ดำเนินการ	2,000	-	ก.ค.67	ว่าที่ร้อยตรีพิชณกร จิตจำนงค์
5	674102081	โครงการการสร้างความรู้ ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Awareness)	ยังไม่ได้ดำเนินการ	11,500	-	ก.ค.67	ว่าที่ร้อยตรีพิชณกร จิตจำนงค์
6	674102083	โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	ยังไม่ได้ดำเนินการ	100,000	-	พ.ย.66 - ส.ค.67	นางสาวเข็มจิรา นิลนนท์
7	-	โครงการประกวดเว็บไซต์หน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ 2567	ยังไม่ได้ดำเนินการ	20,000	-	เม.ย.67 - ส.ค.67	นายนิพนธ์วัฒน์ เมืองช้าง
8	-	โครงการพัฒนาห้องเรียน Smart Classroom	ยังไม่ได้ดำเนินการ	-	-	เม.ย.67 - ส.ค.67	นางสาวโสภา มั่งคั่ง

สรุปความก้าวหน้าผลการเบิกจ่ายงบประมาณและดำเนินงานตามตัวชี้วัด รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2566 – 31 มีนาคม 2567)

ชื่อหน่วยงาน	จำนวนโครงการ	งบประมาณที่ได้รับ				คะแนนตัวชี้วัดรวม (ร้อยละ)	
		แผน	ผลการใช้จ่ายจริง	คงเหลือ	ร้อยละ	แผน	ผล
ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	8	685,000	114,290	570,710	16.68	100	0

ส่วนที่ 3

การวัด การวิเคราะห์ และพัฒนา

(Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)

3.1 การวัดผลการดำเนินงาน (Performance Measurement)

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปี พ.ศ. 2567 (รอบ 6 เดือน) พบว่า มีการดำเนินงาน ตามมิติของ Balanced Scorecard ดังนี้

ด้านการเงิน (อธิบายถึงผลการใช้จ่ายงบประมาณว่าสอดคล้องกับแผน คุ่มค่า คุ่มทุน ได้ผลลัพธ์หรือไม่) ผลการใช้จ่ายงบประมาณสอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานที่วางไว้ได้อย่างคุ้มค่า และได้รับผลลัพธ์ที่น่าพอใจ

ด้านลูกค้า (อธิบายผลการดำเนินการว่าเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างไร ส่งมอบอะไรให้ลูกค้าพึงพอใจ)

ผลการดำเนินงานแต่ละโครงการตามความคาดหวังของลูกค้า (ผู้เข้าร่วมโครงการ) และได้ส่งมอบ ความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

- ให้ความรู้ด้านเกณฑ์ใหม่ ของ ITA ให้กับเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบข้อกำหนด และสามารถนำไปปฏิบัติงานของตนได้ดีขึ้น

ด้านกระบวนการภายใน (อธิบายถึงกระบวนการดำเนินการมีประเด็นได้ที่ดีมีประสิทธิภาพ สามารถยกระดับได้ ประเด็นใดต้องได้รับการแก้ไข)

กระบวนการการทำงานอย่างมีขั้นตอนกำหนดชัดเจน จะช่วยเพิ่มสมรรถนะและทักษะให้บุคลากรในศูนย์บริการเทคโนโลยีฯ และนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในหน่วยงาน ของตนเอง

มีการดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย และหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิด ความถูกต้อง มีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการ เช่น การลงทะเบียนเข้าร่วม โครงการผ่านระบบออนไลน์ การออกใบประกาศนียบัตรผ่านระบบออนไลน์ และการสัมมนาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (อธิบายในรอบปีมีกระบวนการที่ดีมีประสิทธิภาพในประเด็นใดที่จะใช้ในการต่อยอดและเรียนรู้ร่วมกัน)

การชี้แจงและให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ดีขึ้น มีการพัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้ในสนับสนุนการดำเนินโครงการ เช่น ระบบ training.up.ac.th เพื่อให้บริการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมออนไลน์

3.2 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Performance Improvement System) การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของกองแผนงาน ประจำปี พ.ศ. 2567 (รอบ 6 เดือน) พบว่า มีแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินการของปีต่อไป เป็นไปตามเป้าหมาย ของคณะ และของมหาวิทยาลัย โดยได้แยกแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงานในอนาคต ตามหัวข้อของ Balanced Scorecard ดังนี้

ด้านการเงิน

ดำเนินการปรับปรุงการวางแผนงบประมาณของโครงการให้สอดคล้องกับเป้าหมายของศูนย์บริการเทคโนโลยีฯ เพื่อให้งบประมาณถูกใช้ครบถ้วนตามแผนที่กำหนดไว้

ด้านลูกค้า

ทำการประเมินความพึงพอใจ และสิ่งที่ผู้เข้าร่วมได้รับจากการจัดโครงการ เพื่อให้ ครบถ้วนตามกรอบ หัวข้อของ Balanced Scorecard และนำผลประเมินดังกล่าวมาปรับปรุงการ ดำเนินงานของศูนย์บริการเทคโนโลยีฯ

ด้านกระบวนการภายใน

ประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมี ข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตามการดำเนินงาน วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงกระบวนการภายใน

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

นำข้อเสนอแนะจากผลการประเมินจากลูกค้ามาปรับปรุงกระบวนการ พัฒนาการกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ลดกระบวนการที่ไม่จำเป็น นำระบบสารสนเทศ หรือพัฒนาระบบสารสนเทศมาทดแทนกระบวนการที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ และสามารถทำให้เป็นการดำเนินงานแบบอัตโนมัติได้

