



แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
มหาวิทยาลัยพะเยา

คำนำ

แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ฉบับนี้เป็นแผนที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางของการดำเนินงานของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมีความสอดคล้องเชื่อมโยงตามนโยบายของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยเป็นแผนที่เน้นความสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ที่ได้ประกาศไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2565 – 2569 รวมทั้งได้จัดทำให้สอดคล้องกับสถานะการณ์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบันและอนาคต โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยพะเยามีความเป็นเลิศทางวิชาการ สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและชุมชน และก้าวเข้าสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล (digital university) คือมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารจัดการด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพรวดเร็ว และมีความปลอดภัย

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ฉบับนี้ จะเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนางานองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกันต่อไป

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยพะเยา

มีนาคม 2566

สารบัญ

คำนำ.....	2
ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร	5
1.1 ประวัติความเป็นมาของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	5
1.2 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม สมรรถนะหลักของหน่วยงาน.....	6
1.3 โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหาร	8
1.4 ข้อมูลบุคลากร	9
1.5 ข้อมูลด้านสินทรัพย์.....	10
1.6 ผู้รับบริการที่สำคัญ และผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการ.....	11
1.7 เป้าหมาย และตัวชี้วัดบริการที่สำคัญ	14
1.8 ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการให้บริการของศูนย์ ฯ	15
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม	18
2.1 การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์	Error! Bookmark not defined.
ส่วนที่ 3 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร... Error! Bookmark not defined.	
3.1 วิสัยทัศน์ของแผนยุทธศาสตร์.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 ความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 กลยุทธ์ มาตรการ ตัวชี้วัด และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์.....	Error! Bookmark not defined.
ส่วนที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	Error! Bookmark not defined.

- 4.1 การประเมินความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์.....Error! Bookmark not defined.
- 4.2 การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินงาน.....Error! Bookmark not defined.
- 4.3 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานError! Bookmark not defined.

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร

1.1 ประวัติความเป็นมาของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยพะเยาได้รับการจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ที่ไม่เป็นส่วนราชการ อย่างเต็มรูปแบบ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 มีการจัดตั้งโครงสร้างของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย ประกอบไปด้วยหน่วยงานสายสนับสนุน และหน่วยงานสายวิชาการ โดย ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้รับการจัดตั้งให้เป็นหน่วยงานสายสนับสนุน ที่เป็นหน่วยงาน เทียบเท่าระดับกอง และมีชื่อหน่วยงานภาษาอังกฤษว่า “Center for Information Technology and Communication Services” มีชื่อย่อภาษาอังกฤษว่า “CITCOMS” มีสถานที่ทำการ ณ อาคารเรียนรวม ก่อน ย้ายที่ทำการมายังอาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปี พ.ศ. 2554 โดยสำนักงานตั้งอยู่ ณ อาคารปีกด้านตะวันออก ชั้น 3 เป็นสำนักงาน และชั้น 2 เป็นพื้นที่ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์

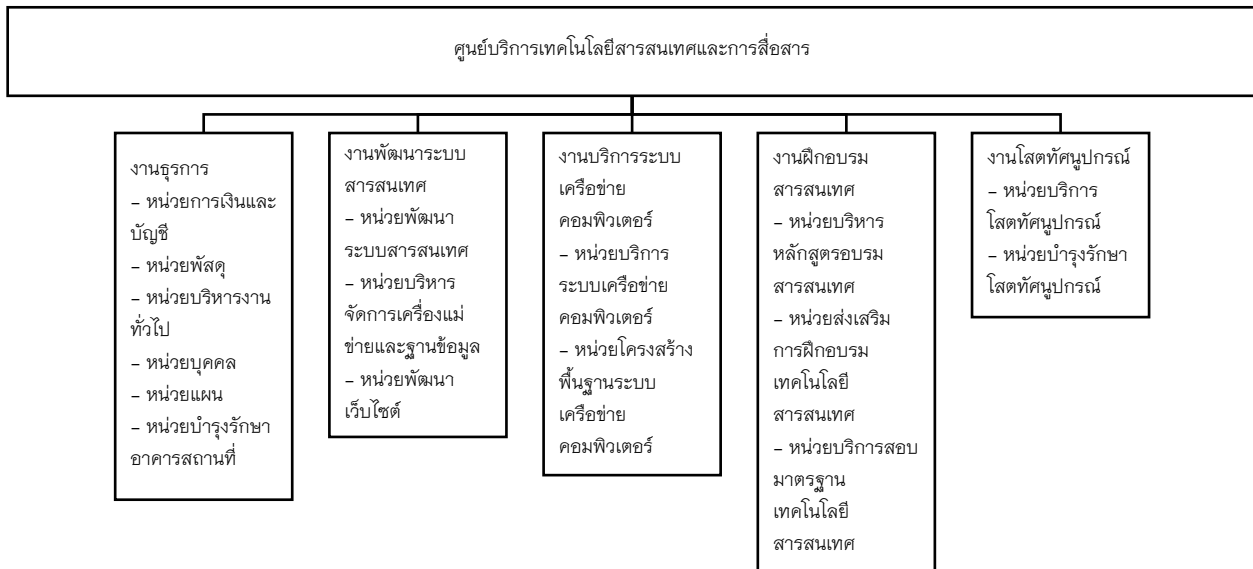
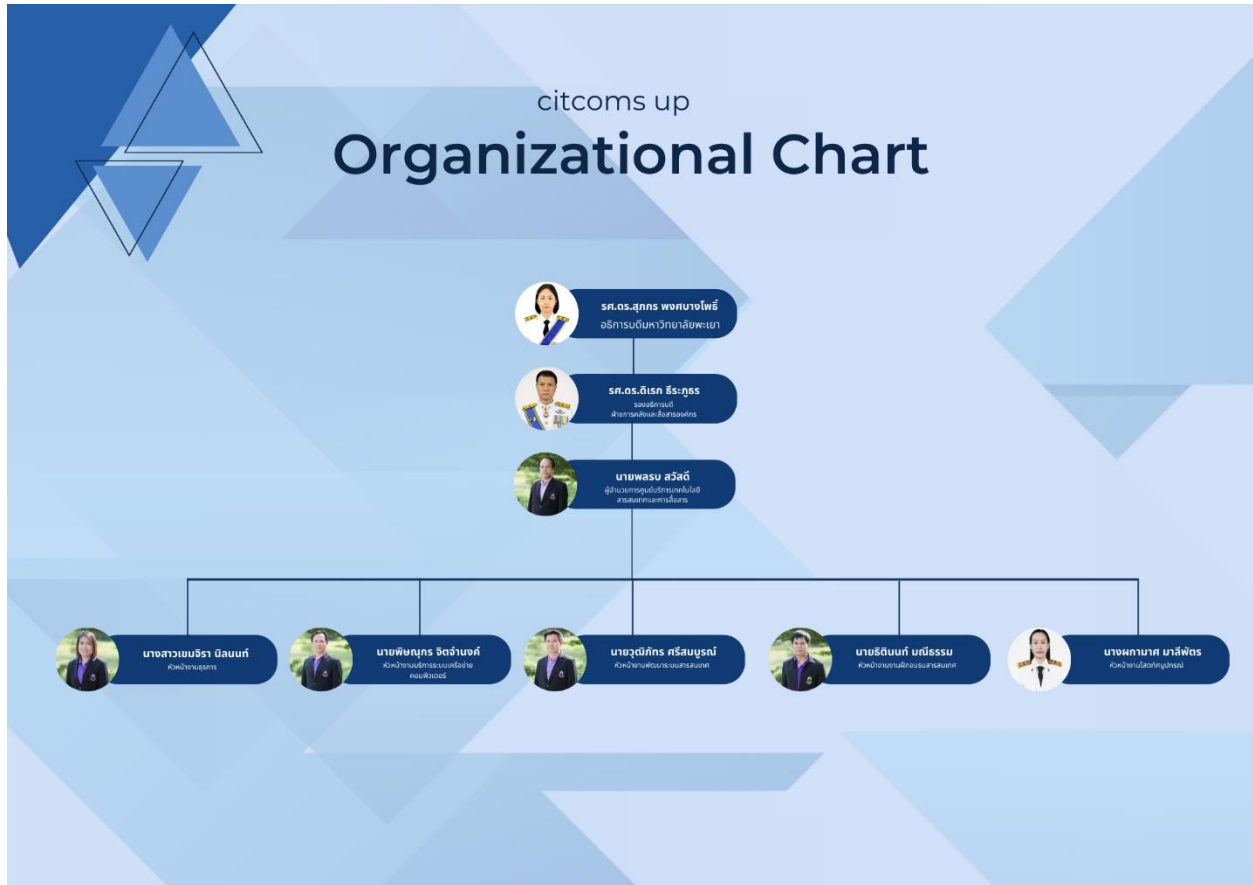
เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและการให้บริการ ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร ได้มีการแบ่งหน่วยงานออกเป็นงานย่อย 5 งาน ได้แก่ งานธุรการ มีหน้าที่ในการบริหารจัดการ ภายใน ประกอบไปด้วย การบริหารงานสารบรรณ งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง งานด้านการบริหารทรัพย์สิน และครุภัณฑ์ งานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล งานด้านการประกันคุณภาพ งานด้านการตรวจสอบ ภายใน งานด้านการบริหารความเสี่ยง และงานด้านการให้บริการอาคารสถานที่และความปลอดภัย งาน พัฒนาระบบสารสนเทศ มีหน้าที่ในการให้บริการพัฒนาระบบสารสนเทศตามแผนการพัฒนาระบบ สารสนเทศของมหาวิทยาลัย พัฒนาและให้บริการเว็บไซต์ และบริหารจัดการระบบฐานข้อมูล งานบริการ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ในการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลกลาง (data center) การให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับห้องเรียนและสำนักงาน การให้บริการซอฟต์แวร์ การให้บริการระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ และการให้บริการสื่อสารออนไลน์ งานฝึกอบรมสารสนเทศ มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมเพิ่ม ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรและนิสิต และจัดอบรมหลักสูตรอื่น ๆ ตามความต้องการ ของหน่วยงานต่าง ๆ งานผลิตสื่อนวัตกรรม มีหน้าที่ในการให้บริการระบบจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (learning management system) ผลิตสื่อการเรียนการสอน สื่อวีดิทัศน์ และถ่ายทอดสด (live streaming) และงานบริการโสตทัศนูปกรณ์ มีหน้าที่ในการให้บริการระบบภาพและเสียงภายในห้องเรียนและห้อง ประชุม

1.2 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม สมรรถนะหลักของหน่วยงาน

ปรัชญา	ปญญาชีวิติ เสฎฐชีวิติ นาม (ปญญาชีวิติ เสฎฐะชีวิติ 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. พัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยทางด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 3. พัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกกลุ่มให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านการฝึกอบรมเสริมทักษะและการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อดิจิทัลออนไลน์ 4. ให้บริการระบบสารสนเทศและนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มประสิทธิภาพ ใส่ใจในการให้บริการ และนำความคิดเห็นของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง 5. ให้บริการด้านห้องเรียน โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ทันสมัย เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสนองตอบต่อการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (digital university)
ค่านิยมองค์กร	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cooperation – ทำงานโดยประสานงานกับทุกฝ่ายทั้งผู้รับบริการและ Partner 2. Innovation – มีความคิดสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ 3. Teamwork – ทำงานเป็นทีม มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน 4. Competence – บุคลากรที่มีสมรรถนะและทักษะที่เชี่ยวชาญ 5. Smart – ให้บริการและบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

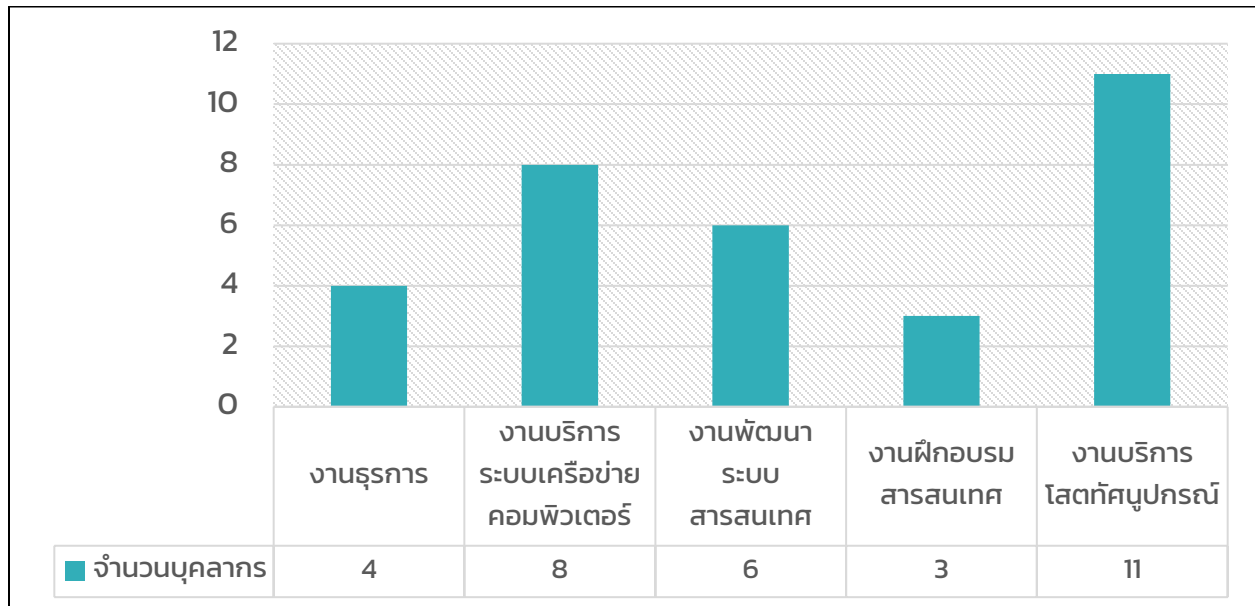
สมรรถนะ หลักของ องค์กร (Core Competency)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Innovative – สามารถริเริ่มหรือพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถประยุกต์ใช้ในพันธกิจต่างๆของมหาวิทยาลัยได้ 2. Expertise – มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถให้คำปรึกษา เสนอแนะหรือถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ได้ 3. Self-Development – มีการพัฒนาตนเอง ศึกษา เทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดเวลา และสามารถประเมินความเหมาะสมเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยได้ 4. System Thinking – มีความคิดเชิงระบบ คิดในเชิงภาพรวมได้ และสามารถหาเหตุผลสาเหตุ แนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ 5. Achievement Motivation – ปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน มีการประสานงาน ตรวจสอบความถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อให้งานออกมาตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ 6. Teamwork – สามารถทำงานเป็นทีม มีการวางแผน จัดสรรงาน ให้เหมาะสม สามารถประชุมหารือข้ามงานเพื่อกำหนดแผนการทำงาน และหาทางออกแก้ไขปัญหาาร่วมกัน 7. Service Mind – มีจิตบริการ ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ ให้คำปรึกษา ไม่ปล่อยผ่านงานหาทางออกและแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการจนถึงที่สุด
---	--

1.3 โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหาร

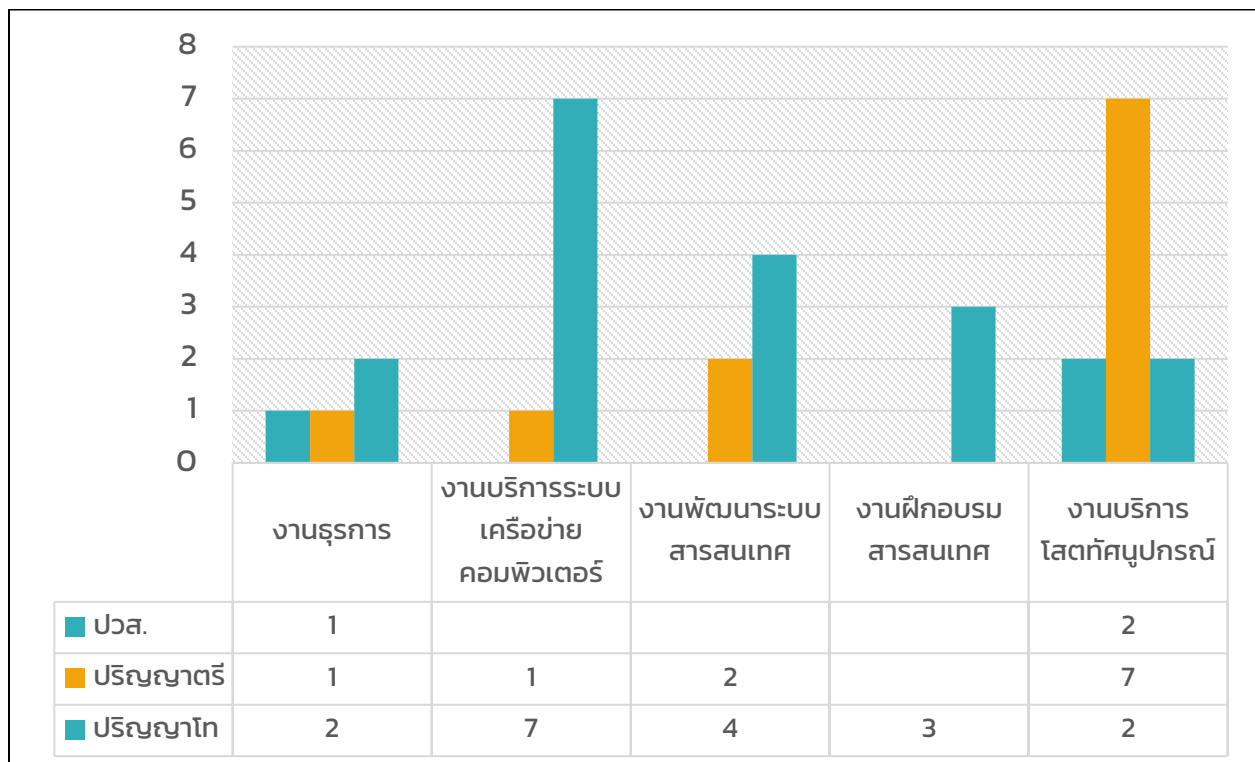


1.4 ข้อมูลบุคลากร

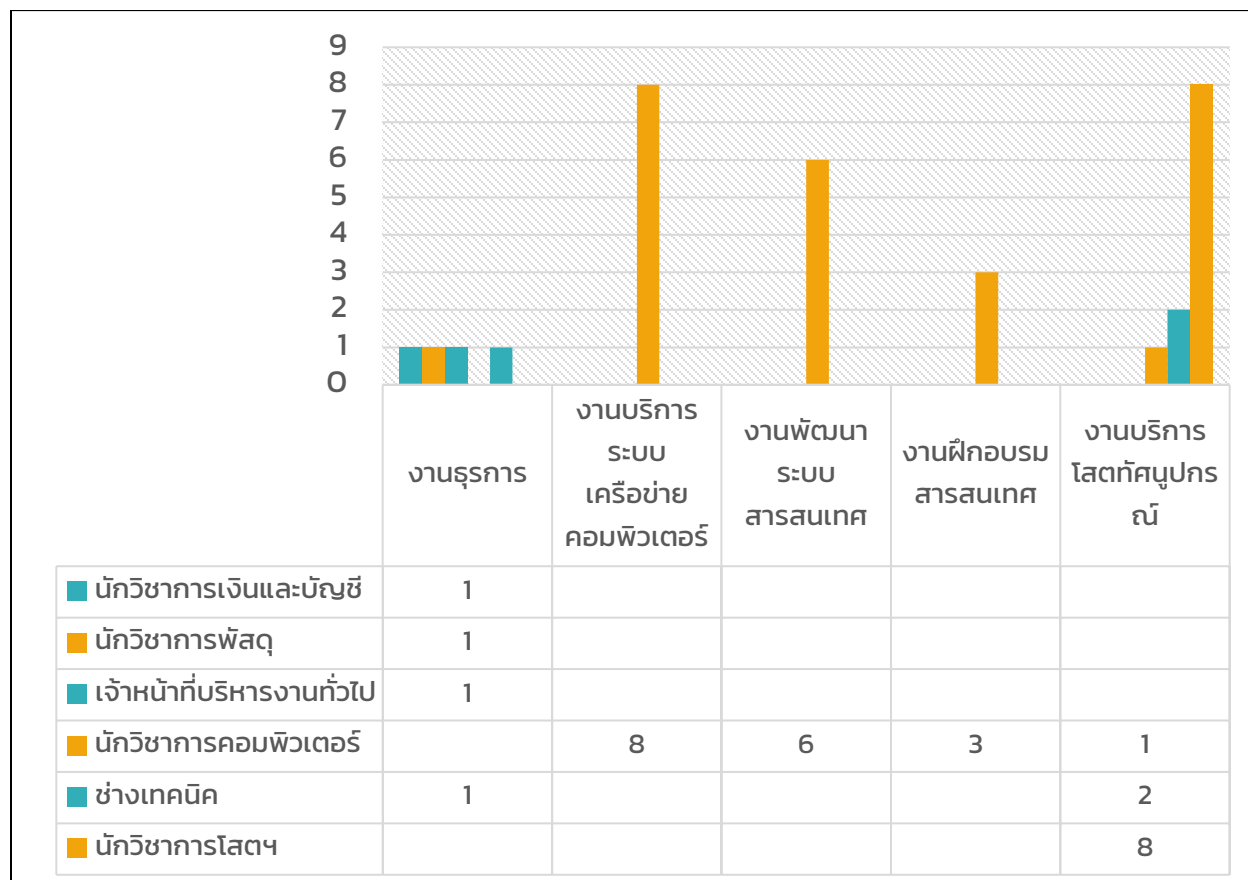
1.4.1 จำนวนบุคลากรแยกตามงาน



1.4.2 จำนวนบุคลากรแยกตามวุฒิการศึกษา



1.4.3 จำนวนบุคลากรแยกตามตำแหน่งงาน



1.5 ข้อมูลด้านสินทรัพย์

1.5.1 ด้านอาคารสถานที่ ประกอบไปด้วยส่วนสำนักงาน ได้แก่ สำนักงานของงานธุรการและงานพัฒนาระบบ ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านตะวันออก ชั้น 3 สำนักงานของงานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 2 สำนักงานของงานผลิตสื่อนวัตกรรม ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 2 ในด้านตะวันตก สำนักงานของงานฝึกอบรมสารสนเทศ ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 4 ด้านตะวันตก และสำนักงานของงานโสตทัศนูปกรณ์ ตั้งอยู่ ณ อาคารเรียนรวม CE

1.5.2 ด้านพื้นที่การให้บริการ ประกอบไปด้วยห้องให้บริการเรียนการสอนด้วยคอมพิวเตอร์ ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 1 จำนวน 6 ห้อง รองรับการเรียนการสอนด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ 526 เครื่อง ห้องให้บริการการเรียนการสอนเชิงบรรยาย มีการให้บริการ

หลายอาคาร (ศูนย์รับผิดชอบเรื่องระบบภาพและเสียงของห้องเรียน) และมีการให้บริการระบบภาพเสียงในห้องประชุมต่างๆ เช่น ห้องประชุมเมืองพะเยา และห้องประชุมบรรณารักษ์ อาคารบริหาร

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

1.5.4 ด้านทรัพยากรเครื่องคอมพิวเตอร์ มีการให้บริการเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการนำไปจัดทำเป็นเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการเว็บไซต์ ให้บริการระบบสารสนเทศ ให้บริการระบบฐานข้อมูล ให้บริการจัดเก็บไฟล์ และให้บริการด้านอื่น ๆ ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหลัก 2 ชุด มีประสิทธิภาพในการให้บริการ และศูนย์ฯ ยังให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ลูกข่าย (client) ในลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (personal computer) เพื่อใช้ในสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ผู้สอน 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 เช่นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มผู้ส่งมอบและพันธมิตร ดังนี้

บริการที่สำคัญ	กลุ่มผู้รับบริการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบและพันธมิตร
1 การให้บริการ ทรัพยากรทาง คอมพิวเตอร์	1. นิสิต และบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา 2. คิษย์เก่า (รับบริการ เฉพาะบางบริการ)	1. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ จะได้ทรัพยากรทาง คอมพิวเตอร์ไปใช้ สนับสนุนพันธกิจของ หน่วยงาน	1. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยพะเยาใน การให้ ข้อมูล เพื่อ ปรับปรุงและพัฒนา ระบบ เครือข่าย คอมพิวเตอร์ 2. หน่วยงานเอกชนที่ เป็นพันธมิตรในการใน การจั ด ทา ระบบ คอมพิวเตอร์ และให้ ความรู้ด้านเทคโนโลยี ที่ทันสมัย 3. หน่วยงานเอกชนที่มี การทำข้อตกลง (MOU) ร่วมกัน เพื่อพัฒนา บริการด้านระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์
2. การให้บริการระบบ สารสนเทศ และ ฐานข้อมูล	1. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา 2. หน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัยพะเยา (ที่ ต้องการขอข้อมูล)	1. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ จะได้ระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลไปใช้ สนับสนุนพันธกิจของ หน่วยงาน	1. หน่วยงานภายในที่ให้ ความร่วมมือในการให้ ความต้องการ ให้ข้อมูล และร่วมทดสอบระบบ สารสนเทศที่พัฒนา
3. การให้ บริการ หลักสูตรฝึกอบรมด้าน คอมพิวเตอร์	1. นิสิต และบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา	1. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ จะได้ บุ ค ล ก ร ที่ มี	1. หน่วยงานภายในที่ให้ ความต้องการด้านการ หลักสูตรฝึกอบรม

บริการที่สำคัญ	กลุ่มผู้รับบริการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คู่มือความร่วมมือ ผู้ส่งมอบและพันธมิตร
	2. หน่วยงานภายนอก (ขอให้จัดฝึกอบรม หรือขอวิทยากร)	ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน 2. หน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน ที่จะได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน	2. เครือข่ายหน่วยงานภายนอกที่สนใจให้ทางศูนย์ฯจัดฝึกอบรมหรือจัดส่งวิทยากรเพื่อจัดอบรม ณ หน่วยงานนั้นๆ 3. หน่วยงานภาคเอกชนที่ประสานให้ความรู้เพื่ออัปเดตเทคโนโลยีต่างๆแก่วิทยากรของศูนย์ฯ
4. การให้บริการผลิตบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์และระบบการจัดการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1. นิสิตและอาจารย์มหาวิทยาลัยพะเยา	1. หน่วยงานระดับคณะที่จะได้รับบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการให้บริการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน	1. หน่วยงานระดับคณะที่ให้ความต้องการ และข้อมูลเพื่อจัดทำบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์
5. การให้บริการดำเนินงานธุรการ	1. บุคลากรภายในศูนย์ฯ 2. หน่วยงานเอกชน บุคคล นิติบุคคล ในลักษณะผู้ขายสินค้าและบริการ โดยรับบริการในสถานการณ์ประสานงานด้านจัดซื้อจัดจ้าง	1. หน่วยงานอื่น ๆ ที่จะได้รับประโยชน์จากพัสดุ ครุภัณฑ์ หรือกิจกรรมที่งานธุรการจัด	1. หน่วยงานเอกชน บุคคล นิติบุคคล ในลักษณะเป็นผู้ขายสินค้าและบริการ

1.7 เป้าหมาย และตัวชี้วัดบริการที่สำคัญ

เพื่อให้การให้บริการที่สำคัญของคุณฯ เป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีประสิทธิภาพ ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คุณฯจึงได้กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของแต่ละบริการที่สำคัญดังต่อไปนี้

บริการที่สำคัญ	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
1. การให้บริการทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์	<ol style="list-style-type: none"> มีบริการที่เพียงพอต่อความต้องการ มีประสิทธิภาพ และมีเสถียรภาพของระบบ บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ 	<ol style="list-style-type: none"> จำนวนจุดให้บริการระบบเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง ความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (กิกะบิตต่อวินาที) สัดส่วนการใช้บริการคลาวด์ควบคู่กับระบบภายในมหาวิทยาลัย ร้อยละความสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง (Uptime) ระบบมีความปลอดภัย มีการจัดการความเสี่ยง และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. การให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> มีระบบสารสนเทศที่ครบถ้วนตามความต้องการ ระบบสารสนเทศสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ 	<ol style="list-style-type: none"> จำนวนระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัย ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ

บริการที่สำคัญ	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
3. การให้บริการหลักสูตรฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์	1. ผู้รับการอบรมมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและเพิ่มพูน 2. ผู้รับการฝึกอบรมได้รับความรู้ตามที่ตนเองคาดหวัง	1. ระดับทักษะที่มีการพัฒนาหรือการนำไปใช้ในการพัฒนางานในหน่วยงานตนเอง หรือมาตรฐานที่ได้รับสำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงาน 2. ความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรม
4. การให้บริการผลิตบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการจัดการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1. มีบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ครบถ้วนตามความต้องการ 2. มีระบบจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ 3. ระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	1. จำนวนบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการจัดการเรียนการสอน 2. จำนวนระบบ UP LMS 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์และระบบ UP LMS
5. การให้บริการดำเนินงานธุรการ	1. การจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผน 2. การบริหารและควบคุมครุภัณฑ์เป็นไปอย่างครบถ้วน 3. งานสารบรรณดำเนินการได้อย่างถูกต้อง 4. ให้บริการด้านอาคารสถานที่ที่สะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งาน	1. ร้อยละของการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายงบประมาณ 2. ร้อยละของการขึ้นทะเบียนและตรวจสอบครุภัณฑ์ 3. ปริมาณการรับส่งหนังสือ 4. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสถานที่

1.8 ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการให้บริการของคุณฯ

เพื่อให้การให้บริการที่สำคัญของคุณฯสำเร็จตามเป้าหมาย และตัวชี้วัดที่วางไว้ คุณฯจึงกำหนดปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จดังนี้

ปัจจัยแต่ละด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อสภาพการให้บริการ
1. การให้บริการทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์	

ปัจจัยแต่ละด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อสภาพการให้บริการ
1.1 ปัจจัยภายใน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การได้รับงบประมาณสนับสนุนในการจัดหาระบบและครุภัณฑ์ตามแผน 2. นโยบายที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ 3. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ทันต่อพ้ภัยคุกคาม และเทคโนโลยี
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 และทักษะที่ทันต่อพ้ภัยคุกคาม 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

ปัจจัยแต่ละด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อสภาพการให้บริการ
3.2 ปัจจัยภายนอก	1. การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆในการให้ข้อมูลและส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม
4. การให้บริการผลิตบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการจัดการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	
4.1 ปัจจัยภายใน	1. ทักษะของบุคลากรที่จะให้บริการและพัฒนาบริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาทางเทคนิค และปรับปรุงบริการได้อย่างรวดเร็ว 2. เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาและการให้บริการ
4.2 ปัจจัยภายนอก	1. การได้รับความร่วมมือจากนิสิตและอาจารย์ในการใช้งานระบบตามมาตรการที่กำหนด 2. การให้ความร่วมมือของคณะและหลักสูตรในการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์
5. การให้บริการธุรการ	
5.1 ปัจจัยภายใน	1. ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการเงิน การบัญชี 2. ความเข้าใจในขั้นตอนการจัดทำเอกสาร การตรวจสอบ การเสนอ
5.2 ปัจจัยภายนอก	1. หน่วยงานส่วนกลางให้คำแนะนำที่ดี และกรตือรือร้นในการประสานงานหรือดำเนินการ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนที่วางไว้

ส่วนที่ 2

แนวทางการบริหารแผนการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการตามแนวทางการบริหารแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย มีกระบวนการบริหารแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2566 สอดคล้องตามวิธีการงบประมาณและแนวทางการจัดทางงบประมาณประจำปี มีการขับเคลื่อนการดำเนินงานพร้อมทั้งทบทวนกระบวนการและ ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น มีการทบทวนกลยุทธ์/มาตรการและ แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมสำคัญให้สอดคล้องกับนโยบายการจัดทำคำของบประมาณประจำปีโดยหน่วยงาน จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2566 การจัดทำโครงการ/กิจกรรม ภายใต้งบประมาณที่ได้รับจัดสรร โดยผ่านความเห็นชอบจากมหาวิทยาลัย รวมถึงการกำกับติดตามการดำเนินงานเพื่อมีการดำเนินงานได้ตามแผนและงบประมาณให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

คำนิยาม

การบริหารแผนปฏิบัติการ หมายถึง การบริหารจัดการงบประมาณรายจ่ายประจำปีของหน่วยงานได้รับจัดสรรงบประมาณไปใช้จ่าย โดยจัดทำเป็นแผนงาน/โครงการภายใต้แผนปฏิบัติการ และแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีตามนโยบาย กรอบการดำเนินงาน และกรอบการจัดสรร งบประมาณของมหาวิทยาลัยพะเยา การกำกับติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน ผลการใช้จ่าย งบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ และแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง โครงการที่กำหนดในแผนการดำเนินงาน การใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ที่ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินงานและจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัยพะเยาตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานตั้งแต่ต้นปีงบประมาณการปรับแผนปฏิบัติการ หมายถึง การยกเลิกโครงการหรือการปรับสาระสำคัญของโครงการ ได้แก่ ชื่อโครงการ/วัตถุประสงค์ /เป้าหมาย/ตัวชี้วัดความสำเร็จ/กิจกรรม/การเพิ่ม-ลดงบประมาณภาพรวม ของโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานที่ได้รับการอนุมัติจากมหาวิทยาลัยพะเยา

แนวทางการบริหารแผนปฏิบัติการ

1. ขั้นตอนการขออนุมัติเร่งด่วนโครงการ/กิจกรรม

1.1 ก่อนแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยพะเยา ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การอนุมัติ

1) โครงการมีความจำเป็นเร่งด่วนในการดำเนินงาน ซึ่งโครงการ/กิจกรรมดังกล่าวอยู่ในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน แต่อยู่ระหว่างเสนอหรือการพิจารณาอนุมัติของมหาวิทยาลัยพะเยา

2) เอกสารประกอบการอนุมัติ

2. ขั้นตอนการดำเนินการขออนุมัติโครงการ

1) ผู้รับผิดชอบโครงการ/กลุ่มงานจัดทำโครงการ/แผนการดำเนินงานและการเบิกจ่าย

2) หัวหน้าหน่วยงาน ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของโครงการก่อนเสนอผู้อำนวยการ

3) ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบและลงนามเป็นผู้เสนอโครงการ หรือไม่เห็นชอบส่งคืนหัวหน้าหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโครงการ

4) รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยาพิจารณาเห็นชอบอนุมัติ

3. ขั้นตอนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี(โครงการ/กิจกรรม)

1) ผู้รับผิดชอบโครงการ/งานจัดทำแบบฟอร์มการปรับแผน/จัดทำโครงการ/แผนการ

ดำเนินงานและการเบิกจ่ายตามแบบฟอร์มของมหาวิทยาลัยพะเยา

2) หัวหน้าหน่วยงาน ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของแบบฟอร์มการปรับแผน/โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานที่ได้อนุมัติจากมหาวิทยาลัยพะเยา

3) การอนุมัติปรับแผนปฏิบัติการ

