คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดทำแผนปฏิบัติงานและการติดตามผลการดำเนินงาน
สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

Preparation of Action plan and monitoring of results

Information and Digital Technology Center

นางสาวสุภักตรา เส็งหะพันธุ์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำนำ

สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในสถาบัน ดูแลทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัย ด้านพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศ และให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียนการสอน จัดทำและวางแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน รวมถึงภารกิจที่ได้รับมอบนโยบาย หรือมอบหมายให้ปฏิบัติเป็นกรณีพิเศษจากผู้บริหารสถาบัน ดังนั้น การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ให้ดำเนินงานไปในแนวทางที่กำหนดไว้ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจัดทำแผนปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นคู่มือให้ผู้ดูแล และปฏิบัติงานด้านแผนทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน วิธีการติดตามผลการดำเนินงาน ข้อกำหนด หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอ้างอิงตามมาตรฐาน International Oraganization for Standardization (ISO) 9001:2015 และ 27001:2013 ที่สำนักได้นำเข้ามาเป็นกรอบในการดำเนินงานเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักเพื่อให้เป็นมาตรฐานระดับสากลอีกด้วย

ผู้จัดทำจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะมีประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานในการ จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สามารถบริหารจัดการแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้จัดทำขอขอบคุณผู้อำนวยการกองบริหารงานสำนัก ที่ผลักดัน ส่งเสริม ให้คำแนะนำแก่บุคลากรของสำนักในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขอบคุณบุคลากรส่วนบริหารและพัฒนาองค์การ และบุคลากรของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ซึ่งหากคู่มือฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขอน้อมรับข้อผิดพลาดดังกล่าวเพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาคู่มือให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ต่อไป

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ที่มาและความสำคัญ 1

1.2 วัตถุประสงค์ 2

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 2

1.4 ขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงาน 3

บทที่ 2 โครงสร้างการบริหารและอัตรากำลัง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ 4

2.1 ประวัติความเป็นมา 4

2.2 ปรัชญาและปณิธาน 5

2.3 วิสัยทัศน์ 5

2.4 พันธกิจ 5

2.5 ค่านิยมร่วม 5

2.6 โครงสร้างสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ 6

2.7 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนบริหารและพัฒนาองค์การ 11

2.8 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง 11

2.9 ลักษณะงานที่ปฏิบัติของตำแหน่ง 13

บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงาน ตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015 และ ISO27001:2013 21

3.1 หลักเกณฑ์/มาตรฐานการปฏิบัติงาน 21

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน 30

3.3 เงื่อนไข ข้อสังเกต ข้อควรระวัง สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน 33

3.4 แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 33

3.5 วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน 39

3.6 จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรม 41

บทที่ 4 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 44

4.1 ขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงานของผู้จัดทำแผนการปฏิบัติงาน.....44

4.2 ขั้นตอนกระบวนการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศ (Flowchart) 52

4.3 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....58

บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขและพัฒนางาน 59

5.1 ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข 59

5.2 ข้อเสนอแนะ 60

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

"WISDOM for Sustainable Development" ปรัชญาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยที่สถาบันมีวิสัยทัศน์ในการ "เป็นสถาบันสรรค์สร้างปัญญาของสังคม และสร้างผู้นำเพื่อไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับสากล" สถาบันจึงได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ขึ้น ซึ่งมียุทธศาสตร์การพัฒนาและเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ทั้งหมด 6 หมุดหมาย ส่วนหนึ่งของเป้าประสงค์ก็คือการขับเคลื่อนการพลิกโฉมด้วยดิจิทัลเทคโนโลยีและการบริหารจัดการแบบเปิด (Open Governance) และภารกิจหนึ่งที่จะผลักดันให้บรรลุเป้าประสงค์ได้คือการกำหนดแผนการพลิกโฉมดิจิทัลเทคโนโลยีอย่างเป็นรูปธรรม สถาบันจึงได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลระยะเวลา 3 ปี (พ.ศ.2566 – 2568) เพื่อวางแผนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังได้แต่งตั้งที่ปรึกษาและคณะกรรมการยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลขึ้นเพื่อกำหนดนโยบาย และเสนอแนะแผนยุทธศาตร์เทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน

สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นหน่วยงานระดับสำนักที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในสถาบัน ดูแลด้านโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัย ด้านพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศ จัดหาระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียนการสอน และภารกิจต่าง ๆ ของสถาบัน โดยตลอดเวลาที่ผ่านมาสำนักยังได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้คำปรึกษา/แนะนำ และให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของสถาบันมาอย่างต่อเนื่อง และจากภารกิจของสำนักตามที่กล่าวมา สถาบันจึงได้มอบหมายให้สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแล รับผิดชอบ และบริหารจัดการแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันให้สำเร็จลุล่วง ส่งเสริมให้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ประกอบกับสำนักมีการจัดทำแผนงานต่าง ๆ เพื่อมาสนับสนุนภารกิจที่ต้องดำเนินการในแต่ละปี อาทิ แผนยุทธศาตร์เทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน แผนการปฏิบัติราชการ แผนบริหารจัดการความเสี่ยง แผนควบคุมภายใน แผนบริหารความต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน อีกทั้งสำนักได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 และ ISO27001:2013 การดำเนินงานต่าง ๆ จึงต้องเป็นไปตามหลักการมาตรฐาน จะเห็นได้ว่าโครงการ/กิจกรรมจากแผนงานที่มีความหลากหลายและซับซ้อน

ประกอบกับสำนักเองยังไม่เคยมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำแผนมาก่อน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักบรรลุเป้าหมายจึงต้องมีระบบบริหารจัดการ การวางแผน การติดตามที่ประสิทธิภาพ จึงควรมีการจัดทำคู่มือการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและการติดตามผลขึ้นเพื่อช่วยให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านแผนเกิดความรู้ ความเข้าใจและจัดทำแผนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และนำไปเป็นเครื่องมือในการควบคุมการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ตามแผนที่วางไว้ รวมถึงแต่ละส่วนงานภายในสำนักยังสามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผนดำเนินงาน การติดตามผลการดำเนินงานในภารกิจที่ส่วนงานรับผิดชอบได้อีกด้วย อันจะทำให้การดำเนินโครงการ/กิจกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดทำคู่มือการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและการติดตามผลการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ
2. เพื่ออธิบายหลักเกณฑ์และขั้นตอนของการจัดทำแผนปฏิบัติงานและขั้นตอนการติดตามผลการดำเนินงาน
3. เพื่อถ่ายทอดเทคนิค วิธีการจัดทำแผนงานประจำปี และวิธีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศมีคู่มือการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อใช้งานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. บุคลากรของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศได้ทราบหลักเกณฑ์และขั้นตอนของการจัดทำแผนปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงาน
3. บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านแผนได้รับทราบเทคนิค วิธีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน และวิธีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

1.4 ขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือฉบับนี้มีขอบเขตของการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเริ่มตั้งแต่ การทบทวนยุทธศาสตร์ของสำนักในเดือนกันยายนของทุกปี การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง การกำหนดโครงการ/กิจกรรม การรวบรวมข้อมูลจากแผนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระยะเวลาการดำเนินการ การติดตามผลการดำเนินงานตามแผน และการรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมต่าง ๆ ในเดือนตุลาคมของทุกปี โดยมีผู้บริหาร และบุคลากรของสำนัก รวมถึงคณะกรรมการประจำสำนักเป็นผู้พิจารณาให้ข้อคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2
โครงสร้างการบริหารและอัตรากำลัง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ในบทที่ 2 ของคู่มือการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและการติดตามผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานสากล ISO9001:2015 และ ISO27001:2013 จะกล่าวถึงประวัติความเป็นมาของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ภาพรวมของการแบ่งโครงสร้างการบริหาร โครงสร้างอัตรากำลังและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนบริหารและพัฒนาองค์การ

2.1 ประวัติความเป็นมา

สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ชื่อเดิม ศูนย์การศึกษาระบบสารสนเทศ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2527 โดยความร่วมมือของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กับ บริษัท ไอบีเอ็ม ประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ต่อมาได้รับการเปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ” ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 โดยเป็นหน่วยงานสนับสนุนของสถาบัน มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในสถาบัน ดูแลทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัย ด้านพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศและให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียนการสอน และภารกิจต่าง ๆ ของสถาบัน ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งให้คำปรึกษา/แนะนำ และให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของสถาบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาสนับสนุนการทำงานในสถาบัน

สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศได้ยึดมั่นในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2015 จากบริษัท บีเอสไอ กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2559 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งมีขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง ดังนี้ “The Provision of Information Technology Center (ITC) Services including IT Infrastructure Services, Information Systems and Software Development Services, Computer Laboratory Services, and Computer Maintenance and Support Services.”

ต่อมาสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศมุ่งมั่นในการพัฒนาบริการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้โครงสร้างพื้นฐานและเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันมีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยสำนักได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยด้านสารสนเทศ ISO27001:2013 จากบริษัท

บีเอสไอ กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2565 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งมีขอบข่ายที่ได้รับการรับรองดังนี้ “The information security management system applies to Colocation and Virtual Private Server service for faculties, offices, and centers within National Institute of Development Administration. This is in accordance with the Statement of Applicability (IDT-SD-PD-001) revision 0 (16 August 2022).”

2.2 ปรัชญาและปณิธาน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนสถาบันในการดำเนินการตามพันธกิจ อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2.3 วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพระดับสากล

2.4 พันธกิจ

2.4.1 วางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของสถาบันให้เหมาะสมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวการณ์

2.4.2 พัฒนาระบบสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันด้านการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ

2.4.3 พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ บุคลากร และนักศึกษาของสถาบัน

2.4.4 ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรภายในสถาบัน

2.4.5 ให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่หน่วยงานและบุคคลภายนอก

2.5 ค่านิยมร่วม

มุ่งเน้นประสิทธิภาพการให้บริการ 5ด้าน (5S)

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

2.6 โครงสร้างสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนของสถาบัน มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบสารสนเทศของสถาบัน ดูแลด้านโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัย ด้านพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศ และให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล มีโครงสร้างองค์กร ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง ตามลำดับ มีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 31 อัตรา โดยสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศจัดแบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 กอง ดังนี้

2.6.1 กองบริหารเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ดำเนินการด้านเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน ทั้งด้านการให้บริการเครือข่าย การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีดิจิทัล และการดูแล พัฒนาและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ และการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- **ส่วนโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัย** มีขอบเขตภาระงาน ดังนี้
  1) บริหารจัดการควบคุมดูแลด้านโครงสร้างพื้นฐาน
  2) บริหารจัดการ ควบคุมดูแลด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ อาทิ ศูนย์ข้อมูล (Data Center)
  3) บริหารจัดการ ควบคุมดูแลการให้บริการอินเทอร์เน็ตและระบบเครือข่ายภายใน
  4) บริหารจัดการ ควบคุมดูแลระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและคอมพิวเตอร์เสมือน
  5) บริหารจัดการ ควบคุมดูแลระบบจัดเก็บและสำรองข้อมูล
  6) บริหารจัดการ ควบคุมดูแลระบบบัญชีผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ
- **ส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศและนวัตกรรม** มีขอบเขตภาระงาน ดังนี้
  1) วิเคราะห์ข้อมูล ออกแบบและสนับสนุนการพัฒนาระสารสนเทศและนวัตกรรมด้านการให้บริการ (e-Service) และการบริหารจัดการ (e-Administration)
  2) กำหนดมาตรฐานข้อมูลและแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศ
  3) บริหารจัดการและควบคุมโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
  4) พัฒนาแอปพลิเคชันและการเชื่อมต่อข้อมูลสารสนเทศ

5) บริหารจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศ
6) อบรมและแนะนำการใช้บริการระบบสารสนเทศ
7) ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของระบบสารสนเทศ
8) วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ
9) บริหารจัดการและให้บริการ Web Hosting
10) บริการออกแบบและจัดทำเว็บไซต์
11) ออกแบบและจัดทำสื่อมัลติมีเดียล ฯลฯ

- **ส่วนบริการเทคโนโลยีดิจิทัล** มีขอบเขตภาระงาน ดังนี้

1) ให้บริการและช่วยเหลือสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศแก่ผู้ใช้งาน
2) ให้บริการ Help Desk แก้ไขปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ
3) ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน และ Walk-in
4) ให้บริการติดตั้งและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายและอุปกรณ์ต่อพ่วง
5) บริการติดตั้งสายสัญญาณเครือข่าย
6) บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์
7) บริการเทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนด้านการเรียนการสอน
8) บริการระบบการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ

2.6.2 กองบริหารงานสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ดำเนินการด้านการบริหารจัดการงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- **ส่วนธุรการ การเงินและพัสดุ** มีขอบเขตภาระงานด้านการบริหาร จัดการดูแลการบริหารงานทั่วไปของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ประกอบด้วย

1) งานธุรการ ได้แก่ การรับ-ส่งและจัดเก็บเอกสาร เลขานุการผู้บริหาร การประชุม การจัดกิจกรรมของสำนัก การจัดทำเอกสารและการประชาสัมพันธ์ การดูแลอาคารสถานที่
2) งานบุคคล ได้แก่ การจัดเก็บทะเบียนประวัติ สวัสดิการและการลา การขออัตรากำลัง การเบิกจ่ายค่าตอบแทนล่วงเวลา การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประเมินทดลองงาน ต่อสัญญา

3) งานการเงิน ได้แก่ การจัดทำงบประมาณ การเบิกจ่าย/รับเงิน การทำบัญชีเงินทดรอง การบริการขอใช้สถานที่และคิดค่าใช้จ่าย การจัดทำสถิติและแผนงานด้านการเงิน
4) งานพัสดุ ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์และการยืม-คืน การดูแลรักษาพัสดุของสำนัก
5) งานบริการวิชาการ ได้แก่ การจัดอบรมให้แก่บุคลากรภายในสำนักและสถาบัน และการจัดอบรมให้แก่บุคคลภายนอก ฯลฯ

- **ส่วนบริหารและพัฒนาองค์การ** มีขอบเขตภาระงานในการจัดทำแผนงาน และแผนงบประมาณ รวมทั้งติดตาม รายงานและวิเคราะห์ผล บริหารจัดการและพัฒนาระบบการทำงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ประกอบด้วย

1) งานยุทธศาสตร์องค์กร ได้แก่ การดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน การดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ภาพรวมของสำนัก การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพและมาตรฐานสากล การประเมินคุณภาพการให้บริการ
2) งานบริหารความเสี่ยง ได้แก่ การดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยง การดำเนินงานควบคุมภายใน การดำเนินงานบริหารความต่อเนื่อง ฯลฯ

ทั้งนี้ สำนักยังมีคณะกรรมการเพื่อกำกับดูแลและบริหารจัดการในงานที่เกี่ยวข้องเฉพาะด้าน ได้แก่ คณะกรรมการประจำสำนัก และคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี *ดังภาพที่ 2.6.1 และ 2.6.2*

ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กรของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

ที่มา : สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2567

ภาพที่ 2 โครงสร้างอัตรากำลังของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

ที่มา : สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2567

2.7 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนบริหารและพัฒนาองค์การ

ส่วนบริหารและพัฒนาองค์การ ซึ่งมีขอบเขตภาระงานในการจัดทำแผนงาน และแผนงบประมาณ รวมทั้งติดตาม รายงานและวิเคราะห์ผล บริหารจัดการและพัฒนาระบบการทำงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ประกอบด้วย

2.7.1 งานยุทธศาสตร์องค์กร ได้แก่ การดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน การดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ภาพรวมของสำนัก

2.7.2 งานด้านประกันคุณภาพ ได้แก่ ดูแลการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 และ ISO 27001:2013 มาตรฐานเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)

2.7.3 งานบริหารความเสี่ยง ได้แก่ การดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยง การดำเนินงานควบคุมภายใน การดำเนินงานบริหารความต่อเนื่อง ฯลฯ

2.7.4 งานการประเมินคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการ

2.7.5 งานการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ได้แก่ ดูแลเกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ภายในสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ดำเนินงานด้านการเผยแพร่องค์ความรู้ของสำนักสู่หน่วยงานอื่นภายในสถาบัน

2.7.6 งานด้านการบริหารโครงการ และงบประมาณ ได้แก่ จัดทำคำขอตั้งงบประมาณจากแหล่งเงินต่าง ๆ บริหารจัดการโครงการตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ จัดทำโครงการโครงการอบรม/สัมมนาประจำปี โครงการอบรม/สัมมนาอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2.8 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ส่วนบริหารและพัฒนาองค์การ มีขอบเขตภาระงานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล แผนยุทธศาตร์สำนัก และแผนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนงบประมาณ รวมทั้งติดตาม รายงานและวิเคราะห์ผล บริหารจัดการและพัฒนาระบบการทำงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ซึ่งผู้จัดทำคู่มือดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ หัวหน้าส่วนบริหารและพัฒนาองค์การ มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

โดยผู้จัดทำคู่มือดำรงตำแหน่งหน้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าส่วนบริหารและพัฒนาองค์การ มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

2.8.1. ด้านปฏิบัติการ

- ควบคุม ตรวจสอบ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานทั่วไปในสำนักงาน เช่น งานธุรการ งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์เอกสารและแจกจ่ายเอกสาร งานรวบรวมข้อมูลและสถิติ งานระเบียบแบบแผนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ

- วางแผนและติดตามงานภายในสำนัก เพื่อให้สามารถบริหารจัดการการปฏิบัติงานได้อย่างมีผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด

- ศึกษารวบรวมข้อมูลสถิติ สรุปรายงานเพื่อสนับสนุนการบริหารสำนักในด้านต่าง ๆ ควบคุม ตรวจสอบ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานแผน เช่น งานแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล งานแผนยุทธศาสตร์สำนัก งานแผนปฏิบัติงาน และงานแผนอื่น ๆ งานบริหารแผนปฏิบัติราชการ งานการเงินและพัสดุ งานบริหารงบประมาณ งานรวบรวมข้อมูลสถิติ งานระเบียบแบบแผน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในหน่วยงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ

- ควบคุม ตรวจสอบ และปฏิบัติงานที่ยาก และต้องใช้ความชำนาญ เช่น งานโต้ตอบ ดูแลการจัดการประชุม งานบันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม จัดทำรายงานการประชุมและรายงานอื่น ๆ ติดตามผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุม เพื่อให้การดำเนินการประชุและการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องสำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ

- ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการของงานบริหารทั่วไป ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ได้รับแต่งตั้ง และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

- นอกจากปฏิบัติงานข้างต้นแล้วยังปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน ทำหน้าที่กำหนดแผนงาน มอบหมาย ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

2.8.2 ด้านการวางแผน

ร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานของสำนักวางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ ร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานของสำนัก วางแผน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

2.8.3 ด้านการประสานงาน

- ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในสำนัก ให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้นแก่บุคลากรในส่วน หรือภายในสำนักเพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

- ชี้แจง ให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำเบื้องต้นแก่บุคลากรภายในส่วน หรือบุคลากรของส่วนอื่น ๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

2.8.4 ด้านการบริการ

- ให้คำปรึกษา แนะนำ ถ่ายทอดความรู้ทางด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการเงินและพัสดุ ด้านงบประมาณ ด้านแผนงาน และด้านบริหารงานทั่วไปแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกสำนัก รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง
- พัฒนา จัดทำข้อมูลหรือเอกสาร เพื่อเผยแพร่ด้านการบริหารงานทั่วไปเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ เพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนผู้รับบริการได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน และใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่าง ๆ

2.9 ลักษณะงานที่ปฏิบัติของตำแหน่ง

ปัจจุบันผู้จัดทำคู่มือดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าส่วนบริหารและพัฒนาองค์การ มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

2.9.1 ด้านการบริหารและวางแผน

- วางแผนการทำงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
- วางแผนการใช้จ่ายเงินของโครงการต่าง ๆ ที่ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณ
- วางแผนการดำเนินงานเพื่อใด้สอดรับกับมาตรฐาน ISO
- วางแผนการปฏิบัติงานของสำนัก
- ร่วมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผน
- จัดทำและรวบรวมผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน
- วางแผนการดำเนินงานด้านงานแผน งานงบประมาณ งานจัดซื้อจัดจ้าง งานพัสดุและโครงการของสำนัก และของส่วนงาน

- วางแผนการทำงานภายในส่วนบริหารและพัฒนาองค์การเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามกำหนดเวลา
- วางแผนการจัดซื้อจัดจ้าง และโครงการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานและการเบิกจ่ายเป็นไปตามกำหนดเวลา
- วางแผนการดำเนินงานให้แก่บุคลากรของส่วนงาน โดยกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของงานในแต่ละด้านของกลุ่มงาน
- ศึกษาและร่วมพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของส่วนงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดการพัฒนา ตามเกณฑ์มาตรฐานสากลที่สำนักขอการรับรอง
- พัฒนาและปรับปรุงการจัดทำแบบฟอร์มตามขั้นตอนของกระบวนการตามมาตรฐานสากลที่สำนักขอรับการรับรอง เพื่อให้มีความสะดวกและทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรสำนักได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- วิเคราะห์ปัญหาข้อผิดพลาดและอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และหาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้สามารถบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ต้องการ
- วิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในส่วนบริหารและพัฒนาองค์การ เพื่อให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015 และ ISO/IEC 27001:2013
- ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมด้านงานแผนและการเงินเพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาในทุกกระบวนการของงานแผน เช่น แนวทาง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำแผนงานต่าง ๆ ความสอดคล้องของตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแต่ละกิจกรรม การประเมินผล เพื่อให้มีการปรับปรุง พัฒนาและควบคุมจุดบกพร่องให้ครอบคลุมในทุกด้าน
- ประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้าของงาน ปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ และร่วมกันแก้ไขปัญหาภายในกลุ่มงาน
- ร่วมเป็น Internal Audit เพื่อตรวจประเมินภายในตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 และ ISO/IEC 27001:2013

2.9.2 งานด้านการควบคุม กำกับดูแล

- ควบคุม ดูแลการจัดทำแผนงานโครงการ/กิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องและเป็นไปตามแผนฯ ที่กำหนด
- ควบคุม ดูแลการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีและการติดตามผลการดำเนินงานตามรอบระยะเวลา เพื่อเตรียมนำเสนอต่อที่ประชุมต่าง ๆ ของสำนัก
- ควบคุม ดูแลการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนัก การติดตาม และรายงานผลการจัดการความเสี่ยงของสำนัก
- ควบคุม ดูแลการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน การติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานต่อสถาบัน
- ดูแล และควบคุมการจัดการประชุมคณะอนุกรรมการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน และคณะกรรมการยุทธศาตร์เทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน รวมถึงการจัดทำรายงานการประชุม
- ควบคุม ดูแลการจัดทำเอกสารและจัดเตรียมการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร
- ควบคุม ตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาและก่อนส่งออกไปยังหน่วยงานต่าง ๆ
- ควบคุม ตรวจสอบ วางแผนและจัดทำกระบวนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานของส่วนบริหารและพัฒนาองค์กร
- ควบคุมดูแล ตรวจสอบ มอบหมายงานด้านแผน เช่น การจัดทำแผน การติดตาม การรายงานผล การร่างหนังสือโต้ตอบทั้งภายในและภายนอก การจัดทำคำสั่งต่าง ๆ
- ควบคุมดูแล ตรวจสอบ การบริหารจัดการภารกิจภายในส่วนงานอย่างเป็นระบบโดยการจัดทำแผนการดำเนินงานของส่วนงานและมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง
- ควบคุม และตรวจสอบรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนเพื่อให้การจัดซื้อ/จัดจ้างเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และถูกต้องตรงตามความต้องการใช้งาน
- ตรวจสอบ ติดตามความก้าวหน้า และเร่งรัดการปฏิบัติงานของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นไปตามแผนการจัดซื้อ/จัดจ้าง
- ควบคุมดูแลการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้เป็นไปตามกระบวนการเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานสากล (ISO)

- ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ งานด้านการเงิน และงานพัสดุ ให้คำแนะนำ ปรึกษา ช่วยแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน
- ควบคุม ดูแล และติดตามการใช้จ่ายงบประมาณจากแหล่งเงินต่าง ๆ

2.9.3 ด้านปฏิบัติการ

(1) งานจัดซื้อ/จัดจ้าง

- จัดหา และจัดซื้อวัสดุต่าง ๆ เพื่อสำรองใช้งานส่วนรวมภายในสำนัก
- ดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อ/จัดจ้างวัสดุ – ครุภัณฑ์ ด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง และวิธีคัดเลือก
- บันทึกข้อมูลขออนุมัติจัดซื้อ/จัดจ้างในระบบ MIS และบันทึกวงเงินใช้จ่ายเพื่อคุมยอดงบประมาณในระบบ MIS
- เสนอรายชื่อกรรมการจัดซื้อ/จัดจ้าง ด้วยวิธีคัดเลือก และวิธีการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding)
- บันทึกข้อมูลการจัดซื้อ/จัดจ้างในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP)
- จัดทำรายงานผลการจัดซื้อ/จัดจ้าง ด้วยวิธีคัดเลือก และวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding)
- จัดทำเอกสารการตรวจรับพัสดุ
- ดำเนินการเกี่ยวกับการขอขยายเวลาส่งมอบ/การรายงานผลการดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้าง/การขอเปลี่ยนแปลงรายการครุภัณฑ์ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ/จัดจ้างทั้งหมด
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายใน และภายนอกเกี่ยวกับการจัดซื้อ/จัดจ้าง
- จัดทำแผน และรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นรายไตรมาสเสนอต่อที่ประชุมต่าง ๆ
- ให้คำปรึกษาและแนะนำขั้นตอนการจัดซื้อ/จัดจ้างและระเบียบพัสดุแก่บุคลากรในสำนัก
- จัดทำแบบฟอร์มสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนหรือกระบวนการต่าง ๆ ได้แก่ แบบฟอร์มขออนุมัติซื้อวัสดุ/อุปกรณ์ แบบฟอร์มการขอจัดซื้อ/จัดจ้างพร้อมแจ้งวงเงินคงเหลือ แบบฟอร์มการประเมินคัดเลือกผู้ขาย แบบฟอร์ม

ประเมินผู้ขายหลังการขาย แบบฟอร์มการยืม-คืนครุภัณฑ์ แบบฟอร์มบันทึกการติดตามและประสานงานกับผู้ขาย แบบฟอร์มส่งซ่อมวัสดุ ครุภัณฑ์

- ดำเนินการในการจัดหา และจัดซื้อวัสดุต่าง ๆสำรองไว้ใช้งานส่วนรวมภายในสำนัก เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
- วิเคราะห์ปัญหา และหาแนวทาง วิธีแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการจัดซื้อ/จัดจ้าง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ลุล่วง
- ดำเนินการรวบรวม สรุปและเผยแพร่เอกสาร ทั้งระเบียบ แนวปฏิบัติด้านการเงิน และด้านพัสดุ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ใน Microsoft Office 365 เพื่อเป็นฐานข้อมูลให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการทำงาน

(2) งานพัสดุ-ครุภัณฑ์

- ขออนุมัตินำพัสดุ – ครุภัณฑ์ไปใช้งานนอกสถานที่
- ควบคุม – ดูแลการเบิกจ่ายวัสดุ
- ลงบัญชีครุภัณฑ์ในทะเบียนครุภัณฑ์ของสำนัก
- ให้บริการยืม – คืนครุภัณฑ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook แก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน
- สำรวจพัสดุ - ครุภัณฑ์ประจำปี และรายงานผลไปยังสถาบัน
- จัดทำเอกสารการส่งมอบ – ให้ยืมครุภัณฑ์แก่หน่วยงานภายใน และภายนอกสถาบัน
- ตรวจสอบสภาพของครุภัณฑ์ที่ใช้งานอยู่ และประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขเมื่อเกิดการชำรุด
- ควบคุมดูแลการบริหารจัดการครุภัณฑ์ของสำนักให้เป็นไปตามระเบียบ และเป็นไปตามกระบวนการเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานสากล (ISO)
- ติดตาม ตรวจสอบการเขียนรหัสครุภัณฑ์ที่อยู่ในความครอบครองของส่วนงานต่าง ๆ
- ควบคุม ดูแลการจำหน่ายครุภัณฑ์ประจำปี และโอนครุภัณฑ์ให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน

- ตรวจสอบพัสดุ – ครุภัณฑ์ที่บุคลากรของสำนักครอบครองอยู่ เพื่อความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

(3) งานการเงิน และงานงบประมาณ

- จัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายจ่าย งบประมาณเงินรายได้ งบกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี
- จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่าย งบประมาณเงินรายได้ งบกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี
- ทำการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จากงบประมาณเงินรายได้ งบกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี เช่น การเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดหลักสูตรฝึกอบรม/สัมมนา เป็นต้น
- ดำเนินการขออนุมัติใช้เงินเหลือจ่าย ขออนุมัติกันเงินเหลื่อมปี
- จัดทำรายละเอียดรายได้ และค่าใช้จ่าย ประกอบการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณต่าง ๆ และนำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนัก/กรรมการสำนัก และกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี
- จัดทำรายงานสรุปสถานะทางการเงินของสำนัก ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทางด้านการเงิน
- จัดทำสรุปรายงาน วิเคราะห์และ เปรียบเทียบงบประมาณที่ได้รับในปัจจุบันและย้อนหลัง เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อกำหนดนโยบายทางการเงินในอนาคต
- จัดทำร่างระเบียบ และประกาศเกี่ยวกับงานเงินของสำนัก เช่น ระเบียบว่าด้วยการบริหารกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี ประกาศ สพบ. เรื่อง อัตราค่าใช้จ่ายเงินกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนัก เป็นต้น
- เขียนโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการบริการวิชาการ โครงการสัมมนา ฝึกอบรม ร่วมบริหารโครงการ และดำเนินการเบิกจ่ายเงิน
- ดำเนินการขออนุมัติโครงการอบรมต่าง ๆ พร้อมค่าใช้จ่าย
- จัดทำโครงการเพื่อประกอบการขอตั้งงบประมาณจากแหล่งเงินต่าง ๆ
- ตรวจสอบงบประมาณคงเหลือจากระบบ MIS เพื่อประกอบการบริหารจัดการและการใช้จ่ายงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ

- จัดเตรียมและวิเคราะห์ข้อมูลโครงการ/กิจกรรมจากแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำมาประกอบการขอตั้งงบประมาณ
- จัดทำรายงานสรุปเสนอที่ประชุมต่าง ๆ เช่น คำขอตั้งงบประมาณ รายงานฐานะทาง
  การเงิน นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ประชุมผู้บริหารสำนัก ประชุมบุคลากร ฯลฯ
- จัดเตรียมข้อมูลทั้งรูปแบบเอกสารและไฟล์เอกสาร สำหรับการตรวจประเมินจากผู้ตรวจประเมินทั้งภายในและภายนอก เช่น บัญชีรายการเอกสาร และระเบียบปฏิบัติงานของส่วนบริหารและพัฒนาองค์การ และงานด้านพัสดุ
- ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมด้านงานการเงิน และงานพัสดุ เพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาในทุกกระบวนการของงานการเงิน และงานพัสดุ เช่น แนวทางหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานด้านการเงิน และการบริหารจัดการงานพัสดุ งานจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ มีการปรับปรุง พัฒนาและควบคุมจุดบกพร่องให้ครอบคลุมในทุกด้าน

2.9.4 ด้านประสานงานและการบริการ

- ให้คำแนะนำ ปรึกษา เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามระเบียบราชการแก่บุคลากรของสำนักทั้งด้านการเงิน และระเบียบด้านอื่นๆ
- ให้บริการด้านข้อมูลทางด้านการเงิน ระเบียบการเงิน และการจัดซื้อ/จัดจ้างแก่บุคลากรของสำนัก
- ให้บริการด้านข้อมูลการให้บริการของสำนักแก่หน่วยงานอื่นๆ ของสถาบัน และนักศึกษา
- ให้คำแนะนำ ปรึกษา เกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านต่างๆ เช่น การเขียนโครงการ การบริหารโครงการ การจัดประชุม การเขียนรายงาน และงานด้านเอกสารอื่นๆ แก่บุคลากรของสำนัก
- ให้คำแนะนำ ปรึกษา เกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เช่น การเขียนหนังสือราชการ การจัดประชุม การเขียนรายงาน และงานด้านเอกสารอื่น ๆ แก่บุคลากรของสำนัก
- ควบคุม กำกับดูแล ให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับงานด้านแผนงาน งานด้านพัสดุ งานการเงินและงบประมาณให้แก่บุคลากรของส่วนงาน และบุคลากรของสำนัก

- ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น สรุปประเด็นของ การประชุม และการประสานงานด้านความร่วมมือต่าง ๆ ให้ผู้บริหารรับทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป
- ให้บริการด้านข้อมูลทางด้านงบประมาณ ด้านการเงิน ด้านพัสดุ และด้านการจัดซื้อจัดจ้างแก่บุคลากรของสำนัก เช่น แนวทางการขอตั้งงบประมาณ แนวทางการเบิกจ่ายเงิน วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และการใช้ทรัพย์สินของราชการ เป็นต้น
- ประสานงานในการจัดกิจรรมทั้งให้แก่บุคลากรภายในสำนัก บุคลากรภายในสถาบัน และบุคคลภายนอก
- ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบันเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามภารกิจของสำนัก เช่น กองคลังและพัสดุ สำนักงานตรวจสอบภายใน กองแผนงาน เป็นต้น
- ประสานงานกับบริษัท ห้างร้าน ในการขอราคา ขอข้อมูล และการจัดซื้อ/จ้ดจ้าง ต่างๆ
- ประสานงานในการจัดหลักสูตรฝึกอบรมของสำนัก
- ประสานงานกับส่วนงานต่าง ๆ ในการจัดหาหลักสูตรฝึกอบรม ประมาณการค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และนำเสนอต่อผู้บริหารสำนัก
- ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบันเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามภารกิจของสำนัก เช่น กองคลังและพัสดุ สำนักงานตรวจสอบภายใน กองยุทธศาสตร์และแผนงาน เป็นต้น
- ประสานงานระหว่างส่วนเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานตรงตามแผนของสำนัก
- ประสานงานกับผู้บริหารในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก

บทที่ 3
หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน
การจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงาน
ตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015 และ ISO27001:2013

บทที่ 3 ของคู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำแผนปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานจะกล่าวถึงหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานจัดทำแผนปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 และ ISO 27001:2013 ของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศที่จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 หลักเกณฑ์/มาตรฐานการปฏิบัติงาน

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

3.3 เงื่อนไข ข้อสังเกตุ ข้อควรระวัง สิ่งที่ควรคำนึงถึง

3.4 แนวคิด งานวิจัย หรืออื่น ๆ

3.5 วิธีการให้บริการมีความพึงพอใจและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.6 จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรม

3.1 หลักเกณฑ์/มาตรฐานการปฏิบัติงาน

3.1.1 หลักเกณฑ์การจัดทำแผนการปฏิบัติงาน

แผนปฏิบัติการ (Action Plan) คือแผนสำหรับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานประจำและแผนสำหรับใช้เป็น แนวทางการดำเนินงานโครงการ เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบนำแผนไปปฏิบัติ เป็นคู่มือสำหรับ ทีมติดตามและประเมินผล และเป็นเอกสารสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานและการบริหารโครงการทุกคน และยังเป็นเครื่องมือในการแปลงแผนงาน/โครงการไปสู่กิจกรรมย่อยในเชิงปฏิบัติและช่วยในการควบคุมให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานปฏิบัติงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ลดภาระในการตัดสินใจว่าจะทำอะไรเมื่อไหร่ ลดความเสี่ยง ในการควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมายของแผนงาน/โครงการ โดยหลักเกณฑ์เบื้องต้นในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานควรมีการดำเนินการ

- กำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางขององค์กร ได้แก่

1) วิสัยทัศน์ คือ ทิศทางที่องค์กรต้องการจะมุ่งไป ต้องการจะเป็น หรือภาพลักษณ์ที่องค์กรต้องการในอนาคต โดยวิสัยทัศน์จะต้องเชื่อมโยงกับเป้าหมาย พันธกิจ ค่านิยม และความเชื่อมั่นเข้าด้วยกัน
2) พันธกิจ คือ หน้าที่โดยรวมขององค์กรว่าองค์กรต้องการบรรลุอะไร โดยอาจกำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ ความสามารถที่โดดเด่นขององค์กร และจะต้องทราบว่าหน้าที่หรือภารกิจหลักที่องค์กรต้องดำเนินการคืออะไร รวมถึงเป็นต้องทราบว่าเป้าประสงค์หรือผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นจากการดำเนินงานคืออะไร ดังนั้น พันธกิจจึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องปฏิบัติ (ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย) เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้
3) กำหนดเป้าประสงค์/เป้าหมาย (Objective) คือการกำหนดสภาพในอนาคตหรือระดับผลการ ดำเนินการที่ต้องการบรรลุเป้าประสงค์เป็นได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เป็นจุดหมายปลายทางที่ชี้นำการปฏิบัติการ
4) ค่านิยม (Values) คือการากำหนดหลักการและพฤติกรรมชี้นำที่คาดหวัง ให้องค์กรและบุคลากรปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร ค่านิยมสนับสนุนและชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคนและช่วยให้องค์กรบรรลุพันธกิจและ วิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

- **วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งขององค์กร (SWOT Analysis)**

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์การ หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมายดังนี้

Strengths - จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ

Weaknesses - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ

Opportunities – โอกาสที่จะดำเนินการได้

Threats - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์การ

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ 2 ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้น การวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการ

วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จัก สภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป

- **การจัดทำแผนปฏิบัติงาน** ซึ่งแผนการปฏิบัติงานที่ดีควรประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1) ชื่อแผนปฏิบัติงาน เนื่องจากในแต่ละปีอาจจะมีโครงการ/กิจกรรมเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เราควรจะต้องกำหนดชื่อของแผนปฏิบัติงานโครงการ/กิจกรรมให้ชัดเจนเนื่องจากสามารถช่วยให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องจดจำแผนปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้ดียิ่งขึ้น
2) ขั้นตอนการปฏิบัติ ในแผนปฏิบัติควรกำหนดขั้นตอน/กระบวนการหลัก ๆ ไว้ โดยเริ่มจากกระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้าย
3) วิธีการหรือแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อป้องกันปัญหาในการนำกิจกรรมไปปฏิบัติควรระบุแนวทางในการปฏิบัติตามกิจกรรมนั้น ๆ
4) กำหนดวัน เวลา และสถานที่ โดยให้ระบุว่าโครงการ/กิจกรรมนั้น ๆ จะดำเนินการเมื่อไหร่ สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงาน เพื่อจะสามารถมองเห็นภาพรวมของแผนปฏิบัติงานได้ รวมถึงช่วยทำให้เห็นว่ามีโครงการ/กิจกรรมใดบ้างที่สามารถดำเนินการไปพร้อมกันได้ หรือมีโครงการ/กิจกรรมใดบ้างที่ต้องรอให้โครงการ/กิจกรรมอื่นแล้วเสร็จก่อนจึงจะเริ่มดำเนินการได้
5) ความเสี่ยงของโครงการ/กิจกรรม ควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยง หรือปัญหาอุปสรรคของขั้นตอนในโครงการ/กิจกรรมว่ามีความเสี่ยงอะไรบ้าง พร้อมหาวิธีหรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
6) งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการ ควรมีการวิเคราะห์ และกำหนดงบประมาณที่ต้องใช้ในการดำเนินงานแต่ละของโครงการ/กิจกรรม เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณเป็นไปอย่างถูกต้องสามารถดำเนินโครงการได้อย่างสัมฤทธิ์ผล
7) ผู้รับผิดชอบ ควรมีการกำหนดบุคคลที่รับผิดชอบแผนปฏิบัติงานหลัก และกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการ/กิจกรรมให้มีความเหมาะสม และชัดเจน

8) กำหนดตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดควรมีการพิจารณาว่าหน่วยงานต้องการตัวชี้วัดในระดับใดและต้องการที่ใช้ตัวชี้วัดในการประเมินผลในประเด็นใด แล้วจึงกำหนดตัวชี้วัดให้มีลักษณะที่ดี ในกรณีที่เป็นตัวชี้วัดระดับ output ให้คำนึงถึงการวัดผลจากปริมาณผลผลิต (Quantity) คุณลักษณะ (Quality) ต้นทุน (Cost) และเวลา (Time) กลุ่มเป้าหมาย (Target) โดยต้องมีความสมเหตุสมผลที่จะสามารถอธิบายได้ (Validity) มีข้อมูลที่สามารถสนับสนุนตัวชี้วัดได้ (Availability) มีความเชื่อถือได้ (Reliability) และมีความเคลื่อนไหวจากความไวต่อการเปลี่ยนแปลง (Sensitivity) ซึ่งลักษณะของตัวชี้วัดที่ดีควรประกอบด้วย

- มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กร
- ควรแสดงถึงสิ่งที่มีความมีความสำคัญเท่านั้น
- ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่เป็นเหตุและผล
- ประกอบด้วยมิติหรือมุมมองที่หลากหลาย เช่น ในการให้บริการ มิได้วัดผลจากการสำรวจกับผู้รับบริการเท่านั้นแต่ควรรวมถึงมุมมองด้านคุณภาพในการให้บริการ และมุมมองด้านการพัฒนาองค์กรที่เกี่ยวข้องด้วย
- จะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกตัว
- ควรเป็นตัวชี้วัดที่องค์กรสามารถควบคุมได้อย่างน้อยร้อยละ 80 ของตัวชี้วัด ทั้งนี้เนื่องจาก ถ้าภายในองค์กรประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ไม่สามารถควบคุมได้มากเกินไป จะทำให้ตัวชี้วัดนั้นไม่สามารถแสดงถึงความสามารถการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร
- เป็นตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้และเป็นที่เข้าใจของบุคคลทั่วไป ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ผู้เข้าใจมีเพียงแค่ผู้จัดทำตัวชี้วัดเท่านั้น
- จะต้องช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ดี ในการใช้ตัวชี้วัดให้เกิดประโยชน์นั้นไม่ใช่ตัวชี้วัดเมื่อต้องการประเมินผลเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวชี้วัดในการติดตามการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กร องค์กรบางแห่งนำผลของตัวชี้วัดใส่ไว้ใน

ระบบ Internet ภายในองค์กร โดยเป็นรูปกราฟฟิกที่เข้าใจง่าย และประกอบด้วยสีที่เข้าใจทั่วไปในระดับสากล ได้แก่ สีเขียว ซึ่งแสดงว่าตัวชี้วัดนั้นบรรลุเป้า ปลอดภัย สีเหลือง ซึ่งแสดงว่าผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดนั้นเริ่มที่จะมีปัญหา และสีแดงซึ่งแสดงว่าตัวชี้วัดมีปัญหาเกิดขึ้น ซึ่งสามารถที่จะเข้ามาตรวจสอบตัวชี้วัดแต่ละ ตัว ทำให้สามารถทราบว่าการดำเนินงานของตนเองและหน่วยงานเป็นอย่างไร

- จะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งเป็นข้อควรระวังในการจัดทำตัวชี้วัด เนื่องจากเมื่อมีตัวชี้วัดโดยเฉพาะตัวชี้วัดของหน่วยงาน ซึ่งอาจจะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแย่งชิงทรัพยากรภายในองค์กรกันเพื่อที่จะทำให้แต่ฝ่ายบรรลุถึงเป้าหมายของตัวชี้วัดของตนเอง การมีตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงาน ทำให้เกิดการไม่ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายจะไม่ร่วมมือหรือช่วยเหลือกัน เพราะการช่วยเหลืออาจจะทำให้หน่วยงานของตนเองไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

จากหลักเกณฑ์เบื้องต้นในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่กล่าวมานั้น เนื่องจากแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นด้านสภาพแวดล้อมของที่ตั้ง ด้านทรัพยากร ด้านงบประมาณ รวมถึงด้านบุคลากร ผู้จัดทำคู่มือจึงมีความเห็นว่าแต่ละองค์กร หรือหน่วยงานสามารถนำเลือกบางหัวข้อ หรือบางประเด็นมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละองค์กรซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย

3.1.2 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

จากคู่มือคุณภาพของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ (2559) ได้กำหนดขอบเขต การขอรับรอง การจัดทำ การปฏิบัติ การบำรุงรักษาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบบริหารคุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 และ ISO 27001:2013 โดยจะต้องมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปี ถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงาน มีการติดตามผลการดำเนินงาน ซึ่งตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 และ ISO 27001:2013 มีข้อกำหนด (Requirements) ทั้งหมด 10 ข้อกำหนด ประกอบด้วย

1. ขอบเขต (Scope)
2. การอ้างอิง (Normative references)

3. คำนิยามและคำจำกัดความ (Terms and definitions)
4. บริบทขององค์กร (Context of the organization)
   4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทองค์กร (Understanding the organization of its context) คู่มือการปฏิบัติงานการควบคุมเอกสารฯ หน้า 23
   4.2 ความเข้าใจความจำเป็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Understanding the needs and expectations of interested parties)
   4.3 การกำหนดขอบข่ายระบบการบริหารคุณภาพ (Determining the scope of the quality management system)
   4.4 ระบบการบริหารคุณภาพและกระบวนการ (Quality management system and its processes)
5. ความเป็นผู้นำ (Leadeship)
   5.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น (Leadership and commitment)
   5.2 นโยบาย (Policy)
   5.3 บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร (Organizational roles, responsibilities and authorities)
6. การวางแผน (Planning)
   6.1 การปฏิบัติการเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาส (Actions to address risks and opportunities)
   6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และแผนงานเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Quality objectives and planning to achieve them)
   6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง (Planning of changes)
7. สนับสนุน (Support)
   7.1 ทรัพยากร (Resources)
   7.2 ความสามารถ (Competence)
   7.3 ความตระหนัก (Awareness)
   7.4 การสื่อสาร (Communication)
   7.5 เอกสารสารสนเทศ (Documented information)
8. การดำเนินการ (Operation)

8.1 การวางแผนและการควบคุมการดำเนินการ (Operation planning and control)

8.2 ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ (Requirements for products and services)

8.3 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ (Design and development of products and services)

8.4 การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอก (Control of externally provided processes, products and services)

8.5 การผลิตและการให้บริการ (Production and service provision)

8.6 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ (Release of products and services)

8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of nonconforming outputs)

9 การประเมินสมรรถนะ (Performance evaluation)

9.1 การเฝ้าระวังติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน (Monitoring, measurement, analysis and evaluation)

9.2 การตรวจประเมินภายใน (Internal audit)

9.3 การทบทวนฝ่ายบริหาร (Management review)

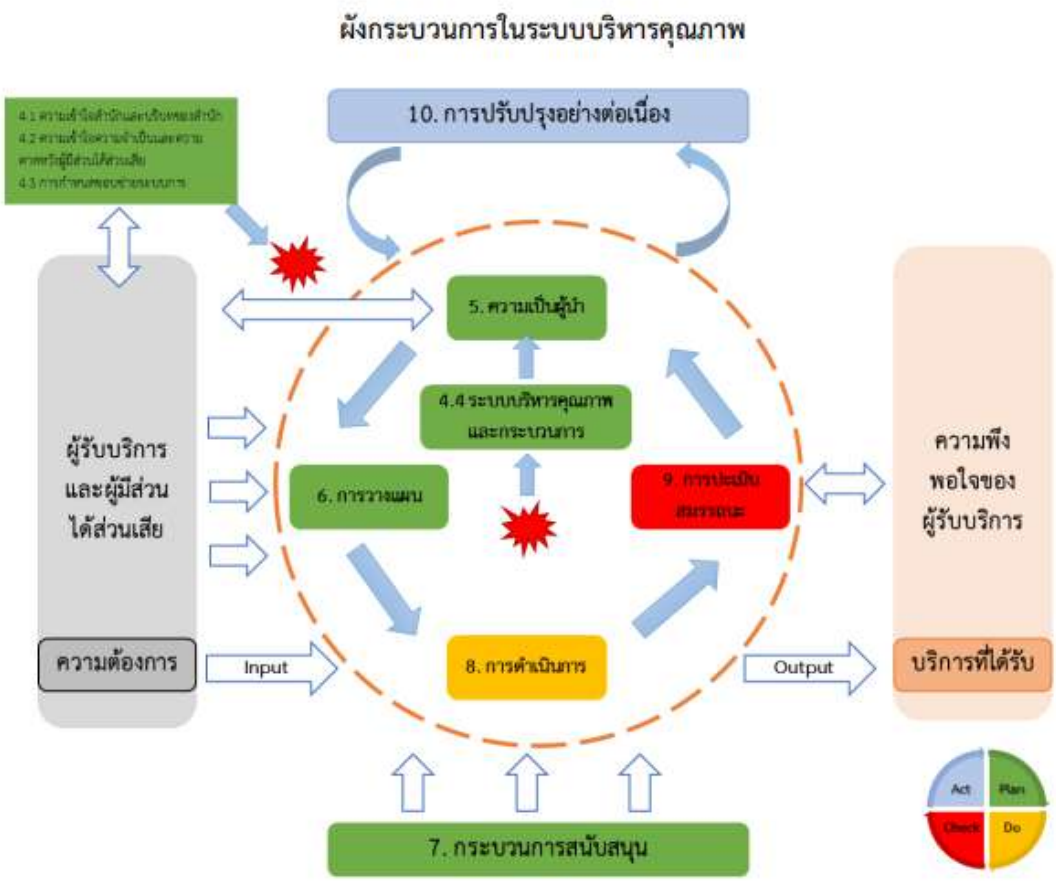
10. การปรับปรุง (Improvement)

10.1 ทั่วไป (General)

10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและกิจกรรมการแก้ไข (Nonconformity and corrective action)

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

ดังนั้น จากหลักเกณฑ์การจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 และ ISO 27001:2013 ที่กล่าวมาข้างต้น สำนักจึงต้องจัดทำกระบวนการในการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ 6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และแผนงานเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Quality objectives and planning to achieve them) ข้อกำหนดที่ 9.1 การเฝ้าระวังติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน โดยได้ดำเนินการ ดังนี้



ภาพที่ 3 แสดงผังของกระบวนการระบบบริหารงานคุณภาพ

ที่มา : คู่มือคุณภาพของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ข้อมูล ณ วันที่ 5 พฤษภาคม 2565

จากภาพคือแผนผังกระบวนการบริหารคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐาน ISO9001 : 2015 มีองค์ประกอบหลักคือความเป็นผู้นำที่เข้าใจในบริบทขององค์กร มีความเข้าใจถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมาซึ่งการกำหนดขอบข่ายของกระบวนการต่าง ๆ มีการวางแผนการดำเนินงาน ลงมือปฏิบัติ จัดให้มีการประเมินสมรรถนะของการดำเนินงาน โดยใช้วิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลการประเมินที่ได้มาทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการปฏิบัติเป็นวงจรแบบนี้วนไปเรื่อย ๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดวงจรการบริหารวงจรคุณภาพ (PDCA) ที่จะกล่าวถึงในวาระถัดไป อย่างไรก็ตาม กระบวนการบริหารคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐาน ISO9001 : 2015 จะประกอบไปด้วย

1. กำหนดกระบวนการการวางแผนและเอกสารที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับกระบวนการต่าง ๆ ในระบบ บริหารคุณภาพ ตามข้อกำหนดที่ 6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และแผนงานเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Quality objectives and planning to achieve them) ข้อ 6.2.1 สำนักต้องจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ

ตามสายงาน ระดับและกระบวนการที่เกี่ยวข้องสำหรับระบบบริหารคุณภาพ โดยวัตถุประสงค์คุณภาพสำนักต้อง

- สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพและนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- สามารถวัดผลได้
- พิจารณาถึงข้อกำหนดที่ต้องประยุกต์ใช้ และข้อกำหนดต่าง ๆ ด้านความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ รวมถึงผลลัพธ์จากการประเมินความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยง
- เกี่ยวข้องกับการสอดคล้องของสินค้าและบริการ และการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ได้รับการติดตามเฝ้าระวัง
- ได้รับการสื่อสาร
- ได้รับการปรับปรุงตามความเหมาะสม

และสำนักต้องธำรงรักษาเอกาสรสารสนเทศที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์คุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ

2. กำหนดกระบวนการ และกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ ตามข้อกำหนดที่ 6.2.2 เมื่อสำนักวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ รวมถึงวัตถุประสงค์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศแล้ว สำนักต้องพิจารณากำหนด

- กิจกรรมที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จ
- ทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการ
- ผู้รับผิดชอบ
- กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ
- วิธีการประเมินผล

3. กำหนดกระบวนการ และขั้นตอนการติดตามผลการดำเนินงานตามแผน ตามข้อกำหนดที่ 9.1 การเฝ้าระวังติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักดำเนินการเฝ้าระวังติดตาม การวัด การวิเคราะห์และการประเมินเพื่อให้สามารถพิจารณาได้ว่าบรรลุผลลัพธ์ตามเจตนา โดยข้อกำหนดที่ 9.1.1 ทั่วไป สำนักต้องพิจารณากำหนดถึง

- สิ่งที่ต้องการวัดและเฝ้าระวัง

- วิธีการสำหรับการเฝ้าระวัง การวัด การวิเคราะห์และการประเมินเพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องของผลลัพธ์ตามความเหมาะสม
- เวลาที่ต้องดำเนินการวัดและเฝ้าระวัง
- เวลาที่ต้องดำเนินการวิเคราะห์และการประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการวัดและเฝ้าระวัง

สำนักต้องประเมินสมรรถนะคุณภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ สำนักต้องเก็บรักษาเอกสารสารสนเทศอย่างพอเพียงเพื่อเป็นหลักฐานถึงผลลัพธ์

และข้อกำหนดที่ 9.1.3. การวิเคราะห์และประเมิน สำนักต้องวิเคราะห์และประเมินข้อมูลที่เหมาะสมและสารสนเทศจากการเฝ้าระวัง โดยการตรวจวัดผลของการวิเคราะห์ต้องถูกใช้เพื่อประเมิน

- ความสอดคล้องข้อกำหนดบริการ
- ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ
- สมรรถนะและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ ว่าแผนได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิผล
- ประสิทธิผลของกิจกรรมที่ได้กระทำต่อความเสี่ยงและโอกาสที่ระบุ
- สมรรถนะของการส่งมอบภายนอก
- ความจำเป็นสำหรับการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ

หมายเหตุ : วิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถรวมถึงเทคนิคางสถิติ

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

วิธีการปฏิบัติงานการจัดทำแผนปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015 และมาตรฐาน ISO27001:2013 มีวิธีการดำเนินการตามกระบวนการ ดังนี้

3.2.1 วิเคราะห์และทบทวนยุทธศาสตร์ของสำนัก

ผู้บริหารสำนักวิเคราะห์และทบทวนยุทธศาตร์ของสำนักในประเด็นต่าง ๆ อาทิ วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย ตัวชี้วัดหลัก ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ได้แก่ ประเด็นปัจจัยภายใน (จุดแข็ง

จุดอ่อน) ปัจจัยภายนอก (โอกาส อุปสรรค) รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลและผลการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าวมากำหนดเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน

3.2.2 รวบรวมข้อมูลโครงการ/กิจกรรมจากแผนงานที่เกี่ยวข้อง

ส่วนบริหารและพัฒนาองค์การรวบรวมข้อมูลโครงการ/กิจกรรมจากแผนงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- โครงการ/กิจกรรมจากแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล และคณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล ตามลำดับ
- โครงการ/กิจกรรมจากแผนตามคำรับรองการปกิบัติราชการ โดยสถาบันเป็นผู้กำหนดตัวชี้วัด และสำนักจะต้องจัดทำโครงการ/กิจกรรมมาเพื่อตอบสนองตัวชี้วัดนั้น ๆ
- โครงการ/กิจกรรมจากแผนการจัดการความเสี่ยงของสถาบัน โดยสถาบันจะเป็นผู้กำหนดมาตรการความเสี่ยงและสำนักจะต้องจัดทำโครงการ/กิจกรรมมาเพื่อตอบสนองความเสี่ยงนั้น ๆ
- แผนงาน/กิจกรรมตามข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานสากล (ISO)

โดยเมื่อรวบรวมข้อมูลดังกล่าวแล้วส่วนบริหารและพัฒนาองค์การจะนำไปบรรจุไว้ในร่างแผนการปฏิบัติงานของสำนัก เพื่อให้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเป็นเครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินงานต่อไป

3.2.3 กำหนดความเสี่ยงและโอกาส (Risk and Opportunity)

ส่วนต่าง ๆ ภายในสำนักนำผลการวิเคราะห์ประเด็นภายใน ภายนอก ความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์และประเมิน เพื่อกำหนดความเสี่ยงและโอกาส (Risk and Opportunity)

3.2.4 จัดทำแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan)

ส่วนบริหารและพัฒนาองค์การรวบรวมข้อมูลจากแผนงานต่าง ๆ ข้างต้นเพื่อนำมาจัดทำร่างแผนการปฏิบัติงาน และส่งมอบให้ส่วนต่าง ๆ ภายในสำนักนำผลการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่ได้มากำหนดแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan) รวมถึงให้ส่วนงานทบทวนผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา โดยนำโครงการ/กิจกรรมใดที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จมาบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการต่อ พร้อม

ทั้งกำหนดโครงการ/กิจกรรม/แผนงานใหม่ที่ต้องดำเนินการประจำปีงบประมาณปัจจุบัน พร้อมระบุวิธีการดำเนินงาน เป้าหมาย ตัวชี้วัด ระยะเวลาการดำเนินงาน และกำหนดผู้รับผิดชอบ

3.2.5 พิจาณาอนุมัติแผนปฏิบัติงาน

กองบริหารงานสำนักรวบรวมแผนการปฏิบัติงานจากทุกส่วนงาน และนำเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักในที่ประชุมผู้บริหารสำนักเพื่อพิจารณาอนุมัติ

3.2.6 ถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงาน

ผู้อำนวยการสำนักถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan) ให้แก่บุคลากรภายในสำนักทราบและปฏิบัติงานตามแผนดังกล่าวผ่านที่ประชุมบุคลากรสำนัก และกองบริหารงานสำนักจะทำการสื่อสารหรือถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan) ให้แก่บุคลากรภายในสำนักรับทราบอีกครั้ง ผ่านช่องทางการสื่อสาร เช่น E-mail เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan) และขอบเขตการดำเนินงานที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของตัวชี้วัด (KPI)

3.2.7 ดำเนินการควบคุม สั่งการ

หัวหน้าส่วนงานจะดำเนินการควบคุม สั่งการให้บุคลากรภายในส่วนงานปฏิบัติตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนด และติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ โดยกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานในภาพรวมต่อที่ประชุมบุคลากรสำนักอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง และมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดอย่างน้อยทุก 6 เดือน ทั้งนี้ ในกรณีที่พบปัญหาหรือผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด หัวหน้าส่วนต้องดำเนินการสื่อสารไปยังบุคลากรภายในส่วน เพื่อร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุและดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หรือหารือร่วมกับผู้บริหารสำนักเพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง

3.2.8 รวบรวม และสรุปผลข้อมูลการดำเนินงาน

กองบริหารงานสำนัก จะทำการรวบรวม และสรุปผลของทุกส่วนนำเสนอต่อที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management review) เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอันเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง หรือตามความเหมาะสมซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานสากล (ISO)

3.3 เงื่อนไข ข้อสังเกต ข้อควรระวัง สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

ในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานของสำนักและการติดตามผลการดำเนินงานตามแผน มีข้อสังเกต และข้อควรระวังที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. โครงการ/กิจกรรม ที่นำมาบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติงานของสำนักจะถูกรวบรวมมาจากแผนงานที่หลากหลาย บางครั้งอาจเกิดการตกหล่น ไม่ครบถ้วน ซึ่งทำให้ต้องมีการปรับแผนการปฏิบัติงานในภายหลัง หรือทำให้โครงการ/กิจกรรมบางอย่างมิได้ดำเนินการและอาจส่งผลกระทบในภาพรวมของสำนักหรือของสถาบันได้

2. บางโครงการ/กิจกรรม มีความเกี่ยวข้องกับระเบียบ นโยบาย และแนวปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานจึงควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ

3. ผู้ปฏิบัติงานจัดทำแผนควรศึกษารายละเอียดเบื้องต้นของแต่ละโครงการ/กิจกรรมเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงเนื้องาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้การติดตามผลการดำเนินงานกับผู้ปฏิบัติมีความคล่องตัวและมีความเข้าใจที่ตรงกันมากยิ่งขึ้น

4. ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน ผู้จัดทำรายงานควรตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลที่มีการรายงานมาและทำการเรียบเรียงข้อความให้ถูกต้อง เข้าใจง่าย ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุม

3.4 แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.4.1 วงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA)

เว็บไซต์ไอโอเคทูยู.คอม (IOK2U.COM) ได้เขียนไว้ว่าวงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle) หรือ วงจรเด็มมิ่ง (Deming Cycle) คือ แนวคิดการพัฒนาการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพงานให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พัฒนามาจากแนวคิดของ วอล์ทเตอร์ ซิวฮาร์ท (Walter Shewhart) นักสถิติในงานอุตสาหกรรม ต่อมาแนวคิดนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อ เอดวาร์ด เดมมิ่ง (W.Edwards Deming) นักจัดการบริหารคุณภาพ ได้นำเสนอและเผยแพร่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะใช้ในการค้นหาปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการทำงานโดยพนักงาน จนเป็นที่รู้จักกันในชื่อว่า วงจรเด็มมิ่ง หรือ วงจร PDCA

แนวคิดวงจร PDCA เป็นแนวคิดที่ง่ายไม่ซับซ้อน สามารถนำไปใช้ได้ในเกือบจะทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของภาษาอังกฤษ 4 คำคือ

1. P : Plan (การวางแผน) คือ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิด การทำงานที่ได้ผลงาน การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การพัฒนาสิ่งใหม่ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน มีส่วนที่สำคัญเช่น การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการ และกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การวางแผนที่ดีควรต้องเกิดจากการศึกษาที่ดี มีการวางแผนไว้รัดกุมรอบคอบปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของงานและเหตุการณ์ แผนที่ได้ต้องช่วยในการคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นและสามารถช่วยลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้ การวางแผนควรมีการกำหนด

- การกำหนดเป้าหมาย
- วัตถุประสงค์
- กำหนดผู้รับผิดชอบ
- ระยะเวลาดำเนินการ
- งบประมาณที่กำหนด
- มีการเสนอเพื่อขออนุมัติก่อนดำเนินการ เป็นต้น

2. D : DO (ปฏิบัติตามแผน) คือ การดำเนินการเพื่อให้ได้ตามแผนที่มีการกำหนดไว้ อาจมีการกำหนดโครงสร้างคณะทำงานรองรับการดำเนินการเช่น คณะกรรมการ ฯลฯ กำหนดวิธีในการดำเนินงาน ขั้นตอน ผู้ดูแลรับผิดชอบ ผู้ตรวจสอบและทำการประเมินผล การปฏิบัติการควรมี

- มีคณะทำงานคอยควบคุม กำหนดนโยบาย ติดตามตรวจสอบการทำงาน
- มีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน
- มีวิธีการดำเนินการที่สามารถดำเนินการได้จริง ไม่ยากจนเกินความสามารถของผู้ที่จะทำ
- มีผู้รับผิดชอบดำเนินการที่ชัดเจน เพียงพอ
- มีระยะเวลาที่กำหนดที่เหมาะสม
- มีงบประมาณในการทำงาน เป็นต้น

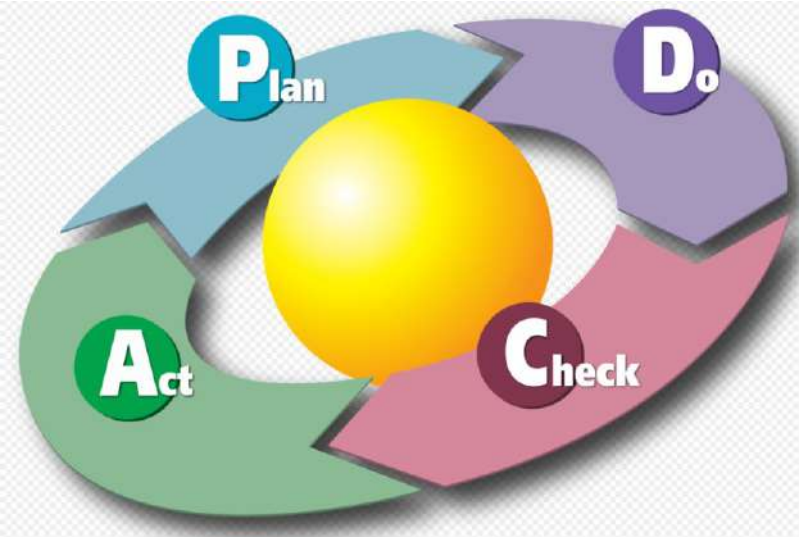
3. C : Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) คือ ขั้นตอนที่เริ่มเมื่อมีการดำเนินโครงการตามข้อ 2 ควรจะต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อาจประเมินในส่วน การประเมินผลงานการดำเนินการ การประเมินผลการดำเนินตามขั้นตอน และการประเมินผลงานตามเป้าหมายของแผนงานที่ได้มีการกำหนดไว้ ในการประเมินนี้เราอาจสามารถทำได้เองโดยใช้คณะกรรมการที่

รับผิดชอบในแผนการดำเนินงานภายในเป็นการประเมินตนเอง แต่การใช้คนภายในอาจทำให้ขาดความน่าเชื่อถือหรือประเมินผลได้ไม่เต็มที่ จะดีหากมีการตั้งคณะประเมินจากภายนอกมาช่วย เพราะน่าจะได้ผลการประเมินที่ดีกว่าทีมงานภายใน เพราะอาจมีปัญหาช่วยกันประเมินผลให้ดีเกินจริง แนวทางที่จะใช้ในการประเมิน เช่น

- กำหนดวิธีการประเมินแยกให้ชัดเจนสามารถทำได้ง่าย
- มีรูปแบบการประเมินตรงกับเป้าหมายในงานที่ทำ
- มีคณะผู้จะเข้าทำการประเมินที่มีความรู้เพียงพอ
- แนวคำตอบผลของการประเมิน ต้องสามารถตอบโจทย์และตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้
- เน้นการประเมินปัญหา / จุดอ่อน / ข้อดี / จุดแข็ง ที่มีในการดำเนินการ เป็นต้น

4. A : Act (ปรับปรุงแก้ไขพัฒนาต่อเนื่อง) คือ การนำผลประเมินที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาแผน ในการปรับปรุงต่อไป ในส่วนนี้ควรจะเสนอแนะปัญหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหา หรือการพัฒนาระบบที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีกไม่มีที่สิ้นสุด

- ทำการระดมสมอง เพื่อหาทางแก้ไข ปัญหา/จุดอ่อน/ข้อดี/จุดแข็งที่พบ ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น
- นำผลที่ได้จากการระดมสมองเสนอผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาใช้วางแผนต่อไป
- กำหนดกลยุทธ์ในการจัดทำแผนครั้งต่อไป
- กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินงานครั้งต่อไป



ภาพที่ 4 แสดงผังวงจรแนวคิด PDPA

ที่มา : ภาพประกอบจาก WIKIPEDIA ข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤศจิกายน 2551

จากการบริหารวงจรคุณภาพ (PDCA) ที่สอดคล้องกับภารกิจและการดำเนินงานสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศจึงได้นำแนวคิด PDCA ดังกล่าวมาใช้เพื่อให้ระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO เพื่อให้มีการทำงานที่เป็นระบบ และเพื่อใช้ควบคุมการดำเนินงาน การพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำแนวคิด PDCA มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำขั้นตอนกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงาน โดยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

P : *Plan (การวางแผน)* ออกแบบกระบวนการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO โดยเริ่มจากการทบทวนยุทธศาสตร์สำนัก รวบรวมข้อมูลโครงการ/กิจกรรมจากแผนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์และกำหนดความเสี่ยง ออกแบบแบบฟอร์มแผนปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงาน กำหนดสิ่งที่ต้องการดำเนินการ (what) กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่จะบรรลุเป้าหมาย (how) กำหนดผู้รับผิดชอบ (who) กำหนดระยะเวลาเริ่มต้น และสิ้นสุดการดำเนินงาน (when) กำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการ (outcome) รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสม (KPI)

D : Do (การปฏิบัติ) เมื่อมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานแล้วเสร็จ สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศจะประกาศแผนการปฏิบัติงานให้บุคลากรทุกส่วนภายในสำนักได้รับทราบ และปฏิบัติงานตามโครงการ/กิจกรรมที่ระบุไว้ในแผน โดยแต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมจะดำเนินการตามวิธีการที่ได้วางไว้ในแผนการปฏิบัติงาน อาทิ การศึกษาข้อมูล การออกแบบหรือการวิเคราะห์ระบบ การพัฒนาระบบ การติดตั้งหรือปรับปรุงฮาร์ดแวร์ต่าง ๆ

C : Check (การติดตามผลการดำเนินงาน) สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศจะมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานตามรอบระยะเวลา อาทิ รอบ 6 เดือน รอบ 12 เดือน โดยให้บุคคลากรจากทุกส่วนบันทึกผลการปฏิบัติงานลงในแบบฟอร์มที่กำหนด และหัวหน้าส่วนจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของรายงานผลการปฏิบัติงานก่อนนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร ที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร หรือที่ประชุมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

A : Act (การปรับปรุง) จากการติดตามผลการดำเนินงานตามกระบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001:2015 และ ISO27001:2013 กระบวนการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและการติดตามผลการดำเนินงานเป็นขั้นตอนหนึ่งที่จะได้รับการติดตามตรวจสอบ โดยสำนักจะนำข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะจากที่ประชุม และผู้ตรวจประเมินภายนอกมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO รวมถึงนำไปปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานในภาพรวมของสำนักอย่างต่อเนื่องต่อไป

ประโยชน์ของ PDCA กับงานจัดทำแผนการปฏิบัติงาน

1. การจัดทำแผนปฏิบัติงานจะช่วยให้รับทราบถึงภารกิจในภาพรวมของสำนักว่ามีกิจกรรมใดบ้างที่ต้องปฏิบัติภายในรอบปี และช่วยให้การติดตามผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. แผนการปฏิบัติงานจะช่วยทำให้บุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานเกิดความพร้อมเมื่อต้องปฏิบัติงานจริง เนื่องจากจะมีการกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ และกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานที่ชัดเจน
3. บุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานจะรับทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้ารวมถึงรับทราบปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้าได้ ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่น นำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้
4. การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ จะช่วยให้สำนักสามารถควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด ผู้บริหารสำนักสามารถให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาอุปสรรคในการทำงานต่อบุคลากรในส่วนงาน อีกทั้งยังสามารถนำผลการประเมินที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของสำนักให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

3.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2545) กล่าวถึง วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การปรับปรุงงานและการควบคุมอย่างเป็นระบบอันประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การนำแผนไปปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) กล่าวคือ จะเริ่มจากการวางแผน การนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และหากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหมายไว้ จะต้องทำการทบทวนแผนการโดยเริ่มต้นใหม่อีกครั้งหนึ่ง และทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีก เมื่อวงจรคุณภาพหมุนซ้ำไปเรื่อย ๆ จะทำให้เกิดการปรบปรุงงาน และทำให้ระดับผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น การกระทำตามวงจรคุณภาพจึงเท่ากับการสร้างคุณภาพที่น่าเชื่อถือมากขึ้นโดยจุดเริ่มต้นของวงจรคุณภาพอยู่ที่การพยายามตอบคำถามให้ได้ว่า ทำอย่างไรจึงจะดีขึ้น

- อัญชลี การบรรจง (2558) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 โดยหลักการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น Analytic Hierarchy Process (AHP) โดยเริ่มจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเก็บข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นทำการทดสอบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 และหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ซึ่งมีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 ประกอบไปด้วย 1) ปัจจัยด้านทรัพยากรองค์กร 2) ปัจจัยด้านกระบวนการการดำเนิงาน 3) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร จากนั้นทำการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นในธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า และอุตสาหกรรมอุปโภค บริโภคอื่น ๆ ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 เรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการการดำเนินงาน ปัจจัยด้านทรัพยากรองค์กร และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยรองที่สำคัญที่สุดภายใต้ปัจจัยหลักด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านทรัพยากรองค์กร ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจระบบ ISO9001 และการมีเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจน ตามลำดับ

- น้ำทิพย์ วิภาวิน (2548) ได้กล่าวว่า การบริหารงานคุณภาพโดยการวิเคราะห์งานแต่ละด้านจะทำให้เกิดความเข้าในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์กร และการทำงานของบุคลากร หากเลือกใช้เครื่องมือการบริหารคุณภาพที่เหมาะสมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการ นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยังพบว่าการดำเนินการที่ผ่านมาขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการยังเกิดความผิดพลาด ทำให้เกิดการให้บริการที่ล่าช้าและพบ

ข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ให้บริการ การปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม ซึ่งมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

- แน่งน้อย อู่วิเชียร (2556) ได้พบว่า การจัดทำเอกสาร และสร้างแบบฟอร์ม การทำงานในการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิตบริษัท ออนเนสตี้ ทูวิน จำกัด โดยพัฒนาระบบคุณภาพ ได้แก่ การจัดทำผังกระบวนการธุรกิจ การจัดทำนโยบายคุณภาพ การจัดทำคู่มือคุณภาพ จัดทำระเบียบการปฏิบัติงาน จัดทำวิธีการปฏิบัติงาน และจัดทำแบบฟอร์มการทำงานมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประโยชน์ต่อการการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลาที่บุคลากรทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติทุกขั้นตอน มีการติดตามนำมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบันเพื่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ซึ่งศักยภาพของระบบงานและความพร้อมของบุคลากรก็มีผลต่อการพัฒนาระบบงานเช่นกัน
- ไสว ชัยบุญเรือง (2555) พบว่าเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการและปรับปรุงคุณภาพการบริการได้แก่ ด้านการจัดการระบบงานที่ดี ทั้งระบบบริการ ระบบสนับสนุนการบริการ ระบบพัฒนาบริการและระบบบริหารจัดการ ด้านกระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ และคุณภาพด้านผลลัพธ์ ได้แก่ ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั่นเอง ซึ่งคุณภาพงานที่ดีมีประสิทธิภาพของการผลิตหรือการดำเนินงานต้องมีการควบคุมคุณภาพให้อยู่ในมาตรฐานโดยเฉพาะการพัฒนาความชำนาญของบุคลากร การพัฒนาเครื่องมือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน

จะเห็นได้ว่างานวิจัยทั้ง 5 เรื่องนั้น การวางแผนหรือการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการ ควบคุมการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปตามทิศทางที่กำหนด และมีการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีคุณภาพมีการทำงานที่เป็นระบบ ระเบียบ ซึ่งสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศก็ได้นำหลักการดังกล่าวมาปรับใช้ตามบริบท และวิสัยทัศน์ของสำนักเพื่อผลักดันและส่งเสริมให้สำนักเป็นองค์กรแห่งคุณภาพด้วยเช่นกัน

3.5 วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานจัดทำแผนปฏิบัติงานและการติดตามผลการดำเนินงาน ผู้มีหน้าที่จัดทำแผน และติดตามผลจะต้องประสานงานกับผู้บริหารสำนัก และบุคลากรทุกส่วนภายในสำนัก ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรได้รับการบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ผู้จัดทำแผนการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้บริการด้วยความเต็มใจ

2. เข้าใจขั้นตอนของกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานตามแผน เพื่อสามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษากับบุคลากรของสำนักได้อย่างชัดเจน

3. เข้าใจรายละเอียดเบื้องต้นของโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่บรรจุไว้ในแผนการปฏิบัติงานเพื่อสามารถอธิบายเนื้อหา และเป้าหมายของโครงการ/กิจกรรมได้

4. มีความเข้าใจในแผนการปฏิบัติงาน และแผนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถชี้แจงองค์ประกอบและที่มาของภารกิจให้บุคลากรทราบได้

3.5.2 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. มีการตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของข้อมูลโครงการ/กิจกรรมที่บรรจุไว้ในแผนปฏิบัติงานก่อนนำเสนอผู้บริหารสำนักพิจารณาให้ความเห็นชอบ และเผยแพร่แผนปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรปฏิบัติตามแผน

2. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนและประเมินผลทุกรอบ 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน โดยจัดส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรของสำนักบันทึกข้อมูลความก้าวหน้า จากนั้นหัวหน้าส่วนงานจะตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนัก และถ่ายทอดผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมบุคลากรสำนักเพื่อทราบต่อไป

3. มีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน (Internal Audit) สำนักจะจัดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพภายในปีละ 1 ครั้ง ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 และ ISO 27001 : 2013 โดยการที่บุคลากรจากส่วนงานอื่นภายในสำนักจะตรวจสอบว่าส่วนงานนั้น ๆ ยังคงปฏิบัติงานได้เป็นไปตามกระบวนการ ตรงตามข้อกำหนดหรือไม่ อาทิ การดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. มีการติดตาม และรายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 และ ISO 27001 : 2013 ต่อที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร โดยรายงานรายงานผลจากการตรวจประเมินคุณภาพภายในของสำนัก ความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องในการดำเนินงาน เพื่อร่วมกันประเมินผล วิเคราะห์ หาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป

5. มีการนำผลดำเนินงานมาเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายของแต่ละโครงการ/กิจกรรมที่กำหนดไว้ว่าสามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ โดยโครงการ/กิจกรรมที่บรรลุตามเป้าหมายผู้บริหารของสำนักจะร่วมกันพิจารณาว่าจะมีการดำเนินการต่อในปีงบประมาณถัดไปหรือไม่ และในส่วนของโครงการ/กิจกรรมที่ไม่บรรลุตามเป้าหมาย ผู้บริหารของสำนักจะร่วมกันวิเคราะห์ถึงปัญหาและสาเหตุของการไม่บรรลุเพื่อหาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายต่อไป

6. ในทุกปีงบประมาณสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศจะมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งในด้านการให้บริการสถานที่ (ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์) บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน บริการด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งจะมีการนำผลการสำรวจที่ได้มาวางแผนดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา โดยผู้บริหารสำนักจะจัดหาโครงการ/กิจกรรม และบรรจุไว้ในแผนการปฏิบัติงานเพื่อนำมาตอบสนองการแก้ไขปรับปรุงบริการนั้น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.6 จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรม

การปฏิบัติงานไม่ว่าจะตำแหน่งใดก็ตามนอกจากความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งนั้น ๆ แล้วสิ่งสำคัญอีกอย่างที่บุคลากรทุกคนรวมถึงผู้จัดทำคู่มือต้องมีและพึงปฏิบัติคือจรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมซึ่งตามข้อบังคับของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2552 หมวด 2 ได้กำหนดจรรยาบรรณของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ไว้ประกอบด้วย

3.6.1 บุคลากรพึงมีจรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและหน่วยงาน ดังนี้

1) ยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
2) เป็นผู้ยึดมั่นและยืนหยัดทำในสิ่งที่ดี ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
3) ใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบในกรณีที่วิชาชีพใดมีจรรยาวิชาชีพกำหนดไว้ ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาวิชาชีพนั้นด้วย
4) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ ขยันหมั่นเพียร ถูกต้อง สมเหตุสมผล โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศชาติ ผู้รับบริการและประชาชนเป็นสำคัญ และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
5) พัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม ปราศจากอคติ ไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

6) มุ่งผลสัมฤทธิของงาน เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
7) ตรงต่อเวลา อุทิศเวลาให้แก่สถาบัน ไม่ทอดทิ้ง หรือละทิ้งหน้าที่ของตนในการปฏิบัติงาน
8) รักษาความลับที่สถาบันต้องดำเนินการตามกฎหมายหรือธรรมเนียมปฏิบัติ
9) ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินขององค์การอย่างประหยัดคุ้มค่าโดยระมัดระวัง มิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินส่วนตน
10) ละเว้นการนำเสนอผลงานทางวิชาการของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนโดยมิชอบ
11) ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

3.6.2 บุคลากรพึงมีจรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ดังนี้

1) เคารพและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย และระเบียบขององค์การโดยปราศจากอคติ
2) ปฏิบัติหน้าที่โดยมิให้เป็นการกระทำข้ามขั้นผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเป็นผู้สั่งให้กระทำ หรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษชั่วครั้งคราว
3) ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญกำลังใจ การจัดสวัสดิการและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนปกครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม
4) ให้ความร่วมมือช่วยเหลือผู้ร่วมงานทั้งในด้านการให้ความคิดเห็น และการแก้ปัญหาร่วมกัน การเสนอแนะในสิ่งที่เห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบ รวมทั้งให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ
5) ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจในบรรดาผู้ร่วมงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ
6) ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ มีน้ำใจและมนุษย์สัมพันธ์อันดี
7) ละเว้นจากการนำผลการปฏิบัติงานของผู้อื่นมาเป็นของตน และไม่นำผลการปฏิบัติงานที่บกพร่องของตนไปเป็นของคนอื่น

3.6.3 บุคลากรพึงมีจรรยาบรรณต่อนักศึกษา ผู้รับบริการ ชุมชน ประชาชน และสังคม ดังนี้

1) ให้บริการอย่างเต็มความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน
2) ประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นแบบอย่างที่ดี และเป็นที่น่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไป

3) ละเว้นการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดซึ่งมีมูลค่าเกินปฏิวินัยที่วิญญูชนจะให้กันโดยเสน่หาจากผู้มาติดต่อ หรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชนจากการปฏิบัติหน้าที่นั้น
4) ละเว้นจากการเปิดเผยความลับของนักศึกษาที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือจากความไว้วางใจโดยมิชอบจนก่อให้เกิดความเสียหาแก่นักศึกษาหรือผู้รับบริการ
5) ละเว้นจากการเรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากนักศึกษาหรือผู้รับบริการเพื่อกระทำหรือไม่กระทำการใด
6) ละเว้นจากการสอนหรืออบรมนักศึกษาเพื่อให้กระทำการที่รู้อยู่ว่าผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนศีลธรรมอันดีของประชาชนอย่างร้ายแรง
7) ละเว้นจากการล่วงละเมินทางเพศ หรือมีความสัมพันธ์ทางเพศกับนักศึกษาซึ่งมิใช่คู่สมรสของตน
8) มีเสรีภาพในความคิดทางการเมือง และมีความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่

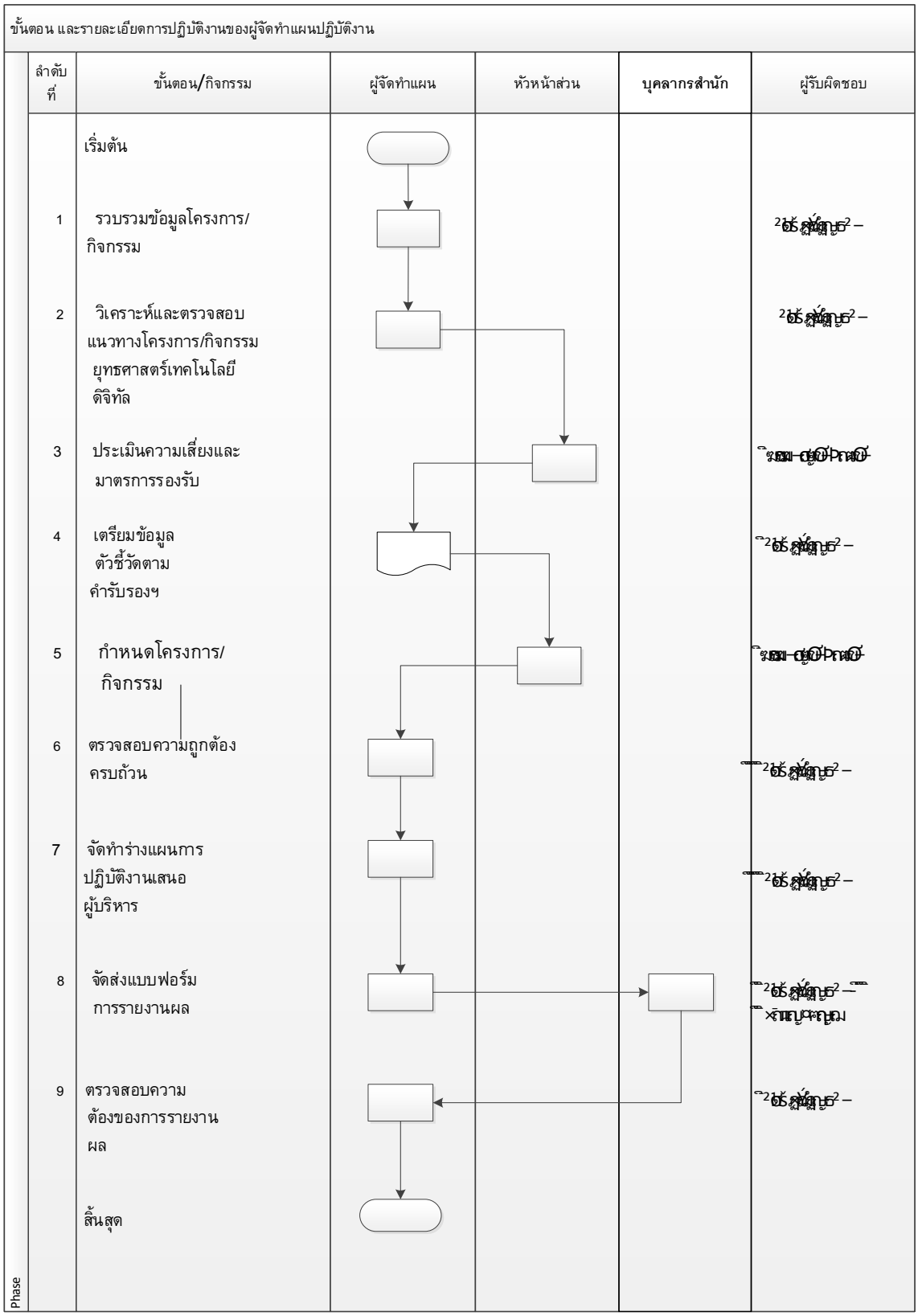
บทที่ 4
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

บทที่ 4 ของคู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำแผนปฏิบัติงานและการติดตามผลการดำเนินงานตามแผน ตามมาตรฐานสากล ISO9001:2015 และ ISO27001:2013 จะกล่าวถึงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี และการติดตามผลการดำเนินงานตามแผน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้จัดทำแผนการปฏิบัติงาน และติดตามผลการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงานของผู้จัดทำแผนการปฏิบัติงาน
2. ขั้นตอนและรายละเอียดการจัดทำแผนปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

4.1 ขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงานของผู้จัดทำแผนการปฏิบัติงาน

กระบวนการหรือขั้นตอนและรายละเอียดของการปฏิบัติงานของผู้จัดทำแผนการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแล้วจำเป็นจะต้องมีการรวบรวมและจัดเตรียมข้อมูล วิเคราะห์และตรวจสอบแนวทางโครงการ/กิจกรรมในแผนยุทธศาสตร์ดิจิทัล จัดเตรียมข้อมูลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการที่ได้รับแจ้งจากกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ต้องประสานงานกับหัวหน้าส่วนทุกส่วนภายในสำนักเพื่อให้ทำการประเมินความเสี่ยงและจัดหามาตรการมารองรับความเสี่ยงนั้น ๆ รวมถึงให้หัวหน้าส่วนเตรียมข้อมูลกิจกรรมที่ต้องดำเนินงานประจำปี ต้องตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล อาทิ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายของแต่ละกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการที่ชัดเจน จึงจะสามารถนำข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดมาจัดทำเป็นร่างแผนการปฏิบัติงานได้ และเมื่อถึงรอบระยะเวลาของการติดตามผู้ปฏิบัติงานจัดทำแผนการปฏิบัติงานยังต้องจัดทำแบบฟอร์มเพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ รายงานผล และผู้ปฏิบัติงานฯ ต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลรายงานผลที่ได้ก่อนดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอีกด้วย โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 5 แผนผังขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงานของผู้จัดทำแผนการปฏิบัติงาน

จากแผนผังแสดงขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงานของผู้จัดทำแผนการปฏิบัติงาน จะมีขั้นตอนที่ต้องดำเนินการทั้งหมด 9 ขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลโครงการ/กิจกรรม การวิเคราะห์ตรวจสอบโครงการ/กิจกรรมจากแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล การประเมินความเสี่ยงจากหัวหน้าส่วนทุกส่วนในสำนัก การรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ การร่างกำหนดโครงการ/กิจกรรม ตรวจสอบความถูกต้องของโครงการ/กิจกรรม จัดทำร่างแผนการปฏิบัติงานนำเสนอผู้บริหารสำนัก การส่งแบบฟอร์มเพื่อบันทึกข้อมูลรายงานผล จนถึงการตรวจสอบความถูกต้องของการรายงานผลเพื่อนำเสนอผู้บริหารและที่ประชุมต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูลโครงการ/กิจกรรมที่ไม่บรรลุเป้าหมาย และกิจกรรมที่ต้องมีการดำเนินการต่อเนื่อง โดยตรวจสอบจากรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนจากปีงบประมาณที่ผ่านมา และเตรียมนำโครงการ/กิจกรรมดังกล่าวบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณถัดไป

การสิ่งหลัก	กิจกรรม	วัตถุประสงค์ของกิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ฝ่าย/ผู้รับผิดชอบ	ตอบโจทย์ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินการ ณ 15 กันยายน 2567	บรรลุ/ไม่บรรลุ
งานรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	6) การจัดทำแผนสำรองฉุกเฉิน	เพื่อให้ระบบเครือข่ายมีความพร้อมใช้งานสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	จำนวนแผนสำรองฉุกเฉิน	อย่างน้อย 1 ชุด	ฝ่ายเครือข่าย	ตอบ ISO ความเสี่ยง	ต.ค.66 - ธ.ค.66	**จัดทำแผนสำรองฉุกเฉินเรียบร้อยแล้ว จำนวน 1 ชุด**	บรรลุ
	7) การเตรียมจัดหาอุปกรณ์ระบบเครือข่ายทดแทน (อุปกรณ์สวิตและ Core Switch)	เพื่อให้อุปกรณ์ที่จัดหาทดแทนตรงตามความต้องการใช้งาน	จำนวนกิจกรรม/โครงการในการหาอุปกรณ์ทดแทน	อย่างน้อย 1 โครงการ/กิจกรรม	ฝ่ายเครือข่าย	ตอบ ISO ความเสี่ยง	ต.ค.66 - ก.ย.67	**ดำเนินกิจกรรมจัดเตรียมอุปกรณ์สำรองเพื่อทดแทนในกรณีฉุกเฉิน จำนวน 1 ชุด เรียบร้อยแล้ว**	บรรลุ
	8) การปรับปรุงระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายระบบการสนเทศ ที่ประกาศระงับการให้บริการสนับสนุน	เพื่อลดความเสี่ยงต่อการถูกโจมตีจากภายนอก เนื่องจากทาง Microsoft ได้ออกประกาศระงับการให้บริการสนับสนุนระบบปฏิบัติการ Windows Server 2012 R2 ซึ่งไม่ได้รับการอัพเดทอีกต่อไป	ร้อยละของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่มีระบบปฏิบัติการ Windows Server 2012 R2 หรือต่ำกว่าที่ได้รับการปรับปรุงรุ่นใหม่	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ฝ่ายเครือข่าย และฝ่ายพัฒนาระบบ		ต.ค.66 - ก.ย.67	**มีเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่มีระบบปฏิบัติการ Windows Server 2012 R2 หรือต่ำกว่าที่ได้รับการปรับปรุงรุ่นใหม่แล้ว จำนวน 3 เครื่อง** (จาก 24 เครื่อง) **คิดเป็นร้อยละ 12.5** โดยอยู่ระหว่างเตรียมดำเนินการ จำนวน 9 เครื่อง คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคม 2567 ยกเลิกการให้บริการจำนวน 1 เครื่อง (i-Thesis) และที่เหลือนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ จำนวน 11 เครื่อง เนื่องจากแอปพลิเคชันไม่รองรับระบบปฏิบัติการใหม่	ไม่บรรลุ
	9) งานพัฒนาระบบด้านโครงสร้าง	เพื่อให้บริการใหม่ ๆ ของระบบสารสนเทศต่าง ๆ สามารถเชื่อมต่อกับระบบสารสนเทศด้านโครงสร้างได้	จำนวนระบบที่พัฒนา	อย่างน้อย 1 ระบบ				**มีการพัฒนาระบบด้านโครงสร้างแล้วเสร็จ จำนวน 4 ระบบ** ได้แก่ 1) ระบบจัดการโครงสร้างและทำรายงานการใช้ OneDrive ของผู้ใช้งาน 2) ระบบบริหารจัดการสิทธิของผู้ใช้งาน Office 365 3) จัดทำ API สำหรับเชื่อมต่อกับ Login เครื่องลงทะเบียนเข้าไปเพื่อจัดทำเน็ต 4) ระบบ Radius สำหรับการ Authen ของศูนย์การศึกษาเดี่ยว	บรรลุ

Page 8

ภาพที่ 6 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ โดยมีกิจกรรมที่ไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์และตรวจสอบแนวทางโครงการในแต่ละยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล โดยทบทวนแนวททาง/โครงการ ผลที่คาดหวัง ช่วงระยะเวลาที่ดำเนินการของยุทธศาสตร์นั้น ๆ ว่าสอดคล้องกับโครงการ/กิจกรรมใดตามแผนยุทธศาตร์เทคโนโลยีดิจิทัล และมีผลดำเนินการอย่างไรในปีงบประมาณที่ผ่านมา หรือเป็นโครงการใหม่

ภาพที่ 7 ตัวอย่างแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

โครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568					
ภารกิจ	ผลที่คาดหวัง	โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการเรียนการสอนการวิจัยและการบริการวิชาการ					
1. วิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)	ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis และแนวทางในการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับกระบวนการดำเนินงานของสถาบัน	● การจัดทำ Roadmap การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (สถาปัตยกรรมเทคโนโลยี) ***(ต่อเนื่องจากปี 2567 - 2568)***	ม.ค. 68 - มี.ค. 68	-	● สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ
2. พัฒนานวัตกรรมกระบวนการปฏิบัติงาน (Process Innovation) เพื่อส่งเสริมกระบวนการ Digital Transformation	กระบวนการปฏิบัติงานที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน	● กระบวนการที่ได้รับการ Re-Design ให้มีมาตรฐาน ลดความซ้ำซ้อนการดำเนินงาน ***(โครงการ ERP)*** ***(ต่อเนื่องจากปี 2567 - 2568)***	ก.พ. 68 - ก.ค. 68	-	● กองคลังและพัสดุ ● สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์การ (Data-Driven Organization)	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร	● การจัดทำ Dashboard เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ***(ต่อเนื่องจากปี 2567 - 2568)***	มิ.ย. 68 - ก.ย. 68	-	● ศูนย์คลังปัญญาและสารสนเทศ ● สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ
4. ส่งเสริมกระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและการตลาดแบบออนไลน์ (Digital Marketing)	มีการประชาสัมพันธ์และทำการตลาดเชิงรุกผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มทุกช่องทางตามที่กำหนดไว้	● ประชาสัมพันธ์และทำ Digital Marketing ***(ต่อเนื่องจากปี 2567 - 2568)***	ต.ค. 67 - ก.ย. 68	-	● กองวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์การ
5. ปรับปรุงกระบวนการเพื่อยกระดับคุณภาพสถาบันมุ่งสู่มาตรฐานสากล	ผลการจัดอันดับ Webometric Ranking ของสถาบันที่สูงขึ้น	● จัดทำแนวทางการปรับปรุงเว็บไซต์ตามหลักการ SEO ***(ต่อเนื่องจากปี 2567 - 2568)***	ต.ค. 67 - ก.ย. 68	-	● กองวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์การ

ภาพที่ 8 ตัวอย่างแผนโครงการ/กิจกรรมตามแผนยุทธศาตร์เทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการให้หัวหน้าส่วนทุกส่วนบันทึกข้อมูลในแผนประเมินความเสี่ยงในปีถัดไปโดยกิจกรรมใดที่มีความเสี่ยงจะมีการจัดหามาตรการเพื่อมารองรับความเสี่ยงนั้น โดยให้กำหนดกิจกรรม/โครงการ/แผนการดำเนินงานเพิ่มเติมที่ใช้เพื่อควบคุมหรือจัดการความเสี่ยง กำหนดระยะเวลาดำเนินการ รายละเอียดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย เพื่อนำกิจกรรมต่าง ๆ ไปบรรจุรวมไว้ในแผนการปฏิบัติงานของสำนัก

แบบประเมินความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2568

ความเสี่ยง	สาเหตุ/โอกาสเกิด	ประเมินระดับความเสี่ยงปี 68			กิจกรรม/โครงการ/แผนการดำเนินงานเพิ่มเติมที่ใช้เพื่อการควบคุมหรือจัดการความเสี่ยง	ระยะเวลาดำเนินการ	ตัวชี้วัดความเสี่ยง			ผู้รับผิดชอบ
		โอกาสเกิด (A)	ผลกระทบ (B)	ระดับความเสี่ยง (A X B)			รายละเอียด	เป้าหมาย	ลำดับการบรรจุในแผน	
ส่วนโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัย										
R01. การให้บริการระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศต่าง ๆ หยุดชะงัก หรือต้องยุติการให้บ	อุปกรณ์ที่สำคัญมีอายุการใช้งานเกิน 5 ปี หรืออุปกรณ์ end of support ทำให้ไม่สามารถจ้างบำรุงรักษาได้	2	3	6 ปานกลาง	การทบทวนแผนสำรองฉุกเฉิน	ธ.ค. 67 - ก.พ. 67	มีการทบทวนแผนสำรองฉุกเฉิน	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	แผนงานความเสี่ยง (๖)	ส่วนโครงสร้างฯ
R02. อุปกรณ์สารสนเทศเกิดความเสียหาย จนระบบสารสนเทศต่าง ๆ หยุดชะงัก	การบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบสารสนเทศไม่เป็นไปตามแผน	2	2	4 ปานกลาง	เนื่องจากผลกระทบความเสี่ยงระดับต่ำ จึงไม่มีแผนการดำเนินงานเพิ่มเติม ควบคุมความเสี่ยงโดยงานประจำ		การดำเนินงานเป็นไปตามแผนการบำรุงรักษาที่กำหนด	ร้อยละ 100	แผน ISO (๕)	ส่วนโครงสร้างฯ
ส่วนพัฒนาระบบและนวัตกรรม										
R03. การให้บริการข้อมูลระบบสารสนเทศผิดพลาด	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่ได้ทดสอบหรือทวนสอบความถูกต้องข้อมูลกับผู้รับบริการ	1	4	4 ปานกลาง	ดำเนินงานตามกระบวนการ ISO กระบวนการให้บริการข้อมูลระบบสารสนเทศของส่วนงาน (ต่อเนื่องจากปี 67)	ต.ค. 67- ก.ย 68	ร้อยละของจำนวนงานที่สอบทานมีความถูกต้องครบถ้วน และพร้อมใช้	ร้อยละ 100	แผน ISO (๗)	MIS
R04. บัญชีผู้ใช้บริการไม่ถูกต้องตามสิทธิที่ควรได้รับหรือไม่ถูกต้อง	บัญชีผู้ใช้บริการไม่ได้อัปเดตเป็นปัจจุบันตามสิทธิที่พึงได้รับ	1	3	3 ต่ำ	ทบทวนบัญชีผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ต่อเนื่องจากปี 67)	ต.ค. 67- ก.ย 68	จำนวนครั้งในการทบทวนบัญชีผู้ใช้งาน	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	แผนปฏิบัติงาน (๔)	MIS
R05. เว็บไซต์ถูกภัยคุกคามทางไซเบอร์	เว็บไซต์ขาดการพัฒนา/ดูแลอย่างถูกต้องตามหลักการรักษาความปลอดภัย ทำให้มีช่องโหว่เสี่ยงต่อการถูกโจมตีทางไซเบอร์	2	4	8 ปานกลาง	การพัฒนา/ปรับปรุงดูแลเว็บไซต์ให้มีความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง	ต.ค. 67- ก.ย 68	ร้อยละของเว็บไซต์ที่ได้รับการปรับปรุง	ไม่น้อยร้อยละ 80	แผนปฏิบัติงาน (๔)	MIS

ภาพที่ 9 ตัวอย่างแผนประเมินความเสี่ยง

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการนำตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ (คำรับรองการปฏิบัติราชการ) ที่สถาบันกำหนด และมอบหมายให้สำนักรับผิดชอบเตรียมบรรจุไว้ในแผนการปฏิบัติงานของสำนัก ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวกองยุทธศาสตร์และแผนงาน จะเป็นผู้ดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบันรับทราบและถือปฏิบัติต่อไป

NIDA สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หน่วยงานตรวจสอบตัวชี้วัด

WISDOM for Change ระบบบริหารจัดการยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายตัวชี้วัดของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

ลำดับตัวชี้วัด	เป้าประสงค์ของสถาบัน/ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567		หมายเหตุ	รับผิดชอบ
		สถาบัน	หน่วยงาน		
	พัฒนาระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ในรูปแบบที่หลากหลาย เหมาะสมกับทุกช่วงวัย				
1	5K 3.1.2 จำนวนผู้เข้าใช้ระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	200 คน	200 คน		oo
	กำหนดแผนการพลิกโฉมดิจิทัลเทคโนโลยีอย่างเป็นรูปธรรม				
2	IK 4.1.2 จำนวนระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ (E-Administration)	1 ระบบ	1 ระบบ		oo
3	IK 4.1.1 จำนวนระบบสารสนเทศด้านการให้บริการ e-service	1 ระบบ	1 ระบบ		oo
4	IK 4.1.3 จำนวนระบบสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐ	1 ระบบ	1 ระบบ		oo
5	IK 4.1.4 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการในรูปแบบใหม่ต่างๆ	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80		oo
	การบริหารจัดการที่มุ่งเน้นความโปร่งใส (Transparency) และการมีส่วนร่วมของประชาคม				
6	IK 4.2.10215 ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA) ของสถาบัน สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ	ร้อยละ 85	ร้อยละ 85		o
7	IK 4.2.20215 ร้อยละของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ของสถาบัน สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80		o
	ส่งเสริมการสื่อสารภายในและภายนอกองค์การ				
8	IK 4.3.40215 จำนวนผู้เข้าอบรมเกี่ยวกับ Digital Marketing เพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ	50 คน	50 คน		o

หมายเหตุ : o คือ หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการทำให้ตัวชี้วัดบรรลุเป้าหมาย oo คือ ผู้รับผิดชอบหลักระดับสถาบัน และ/หรือผู้รวบรวม และเขียนรายงานตัวชี้วัดระดับสถาบัน

พิมพ์วันที่ : 01/11/2567 15:30 หน้าที่ 1/1

ภาพที่ 10 ตัวอย่างตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการที่สถาบันกำหนดและมอบหมายให้สำนักรับผิดชอบ

ข้อควรระวัง : ผู้จัดทำแผนการปฏิบัติงานต้องตรวจสอบว่ามีการนำตัวชี้วัดที่สถาบันกำหนดให้สำนักรับผิดชอบไปบรรจุไว้ในแผนการปฏิบัติงานประจำปีอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อป้องกันการดำเนินงานที่ไม่บรรลุตามตัวชี้วัดซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสำนัก และสถาบันในภาพรวม

ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการให้หัวหน้าส่วนทุกส่วนกำหนดโครงการ/กิจกรรมที่มิได้กำหนดไว้ในแผนงานใด ๆ แต่เป็นภารกิจที่จะต้องดำเนินการ อาทิ การจัดการเอกสารใน share point ของสถาบันและของสำนัก **การพัฒนาระบบให้บริการ (Service) สำหรับจัดการบัญชีผู้ใช้งานบน Active Directory เพื่อรองรับการเชื่อมต่อกับระบบสารสนเทศพัฒนาใหม่** พร้อมทั้งให้กำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ ลงในร่างแบบฟอร์มแผนการปฏิบัติงานประจำปี โดยระบุว่าเป็นการดำเนินงานที่ตอบโจทย์แผนงานของส่วนนั้น ๆ

ภารกิจหลัก	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ตอบโจทย์
	26) การพัฒนาระบบให้บริการ (Service) สำหรับจัดการบัญชีผู้ใช้งานบน Active Directory เพื่อรองรับการเชื่อมต่อกับระบบสารสนเทศพัฒนาใหม่	จำนวนระบบที่รองรับการสร้าง NetID นักศึกษา	อย่างน้อย 1 ระบบ	ส่วนโครงสร้างฯ (สุรพงษ์, อัจฉราพร, พงศ์วิษณุ)	ต.ค. 67 - ส.ค. 68	- แผนงานส่วนโครงสร้างฯ
	27) การส่งเสริมติดตั้ง Windows 11 เพื่อรองรับการยกเลิก Windows 10	ร้อยละเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งภายในสถาบันที่ใช้งาน Windows 11	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80			- ความเสี่ยงสำนัก (R11)
	(1) ติดตั้งระบบปฏิบัติการ Windows 11 ให้แก่ผู้รับบริการที่ขอติดตั้งใหม่			ส่วนบริการฯ (ธวัชชัย, อารี, ชิดชัย)	ต.ค. 67 - ส.ค. 68	
	(2) การจัดทำคุณสมบัติขั้นต่ำของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับติดตั้ง Windows 11 และผลกระทบหากใช้ระบบปฏิบัติการรุ่นที่ต่ำกว่า			ส่วนบริการฯ (ชิดชัย)	พ.ย. 67	
	(3) สำรวจตรวจสอบระบบปฏิบัติการและคุณลักษณะเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ของสถาบัน			ส่วนบริการฯ	มี.ค. - เม.ย. 68	
การพัฒนา/ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล	28) การทบทวนและปรับปรุง Service Catalog	ผลการปรับปรุง Service Catalog	จำนวน 1 ฉบับ	ส่วนบริการฯ (ชิดชัย, กฤตขลักษณ์)	ต.ค. 67 - เม.ย. 68	- ความเสี่ยงสำนัก (R11)
	29) การจัดทำมาตรฐานและประเมินระดับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ได้มาตรฐานการให้บริการของสำนัก	ร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผ่านเกณฑ์ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสำนัก	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ส่วนบริการฯ (วรวุฒิ)	มี.ค. - ก.ค. 68	
	30) การจัดทำคู่มือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการให้บริการของสำนัก	จำนวนบริการที่มีการจัดทำคู่มือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	อย่างน้อย 3 บริการ	ส่วนบริการฯ (กฤตขลักษณ์)	พ.ค. - ส.ค. 68	
	31) การจัดการพื้นที่ SharePoint ของสถาบัน	ดำเนินการตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ 100	ส่วนบริการฯ (วรวุฒิ)	ม.ค. 67 - มี.ค. 68	- แผนงานส่วนบริหารฯ

ภาพที่ 11 ตัวอย่างโครงการ/กิจกรรมที่เป็นภารกิจที่ต้องดำเนินการแต่มิได้บรรจุไว้ในแผนงานใด

ขั้นตอนที่ 6 ผู้จัดทำแผนการปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของข้อมูลโครงการ/กิจกรรม และรายละเอียดอื่น ๆ ที่จะนำมาบรรจุไว้ในแผนการปฏิบัติงาน หากมีประเด็นสงสัยสามารถหารือกับส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจปรึกษาผู้อำนวยการกองบริหารงานสำนักเพื่อให้คำแนะนำ

ขั้นตอนที่ 7 ผู้จัดทำแผนการปฏิบัติงานจะต้องจัดทำร่างแผนการปฏิบัติงานเพื่อนำเสนอผู้อำนวยการกองบริหารงานสำนักพิจารณาเบื้องต้นก่อนนำเสนอที่ประชุมผู้บริหารสำนักในลำดับถัดไป

ภารกิจหลัก	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ตอบโจทย์
ด้านพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงานและระบบสารสนเทศ						
	การพัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ Smart Service หรือ Smart administration	จำนวนระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการ Smart Service หรือ Smart administration ที่ได้รับการพัฒนาแล้วเสร็จ	1 ระบบ			คำรับรอง
		จำนวนชุดข้อมูลที่ออกแบบให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	2 ชุดข้อมูล			
พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	1) การพัฒนาระบบ Digital Learning สนับสนุนการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตและรองรับระบบธนาคารหน่วยกิตแห่งชาติ (National Credit bank)	จำนวนระบบสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตและรองรับระบบธนาคารหน่วยกิตแห่งชาติ	อย่างน้อย 1 ระบบ	ส่วนพัฒนาระบบฯ (ยศพนธ์, คณาธิศ)	มิ.ย. - ส.ค. 68	- ยุทธศาสตร์ที่ 2 (ภารกิจ 6)
พัฒนาระบบสารสนเทศด้านการให้บริการ (E-Service)	2) การพัฒนาระบบทะเบียนนักศึกษา (REG)	ผลการดำเนินงานแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ 100	ส่วนพัฒนาระบบฯ (ยศพนธ์, คณาธิศ, ขนัญญา)	ต.ค. 67 - ส.ค. 68	- ยุทธศาสตร์ที่ 2 (ภารกิจ 9)
	3) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลศิษย์เก่า	จำนวนระบบที่พัฒนาแล้วเสร็จ	อย่างน้อย 1 ระบบ	ส่วนพัฒนาระบบฯ (ยศพนธ์, ภูริณัฐ)	พ.ค. - ส.ค. 68	- แผนงานส่วนพัฒนาระบบ
	4) การประยุกต์ใช้ใบเสร็จออนไลน์ และ e-Certificate	จำนวนระบบที่รองรับการออกใบเสร็จออนไลน์ หรือ e-Certificate	อย่างน้อย 1 ระบบ	ส่วนพัฒนาระบบฯ (ยศพนธ์, คณาธิศ)	เม.ย. - ก.ค. 68	- ยุทธศาสตร์ที่ 2 (ภารกิจ 9)
พัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ (E-Administration)	5) การพัฒนาระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ส่วนระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และส่วนระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อ จัดจ้าง และระบบพัสดุ	ผลการดำเนินงานแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ 100	ส่วนพัฒนาระบบฯ (อัจฉริยา, ขนัญญา, กฤตภาส, ยศพนธ์, คณาธิศ)	ต.ค. 67 - ส.ค. 68	- ยุทธศาสตร์ที่ 2 (ภารกิจ 10, 11)
	6) การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Sarabun)	ผลการดำเนินงานแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ 100	ส่วนพัฒนาระบบฯ (คณาธิศ, กฤตภาส)	ต.ค. 67 - ส.ค. 68	- ยุทธศาสตร์ที่ 2 (ภารกิจ 10, 11)

แผนการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ประจำปี พ.ศ.2568

ภาพที่ 12 ตัวอย่างแผนการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

ข้อควรระวัง : ผู้ปฏิบัติงานจัดทำแผนการปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบด้วยว่าแต่ละโครงการ/กิจกรรมจะถูกนำไปตอบโจทย์ตัวชี้วัดของแผนงานใดบ้าง เพื่อให้สามารถควบคุม และติดตามผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 8 ในการติดตามผลการดำเนินงานผู้จัดทำแผนการปฏิบัติงานจะต้องจัดส่งแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนให้แก่บุคลากรของสำนักทุกส่วนงานเพื่อบันทึกข้อมูลรายงานความคืบหน้า และผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมที่ตนเองรับผิดชอบ และแจ้งให้หัวหน้าส่วนเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของการรายงานผล

ภารกิจหลัก	กิจกรรม	วัตถุประสงค์ของกิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ส่วน/ผู้รับผิดชอบ	ตอบโจทย์ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินการ ณ 15 กันยายน 2567	บรรลุ/ไม่บรรลุ
1. แผนงานเพื่อตอบสนองแผนยุทธศาสตร์ดิจิทัล									
วิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)	1) การจัดทำ Roadmap พัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) ของสถาบัน	เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสนโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการดำเนินงานของสถาบัน	จำนวน Roadmap พัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร	อย่างน้อย 1 ชุด	ส่วนโครงสร้างฯ/ส่วนพัฒนาระบบฯ	ยุทธศาสตร์ที่ 1	พ.ค.66 - ก.ย.67	จัดทำ Roadmap พัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร (ส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศ) แล้วเสร็จจำนวน 1 ชุด พร้อมทั้งได้รายงานให้ผู้บริหารสถาบันแล้วเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2567	บรรลุ
การประยุกต์ใช้ RPA เพื่อปรับลดกระบวนการ/ปริมาณงานที่ไม่จำเป็น	2) การศึกษาการใช้งาน RPA จากหน่วยงานต้นแบบ	เพื่อศึกษาการใช้งาน RPA จากหน่วยงานต้นแบบและนำ วิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้กับกระบวนการต่าง ๆ	รายการศึกษาใช้งาน RPA จากหน่วยงานต้นแบบ	อย่างน้อย 1 ชุด	ส่วนพัฒนาระบบฯ (คณิตา, คณิตา)		ม.ค.67 - พ.ค.67	จัดทำผลการศึกษาการใช้งาน RPA จากหน่วยงานต้นแบบแล้วเสร็จจำนวน 1 ชุด และแผนอนุมัติจากผู้บริหารสถาบันแล้ว เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2567	บรรลุ
การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กร (Data-Driven Organization)	3) การจัดทำ Dashboard ด้วย Power BI เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร - จัดทำข้อมูล API สนับสนุนการจัดทำ Dashboard	เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น และสามารถนำข้อมูลสารสนเทศมาวิเคราะห์เชิงลึกได้ง่ายขึ้น ให้ผู้บริหารมีข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารและการบริหารงานภายใน	จำนวนของการจัดทำ Dashboard และ API ที่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูล	ร้อยละ 100	ส่วนพัฒนาระบบฯ (คณิตา, คณิตา)	ยุทธศาสตร์ที่ 1	พ.ค.66 - ก.ย.67	จัดทำข้อมูลด้านการเงินและจัดส่งให้ศูนย์คลังปัญญาเรียบร้อยแล้ว คิดเป็นร้อยละ 100 (อยู่ระหว่างศูนย์คลังปัญญา จัดทำ dashboard)	บรรลุ
พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	4) ดำเนินการจัดเตรียมแพลตฟอร์มออนไลน์ที่สนับสนุนการเรียนการสอนเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	เพื่อมีแพลตฟอร์มออนไลน์ที่สนับสนุนด้านการเรียนการสอน	จำนวนแพลตฟอร์มออนไลน์ที่สนับสนุนด้านการเรียนการสอน	อย่างน้อย 1 ระบบ	ส่วนพัฒนาระบบฯ (คณาริต, ธงพนต์)	ยุทธศาสตร์ที่ 2	เม.ย. - ก.ย.67 (ต่อเนื่องปี 2568)	จัดทำแพลตฟอร์มออนไลน์ระบบ e-Learning (moodle.nida.ac.th) แล้วเสร็จ จำนวน 1 ระบบ และเปิดใช้งานแล้วเรียบร้อยแล้ว	บรรลุ
	5) พัฒนาระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ในรูปแบบที่หลากหลาย เหมาะสมกับทุกช่วงวัย		จำนวนผู้เข้าใช้ระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สำรวจผลการใช้งานผู้ใช้งาน)	อย่างน้อย 200 คน				มีผู้เข้าใช้งานจำนวน 100 คน	ไม่บรรลุ

Page 1

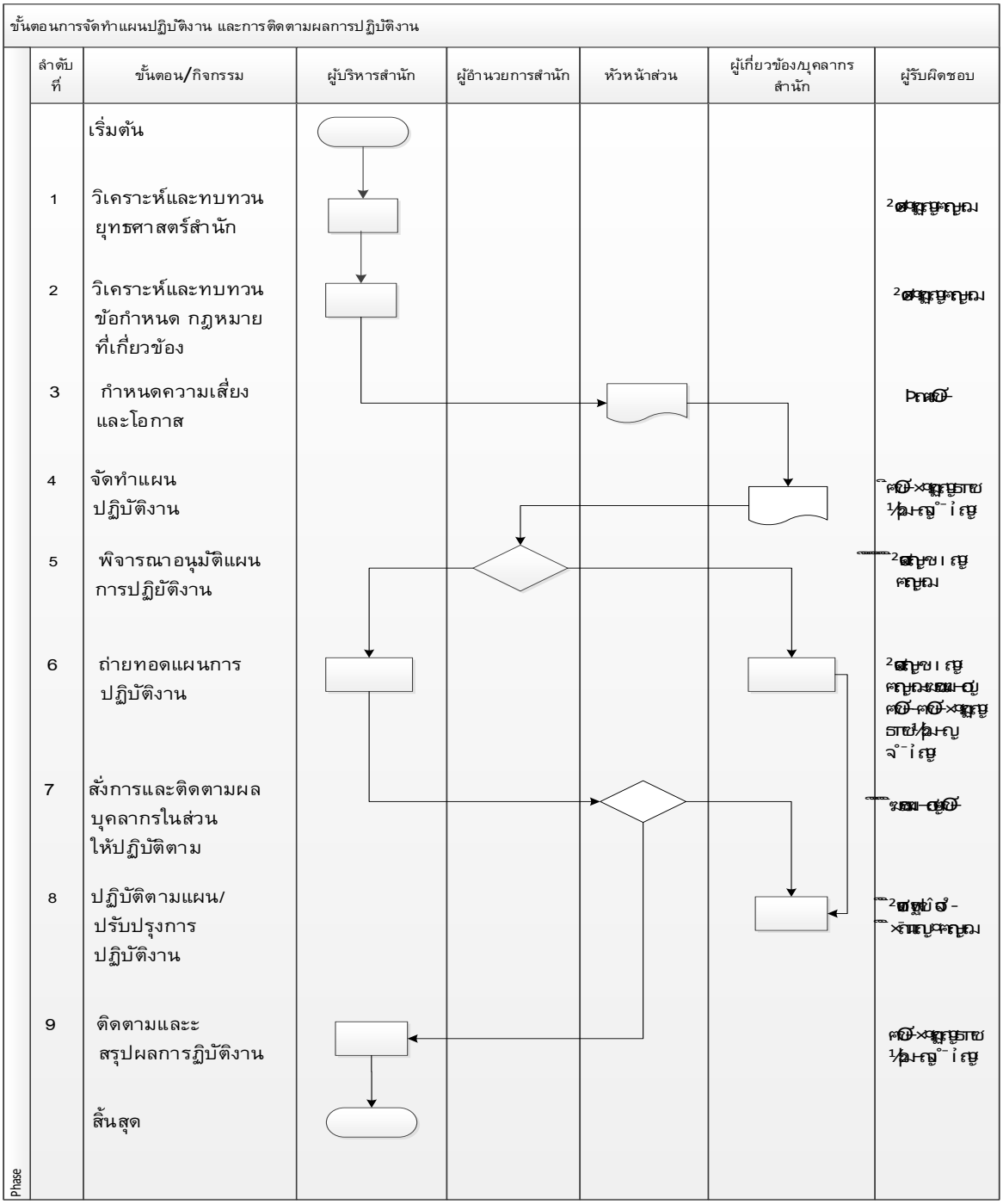
ภาพที่ 13 ตัวอย่าการรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ 9 ในการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนผู้จัดทำแผนต้องตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน รวมถึงความชัดเจนของรายงานผลการดำเนินงานที่ทุกส่วนงานบันทึกข้อมูลมาอีกครั้ง ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมต่าง ๆ ในลำดับถัดไป

ข้อควรระวัง : เนื่องจากบุคลากรบางรายอาจยังไม่สันทัดในการอธิบายความเป็นลายลักษณ์อักษร บางครั้งการรายผลจะยังเป็นภาษาพูด มากกว่าภาษาเขียน ดังนั้น จึงควรตรวจสอบ ปรับปรุงการอธิบายความให้ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย

4.2 ขั้นตอนกระบวนการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ (Flowchart)

จากรายละเอียดการปฏิบัติงานจัดทำแผนการปฏิบัติงานของผู้จัดทำแผนการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน ตามที่ได้นำเสนอไว้ในข้อ 4.1 ข้างต้นแล้วนั้น ในส่วนของข้อ 4.2 จะแสดงถึงกระบวนการ และขั้นตอนของจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 14 แผนผังกระบวนการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล

กระบวนการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลจะประกอบไปด้วย 9 กระบวนการ เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ ทบทวนยุทธศาสตร์ของสำนัก ข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแผนการปฏิบัติงาน มีการถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงานสู่บุคลากรภายในสำนัก มีการสั่งการและติดตามผลการปฏิบัติงานเบื้องต้นโดยหัวหน้าส่วน บุคลากรสำนักจะปฏิบัติงานตามแผน และจะมีการติดตามพร้อมทั้สรุปผลการปฏิบัติงานในภาพรวมตามรอบระยะเวลา โดยมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์และทบทวนยุทธศาตร์สำนัก

ผู้บริหารสำนักวิเคราะห์และทบทวนยุทธศาตร์ของสำนักในประเด็นต่าง ๆ อาทิ วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย ตัวชี้วัดหลัก ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ได้แก่ ประเด็นปัจจัยภายใน (จุดแข็ง จุดอ่อน) ปัจจัยภายนอก (โอกาส อุปสรรค) รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลและผลการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าวมากำหนดเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน รวมถึงวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันในภาพรวม ตรวจสอบภารกิจและผลที่คาดหวังของแต่ละยุทธศาตร์ เพื่อกำหนดโครงการ/กิจกรรมที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณนั้น ๆ และนำมาบรรจุลงในแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล และบรรจุในแผนปฏิบัติงานภาพรวมของสำนัก

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์และทบทวนข้อกำหนด กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหารสำนัก ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวม และระบุข้อกำหนดกฎหมาย กฎ หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศตามกระบวนการจัดการกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง อาทิ ทบทวนข้อกำหนดการจัดการรตามมาตรฐาน ISO9001 : 2015 และ ISO27001:2013 เพื่อให้แน่ใจว่าสำนักมีการดำเนินการตามกระบวนการที่จำเป็นได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เพื่อให้การจัดทำแผนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายและนโยบายที่สถาบันกำหนด

ข้อควรระวัง : ผู้จัดทำแผนปฏิบัติงานควรศึกษา ทำความเข้าใจแผนงานทุกประเภทของสำนัก ความเชื่อมโยงของแต่ละแผนงาน ศึกษาข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพมาตรฐาน ISO รวมถึงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถร่างแผนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดความเสี่ยงและโอกาส (Risk and Opportunity)

ส่วนต่าง ๆ ภายในสำนักนำผลการวิเคราะห์ประเด็นภายใน ภายนอก ความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์และประเมิน

เพื่อกำหนดความเสี่ยงและโอกาส (Risk and Opportunity) ที่จะต้องดำเนินการภายใต้ระบบบริหารคุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ และจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยง โดยจะมีการกำหนดโครงการ/กิจกรรม กำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ พร้อมทั้งนำโครงการ/กิจกรรมตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงเข้าบรรจุไว้ในแผนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 4 จัดทำแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan)

ส่วนบริหารและพัฒนาองค์การรวบรวมข้อมูลจากแผนงานต่าง ๆ ข้างต้นเพื่อนำมาจัดทำร่างแผนการปฏิบัติงาน และส่งมอบให้ส่วนต่าง ๆ ภายในสำนักนำผลการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่ได้มากำหนดแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan) รวมถึงให้ส่วนงานทบทวนผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาโดยนำโครงการ/กิจกรรมใดที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จมาบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการต่อ พร้อมทั้งกำหนดโครงการ/กิจกรรม/แผนงานใหม่ที่ต้องดำเนินการประจำปีงบประมาณปัจจุบัน พร้อมระบุวิธีการดำเนินงาน เป้าหมาย ตัวชี้วัด ระยะเวลาการดำเนินงาน และกำหนดผู้รับผิดชอบ โดยจะมีการรวบรวมข้อมูลจากแผนงานอื่น ๆ เข้ามาบรรจุไว้ในแผนการปฏิบัติงานประจำปีด้วย ได้แก่

- โครงการ/กิจกรรมจากแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันซึ่งผ่านความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล และคณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล เรียบร้อยแล้วตามลำดับ
- โครงการ/กิจกรรมจากแผนตามคำรับรองการปกิบัติราชการ ซึ่งสถาบันเป็นผู้กำหนดตัวชี้วัด และสำนักจะต้องจัดทำโครงการ/กิจกรรมมาเพื่อตอบสนองตัวชี้วัดนั้น ๆ โดยตัวชี้วัดดังกล่าวกองยุทธศาสตร์และแผนงานจะแจ้งให้สำนักทราบทุกต้นปีงบประมาณ (ประมาณเดือนตุลาคมของทุกปี)
- โครงการ/กิจกรรมจากแผนการจัดการความเสี่ยงของสถาบัน ซึ่งสถาบันจะเป็นผู้กำหนดมาตรการความเสี่ยงและสำนักจะต้องจัดทำโครงการ/กิจกรรมมาเพื่อตอบสนองความเสี่ยงนั้น ๆ
- แผนงาน/กิจกรรมตามข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานสากล (ISO) โดยเมื่อรวบรวมข้อมูลดังกล่าวแล้วส่วนบริหารและพัฒนาองค์การจะนำไปบรรจุไว้ในร่างแผนการปฏิบัติงานของสำนักเพื่อให้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเป็นเครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินงานต่อไป
- โครงการ/กิจกรรมที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ หรือไม่บรรลุเป้าหมายจากปีงบประมาณที่ผ่านมาสำนักจะพิจารณาทบทวนแนวทางการดำเนินการ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายใหม่ หรืออาจจะใช้วิธีการดำเนินการ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายเดิมได้ นำมาบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติงานปีปัจจุบันเพื่อดำเนินการต่อให้แล้วเสร็จ

ข้อควรระวัง : เนื่องจากโครงการ/กิจกรรม ที่นำมาบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติงานของสำนักนำมาจากหลายแผนงานที่เกี่ยวข้อง บางครั้งผู้ปฏิบัติงานอาจเกิดความสับสน ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดตัววัด และค่าเป้าหมายทีชัดเจน และสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ ควรระวังการเกิดข้อผิดพลาดข้อมูลตกหล่น หรือขาดหาย ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุตามแผนที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 5 พิจาณาอนุมัติแผนปฏิบัติงาน

ส่วนบริหารและพัฒนาองค์การรวบรวมแผนการปฏิบัติงานจากทุกส่วนงาน และนำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนัก เพื่อพิจารณาและให้ความเห็นชอบร่วมกันโดยหากที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติเห็นชอบ และผู้อำนวยการสำนักซึ่งเป็นประธานในที่ประชุมพิจารณาอนุมัติจึงจะดำเนินการถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงานให้บุคลากรของสำนักทราบโดยทั่วกัน แต่หากมีการปรับแก้ไขส่วนบริหารและพัฒนาองค์การจะทำการปรับแก้ตามมติที่ประชุม หลังจากนั้นจึงนำเสนอผู้บริหารสำนักพิจารณาตามลำดับ และทำการถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงานต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 ถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงาน

ผู้อำนวยการสำนักถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan) ให้แก่บุคลากรภายในสำนักทราบและปฏิบัติงานตามแผนดังกล่าวผ่านที่ประชุมบุคลากรสำนัก และส่วนบริหารและพัฒนาองค์การจะทำการสื่อสารหรือถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan) ให้แก่บุคลากรภายในสำนักรับทราบอีกครั้ง ผ่านช่องทางการสื่อสาร เช่น E-mail หรือ นำ File แผนการปฏิบัติงานบันทึกไว้บนระบบ Office 365 ของสำนัก เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบได้รับรู้และปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan) และขอบเขตการดำเนินงานที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของตัวชี้วัด (KPI) ระบบบริหารงานคุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ

ข้อสังเกตุ :

1. หากผู้จัดทำแผนมีการปฏิบัติศึกษารายละเอียดเบื้องต้นของแต่ละโครงการ/กิจกรรม และทำความเข้าใจถึงที่มาที่ไปของแผนงาน ลักษณะของงานที่ต้องปฏิบัติในภาพรวมด้วยแล้ว จะช่วยทำให้สามารถชี้แจง หรือให้คำแนะนำต่อบุคลากร หรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียได้อย่างถูกต้อง

2. การถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงาน ควรมีการกระตุ้นเตือนให้บุคลากรทุกส่วนเกิดการตระหนักรู้ และเร่งปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดในแผน

ขั้นตอนที่ 7 ดำเนินการ ควบคุม สั่งการ

หัวหน้าส่วนจะดำเนินการควบคุม สั่งการให้บุคลากรภายในส่วนงานปฏิบัติตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนด และส่วนบริหารและพัฒนาองค์การจะติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ โดยกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานในภาพรวมต่อที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management review) อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดอย่างน้อยทุก 6 เดือน ทั้งนี้ ในกรณีที่พบปัญหาระหว่างการดำเนินงาน หรือผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด หัวหน้าส่วนต้องดำเนินการสื่อสารไปยังบุคลากรภายในส่วนเพื่อร่วมกัน เคราะห์หาสาเหตุและดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หรือหารือร่วมกับผู้บริหารสำนักเพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 8 ปฏิบัติตามแผน/ปรับปรุงการปฏิบัติงาน

เมื่อบุคลากรของสำนักทุกส่วนได้รับทราบแผนปฏิบัติงานประจำปีแล้ว หลังจากนั้นจะเริ่มดำเนินการโครงการ/กิจกรรม/ปรับปรุงการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ โดยเมื่อครบกำหนดรอบระยะเวลาของการติดตามผลการดำเนินงานส่วนบริหารและพัฒนาองค์การจะแจ้งให้ทราบและขอให้รายงานผลต่อไป

ข้อควรระวัง : นอกจากการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานแผนควรระมัดระวังว่ายังคงต้องปฏิบัติงานในภาพรวมของสำนักให้เป็นไปกระบวนการของระบบบริหารงานคุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐาน ISO อีกด้วย

ขั้นตอนที่ 9 ติดตาม รวบรวม และสรุปผลข้อมูลการดำเนินงาน

ส่วนบริหารและพัฒนาองค์การ จะทำการติดตามผลการดำเนินงาน รวบรวม และสรุปผลการดำเนินงานของทุกส่วนนำเสนอต่อที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management review) เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอันเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมบุคลากรสำนักปีละ 4 ครั้ง เพื่อให้บุคลากรทุกส่วนได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของสำนัก และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของสำนักต่อไป

ข้อควรระวัง :

1. การติดตามผลการดำเนินงานบางครั้งเกิดความล่าช้า บุคลากรที่รับผิดชอบไม่กรอกข้อมูลรายงานผล ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานแผนอาจจะต้องมีการติดตามด้วยวิธีการเข้าพูดคุย หรือติดตาม เร่งรัดผ่านหัวหน้าส่วน

2. ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผน ผู้จัดทำรายงานควรระมัดระวังและตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลที่มีการรายงานมาว่าถูกต้อง สอดคล้องกับตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และต้องทำการเรียบเรียงข้อความให้ถูกต้อง เข้าใจง่าย ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุม

4.3 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. คู่มือคุณภาพของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ
2. ข้อกำหนดการจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 และ ISO 27001:2013
3. ข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรสถาบัน พ.ศ.2552 หมวด 2
4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (สามารถดูรายละเอียดได้ที่ https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/law/pdpa.aspx)
5. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 (ฉบับอัปเดต) (สามารถดูรายละเอียดได้ที่ https://www.etda.or.th/getattachment/e3c8aef2-00ce- 4c91-abea-fef02fc7f07c/Computer-Crimes-Act-BE-2550-and-BE-2560.aspx)
6. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 (ฉบับที่ 2) (สามารถดูรายละเอียดได้ที่ https://www.etda.or.th/getattachment/1c7e00b7-fa74-4df8-b3f4-19cddd71b158/Computer-Crimes-Act-No-2-BE-2560.aspx)
7. ประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ.2564 (สามารถดูรายละเอียดได้ที่ https://idt.nida.ac.th/wp-content/uploads/2024/01/policy-idt-security.pdf)

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขและพัฒนางาน

จากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับแผน และการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ผู้จัดทำขอสรุปปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขกระบวนงาน รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติงานจัดทำแผนการปฏิบัติงานและการติดตามผลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

5.1 ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ประเด็นหลัก	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. ด้านกระบวนการ	1.1 การกำหนดตัวชี้วัดบางครั้งไม่สอดคล้องกับ output ที่ต้องการ เช่น กิจกรรมการเตรียมความพร้อมเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพมาตรฐาน ISO ซึ่ง output ที่ต้องการคือเพื่อให้ผ่านการรับรอง แต่อาจเกิดความเข้าใจผิดจึงมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นจำนวนครั้งในการจัดกิจกรรม เป็นต้น	ควรกำหนดตัวชี้วัดที่คำนึงถึง output ของกิจกรรมนั้น ๆ เป็นหลัก และสามารถตรวจสอบและวัดผลได้ สอดคล้องกับโครงการ/กิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผน และหากเป็นจำนวนตัวเลขไม่ควรกำหนดให้สูงเกินกว่าที่จะทำได้จริง
	1.2 การจัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปีบางครั้งเกิดความล่าช้าเนื่องจากต้องใช้ข้อมูลแหล่งที่มาจากหลาย ๆ แผนงาน เช่น แผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล แผนปฏิบัติราชการ แผนบริหารความเสี่ยง เป็นต้น	ควรมีการกำหนด Timeline ของการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และช่วงเวลาที่ต้องจัดเตรียมข้อมูลประกอบการทำแผนไว้ล่วงหน้า
	1.3 การบันทึกข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานบางครั้งยังไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัด และยังสื่อสารได้ไม่เข้าใจตรงกัน เช่น บันทึกผลเป็นรายการของงานที่ปฏิบัติ หรือบันทึกรายงานเป็นภาษาพูด เป็นต้น	ผู้ปฏิบัติงานแผนต้องตรวจสอบข้อมูลการรายงานผลให้ละเอียด และแก้ไขให้สอดคล้องตามตัวชี้วัด พร้อมทั้งปรับแก้ข้อความการรายงานผลให้สามารถเข้าใจได้ง่าย ตรงตามวัตถุประสงค์
2. ด้านผู้ปฏิบัติงาน	2.1 ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ นโยบาย และแนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้อง	ผู้ปฏิบัติงานจึงควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ นโยบาย และแนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นหลัก	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
		ให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถวางแผนและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
	2.2 โครงการ/กิจกรรมที่นำมาบรรจุไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีที่มาจากหลายแผนงาน บางครั้งอาจมีความคล้ายคลึงกัน หรืออาจเกี่ยวเนื่องกันส่งผลให้เกิดความสับสน	ควรมีการทวนสอบรายการโครงการ/กิจกรรมให้ถูกต้องครบถ้วน ควรศึกษาทำความเข้าใจในโครงการ/กิจกรรมนั้น ๆ และหากไม่แน่ใจควรสอบถามไปยังผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อความถูกต้อง
	2.3 บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านแผนมีความรู้และทักษะในการจัดทำแผนปฏิบัติงานน้อย	ควรศึกษา ทำความเข้าใจการทำแผนปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจาก Internet หรือขอความรู้ และคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา
	2.4 บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านแผนยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเงินและแหล่งเงินงบประมาณที่มีผลต่อการบริหารจัดการโครงการ/กิจกรรมตามแผนการปฏิบัติงาน	บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านแผนควรศึกษา และทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเงิน แหล่งเงินงบประมาณที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้นเพื่อจะได้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ/กิจกรรมได้ครบถ้วน ครอบคลุมกระบวนงาน
	2.5 การติดตามและรายงานผลเกิดความล่าช้าเนื่องจากบุคลากรไม่ได้เก็บข้อมูลผลการดำเนินงานไว้	ควรกำชับให้บุคลากรจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานไว้เป็นระยะ เพื่อให้สามารถนำไปรายงานผลได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากปัญหาอุปสรรค ที่เกิดจากการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานตามแผน ในส่วนของประเด็น

5.2.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านแผนมีความรู้และทักษะในการจัดทำแผนปฏิบัติงานน้อย รวมถึงขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ นโยบาย แนวปฏิบัติ ความรู้เกี่ยวกับระบบการเงินและงบประมาณ

5.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานเพื่อรายงานผล และการรายงานผลที่มีความล่าช้า

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศดำเนินไปตามเป้าหมาย ผู้จัดทำจึงขอเสนอแนะเพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

1) ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาความรู้และความสามารถในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปี ไม่ว่าจะเป็นผู้มีหน้าที่โดยตรง และผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมอบหมายให้ผู้บริหารของสำนักที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับด้านแผนเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้

2) จัดประชุมบุคลากรที่ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องเพื่อมอบหมายให้กำกับดูแลตัวชี้วัดตามเป้าหมายของแผนการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อทำความเข้าใจ และให้ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานและการรายงานผลตามแผนการปฏิบัติงานให้มีความครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อให้สามารถใช้ข้อมูลบูรณาการกับการจัดทำแผนงานประเภทอื่น ๆ ได้ต่อไป

ภาคผนวก

ภารกิจหลัก	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ตอบโจทย์
ด้านพัฒนาระบบ ปรับกระบวนการ และมาตรฐาน						
	พัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ Smart Service หรือ Smart administration	จำนวนระบบสสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการ Smart Service หรือ Smart administration ที่ได้รับการพัฒนาแล้วเสร็จ	1 ระบบ			คำรับรอง
พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	1) พัฒนาระบบ Digital Learning สนับสนุนการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตและรองรับระบบธนาคารหน่วยกิตแห่งชาติ (National Credit bank)	จำนวนระบบสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตและรองรับระบบธนาคารหน่วยกิตแห่งชาติ	อย่างน้อย 1 ระบบ	ส่วนพัฒนาระบบฯ (ยศพนธ์, คณาธิศ)	มิ.ย. 68 - ก.ย. 68	- แผนยุทธฯ
พัฒนาระบบสารสนเทศด้านการให้บริการ (E-Service)	2) พัฒนาระบบทะเบียนนักศึกษา (REG)	พัฒนาระบบแล้วเสร็จเป็นไปตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ 100	ส่วนพัฒนาระบบฯ (ยศพนธ์, คณาธิศ)	ต.ค. 67 - ก.ย. 68	- แผนยุทธฯ
พัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ (E-Administration) และ พัฒนาระบบให้มีความเชื่อมโยงแบบ Seamless data integration	3) ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ส่วนระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และส่วนระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อ จัดจ้าง และระบบพัสดุ - ระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ - การวิเคราะห์และออกแบบระบบ - กระบวนการที่ได้รับการ Re-Design ให้มีมาตรฐาน ลดความซ้ำซ้อนการดำเนินงาน	จำนวนระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ	อย่างน้อย 1 ระบบ	ส่วนพัฒนาระบบฯ (อัจฉริยา, ชนัญญา, กฤตภาส)	ต.ค. 67 - ก.ย. 68	- แผนยุทธฯ - ความเสี่ยง
		ผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	อย่างน้อย 1 ระบบ			
		จำนวนกระบวนการที่ได้รับการ Re-Design	อย่างน้อย 1 กระบวนการ	ส่วนพัฒนาระบบฯ (กฤตภาส, คณาธิศ, ยศพนธ์, ชนัญญา)	ก.พ. 68 - ก.ค. 68	
	4) พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Sarabun)	พัฒนาระบบแล้วเสร็จเป็นไปตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ 100	ส่วนพัฒนาระบบฯ (คณาธิศ, ยศพนธ์)	ต.ค. 67 - ก.ย. 68	- แผนยุทธฯ

ภารกิจหลัก	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ตอบโจทย์
งานบริการ Helpdesk	5) การจัดหาระบบทดแทนที่ให้ผู้ใช้งานสามารถจองใช้ทรัพยากรห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ได้	จำนวนระบบทดแทน	1 ระบบ	ส่วนบริการฯ (วรวุฒิ)	ต.ค. 67 - ก.ย. 68	- ความเสี่ยง
งานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ	6) งานพัฒนาระบบ IRB เฟสสอง	พัฒนาระบบแล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงาน	ร้อยละ 100	ส่วนพัฒนาระบบฯ (วิไลรัตน์, ภูรินัฐ, ณัฐเศรษฐ์)	ต.ค.67 - เม.ย. 68	- แผนงานสำนัก
	7) งานพัฒนาระบบฐานข้อมูลศิษย์เก่า	พัฒนาระบบแล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงาน	ร้อยละ 100	ส่วนพัฒนาระบบฯ (ยศพนธ์, ภูรินัฐ)	พ.ค.68 - ก.ย. 68	- แผนงานสำนัก
วิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)	8) การจัดทำ Roadmap การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (สถาปัตยกรรมเทคโนโลยี)	จำนวน Roadmap พัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร	อย่างน้อย 1 ชุด	ผอ.บริการเทคโนฯ และส่วนโครงสร้างฯ	ม.ค. 68 - มี.ค. 68	- แผนยุทธฯ
การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์การ (Data-Driven Organization)	9) การจัดทำ Dashboard เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร	ร้อยละของการจัดทำข้อมูลและจัดส่งสำเร็จเป็นไปตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ 100	ส่วนพัฒนาระบบฯ (คณาธิศ)	มิ.ย. 68 - ก.ย. 68	- แผนยุทธฯ
พัฒนาระบบให้มีความเชื่อมโยงแบบ Seamless data integration	10) ศึกษาและกำหนดแนวทางการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศของสถาบัน	ผลการศึกษาแนวทางการเชื่อมโยงระบบสาร สนเทศของสถาบัน	อย่างน้อย 1 ฉบับ	ส่วนพัฒนาระบบฯ (ชนัญญา, คณาธิศ)	ต.ค. 67 - พ.ค. 68	- แผนยุทธฯ
พัฒนา/ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการดำเนินงานตาม	11) ศึกษาแนวทางการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล	ผลการศึกษาการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลจากหน่วยงานต้นแบบ	อย่างน้อย 1 ชุด	ส่วนโครงสร้างฯ (อัจฉราพร)	ต.ค. 67 - มี.ค. 68	- แผนยุทธฯ

ภาพที่ 15 แสดงตัวอย่างแผนการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

ภารกิจหลัก	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ตอบโจทย์
ด้านโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัย และบริการซอฟต์แวร์พื้นฐาน						
พัฒนา/ปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความมั่นคงปลอดภัยและรองรับการให้บริการของสถาบัน	1) ระบบกระจายสัญญาณเครือข่ายของสถาบันพร้อมติดตั้ง 800 จุด (Wi-Fi) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนและการเรียนรู้ตลอดชีวิต (โครงการใหม่)	ดำเนินการจัดซื้อและติดตั้งแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 100	ส่วนโครงสร้างฯ (เสริมศักดิ์)	ต.ค. 67 - ก.ย. 68	- แผนยุทธฯ
	2) การพัฒนา/ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายรองรับระบบ e-Service & e-Administration และแพลตฟอร์มการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประกอบด้วย 1. เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสนับสนุน Virtual Machine 6 เครื่อง 2. ระบบจัดเก็บข้อมูลภายนอก SAN 1 เครื่อง 3. ซอฟต์แวร์บริหารจัดการระบบสำรองข้อมูล (Backup) 1 ชุด 4. อุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่าย 10 Gbps 2 ชุด 5. อุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายหลัก (Core witch) รองรับ Uplink 40/100 3 ชุด	ดำเนินการติดตั้งแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 100	ส่วนโครงสร้างฯ (สุรพงษ์)	ต.ค. 67 - ม.ค. 68	- แผนยุทธฯ
	3) จัดหาเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบความปลอดภัยระบบเครือข่าย (Vulnerability Assessment Tool)	มีเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบความปลอดภัยระบบเครือข่าย (Vulnerability Assessment Tool)	อย่างน้อย 1 ชุด	ส่วนโครงสร้างฯ (เสริมศักดิ์)	ต.ค. 67 - มี.ค. 68	- แผนยุทธฯ - คำแนะนำ ISO
	4) โครงการจัดหาระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์		ร้อยละ 100	ส่วนบริการฯ (วรวุฒิ,กฤชลักษณ์)		- แผนยุทธฯ
	(1) ซอฟต์แวร์ Microsoft Windows & Office	ดำเนินการจัดซื้อและลงนามในสัญญาแล้วเสร็จก่อนครบกำหนดการใช้สิทธิ์			พ.ค. - มิ.ย. 68	
	(2) ซอฟต์แวร์ Adobe Acrobat Pro 2020 จำนวน 10 Licenses	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อแล้วเสร็จภายใน 6 เดือน หลังจากได้รับจัดสรรงบประมาณ	ร้อยละ 100		ต.ค. 67 - มี.ค. 68	
	(3) ซอฟต์แวร์ Adobe Creative Cloud จำนวน 5 Licenses					

ภารกิจหลัก	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ตอบโจทย์
	5) โครงการจัดหาอุปกรณ์ประจำห้องปฏิบัติการ	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อแล้วเสร็จภายใน 6 เดือน หลังจากได้รับจัดสรรงบประมาณ	ร้อยละ 100	ส่วนบริการฯ (ชิดชัย,อารี)	ต.ค. 67 - มี.ค. 68	- แผนยุทธฯ
	(1) อุปกรณ์ Smartboard สำหรับการเรียนการสอนพร้อมค่าติดตั้ง (Interactive Digital Board)					
	(2) ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด จำนวน 1 ระบบ					
	6) การให้บริการติดตั้งระบบปฏิบัติการ (1) ติดตั้งระบบปฏิบัติการ Windows 11 ให้แก่ผู้รับบริการที่ขอติดตั้งใหม่ (2) จัดทำคุณสมบัติขั้นต่ำของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการ Windows ได้ และผลกระทบหากใช้ระบบปฏิบัติการรุ่นที่ต่ำกว่า	1. ร้อยละของจำนวนเครื่องที่ติดตั้งระบบปฏิบัติการ Windows 11 2. เอกสารคุณสมบัติขั้นต่ำของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการ Windows ได้	1. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 2. จำนวน 1 ฉบับ	ส่วนบริการฯ (วรวุฒิ)	ต.ค. 67 - ก.ย. 68	- ความเสี่ยง
งานพัฒนา/ปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความมั่นคงปลอดภัยและรองรับการให้บริการของสถาบัน	7) OpenID ระบบยืนยันตัวตน Authentication กลางสำหรับระบบงานต่าง ๆ ที่ต้องการเชื่อมต่อกับ Actve Directory	จำนวนระบบที่เชื่อมต่อ	อย่างน้อย 1 ระบบ	ส่วนโครงสร้างฯ (สุรพงษ์, พงศ์วิษณุ)	ต.ค. 67 - ก.ย. 68	- แผนงานสำนัก
	8) งานปรับปรุงการป้องกันระบบเครือข่ายสำหรับระบบฐานข้อมูล จาก Firewall Fortigate เป็น Firewall PaloAlto	ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน	ร้อยละ 100	ส่วนโครงสร้างฯ (สุรพงษ์, เสริมศักดิ์)	ก.พ. - มี.ค. 68	- แผนงานสำนัก
	9) งานติดตั้ง ย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลชุดใหม่	ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน	ร้อยละ 100	ส่วนโครงสร้างฯ (สุรพงษ์, พงศ์วิษณุ)	ต.ค. 67 - ม.ค. 68	- แผนงานสำนัก
	10) งานติดตั้งและบริหารจัดการระบบสำรองข้อมูล VEEAM ระบบใหม่	ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน	ร้อยละ 100	ส่วนโครงสร้างฯ (สุรพงษ์, พงศ์วิษณุ)	ต.ค. 67 - ม.ค. 68	- แผนงานสำนัก

ภาพที่ 16 แสดงตัวอย่างแผนการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

แผนปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

ภารกิจหลัก	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ส่วน/ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินการ ณ 15 กันยายน 2567	บรรลุ/ไม่บรรลุ
1. แผนงานเพื่อตอบสนองแผนยุทธศาสตร์ดิจิทัล							
วิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)	1) การจัดทำ Roadmap พัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) ของสถาบัน	จำนวน Roadmap พัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร	อย่างน้อย 1 ชุด	ส่วนโครงสร้างฯ/ส่วนพัฒนาระบบฯ	ต.ค.66 - ก.ย.67	**จัดทำ Roadmap พัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร (ส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศ) แล้วเสร็จจำนวน 1 ชุด** พร้อมทั้งได้ส่งรายงานให้ผู้บริหารสถาบันแล้วเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2567	บรรลุ
การประยุกต์ใช้ RPA เพื่อปรับลดกระบวนการ/ปริมาณงานที่ไม่จำเป็น	2) การศึกษาการใช้งาน RPA จากหน่วยงานต้นแบบ	ผลการศึกษาใช้งาน RPA จากหน่วยงานต้นแบบ	อย่างน้อย 1 ชุด	ส่วนพัฒนาระบบฯ (คณิตรา, คณาธิต)	ม.ค.67 - พ.ค.67	**จัดทำผลการศึกษาการใช้งาน RPA จากหน่วยงานต้นแบบแล้วเสร็จจำนวน 1 ชุด** และเสนอผู้บริหารสถาบันแล้ว เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2567	บรรลุ
การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์การ (Data-Driven Organization)	3) การจัดทำ Dashboard ด้วย Power BI เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร - จัดทำข้อมูล API สนับสนุนการจัดทำ Dashboard	ร้อยละของจัดทำข้อมูลและจัดส่งสำเร็จตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ 100	ส่วนพัฒนาระบบฯ (คณาธิต, คณิตรา)	ต.ค.66 - ก.ย.67	**จัดทำข้อมูลด้านการเงินและจัดส่งให้ศูนย์คลังปัญญาเรียบร้อยแล้ว คิดเป็นร้อยละ 100** (อยู่ระหว่างศูนย์คลังปัญญาฯ จัดทำ dashboard)	บรรลุ
พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	4) ดำเนินการจัดเตรียมแพลตฟอร์มออนไลน์ที่สนับสนุนการเรียนการสอนเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	จำนวนแพลตฟอร์มออนไลน์ที่สนับสนุนด้านการเรียนการสอน	อย่างน้อย 1 ระบบ	ส่วนพัฒนาระบบฯ (คณาธิต, ยศพนธ์)	เม.ย. - ก.ย.67 (ต่อเนื่องปี 2568)	**จัดทำแพลต์ฟอร์มออนไลน์ระบบ e-Learning (moodle.nida.ac.th แล้วเสร็จ จำนวน 1 ระบบ** และเปิดใช้งานแล้วเรียบร้อยแล้ว	บรรลุ
	5) พัฒนาระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ในรูปแบบที่หลากหลาย เหมาะสมกับทุกช่วงวัย	จำนวนผู้เข้าใช้ระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สำรับรองการปฏิบัติราชการ)	อย่างน้อย 200 คน			**มีผู้เข้าใช้งานจำนวน 100 คน**	**ไม่บรรลุ**

แผนปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

ภารกิจหลัก	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ส่วน/ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินการ ณ 15 กันยายน 2567	บรรลุ/ไม่บรรลุ
พัฒนาระบบสารสนเทศด้านการให้บริการ (E-Service)		จำนวนระบบสารสนเทศด้านการให้บริการ e-service (สำรับรองการปฏิบัติราชการ)	อย่างน้อย 1 ระบบ				
	6) โครงการจ้างพัฒนาระบบการให้บริการการศึกษาแบบเปิด (Open System for Lifelong Learning) รองรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต ระบบย่อยดังนี้ - ระบบรับสมัครนักศึกษา - ระบบประเมินการเรียนการสอน - ระบบประเมินบุคลากร - ระบบ Digital Learning - ระบบทะเบียนนักศึกษา	ระบบสารสนเทศในโครงการแล้วเสร็จ	อย่างน้อย 1 ระบบ	ส่วนพัฒนาระบบฯ (คณาธิต ยศพนธ์ ขนัญญา)	ต.ค.66 - ก.ย.67 (ต่อเนื่องในปี 2568)	**จัดทำระบบสารสนเทศด้านการให้บริการ e-service แล้วเสร็จจำนวน 1 ระบบ คือ "NIDA for Life"** เปิดใช้งานแล้วเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2567	บรรลุ
	7) การพัฒนาระบบการเข้าห้อง Lab และอาคารที่พาด้วย QR Code	ระบบการเข้าห้องด้วย QR Code แล้วเสร็จ	อย่างน้อย 1 ระบบ	ส่วนพัฒนาระบบฯ (อารี, ยศพนธ์)	ต.ค. 66 - มี.ค.67	**ดำเนินการพัฒนาระบบการเข้าห้องด้วย QR Code ผ่าน Mobile Application UAPP จำนวน 1 ระบบเรียบร้อยแล้ว** โดยเปิดใช้งานเมื่อเดือนมีนาคม2567	

ภาพที่ 17 แสดงตัวอย่างรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

แผนปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

ภารกิจหลัก	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ส่วน/ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินการ ณ 15 กันยายน 2567	บรรลุ/ไม่บรรลุ
พัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ (E-Administration)		จำนวนระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ(E-Administration) (สำรับรองการปฏิบัติราชการ)	อย่างน้อย 1 ระบบ				
	8) การพัฒนาแพลต์ฟอร์มเพื่อสนับสนุนกระบวนการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (IRB)	ดำเนินงานแล้วเสร็จตามแผนงาน	ร้อยละ 100	ส่วนพัฒนาระบบฯ (อัจฉริยา ยศพนธ์ วีไลรัตน์ ณัฐเศรษฐ ภูริณัฐ (สุนทรพจน์ ออกแบบ UI)	ต.ค.66 - มี.ค.67	**พัฒนาระบบ IRB แล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 100** - เปิดใช้ระบบภาษาไทย เมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2567 - เปิดใช้งานระบบภาษาอังกฤษ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2567	บรรลุ
	9) งานพัฒนาระบบสวัสดิการเฟสสอง	ดำเนินงานแล้วเสร็จตามแผนงาน	ร้อยละ 100	ส่วนพัฒนาระบบฯ (ยศพนธ์ กฤตภาส)	ต.ค.66 - ธ.ค.66	**พัฒนาระบบสวัสดิการแล้วเสร็จตามแผน คิดเป็นร้อยละ 100** มีกำหนดเปิดใช้งานภายในวันที่ 30 กันยายน 2567	บรรลุ
พัฒนาระบบให้มีความเชื่อมโยงแบบ Seamless data integration	10) ศึกษา วิเคราะห์แนวทางและจัดทำแผนการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศต่างๆ ของสถาบันเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศของสถาบัน	ผลการศึกษาแนวทางและแผนการเชื่อมโยงการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศต่างๆ ของสถาบัน	อย่างน้อย 1 ชุด	ส่วนพัฒนาระบบฯ (ชนัญญา, คณาธิศ,คณิตรา)	ต.ค.66 - ก.ย.67	**จัดทำผลการศึกษาแนวทางและแผนการเชื่อมโยงการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศต่างๆ ของสถาบันแล้วเสร็จ จำนวน 1 ชุด** (ส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบ MIS และระบบ REG) พร้อมทั้งได้ส่งรายงานให้ผู้บริหารสถาบันแล้วเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2567	บรรลุ
	11) **การชำระเงินค่าห้องพักของสถาบันผ่าน** Mobile Application	ดำเนินงานแล้วเสร็จตามแผนงาน	ร้อยละ 100	ส่วนพัฒนาระบบฯ (ยศพนธ์)	ต.ค.66 - เม.ย.67	**ติดตั้งระบบการชำระเงินค่าห้องพักของสถาบัน และจัดทำคู่มือการใช้งานแล้วเสร็จตามแผน คิดเป็นร้อยละ 100** พร้อมทั้งได้จัดอบรมให้แก่ผู้ใช้งานแล้ว เมื่อวันที่ 25 เม.ย. 67	บรรลุ

แผนปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

ภารกิจหลัก	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ส่วน/ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินการ ณ 15 กันยายน 2567	บรรลุ/ไม่บรรลุ
พัฒนาการให้บริการข้อมูลเปิด (Open Data Services) ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน	14) จัดทำมาตรฐานข้อมูลกลาง เพื่อรองรับการเชื่อมต่อกับข้อมูลภายนอก	จำนวนชุดข้อมูลสารสนเทศที่รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐ	อย่างน้อย 2 ชุดข้อมูล	ส่วนพัฒนาระบบฯ (คณาธิศ, ยศพนธ์)	มี.ค.67 - ก.ย. 67	**จัดทำมาตรฐานข้อมูลกลางแล้วเสร็จ จำนวน 2 ชุดข้อมูล** ได้แก่ ข้อมูลบุคคล และ ข้อมูลที่อยู่ พร้อมทั้งได้ส่งรายงานให้ผู้บริหารสถาบันแล้วเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2567	บรรลุ
	15) การสร้างเครือข่ายเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	จำนวนกิจกรรมในการสร้างเครือข่ายหรือ การศึกษาหน่วยงานต้นแบบ	อย่างน้อย 2 กิจกรรม	ส่วนพัฒนาระบบฯ (คณิตรา, กสิมา)	ต.ค.66 - ก.ย.67	**มีการจัดกิจกรรมแล้วจำนวน 2 กิจกรรม** ได้แก่ 1.ศึกษาดูงานระบบสารสนเทศของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) เมื่อวันที่ 14 มี.ค. 67 2. ศึกษาดูงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์กร (Dynamics 365) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เมื่อวันที่ 26 มี.ค. 67	บรรลุ
	16) โครงการพัฒนาระบบการให้บริการการศึกษาแบบเปิด (Open System for Lifelong Learning) รองรับการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ระยะที่ 2	ดำเนินการจัดซื้อแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 100	ส่วนโครงสร้างพื้นฐาน	ม.ย.67 - ก.ย.67 (ต่อเนื่องปี 2568)	**ดำเนินการจัดซื้อแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในเดือนสิงหาคม คิดเป็นร้อยละ 100** ปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการตรวจรับงานงวดที่ 1 (กำหนดส่งมอบงานงวดที่ 5 งวดสุดท้ายในเดือนมกราคม 2568) รายการครุภัณฑ์ในโครงการคือ 1. เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสนับสนุน Virtual Machine จำนวน 6 เครื่อง 2. ระบบจัดเก็บข้อมูลภายนอก SAN (Storaye Area Network) จำนวน 1 เครื่อง 3. ซอฟต์แวร์บริหารจัดการระบบสำรองข้อมูล (Backup) จำนวน 1 ชุด 4. อุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่าย 10 Gbps จำนวน 2 ชุด 5. อุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายหลัก (Core witch) รองรับ Uplink 40/100 จำนวน 3 ชุด	บรรลุ

ภาพที่ 18 แสดงตัวอย่างรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

บรรณานุกรม

เว็บไซต์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (nida.ac.th)

เว็บไซต์สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ (idt.nida.ac.th)

บริษัท ข้อกำหนดเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานสากล, บริษัท บีเอสไอ กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท บีเอสไอ (ประเทศไทย) จำกัด. (2564, 7 สิงหาคม). คู่มือตีความข้อกำหนด ISO9001 CI4.0.

บริษัท บีเอสไอ (ประเทศไทย) จำกัด. (2561, 18 กันยายน). BS ISO/IEC 27001:2013 Information Technology Security Techniques ระบบบริหารจัดการความปลอดภัยข้อมูล-ข้อกำหนด (ฉบับภาษาไทย).

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) (QM). (2565, 5 พฤษภาคม), สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คู่มือการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, กระทรวงการคลัง. https://palad.mof.go.th/th/home

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, (2017, 12 พฤษภาคม), เทคนิคการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan)

เว็บไซต์ไอโอเคทูยู.คอม (www.iok2u.com). (2561, 18 พฤศจิกายน), หมวดหมู่ Innovation, PDCA Cycle/วงจรคุณภาพหรือ วงจรเด็มมิ่ง (Demming Cycle)

เว็บไซต์ซัพพลายเชน.คอม ((www.supplychainguru.co.th) , (2021, 16 สิงหาคม), PDCA คืออะไร BY SUPPLY CHAIN GURU

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์, รุ่งรุจี ศรีตาเดช. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/view/358

น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2548). การบริหารห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เอสอาร์ พริ้นติ้ง แมส โปรดักส์.

แน่งน้อย อู่วิเชียร. (2556). การพัฒนาระบบคุณภาพของบริษัทด้วยแนวคิด ISO9000 กรณีศึกษา บริษัท ออนเนสตี้ ทู วิน จำกัด. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาครุศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกจ, มหาวิทยาลัยบูรพา

อัญชลี การบรรจง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2008 โดยหลักการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น กรณีศึกษาอุสาหกรรมบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2545). คุณภาพ คือ การบูรณาการ. กรุงเทพฯ : (ส.ส.ท.)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2552).ข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรสถาบัน พ.ศ.2552 หมวด 2