

# คู่มือ

“แนวทางการสร้างหลักเกณฑ์ที่ดีสำหรับจัดทำแผนกลยุทธ์  
เพื่อพัฒนาการบริการด้านดิจิทัลของศูนย์คอมพิวเตอร์”



## ศูนย์คอมพิวเตอร์

แนวทางการสร้างหลักเกณฑ์ที่ดีสำหรับจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาการบริการด้านดิจิทัลของศูนย์คอมพิวเตอร์  
คณะทำงานการจัดการความรู้ของศูนย์คอมพิวเตอร์

## คำนำ

คู่มือแนวทางการสร้างหลักเกณฑ์ที่ดีสำหรับจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาการบริการด้านดิจิทัลของศูนย์คอมพิวเตอร์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างแนวทางการคัดเลือกแผนกลยุทธ์ด้านดิจิทัล และเกิดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการด้านดิจิทัลแก่ผู้ใช้งานและตอบสนองต่องานบริการที่เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

คณะทำงานการจัดการความรู้ของศูนย์คอมพิวเตอร์หวังเป็นอย่างยิ่งที่จะสร้างแนวทางการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เป็นเลิศด้านการบริการดิจิทัลและนำไปพัฒนาหน่วยงานให้เกิดประสิทธิผลต่อผู้รับบริการ และส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่บรรลุตามเป้าหมาย รวมถึงสามารถวัดผลสำเร็จของงานด้วยการใช้แผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานให้เป็นองค์กรนำสมัยด้วยดิจิทัล และหวังว่าคู่มือ “แนวทางการสร้างหลักเกณฑ์ที่ดีสำหรับจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาการบริการด้านดิจิทัลของศูนย์คอมพิวเตอร์” ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งและเป็นแนวทางในการยึดถือเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยสอดคล้องกับนโยบาย SUT2020 ตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่อไป

คณะทำงานการจัดการความรู้ของศูนย์คอมพิวเตอร์  
ผู้รวบรวมและจัดทำ

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
ที่มาการจัดทำแผนกลยุทธ์ของศูนย์คอมพิวเตอร์	4
- มหาวิทยาลัยมียุทธศาสตร์หลักขององค์กร	
เหตุผลและความจำเป็นในการจัดทำแผนกลยุทธ์	5
- ดำเนินงานให้สอดคล้องประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	
วัตถุประสงค์	5
แนวทางการสร้างหลักเกณฑ์ที่ดีสำหรับจัดทำแผนกลยุทธ์ของศูนย์คอมพิวเตอร์	
- การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน	5
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์หลัก	6
- ผลอันเป็นรูปธรรมที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นกับศูนย์คอมพิวเตอร์	18
ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำแผนกลยุทธ์	20

## ที่มาการจัดทำแผนกลยุทธ์ของศูนย์คอมพิวเตอร์

ตามที่มีมหาวิทยาลัยกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ตามแนวนโยบาย SUT 2025 เพื่อขับเคลื่อน มทส. ไปสู่การเป็น “มหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรมและความยั่งยืน (Innovation and Sustainable University)” ประกอบด้วยภายใต้ 5 ยุทธศาสตร์หลัก ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากำลังคนและผู้ประกอบการแห่งอนาคต (Developing Future Manpower & Future Entrepreneurs)
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การวิจัยและพัฒนาเพื่อความยั่งยืน (Research & Development for Sustainability)
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ความเป็นผู้ประกอบการและนวัตกรรมที่สร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม (Impactful Innovation & Entrepreneurship for Society & Economy)
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาความเป็นสากลและการสร้างความเชื่อมโยงกับสังคม ชุมชน (Internationalization & Local Engagement)
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาความเป็นเลิศด้านการบริหารมหาวิทยาลัย (Operational Excellence)

ทั้งนี้ เพื่อให้ดำเนินการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรมและความยั่งยืน บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม จะดำเนินการผ่าน ข้อริเริ่ม 7 ข้อ ประกอบด้วย

- ข้อริเริ่มที่ 1 SUT IIT (Institute of Innovation & Technology) การจัดตั้งสถาบันนวัตกรรมและเทคโนโลยีแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- ข้อริเริ่มที่ 2 SUT LIFE (Lifelong Learning, Innovative & Future Education) พัฒนาระบบการศึกษาต่อเนื่อง (Continuing Education) ภายใต้ระบบสะสมหน่วยกิตรองรับการเรียนรู้สำหรับกลุ่มผู้บริหาร (Executive) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และการศึกษาไร้พรมแดน (Borderless Education) รวมทั้งพัฒนาศักยภาพนักศึกษาสำหรับเป็นกำลังคนแห่งอนาคต
- ข้อริเริ่มที่ 3 SUT HIVE (Health Innovation Valley) สนับสนุนและส่งเสริมการใช้ประโยชน์โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในการเป็นศูนย์วิจัยในระดับคลินิก สร้างสรรค์นวัตกรรมทางการแพทย์และสุขภาพ เพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดีของประชาชนในเขตนครชัยบุรินทร์ และสร้างอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง
- ข้อริเริ่มที่ 4 SUT HERO (High Impact & Excellent Research Outputs) ปรับปรุงระบบบริหารการวิจัยและพัฒนา เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมผลงานที่สร้างผลกระทบสูง (High Impact) ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม
- ข้อริเริ่มที่ 5 SUT RISE (Research Innovation for Sustainable Society & Economy) พัฒนาและปรับปรุงระบบการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและทรัพย์สินทางปัญญา และส่งเสริมวัฒนธรรมความเป็นผู้ประกอบการและนวัตกรรมในมหาวิทยาลัย เพื่อสร้าง New Growth Engine และความยั่งยืนให้กับมหาวิทยาลัย

ข้อริเริ่มที่ 6 SUT Connect สร้างการเชื่อมโยงกับต่างประเทศ และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับภาคอุตสาหกรรม ภาคประชาสังคม และเพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นที่พึ่งของสังคม

ข้อริเริ่มที่ 7 SUT NExT (New S-Curve, Effectiveness, Excellence & Transparency) ปรับโครงสร้างการบริหารงาน มุ่งเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความเป็นเลิศในการให้บริการบนพื้นฐานของคุณธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้

โดยศูนย์คอมพิวเตอร์ อยู่ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ข้อริเริ่มที่ 7 SUT NExT (New S-Curve, Effectiveness, Excellence & Transparency) ซึ่งมีเป้าประสงค์ ปรับโครงสร้างการบริหารงาน มุ่งเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความเป็นเลิศในการให้บริการบนพื้นฐานของคุณธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ จึงกำหนดแผนกลยุทธ์ให้เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อตอบสนองแผนปฏิบัติการในการดำเนินงาน ให้ครอบคลุมและเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### เหตุผลและความจำเป็นในการจัดทำแผนกลยุทธ์

จากการได้รับนโยบายจากมหาวิทยาลัย ศูนย์คอมพิวเตอร์ จึงดำเนินการวางแผนการดำเนินการและจัดทำแผนกลยุทธ์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ ให้สอดคล้องตามประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ผ่านกระบวนการขั้นตอนของการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการสร้างหลักเกณฑ์สำหรับจัดทำกลยุทธ์และเป้าหมายในการพัฒนางานระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565-2569) ให้เกิดผลลัพธ์ด้านงานบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างแนวทางการคัดเลือกแผนกลยุทธ์ให้ตอบสนองงานบริการด้านดิจิทัล
2. เพื่อให้หน่วยงานมีแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาการบริการด้านดิจิทัลแก่ผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อให้หน่วยงานสามารถใช้แผนกลยุทธ์เป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดตาม

แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่อไป

### แนวทางการสร้างหลักเกณฑ์ที่ดีสำหรับจัดทำแผนกลยุทธ์ของศูนย์คอมพิวเตอร์

การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน รวมถึงการวิเคราะห์ทิศทางของหน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT เป็นกลไกสำคัญในการกำหนดแผนกลยุทธ์ ระยะยาว 4 ปี และแผนระยะสั้น 1 ปี (หรือแผนปฏิบัติการประจำปี) แผนระยะสั้นในรอบปีงบประมาณ สามารถทบทวนและปรับปรุงได้ตลอดทั้งปี ส่วนแผนระยะยาวจะมีกรอบการจัดทำและดำเนินการตามวาระการดำรงตำแหน่งของผู้บริหาร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาและแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

**กลุ่มที่ 1 Smart IT Infrastructure** โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมพื้นที่เรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงพัฒนาห้องเรียนแบบ Smart Classroom

**กลุ่มที่ 2 Smart IT Devices** โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อเชื่อมโยงอุปกรณ์ – การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในทุกช่องทาง (IoT) ให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนา Application ที่หลากหลายสามารถรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลในอนาคตได้

**กลุ่มที่ 3 Smart IT People** โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรศูนย์คอมพิวเตอร์ด้านการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง และพัฒนาระบบให้บริการแบบออนไลน์ (e- Services) รวมทั้งจัดอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐานและขั้นสูงแก่บุคลากรผู้รับบริการและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

**กลุ่มที่ 4 Smart Office** โดยมีเป้าหมายเป็นองค์กรที่ปฏิบัติงานแบบอัจฉริยะ มีความคล่องตัว บริการรวดเร็ว ใช้ระบบดิจิทัลในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ เป็นองค์กรเทียบเท่าเอกชนระดับประเทศ

### วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์หลัก

เริ่มด้วยจัดการประชุมสัมมนาระดมความคิดเห็นของผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และบุคลากร รวมถึงมีคณะทำงานกลุ่มย่อยเพื่อจัดเตรียมข้อมูลระบบ TQA ของศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อร่วมเป็นต้นแบบในการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมในทุกปี โดยมีการนำปัจจัยภายในและภายนอก การรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมาเป็นส่วนประกอบสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ของศูนย์คอมพิวเตอร์

### วิสัยทัศน์

หน่วยงานที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มุ่งตอบสนองการเป็นมหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรมและความยั่งยืน (Innovation and Sustainable University)

### พันธกิจ

1. พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสำหรับการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ
2. เป็นศูนย์กลางการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย
3. มีการบริหารจัดการทรัพย์สินในความดูแลของศูนย์คอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ

### ค่านิยม | CCS

I	Intelligence	ชาญฉลาดปฏิบัติงาน
C	Collaboration	ประสานร่วมมือ
C	Creation	สร้างสรรค์
S	Service mind	มุ่งมั่นบริการด้วยใจ

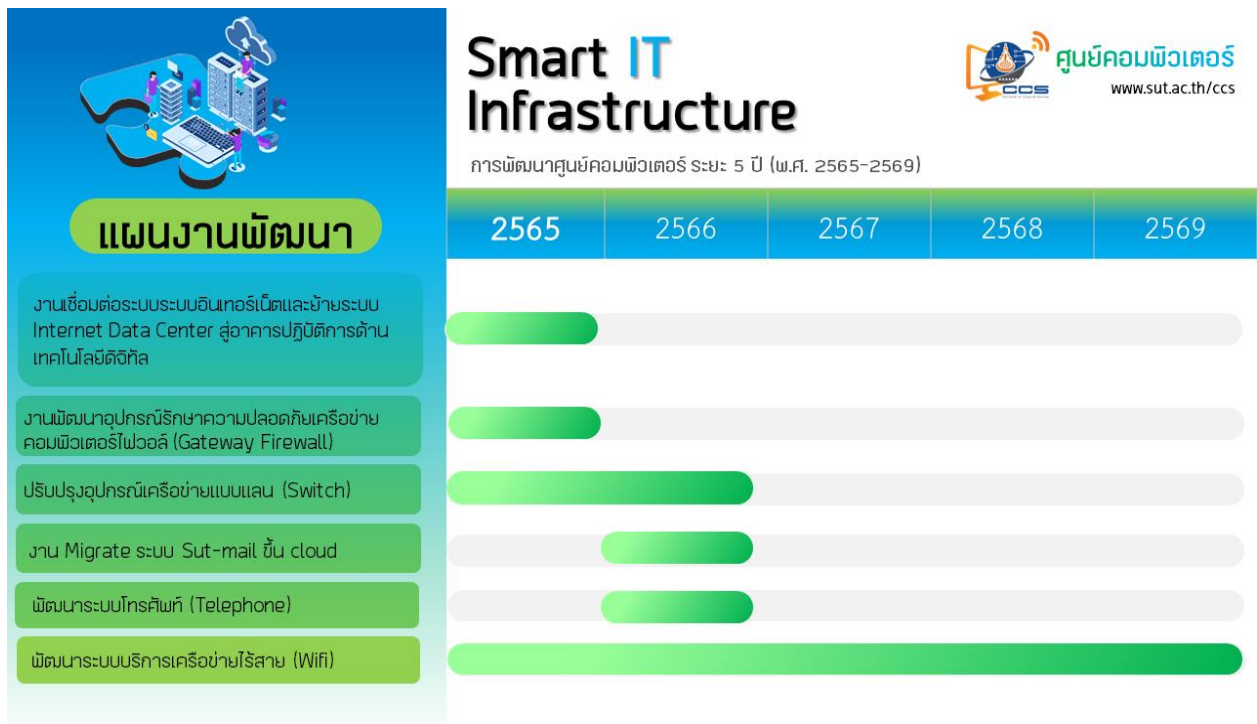
แนวทางการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านการบริการดิจิทัลของศูนย์คอมพิวเตอร์

คณะทำงานการจัดการความรู้ของศูนย์คอมพิวเตอร์





## กลุ่มที่ 1 Smart IT Infrastructure



### แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2565 (แผนย่อย)

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2565	การดำเนินงาน พ.ศ. 2566
<p>งานเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตระหว่างอาคารวิจัยและอาคารปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมร่วมกับทีม Implement ฝั่งอาคารปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อวางแผนทางการเชื่อมต่อข้ามอาคาร</li> <li>2. ประชุมร่วมกับฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานเพื่อจัดหากลุ่ม IP Address และวิธีการเชื่อมต่อข้ามอาคาร ที่เหมาะสมเพื่อการใช้งานและการขยายในอนาคต</li> <li>3. ดำเนินการรวบรวม Configuration ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการเชื่อมต่อระหว่างอาคาร</li> <li>4. นำ Configurator มา Implement เพื่อทดสอบระบบ network</li> <li>5. ทดสอบการใช้งานและติดตามผล</li> <li>6. จัดส่ง Configuration ที่ให้กับทางทีม Implement ฝั่งอาคารปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</li> <li>7. ทำการ Implement ระบบจริงและทดสอบการใช้งาน</li> <li>8. ตรวจสอบการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ</li> </ol>	✓	<p>- เมื่อติดตั้งและเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้วย Layer 3 Protocol (OSPF) ระหว่างอาคารวิจัยกับอาคารปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้จะส่งผลให้การรับประกันความมั่นคงของระบบอินเทอร์เน็ต หากเกิดมีสถานที่ตั้ง Site ใดใช้งานไม่ได้ ระบบจะทำการค้นหาเส้นทางใหม่และเป็นการลด Downtime ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน</p>



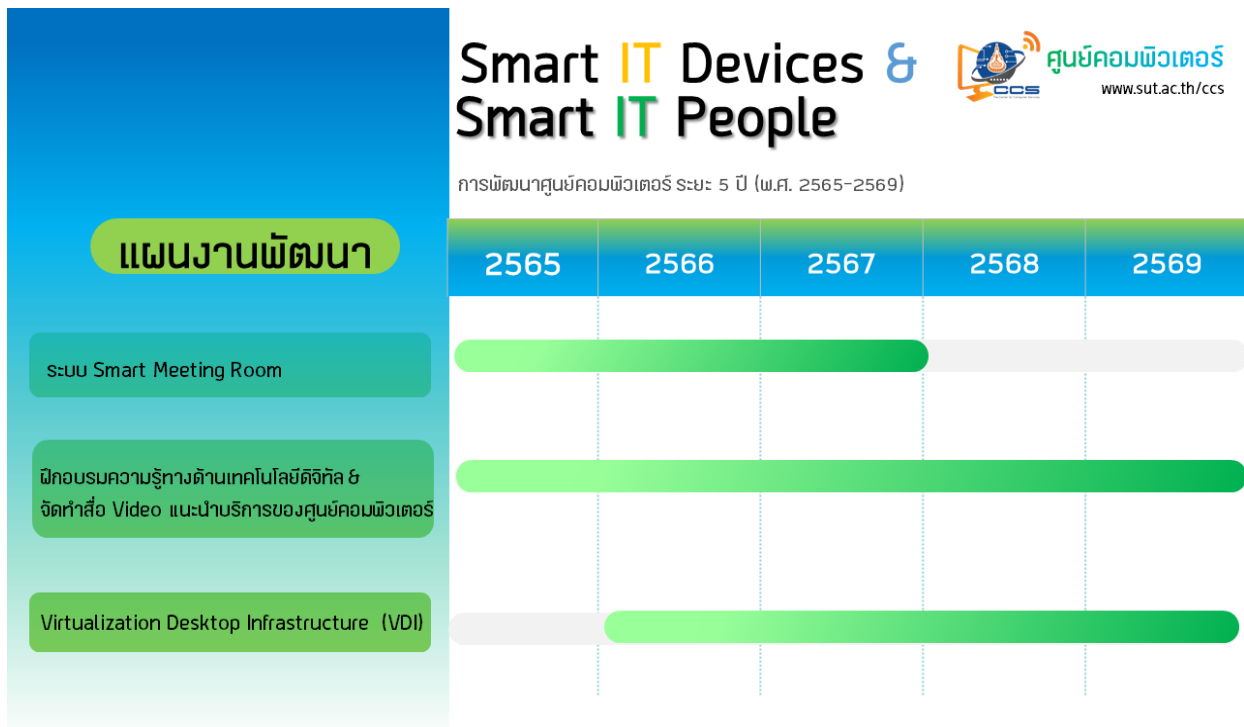
แผนงาน	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2565	การดำเนินงาน พ.ศ. 2566
<p><b>งานย้ายระบบ Internet Data Center และ DR-Site</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>วางแผน จัดกลุ่ม ระบบเซิร์ฟเวอร์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย</li> <li>ออกแบบระบบเครือข่ายประจำศูนย์ข้อมูล และ ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย</li> <li>ออกแบบการจัดวางระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับตู้แรกในศูนย์ข้อมูลอาคารปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและอาคารวิจัย</li> <li>ทำการทดสอบ Implement ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายบางส่วนเข้าสู่ Test network และติดตามผล</li> <li>ทำการ Implement ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายทั้งหมดเข้าสู่ Production พร้อมสำหรับการย้ายจริง</li> <li>ทำการ Implement ระบบเครือข่ายประจำศูนย์ข้อมูลที่อาคารปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</li> <li>ทำการย้ายอุปกรณ์จริงไปยังอาคารปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</li> <li>ทำการติดตั้งและทดสอบการใช้งาน</li> </ol>	✓	<p>- เมื่อย้ายระบบ Internet Data Center ระหว่างอาคารวิจัยกับอาคารปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเรียบร้อยแล้ว ทำให้เกิดการแบ่งระบบศูนย์ข้อมูลออกเป็น 2 Site เพื่อเพิ่มความมั่นคงของระบบและข้อมูล ในกรณีที่ Site ใด Site หนึ่งเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นไม่สามารถใช้งานได้ อีก 1 Site ที่เหลือจะทำงานทดแทนในทันที ลดปัญหาการการเดินทางที่ต้องเข้ามาแก้ไขปัญหาของผู้ดูแลระบบและเป็นการช่วยให้หากเกิดปัญหาจะสามารถหาสาเหตุได้รวดเร็วยิ่งขึ้นและมีสถานที่ตั้ง DR-Site ของ ร.พ.มทส. เป็นศูนย์สำรองข้อมูล</p>
<p><b>งานเข้าอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไฟร์วอลล์ (Firewall)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ทำแผนเข้าอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไฟร์วอลล์ ( Firewall Gateway )</li> <li>จัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) และคุณลักษณะเฉพาะ (spec) ของอุปกรณ์</li> <li>จัดประชุมคณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR)</li> <li>รวบรวมเอกสาร-จัดทำเอกสารจัดจ้าง-จัดเช่า</li> <li>กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนพัสดุ</li> <li>บริษัทดำเนินการตามขอบเขตงานและระยะเวลาตามสัญญา</li> <li>บริษัทส่งมอบงานและตรวจรับ</li> <li>Implement ระบบ Firewall ตัวใหม่ ทดแทนตัวเก่าที่หมดอายุการใช้งาน และทดสอบและตรวจสอบการใช้งาน</li> </ol>	✓	<p>- เมื่อติดตั้ง Firewall ตัวใหม่ ทดแทนตัวเก่าเรียบร้อยแล้ว จะส่งผลให้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไฟร์วอลล์ (Firewall) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบความปลอดภัย (Security โดยสามารถรองรับปริมาณข้อมูลที่ต้องดำเนินการตรวจสอบและป้องกันได้เพิ่มขึ้นจากเดิม 15 %</p>

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2565	การดำเนินงาน พ.ศ. 2566
<p><b>งานปรับปรุงอุปกรณ์เครือข่ายแบบแลน (Switch)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทำแผนจัดซื้ออุปกรณ์เครือข่าย (Core Switch)</li> <li>2. จัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) และคุณลักษณะเฉพาะ (spec) ของอุปกรณ์</li> <li>3. จัดประชุมคณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR)</li> <li>4. รวบรวมเอกสาร-จัดทำเอกสารจัดจ้าง-จัดเช่า</li> <li>5. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนพัสดุ</li> <li>6. บริษัทดำเนินการตามขอบเขตงานและระยะเวลาตามสัญญา</li> <li>7. บริษัทส่งมอบงานและตรวจรับ</li> <li>8. ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์เครือข่าย (Core Switch) ณ หอพักนักศึกษายุทธศาสตร์ 4, 13 ,16</li> </ol>	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อจัดหาและทดแทน Switch C6807 จำนวน 2 ตัว ด้วย C9500 ที่อาคารวิจัย เรียบร้อยแล้ว ส่งผลให้รองรับเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอาคารปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</li> <li>- ทดแทนและขยายอุปกรณ์ Core Switch ที่ DR-Site จำนวน 2 ตัว, Switch Poe ขยายใช้งานและทดแทนที่ชำรุด</li> <li>- ทดแทนและขยายอุปกรณ์ Core Switch ประจำอาคาร (F12, S16) เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในอนาคต</li> </ul>
<p><b>งาน Migrate ระบบ SUT Mail ขึ้น Cloud</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำแผนโครงการย้ายระบบอีเมล ( Exchange Server ) ขึ้นสู่ระบบคลาวด์</li> <li>2. จัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) และคุณลักษณะเฉพาะ (spec) ของอุปกรณ์</li> <li>3. จัดประชุมคณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR)</li> <li>4. สรุปรายละเอียดขอบเขตของงานและรวบรวมเอกสารจัดเช่าระบบ</li> <li>5. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนพัสดุ</li> <li>6. ติดตามความคืบหน้ากับบริษัทผู้ให้บริการ</li> <li>7. บริษัทส่งมอบงานและดำเนินการประชุมตรวจรับระบบ</li> <li>8. ทดสอบการใช้งานและตรวจสอบระบบอย่างสม่ำเสมอตามระยะเวลาของสัญญา</li> </ol>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานของระบบและได้รับพื้นที่จัดเก็บข้อมูล ให้บัญชีผู้ใช้งานจากบัญชีละ 10 Gb เป็น 1 Tb</li> <li>- จัดทำแผนโครงการเพิ่มเติม และนำเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567</li> </ul>

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2565	การดำเนินงาน พ.ศ. 2566
<p><b>งานพัฒนาบริการระบบโทรศัพท์ (Telephone)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำแผนปรับปรุงระบบโทรศัพท์ และติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณระบบโทรศัพท์ ประจำกลุ่มเรือนพักบุคลากร R1 – R8, บ้านพักบุคลากรและโรงคัดแยกขยะ</li> <li>2. จัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) และคุณลักษณะเฉพาะ (spec) ของอุปกรณ์</li> <li>3. จัดประชุมคณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR)</li> <li>4. สรุปรายละเอียดขอบเขตของงาน รวบรวมเอกสาร จัดทำเอกสารจัดซื้ออุปกรณ์ และจัดจ้างเดินสาย</li> <li>5. นำส่งส่วนพัสดุตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของมหาวิทยาลัย</li> <li>6. บริษัทดำเนินการตามขอบเขตงานและระยะเวลาตามสัญญา</li> <li>7. บริษัทส่งมอบงานและตรวจรับ</li> <li>8. ดำเนินการทดสอบอุปกรณ์และระบบที่ติดตั้ง และตรวจสอบการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ</li> </ol>		<p>- จากการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขระบบโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยจากเดิมเป็นระบบโทรศัพท์แบบสัญญาณอนาล็อก (Analog Signal) มาใช้งานระบบโทรศัพท์เป็นแบบดิจิทัล โดยใช้กล่องแปลงสัญญาณ Voice Gateway ซึ่งสามารถใช้งาน Fax ร่วมกับระบบ VoIP ได้ และได้ทดแทนอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์อนาล็อกไปแล้วทั้งหมด 90 เปอร์เซ็นต์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จึงต้องจัดหาอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์มาทดแทนและขยายการให้บริการเพิ่มเติม เพื่อรองรับผู้ใช้งานให้เพียงพอ</p> <p>- การใช้งานระบบโทรศัพท์แบบ Voice Gateway นี้ ใช้งานร่วมกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้ประหยัดในเรื่องของการเชื่อมต่อและบำรุงรักษาเป็นอย่างมาก</p>
<p><b>งานพัฒนาบริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wifi)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดซื้ออุปกรณ์กระจายสัญญาณ WIFI (Access Point)</li> <li>2. จัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) และคุณลักษณะเฉพาะ (spec) ของอุปกรณ์</li> <li>3. จัดประชุมคณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR)</li> <li>4. รวบรวมเอกสาร-จัดทำเอกสารจัดจ้าง-จัดเข้า</li> <li>5. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนพัสดุ</li> <li>6. บริษัทดำเนินการตามขอบเขตงานและระยะเวลาตามสัญญา</li> <li>7. บริษัทส่งมอบงานและตรวจรับ</li> </ol>	✓	<p>- จากการพัฒนาคุณภาพของระดับสัญญาณเครือข่ายไร้สายในพื้นที่กลุ่มอาคารวิชาการ 1 ตามโครงการปรับปรุงระบบบริการเครือข่ายไร้สาย (Wifi) ประจำกลุ่มอาคารวิชาการ 1 ประจำปีงบประมาณ 2565</p>

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2565	การดำเนินงาน พ.ศ. 2566
8. ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณ WIFI (Access Point)		<p>อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ได้มีการติดตั้งเครื่องกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Access Point) เพิ่มเติมจำนวน 20 จุด กระจายไปตาม ชั้น 1-4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (@SUT-Wifi) ได้คะแนน 3.9</li> <li>- จะมีอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายไร้สายเพิ่มเติม และ Wireless Controller เพิ่มขึ้น 1 ระบบ</li> </ul>

กลุ่มที่ 2 Smart IT Devices และ กลุ่มที่ 3 Smart IT People



แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2565 (แผนย่อย)

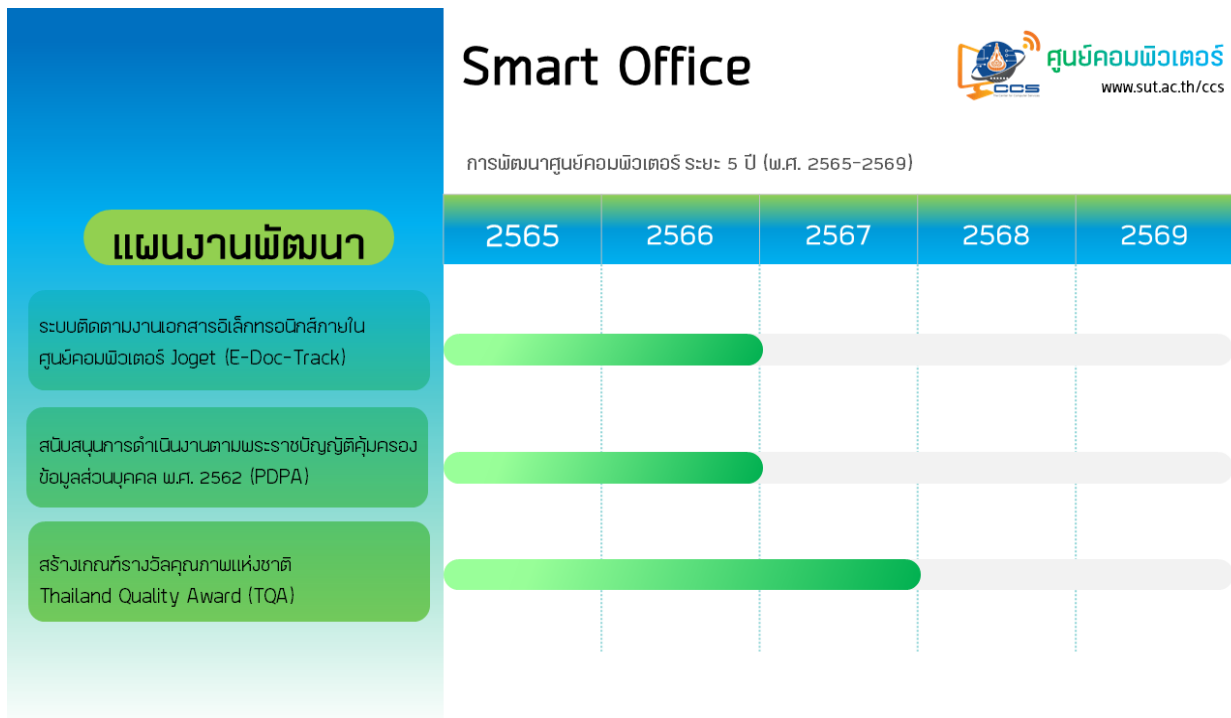
แผนงาน	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2565	การดำเนินงาน พ.ศ. 2566
<p><b>ระบบ Smart Meeting Room</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทำแผน Smart Meeting Room และจัดทำคำขออนุมัติงบประมาณต่อมหาวิทยาลัย</li> <li>2. ทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) ในการจัดหาอุปกรณ์ประจำห้องประชุม</li> <li>3. จัดทำร่างคุณลักษณะเฉพาะ (Spec) ของอุปกรณ์ และขอบเขตของงาน (TOR)</li> <li>4. จัดประชุมคณะกรรมการร่างขอบเขตของงาน (TOR) เพื่อพิจารณาอุปกรณ์</li> <li>5. สรุปและขออนุมัติร่างขอบเขตของงาน (TOR)</li> <li>6. รวบรวมเอกสารและจัดทำเอกสารจัดซื้ออุปกรณ์ให้ส่วนพัสดุ</li> <li>7. ดำเนินการตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนพัสดุ</li> <li>8. บริษัทส่งมอบครุภัณฑ์ ตามข้อกำหนดในสัญญา</li> <li>9. ติดตามความคืบหน้าในการติดตั้งอุปกรณ์ของบริษัท ให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุในสัญญา</li> </ol>	<p>✓</p>	<p>- ดำเนินการจัดทำคำขออนุมัติงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2566 ต่อมหาวิทยาลัยฯ เพื่อจัดซื้อจัดจ้างระบบ Smart Meeting Room เพิ่มเติม จำนวน 2 ระบบ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เข้าประชุมสามารถนำเสนอเนื้อหาต่อที่ประชุมได้จากอุปกรณ์ที่หลากหลาย และรองรับการประชุมในรูปแบบดิจิทัล (e-meeting) รวมถึงให้บริการหน่วยงานอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยด้วย</p>



แผนงาน	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2565	การดำเนินงาน พ.ศ. 2566
10. ตรวจรับครุภัณฑ์ประจำห้องประชุม 11. เปิดให้บริการห้องประชุม และกำกับดูแลบริษัทให้ ดำเนินการบำรุงรักษาและการรับประกันสินค้าตามที่ ระบุในสัญญา 12. มีระบบ Smart Meeting Room จำนวน 1 ระบบ		
<b>ฝึกอบรมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล &amp; จัดทำสื่อ            Video แนะนำบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์</b> 1. สำรวจความต้องการการฝึกอบรมและจัดทำแผน ฝึกอบรมประจำปี 2. ขออนุมัติจัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี 3. ประชาสัมพันธ์แผนฝึกอบรมประจำปี 4. จัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปี 5. ประเมินผลฝึกอบรมประจำปีและรายงานการดำเนินการ ทุกไตรมาส 6. จัดการอบรม จำนวน 12 ครั้งต่อปี	✓	- มีการจัดทำแผนการจัด อบรมประจำปี ทั้งนี้จะ ประชาสัมพันธ์ และให้ ความรู้ด้านต่าง ๆ จำนวน 12 เรื่องต่อปี 1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย Google Spreadsheet 2. การสร้างและออกแบบ รายงาน 3D ด้วยฟังก์ชัน MS-Excel (รอบ 1) 3. การประยุกต์ใช้ Microsoft Excel เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการ ทำงาน 4. การบริหารและจัดการ เอกสารออนไลน์ด้วย Google Docs 5. การประยุกต์ใช้งาน Windows 11 (รอบ 1) 6. การประยุกต์ใช้ Microsoft Excel เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการ ทำงาน 7. การบริหารจัดการ เอกสารด้วย MS-Word (รอบ 1) 8. การสร้างและออกแบบ รายงาน 3D ด้วยฟังก์ชัน MS-Excel (รอบ 2)

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2565	การดำเนินงาน พ.ศ. 2566
		9. การประยุกต์ใช้งาน MS-Windows 11 (รอบ 2) 10. การออกแบบสื่อนำเสนอด้วย Google Slide 11. การประยุกต์ใช้ Google Forms สำหรับการทำงานองค์กร 12. การบริหารจัดการเอกสารด้วย MS-Word (รอบ2)
<b>Virtualization Desktop Infrastructure (VDI)</b> 1. ตั้งงบประมาณในการจัดหาลิขสิทธิ์โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเพิ่มบัญชีผู้ใช้งานใช้งานได้พร้อมกัน (Concurrent) ได้เพิ่มขึ้น 2. ทำแผนสอบถามความต้องการใช้งานลิขสิทธิ์โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 3. ประสานงานจัดหาบริษัทนำเสนอคุณสมบัติของโปรแกรมและราคา 4. จัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) และคุณลักษณะเฉพาะ (spec) ของโปรแกรมที่ต้องการ 5. นำส่งส่วนพัสดุเพื่อดำเนินการตามกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง 6. บริษัทส่งมอบงานและตรวจรับโปรแกรม 7. ดำเนินการทดสอบกับระบบ VDI และประชาสัมพันธ์การเปิดใช้งานโปรแกรมเพิ่มเติม	-	- ดำเนินการติดตั้งโปรแกรมลิขสิทธิ์บนระบบ VDI เพิ่มเติมและมีความหลากหลายในการใช้งานให้มากขึ้น โดยขึ้นอยู่กับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ทั้งนี้ จะส่งผลให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานโปรแกรมพร้อมกันได้มากขึ้น และใช้งานโปรแกรมอย่างถูกลิขสิทธิ์ - ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานด้านลิขสิทธิ์โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการบนระบบ VDI เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้งานเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมรองรับกลยุทธ์ของหน่วยงานในเรื่อง anywhere anytime

## กลุ่มที่ 4 Smart Office



### แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2565 (แผนย่อย)

แผนงาน	การดำเนินงาน พ.ศ. 2565	การดำเนินงาน พ.ศ. 2566
<p><b>ระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ Joget (E-Doc-Track)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมจัดทำข้อกำหนดในการพัฒนาระบบ</li> <li>2. ร่างรายละเอียดงานพัฒนาและเพิ่มเติมข้อมูลบนระบบ</li> <li>3. จัดประชุมหัวหน้าฝ่ายนำเสนอรายละเอียดงานสำหรับปรับปรุงระบบร่วมกับบริษัทผู้พัฒนา</li> <li>4. จัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) และคุณลักษณะเฉพาะ (spec) ของระบบ</li> <li>5. นำส่งสรุปขอบเขตของงาน (TOR) ส่งส่วนพัสดุในการดำเนินการตามกระบวนการของมหาวิทยาลัย</li> <li>6. ประชุมติดตามความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบต่อจากระยะที่ 1 กับบริษัทผู้พัฒนา</li> <li>7. อบรมการใช้งานระบบ</li> <li>8. ส่งมอบและตรวจรับภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>9. ทดสอบและใช้งานระบบ</li> </ol>	<p style="font-size: 2em; color: green;">✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ให้ส่วน ประกอบในระบบมีความครอบคลุมในการใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพและรองรับการทำงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้งานระบบและผู้รับบริการ</li> <li>- จะดำเนินการพัฒนาให้เพิ่มส่วนของการวางแผนการดำเนินงาน และสามารถบันทึกรายงานผลการดำเนินงานปฏิบัติงานเป็นรายวันได้</li> </ul>

แผนงาน	การดำเนินงาน พ.ศ. 2565	การดำเนินงาน พ.ศ. 2566
<p><b>สนับสนุนการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แต่งตั้งคณะทำงานผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลประจำหน่วยงาน</li> <li>2. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO)</li> <li>3. จัดอบรมให้ความรู้แก่คณะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>4. จัดทำเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข้อมูล PDPA</li> <li>5. จัดทำ Privacy Notice ,และ Privacy Policy ของมหาวิทยาลัย</li> <li>6. จัดทำระบบรับรองคำขอใช้สิทธิเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>7. จัดทำ Penetration Test ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย</li> <li>8. ดำเนินการประสานงานให้ทุกหน่วยงานจัดทำ Data map และ Ropa ให้ครบทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย</li> <li>9. ตรวจสอบการจัดทำการขอรับความยินยอม และ Cookie Consent ของหน่วยงาน</li> <li>10. พิจารณาการจัดทำ Data Sharing Agreement หรือ Data Processing Agreement หรือ สัญญารักษาความลับ-(Non-Disclosure Agreement)</li> <li>11. จัดทำแบบประเมินความเสี่ยง และประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>12. จัดหาเครื่องมือ หรือโปรแกรม (Software) รองรับการทำงานด้าน PDPA</li> <li>13. ตรวจสอบการดำเนินการด้าน PDPA ของหน่วยงานสม่ำเสมอ</li> </ol>	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินงานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในส่วนของกระบวนการขอรับความยินยอมของหน่วยงาน</li> <li>- จัดหาเครื่องมือ หรือโปรแกรมที่ตอบสนองการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวกและมีประสิทธิภาพสูงสุด</li> <li>- จะมีระบบรองรับการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล สามารถบริหารจัดการสิทธิด้วยตนเอง</li> </ul>
<p><b>สร้างเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award (TQA)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมคณะทำงานกลุ่มย่อยเพื่อเตรียมข้อมูล TQA ในการบริหารจัดการสำหรับดำเนินการ</li> <li>2. จัดทำการดำเนินงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (หมวด 1-7)</li> <li>3. จัดสัมมนาภายนอกเพื่อทบทวนการดำเนินงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 1-7</li> </ol>	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีกระบวนการปฏิบัติงานและข้อมูลในการจัดทำรายงานให้นำไปสู่การได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) รองรับงานบริการตามภารกิจหลักของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง</li> </ul>

แผนงาน	การดำเนินงาน พ.ศ. 2565	การดำเนินงาน พ.ศ. 2566
<p>4. ประชุมคณะทำงานกลุ่มย่อยเพื่อเตรียมข้อมูล TQA เพื่อสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 1-7</p> <p>5. เชิญวิทยากรจากหน่วยงานภายนอก มาเพื่อทำการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)</p> <p>6. แก้ไขข้อมูลและสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 1-7</p> <p>7. ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) โดยวิทยากรจากภายนอก</p> <p>8. จัดทำรายงานการดำเนินงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TAQ)</p> <p>9. ประชุมคณะทำงานฯ เพื่อขอความเห็นชอบการสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)</p> <p>10. ดำเนินการสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และดำเนินการตามกระบวนการของการประเมิน</p>		



## ผลอันเป็นรูปธรรมที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นกับศูนย์คอมพิวเตอร์

ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ผลอันเป็นรูปธรรม
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ มีอุปกรณ์ระบบเครือข่ายอาคารสำนักงานที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>✓ มีระบบเครือข่าย WIFI ที่ครอบคลุมมากขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ มีอุปกรณ์ระบบเครือข่ายหอพักนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>✓ เพิ่มประสิทธิภาพระบบโทรศัพท์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ปรับปรุงอุปกรณ์ระบบเครือข่ายอาคารสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>✓ ปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์</li> <li>✓ พัฒนาระบบ DR-Site</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ปรับปรุงอุปกรณ์ระบบเครือข่ายอาคารสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>✓ ปรับปรุงอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล</li> <li>✓ เพิ่มประสิทธิภาพ Server</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ปรับปรุงอุปกรณ์ระบบเครือข่ายอาคารสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>✓ พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน</li> </ul>	Smart IT Infrastructure
-	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ห้องเรียนอัจฉริยะ</li> <li>✓ เพิ่มความสามารถใช้ระบบ VDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ เพิ่มความสามารถใช้ระบบ VDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลระบบ VDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลระบบ VDI</li> </ul>	Smart IT Devices
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ มีการอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสม่ำเสมอและต่อเนื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ จัดทำสื่อการสอนและอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ จัดทำสื่อการสอนและอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ จัดทำสื่อการสอนและอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ จัดทำสื่อการสอนและอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น</li> </ul>	Smart IT People
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ เริ่มจัดทำมาตรฐานการบริการตามเกณฑ์ TQA</li> <li>✓ พัฒนาระบบติดตามงาน</li> <li>✓ ศึกษาขั้นตอนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>✓ มีอุปกรณ์และระบบรองรับการจัดทำห้องประชุมอัจฉริยะ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ มีรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) รองรับงานบริการ</li> <li>✓ มีระบบติดตามงานที่ฟังก์ชันการใช้งานเพิ่มขึ้น</li> <li>✓ มีการตรวจรอบการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>✓ มีห้องประชุมอัจฉริยะ</li> </ul>	-	-	-	Smart Office
Reprocessing	Agility	High Value services	Smart CCS	Innovation & Sustainable	SMART CCS

ในปี พ.ศ. 2565 (2022) – การนำกลยุทธ์เดิมกลับมาแก้ไขใหม่ (Reprocessing) โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับโครงสร้างหน่วยงาน ให้สอดคล้องการดำเนินงานในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานต่าง ๆ และบริหารจัดการงานบริการให้เกิดความรวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ซึ่งคาดการณ์ว่า จากแผนกลยุทธ์การพัฒนาประจำปีนั้น มีอุปกรณ์เครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ประจำอาคารวิชาการ 1 ร้อยละ 90 และในทุกปีจะพัฒนาเพิ่มปริมาณของการครอบคลุมของสัญญาณให้อยู่ระดับสัญญาณ ดีมาก และให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย ร้อยละ 100 รวมถึงมีคุณภาพของสัญญาณให้มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้มีอุปกรณ์เครือข่ายประจำอาคารสำนักงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ และมีสัญญาณ WIFI ที่ครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น และมีระบบโทรศัพท์เปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัล โดยใช้อุปกรณ์แปลงสัญญาณ Voice Gateway เพื่อให้สามารถใช้งานร่วมกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้ประหยัดในเรื่องของการเชื่อมต่อและบำรุงรักษาเป็นอย่างมาก ทั้งนี้รวมถึงการพัฒนาตนเองของบุคลากร เพื่อสร้างความรู้ใหม่ๆ สำหรับอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ประชาคม มทส. เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี

ในปี พ.ศ. 2566 (2023) – การปรับตัวและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (Agility) โดยมีเป้าหมายมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาการให้บริการรองรับด้านการเรียนเรียนการสอน และด้านอื่น ๆ ในทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

ซึ่งคาดการณ์ว่า จากแผนกลยุทธ์การพัฒนาประจำปีนั้น จะเพิ่มจำนวนอุปกรณ์เครือข่ายประจำหอพักนักศึกษาให้ครอบคลุมมากขึ้น และการให้บริการระบบ VDI ตอบสนองการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบ Anywhere Anytime รวมถึงมีรางวัลมาตรฐานการให้บริการที่เป็นสากล มีการรับรอง สามารถตรวจสอบ เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพ รองรับการสร้างกระบวนการที่เป็นเลิศขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับ

ในปี พ.ศ. 2567 (2024) – การสร้างมาตรฐานการให้บริการ (High Value Service)

ซึ่งคาดการณ์ว่า จากแผนกลยุทธ์การพัฒนาประจำปีนั้น จะเพิ่มศักยภาพของระบบเครือข่าย ระบบการจัดเก็บข้อมูล การสำรองข้อมูล และครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ ให้มีความตอบสนองต่อการใช้งานของผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในทุกด้านอย่างสูงสุด

ในปี พ.ศ. 2568 (2025) – การก้าวสู่การเป็นหน่วยงานอัจฉริยะ เชื่อมต่อการให้บริการสำหรับทุกคน ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Smart CCS)

ซึ่งคาดการณ์ว่า จากแผนกลยุทธ์การพัฒนาประจำปีนั้น จะสามารถยกระดับองค์กรที่ปฏิบัติงานแบบอัจฉริยะ มีความคล่องตัว บริการรวดเร็ว ใช้ระบบดิจิทัลในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ เป็นองค์กรเทียบเท่าเอกชนระดับประเทศ

ในปี พ.ศ. 2569 (2026) – การสร้างนวัตกรรมใหม่และยั่งยืน (Innovation & Sustainable)

ซึ่งคาดการณ์ว่า จากแผนกลยุทธ์การพัฒนาประจำปีนั้น จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งที่ผ่านมาสามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ปรับใช้กระบวนการปฏิบัติงาน ให้เข้ากับการให้บริการ จนเกิดเป็นระบบที่ดี และสามารถพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยอย่างสูงสุด

จากการกำหนดแผนการดำเนินงานในแต่ละปี จะเห็นได้ว่า มีเป้าหมายในการพัฒนาให้ศูนย์คอมพิวเตอร์ สามารถก้าวไปสู่หน่วยงานที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มุ่งตอบสนองการเป็นมหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรมและความยั่งยืน (Innovation and Sustainable University) ภายในปี พ.ศ. 2569 ผลอันเป็นรูปธรรมที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นกับศูนย์คอมพิวเตอร์ คือ มีผลการดำเนินงานตอบสนองตามพันธกิจให้สำเร็จจลุล่วงตามที่กำหนดไว้ และสำเร็จตามเป้าหมายโครงการจัดการความรู้ ได้แก่ มีแผนกลยุทธ์ที่เป็นเลิศด้านการบริการดิจิทัลและนำไปพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและเกิดประสิทธิผลต่อผู้รับบริการต่อไป

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำแผนกลยุทธ์

1. หน่วยงานมีแนวทางในการคัดเลือกแผนกลยุทธ์ให้ตอบสนองงานบริการด้านดิจิทัล โดยยึดหลักเกณฑ์การรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ และบุคลากรภายในหน่วยงาน
2. หน่วยงานมีแผนกลยุทธ์เพื่อใช้เป็นหลักพัฒนาการบริการด้านดิจิทัล และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
3. หน่วยงานสามารถใช้แผนกลยุทธ์เป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่อไป

## เอกสารประกอบ

### วิเคราะห์ SWOT ของศูนย์คอมพิวเตอร์

เพื่อประกอบการจัดทำแนวทางแนวทางการสร้างหลักเกณฑ์ที่ดีสำหรับจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาการบริการด้านดิจิทัลของศูนย์คอมพิวเตอร์

ที่	รายละเอียด	แนวคิด/รายละเอียด/คำอธิบาย	แนวทางการดำเนินการ/แก้ไข
<b>จุดเด่น</b>			
1	<b>ด้านอุปกรณ์/Hardwareได้แก่</b> 1.1 ระบบคอมพิวเตอร์ เป็นเทคโนโลยีปัจจุบัน เหมาะสมกับการใช้งาน	- เป็นการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ทุก 3 ปี โดยใช้วิธีการเช่า	1.1 ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง เป็นเทคโนโลยีปัจจุบัน เหมาะสมกับการใช้งาน <u>การแก้ไข/gap</u> คือ สํารวจความต้องการใช้งานและประสิทธิภาพ หลังการใช้งาน
	1.2 อุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นเทคโนโลยีปัจจุบัน รองรับการใช้งาน 24 ชม.	- เป็นการเปลี่ยนอุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ใหม่ทุก 5 ปี โดยใช้วิธีการเช่า	1.2 อุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นเทคโนโลยีปัจจุบัน รองรับการใช้งาน 24 ชม. <u>การแก้ไข/gap</u> คือ ติดตามที่ให้บริการในปัจจุบันเพียงพอไหม
	1.3 ระบบ Internet ของมหาวิทยาลัยมีความเร็วเพียงพอ เหมาะสมกับการใช้งาน	- มีการใช้ช่องสัญญาณ Internet จากเครือข่าย Uninet ที่ความเร็วภายในประเทศ 10 Gbps/ต่างประเทศ 2 Gbps - มีการเช่าใช้ช่องสัญญาณ Internet จากเอกชนที่ความเร็วภายในประเทศ 6 Gbps/ต่างประเทศ 2 Gbps โดยจะมีการเพิ่มความเร็วมมากขึ้นทุกปี	1.3 ระบบ Internet ของมหาวิทยาลัยมีความเร็วเพียงพอ เหมาะสมกับการใช้งาน <u>การแก้ไข/gap</u> คือ ติดตามที่ให้บริการในปัจจุบันเพียงพอไหม

แนวทางการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านการบริการดิจิทัลของศูนย์คอมพิวเตอร์

คณะกรรมการจัดการความรู้ของศูนย์คอมพิวเตอร์

ที่	รายละเอียด	แนวคิด/รายละเอียด/คำอธิบาย	แนวทางการดำเนินการ/แก้ไข
1.4	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพเหมาะสม มีซอฟต์แวร์ทันสมัย และมีโปรแกรมต่าง ๆ ไว้ให้บริการ	- เครื่องคอมพิวเตอร์แบบเช่าเหมาบริการซึ่งเปลี่ยนเครื่องใหม่ทุก 3 ปี ระบบซอฟต์แวร์ได้รับการปรับปรุง (Update) อย่างสม่ำเสมอ และมีโปรแกรมลิขสิทธิ์ที่หลากหลายไว้ให้บริการ	1.4 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทันสมัย <u>การแก้ไข/gap</u> คือ สำนวจวิเคราะห์การใช้โปรแกรมที่ผ่านมา และการทำงานอย่างไรบ้าง
1.5	มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่สามารถรองรับผู้ใช้บริการได้สูงถึง 780 คนพร้อมกัน	- มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ขนาด 60 ที่นั่ง จำนวน 13 ห้อง โดยสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้สูงถึง 780 คนพร้อมกัน	<u>การแก้ไข/gap</u> คือ สอบถามสถิติการเข้าใช้ห้อง
<b>2</b>	<b>ด้านการให้บริการ</b>		
2.1	มีระบบแจ้งซ่อม และติดตามงานซ่อมระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายและอื่น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม (E-Doc-Track)	- มี Application แจ้งซ่อมและติดตามงานได้ตลอดเวลา Joget Application - มี Web Page แจ้งซ่อมและติดตามงานได้ตลอดเวลา dcs.sut.ac.th	<u>การแก้ไข/gap</u> คือ มีแผนเรื่องการจัดทำ Digital Platform
2.2	ระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Services)	- ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีทั้งระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ ระบบปรับอากาศและแสงสว่าง ทำให้สะดวกในการติดต่อประสานงานและใช้บริการ	<u>การแก้ไข/gap</u> คือ ประสานงานวางแผนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น
2.3	ให้บริการ ยืม-คืน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และอื่น ๆ สำหรับงานเฉพาะกิจ อย่างเพียงพอ เหมาะ	- มีคอมพิวเตอร์ ให้ยืมใช้งานเฉพาะกิจ เป็นเทคโนโลยีปัจจุบัน เนื่องจากมีการเปลี่ยนเครื่องทุก 3 ปีโดยใช้วิธีการเช่า - อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ มีพร้อมให้บริการอย่างเพียงพอ	<u>การแก้ไข/gap</u> คือ สำนวจข้อมูลการต้องการ

ที่	รายละเอียด	แนวคิด/รายละเอียด/คำอธิบาย	แนวทางการดำเนินการ/แก้ไข
3	<b>ด้านแผนกลยุทธ์</b>		
	3.1 มีกลยุทธ์การบริหาร และพัฒนาหน่วยงานที่เป็นรูปธรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีกลยุทธ์ด้านบริหาร เช่น มองเห็นปัญหา และแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม</li> <li>- ปรับโครงสร้างภายในหน่วยงาน ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละฝ่าย</li> <li>- สร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ในด้านการให้บริการ การตอบสนอง ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง เหมาะสม ทันเวลา</li> </ul>	การแก้ไข/gap คือ ติดตามแผนการดำเนินงานเป้าหมาย และปรับแผนกลยุทธ์การดำเนินงานระยะ 5 ปี
<b>จุดด้อย</b>			
1	<b>ด้านอุปกรณ์/Hardwareได้แก่</b>		
	1.1 อุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์บางประเภทไม่มีไว้สำรอง	- เนื่องจากมีราคาสูงจะไม่มีการจัดซื้อไว้สำหรับ Stock หรือ อุปกรณ์บางส่วนเสียหายซึ่งเกิดจากสาเหตุที่คาดไม่ถึง	การแก้ไข/gap คือ ปรับเปลี่ยนเป็นการเช่า
	1.2 ระบบควบคุมไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ ประตูห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นระบบเก่า ล้าสมัย	- ใช้การควบคุมระบบเปิด-ปิด ห้อง ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ แบบ IoT ที่ทันสมัยกว่าและมีความอัจฉริยะกว่า (ติดข้อจำกัดเรื่องเวลาที่ใช้ดำเนินการและงบประมาณสนับสนุน)	การแก้ไข/gap คือ แก้ไขเฉพาะหน้าและรวบรวมเป็นข้อมูลสำหรับพัฒนาอาคารปฏิบัติการหลังใหม่
	1.3 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์กระจายอยู่ในหลายอาคาร และบางห้องมีลักษณะทางกายภาพที่ทำให้เป็นอุปสรรคในการใช้บริการ	- ทำให้เพิ่มงบประมาณในการบริหารจัดการ และในบางกรณียังสร้างความไม่สะดวกยุ่งยากแก่ผู้ใช้บริการ	



ที่	รายละเอียด	แนวคิด/รายละเอียด/คำอธิบาย	แนวทางการดำเนินการ/แก้ไข
	1.4 ระบบสายสัญญาณและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในห้องปฏิบัติการมีอายุการใช้งานมาก	- เปลี่ยนหรือทดแทนอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการฯ ทุก 4-5 ปี และ เดินระบบสายสัญญาณใหม่ทุก 10 ปี (ติดข้อจำกัดเรื่องเวลาที่ใช้ดำเนินการและงบประมาณสนับสนุน)	
	1.5 ครูภัณฑ์บางรายการมีอายุการใช้งานมาก สภาพเก่าและชำรุด	- เปลี่ยนหรือทดแทนครูภัณฑ์ที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปี ที่มีสภาพเก่าและชำรุดอุปกรณ์ (ติดข้อจำกัดด้านงบประมาณสนับสนุน)	
	1.6 ระบบไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยไม่เสถียร และมีการบำรุงรักษาค่อนข้างบ่อย	- ส่งผลให้ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องเรียน ไม่ได้ และเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้อีกด้วย	การแก้ไข/gap คือ เสนอเป็นวาระความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางแก้ไข
<b>2</b>	<b>ด้านการให้บริการ</b>		
	2.1 การตอบสนองต่อผู้รับบริการยังไม่เป็นมาตรฐาน	- การตอบสนองต่อผู้รับบริการในแต่ละเรื่องมีเกณฑ์ที่แตกต่างกัน ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้เลือกปฏิบัติ โดยไม่มีการกำหนดขอบเขตและมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน - เมื่อระบบใช้งานไม่ได้ ไม่มีระบบแจ้งเตือนผู้รับบริการล่วงหน้า	การแก้ไข/gap คือ การจัดทำแนวทางและมาตรฐานการให้บริการ การแก้ไข/gap คือ หาแนวทางประสานงานในกรณีทีอินเทอร์เน็ตไม่ล่มให้ประชาสัมพันธ์ทางเมล และหาช่องทางของ Line@
	2.2 การให้บริการที่เหลื่อมล้ำ	- ผู้รับบริการบางรายมักจะไม่ปฏิบัติตามกฎ เกณฑ์ ที่ศูนย์ฯ กำหนด	

ที่	รายละเอียด	แนวคิด/รายละเอียด/คำอธิบาย	แนวทางการดำเนินการ/แก้ไข
	2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการตามช่องทาง การติดต่อลูกค้าอาจไม่ทันท่วงที	- เนื่องจากศูนย์คอมพิวเตอร์มีช่องทางการติดต่อลูกค้าที่หลากหลาย แต่มีผู้รับผิดชอบตอบคำถาม-แก้ไขปัญหาเพียงไม่กี่คน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	
	2.4 งบประมาณที่ไม่คล่องตัว ทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- เมื่อมีการเสียของอุปกรณ์เครือข่าย หรือสายไฟเบอร์ออฟติกขาดจากเหตุฉุกเฉิน หากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในปีนั้น ๆ ไม่เพียงพอ ต้องรอกงบประมาณปีถัดไป ซึ่งงบบุกจำกัดและถูกตัดทอนงบในส่วนนี้ด้วย จึงทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาทำได้ไม่สะดวก	การแก้ไข/gap คือ จัดทำแผนรองรับ กรณีมีงบประมาณ
	2.5 บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ยังมีความเหลื่อมล้ำ และไม่สามารถทำงานแทนกันได้	- งานบางประเภทที่ต้องใช้ความชำนาญเฉพาะทาง เช่นการกู้คืนระบบ internet data center, การแก้ไขปัญหาเครือข่ายที่มีความซับซ้อน ยังคงไม่สามารถทำงานแทนกันได้	การแก้ไข/gap คือ จัดทำระบบ KM การจัดการความรู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง และจัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน
	2.6 ขอบเขตการดูแลการให้บริการห้องเรียนไม่มีความชัดเจน	- เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานในห้องเรียน บางครั้งผู้แจ้งปัญหาไม่ตรงกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากปัญหาบางอย่างมีความคาบเกี่ยว ต่อเนื่อง และทับซ้อนกัน	การแก้ไข/gap คือ รวบรวมข้อมูลการประสานความดูแล และวางแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับการให้บริการอาคารปฏิบัติการฯ ใหม่
<b>โอกาส</b>			
	1. บุคลากรมีอายุเฉลี่ยมากเกิน 40 ปี ทำให้การบริการทำได้ล่าช้า	- การสร้างระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีส่วนกระตุ้นการให้บริการได้รวดเร็วขึ้น แต่เหมาะสำหรับบุคลากรที่อายุน้อย เป็นคนรุ่นใหม่ ไฟแรงที่ยอมรับระบบการให้บริการที่เป็นเกณฑ์	การแก้ไข/gap คือการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล โดยใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการมาพัฒนา Digital Platform

ที่	รายละเอียด	แนวคิด/รายละเอียด/คำอธิบาย	แนวทางการดำเนินการ/แก้ไข
		มาตรฐานได้ ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างบุคลากร พร้อมกับการสร้างระบบการให้บริการให้เหมาะสมกับบุคลากรรุ่นใหม่	
2.	มหาวิทยาลัยมีแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรมและความยั่งยืน (Innovation and Sustainable University)	- ทำให้โครงการต่าง ๆ ของศูนย์คอมพิวเตอร์ ยังคงได้รับการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ	<u>การแก้ไข/gap</u> คือ จัดทำแผนพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย SUT 2025
3.	ค่าบริการมีราคาที่เหมาะสมเหตุผลและเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ	- มีประกาศการคิดค่าบริการชัดเจน และมีการทบทวนปรับปรุงการค่าบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สะท้อนต้นทุนที่แท้จริง	<u>การแก้ไข/gap</u> คือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
<b>ความท้าทาย</b>			
1.	การเปลี่ยนแปลงระบบการเรียนการสอนแบบใหม่ (Hybrid Learning)	- มีการปรับเปลี่ยนระบบการเรียนการสอนแบบใหม่ โดยมีทั้งการเรียนการสอนในห้อง (Class room) และ การเรียนการสอนออนไลน์ (Online learning) - บุคลากรต้องปรับวิธีการทำงาน กระบวนการทำงาน เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ เช่น จัดทีมสนับสนุนการใช้งานระบบต่าง ๆ, การแก้ไขปัญหาที่ทันที่	<u>การแก้ไข/gap</u> คือ จัดทำแผนกลยุทธ์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ให้รองรับกับการเรียนการสอนแบบใหม่
2.	การปรับเปลี่ยนการบริการงานซ่อมเชิงรุก	- จัดทำให้มีการเข้า Maintenance และติดตามแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดสรร ปีละ 1-2 ครั้ง	<u>การแก้ไข/gap</u> คือ การจัดทำแผนการดูแล และรักษาซ่อมบำรุงอุปกรณ์เชิงรุก การจัดหาเครื่องมือสำหรับตรวจสอบปัญหา อาการ

ที่	รายละเอียด	แนวคิด/รายละเอียด/คำอธิบาย	แนวทางการดำเนินการ/แก้ไข
		- จัดทำ page รวบรวม VDO บทความ FAQ คู่มือการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์และเครือข่ายภายในเบื้องต้น	
3.	อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์มีรูปแบบที่มีภัยคุกคามมากขึ้น	- ทำให้ต้องมีนโยบายเชิงรุกเพื่อให้ความรู้กับผู้ใช้งาน เพื่อรับมือกับภัยคุกคามได้อย่างถูกต้อง - การพัฒนาบุคลากร หรือจัดสรรบุคลากรเพิ่มสำหรับการพัฒนาระบบให้มีระดับความปลอดภัยที่สูงขึ้น	การแก้ไข/gap คือ การจัดทำแผนกลยุทธ์ในการรักษาความปลอดภัยของระบบ
4.	การจัดทำแผน พ.ร.บ.คุ้มครองส่วนบุคคล (PDPA)	- ปฏิบัติตาม พรบ. และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การแก้ไข/gap คือ - มีแนวทางการดำเนินการ และมาตรการในการคุ้มครองข้อมูลให้กับผู้รับบริการ
5.	เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว	- บุคลากรต้องพัฒนา เติมเต็มความรู้และประสบการณ์ ให้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยี เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของมหาวิทยาลัย	การแก้ไข/gap คือ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล