

รายงานผลการดำเนินงาน ครั้งที่ 1 รอบ 1 ปี 6 เดือน

(1 กันยายน 2565 - 29 กุมภาพันธ์ 2567)

รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ นาทวิชัย

ผู้อำนวยการ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เสนอต่อสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กุมภาพันธ์ 2567

คำนำ

รายงานผลการดำเนินงานรอบระยะ 1 ปี 6 เดือน (1 กันยายน 2565 – กุมภาพันธ์ 2567) ของรองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ นาทวิชัย ผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามนโยบายและแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ระยะที่ 13 (พ.ศ.2566–2570) และแผนงานมหาวิทยาลัยดิจิทัล รวมถึงแนวนโยบายในการบริหารงานของสำนัก บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (พ.ศ.2565–2569) ที่ได้นำเสนอต่อที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในคราวประชุมครั้งที่ 4/2566 เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2566 เป็นการรายงานซึ่งได้รวบรวมผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ภายใต้พันธกิจหลัก 4 ด้านของสำนักฯ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Infrastructure) 2) ด้านระบบสารสนเทศ (Information Systems) 3) ด้านการส่งมอบโซลูชัน (Tech Solution Delivery) 4) ด้านระบบการสนับสนุน (Supporting System) โดยบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล นอกจากนี้ ยังได้รายงานผลการดำเนินงานอื่นๆ ที่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์เชิงรุกอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยในคราวเดียวกัน

เอกสารรายงานผลการดำเนินงานฉบับนี้ ประกอบด้วย 1) แนวคิดการบริหารงานสู่เป้าหมาย 2) ผลการดำเนินงาน 3) ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัยที่ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในคราวนำเสนอแผนการบริหารงานของหัวหน้าส่วนงาน 4) ผลดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เชิงรุกของมหาวิทยาลัย 5) ผลการดำเนินงานตาม พันธกิจของสำนักฯ 6) สภาพปัญหาการบริหารงานในช่วงที่ผ่านมา 7) ความต้องการของส่วนงานที่คาดว่าจะได้รับการ สนับสนุนจากมหาวิทยาลัย

ผลการดำเนินงานที่ปรากฏนี้ ได้รับความสนับสนุน ความร่วมมือภายในหน่วยงาน ความสามัคคีร่วมแรง ร่วมใจ ของบุคลากรทุกฝ่าย/งาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ได้รับการ สนับสนุนเป็นอย่างดีจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ นาทวิชัย

ผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	๒
1. สรุปแนวคิดในการบริหารส่วนงานสู่เป้าหมาย (Concept Paper)	1
ตารางที่ 1 ตัวอย่างแผนงานการปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ	3
ตารางที่ 2 ตัวอย่างการพัฒนาบุคลากรแยกฝ่ายของสำนักฯ	6
2. ผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารงานที่นำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย	10
3. การดำเนินงานที่มีความโดดเด่นของส่วนงาน	11
4. ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	12
5. ผลการดำเนินงานตามท่ อริการบดิมอบหมาย (ถ้ามี)	15
6. ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการบริหารงานที่ผ่านมา	16
7. สิ่งที่ส่วนงานต้องการให้มหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยช่วยเหลือ	16

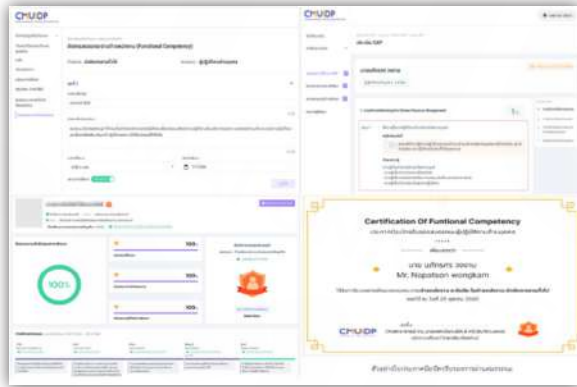
ผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารงานที่นำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ครั้งที่ 1 รอบ 1 ปี 6 เดือน
(1 กันยายน 2565 – 29 กุมภาพันธ์ 2567)

1. สรุปแนวคิดในการบริหารส่วนงานสู่เป้าหมาย (Concept Paper)

แนวคิดในการบริหารส่วนงานสู่เป้าหมายของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญจากแผนกลยุทธ์ RESILIENT 2565–2569 (RESILIENT– Reprofile Products & Services, Standardized Operation, Digital Initiative, Effective Workforce, Workforce Engagement และ Tech Partnership) ประกอบไปด้วย 3 ประเด็นหลัก ได้แก่

- 1) การส่งมอบคุณค่าของงานทางด้านเทคโนโลยีใดๆ จะต้องส่งมอบให้เกิดคุณค่าอย่างแท้จริง ซึ่งในอดีตนั้น สำนักฯ ได้ส่งมอบเทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์ หรือบริการต่าง ๆ ให้กับมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ด้วยขนาดและความซับซ้อนในการดำเนินการของมหาวิทยาลัย อาจจะทำให้งานที่ส่งมอบ ไม่ได้ถูกนำไปใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพตามที่มุ่งหวังอย่างครบถ้วน ในระยะ 1 ปี 6 เดือนแรก จึงมีการผลักดันเพื่อปรับปรุงการทำงานในประเด็นดังกล่าว ดังนี้
 - 1.1) ปรับพันธกิจของฝ่ายที่ดูแลระบบ e-learning ของมหาวิทยาลัย ให้เพิ่มการดูแลการส่งมอบเทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์ของสำนักฯ และมหาวิทยาลัย (ปรับเปลี่ยนเป็นฝ่ายส่งมอบเทคโนโลยีและโซลูชัน ตามมติสภามหาวิทยาลัย ณ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2566) กล่าวคือ จะรับผิดชอบกระบวนการในการสร้างความผูกพัน (Engage) กับบุคลากรและนักศึกษา ตั้งแต่การรวบรวมความต้องการและความคาดหวัง การผลิตสื่อสร้างความเข้าใจ สื่อการอบรม จัดการอบรม ฯลฯ เพื่อให้เกิดการส่งมอบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถทำให้บุคลากรและนักศึกษาเข้าถึงงานที่มหาวิทยาลัยมอบหมายให้สำนักฯ ดูแลได้ดียิ่งขึ้น
 - 1.2) การปรับกระบวนการภายในฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้มีการแยกหน่วยการวิเคราะห์เชิงธุรกิจ (Business Analysis) ออกจากหน่วยการพัฒนาระบบฯ (Developer) เพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นการทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ และหน่วยการวิเคราะห์เชิงธุรกิจนี้ ยังทำหน้าที่ในการพัฒนากระบวนการทำงาน (Process Improvement) ของมหาวิทยาลัย ร่วมกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการกระบวนการ อาทิ กองต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนอกจากจะทำให้ระบบฯ ที่พัฒนาขึ้นนอกจากจะทำให้สำนักฯ สามารถส่งมอบระบบที่ตรงกับความต้องการได้ ยังส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยได้ปรับกระบวนการภายในต่าง ๆ ทั้งในระดับการปรับเล็กน้อย ไปจนถึงการปรับปรุงระเบียบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับยุคสมัยและเทคโนโลยีอีกด้วย อีกทั้งหน่วยวิเคราะห์เชิงธุรกิจ ยังได้ทำหน้าที่เป็น Scrum Master ซึ่งวางแผนการนำระบบย่อย (Feature) เข้าสู่การพัฒนา การรวบรวมจุดที่ต้องปรับปรุงให้เป็นองค์ความรู้ขององค์กร ผ่านกระบวนการ Retrospective ตามแนวปฏิบัติที่ดีของการพัฒนาซอฟต์แวร์เชิงองค์กรชั้นนำในระดับชาติและนานาชาติ

ตัวอย่างของผลลัพธ์ของการปรับเปลี่ยนในประเด็น 1.1 และ 1.2 เช่น การส่งมอบระบบ CMU-IDP และ Flex-benefit สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 40 โดยมีภาพตัวอย่างการส่งมอบงานและกระบวนการพัฒนาระบบฯ ในปัจจุบันดังรูปที่ 1-4



รูปที่ 1 การส่งมอบงานระบบ CMU-IDP



รูปที่ 2 การอบรมการใช้งานระบบ CMU-IDP



รูปที่ 3 การส่งมอบงานระบบ Flex-benefit



รูปที่ 4 การประชุมเปิด Sprint ใหม่ในการพัฒนาระบบของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ

1.3) การร่วมกับมหาวิทยาลัยผ่าน Agenda 3 มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ ในการวางแผนที่นำทาง (Roadmap) และกรอบเวลาในการพัฒนาระบบต่าง ๆ ให้กับมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน ซึ่งแผนงานดังกล่าว ได้กำหนดเทคโนโลยีกลาง (Reference Tech Stack) ในการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อทำให้เกิดพัฒนาระบบที่ยั่งยืน ดูแลรักษาได้ในระยะยาว โดยลดโอกาสการขาดบุคลากรที่จะสามารถดูแล อีกทั้งยังใช้ในการสื่อสารกับส่วนงานในการพัฒนาระบบส่วนเชื่อมต่อ/ขยาย (Connected & Extended Systems) ของส่วนงานได้อีกด้วย ตัวอย่างบางส่วนของแผนงานการปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service Release Roadmap) แสดงดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ตัวอย่างแผนงานการปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ

No	ระบบ	หน่วยงานร่วมดำเนินการ	Feature	Release Date
1	การให้บริการ Attack Surface Management	สำนักงานการตรวจสอบภายใน	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความเสี่ยงของ IT Asset ใน ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ - ตรวจสอบจุดควบคุมต่าง ๆ ให้เป็นไป ตามมาตรฐาน - ตรวจสอบความเป็นปัจจุบันของระบบ - ตรวจสอบข้อมูลรั่วไหลไปยัง Dark Web 	มีนาคม 2567
2	ระบบจัดซื้อจัดจ้าง	กองคลังและคณะบริหารธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการตามกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ ในด้านการจัดซื้อจัดจ้าง - ติดตามสถานะ - วิเคราะห์จุดที่สามารถพัฒนาได้ 	มีนาคม 2567 สำหรับวงเงินต่ำกว่า 100,000 บาท และภายใน 2568 สำหรับส่วนที่เหลือ
3	ระบบสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร (IDP)	กองบริหารงานบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการตามกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ ในด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น การสร้างแผนฯ การพิจารณาแผนฯ โดยผู้บังคับบัญชา การรายงานผล ฯลฯ โดยรองรับการพัฒนาในหลากหลายรูปแบบ - การเชื่อมต่อกับระบบ LMS ของบุคลากร 	ตุลาคม 2566 สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน และภายในปี 2567 สำหรับส่วนที่เหลือ
4	ระบบบริหารงานวิจัย	สำนักงานบริหารงานวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - การบริหารโครงการวิจัย - การพิจารณาโครงการวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิ - การนำจ่ายเงินทุนวิจัย - การสืบค้นผลงานวิจัยแบบยืดหยุ่น (Elastic Search) 	มีนาคม 2567
5	การปรับปรุง (Recode) ระบบบริหารงานบุคคล	กองบริหารงานบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - การปรับ HR API ให้เข้ากับสถาปัตยกรรมใหม่ - การปรับปรุงโค้ดให้เป็น Tech Stack ใหม่ที่มีการใช้ Design Pattern ที่เหมาะสมและปรับรูปแบบได้ง่ายเมื่อมีการปรับกฎระเบียบ 	ภายในปี 2567

- 2) การเร่งยกระดับงานทางด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (โดยสำนักฯ ได้รับการอนุมัติ ตามมติสภามหาวิทยาลัย ณ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2566 ให้จัดตั้งฝ่ายฯ) ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญกับมหาวิทยาลัยในระดับสูง เนื่องจากการความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนเชิงดิจิทัล (Digital Transformation) ในช่วงที่ผ่านมาของมหาวิทยาลัย โดยได้มีการพัฒนากระบวนการหลักของฝ่ายความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (SOC – Security Operation Center) ร่วมกับฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (NOC – Network Operation Center) ตามหลักการและแนวปฏิบัติที่ดี และเป็นไปตามมาตรฐานของ ISO/IEC 27001 ที่สำนักฯ ได้รับ ดังนี้
 - 2.1) การตรวจสอบช่องโหว่ของระบบสารสนเทศตามรอบเวลาอย่างเหมาะสม เช่น มีการตรวจเช็คความผิดปกติของระบบ CMU Account ทุกวัน มีการสุ่มตรวจสอบสินทรัพย์ทางระบบฯ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง รวมไปถึงการซักซ้อมกู้คืนระบบอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
 - 2.2) การตรวจสอบสัญญาณที่ผิดปกติที่เข้าสู่ระบบของมหาวิทยาลัย เช่น การตรวจสอบปริมาณและลักษณะข้อมูล (Data Package) ที่ไหลผ่านระบบไฟร์วอลล์ (Firewall) ของมหาวิทยาลัย และดักจับรูปแบบ (Pattern) ที่ผิดปกติ เพื่อป้องกันและแจ้งเตือน หรือดำเนินการให้เกิดความปลอดภัยมากขึ้นร่วมกับส่วนงาน
 - 2.3) การสร้างแนวปฏิบัติในการอัปเดต (Update) ระบบต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยให้เป็นปัจจุบัน โดยสำหรับส่วนอัปเดต (Patch) ที่มีการปรับปรุงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ จะต้องดำเนินการอัปเดตให้แล้วเสร็จไม่เกิน 24 ชั่วโมงเสมอ ซึ่งรวมถึงการดำเนินการร่วมมือกับส่วนงานในการอัปเดตระบบย่อยที่เป็นสินทรัพย์ของส่วนงานด้วย
 - 2.4) การสร้างความรับรู้ (Awareness) ในด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้กับบุคลากรและนักศึกษา ทั้งในด้านการอบรม ให้ความรู้ รวมไปถึงการทดสอบผ่านกระบวนการฟิชซิง (Phishing) และการพัฒนาบุคลากรผู้ดูแลระบบของส่วนงานอีกด้วย

ซึ่งผลของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดังกล่าว สนับสนุนให้สำนักฯ สามารถให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน และติดตามงานทางด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้กับมหาวิทยาลัย จนบรรลุถึงค่าความพร้อมใช้ของโครงสร้างพื้นฐานฯ ของมหาวิทยาลัย ในระดับร้อยละ 99.991 ในระยะเวลารายงานฉบับนี้ รวมถึงการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001 Information Security อย่างต่อเนื่อง

- 3) การยกระดับการพัฒนาบุคลากร ให้อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกับองค์กรทางด้านเทคโนโลยี (Tech Firm) ชื่อนำ รวมถึงพัฒนาขีดความสามารถการทำงานให้มีมาตรฐานเทียบเท่ากับองค์กรในภาคอุตสาหกรรม โดยสำนักฯ ได้ดำเนินการเร่งพัฒนาบุคลากรซึ่งแยกตามฝ่ายในระยะเวลารายงานปรากฏตัวอย่าง ดังตารางที่ 2 โดยมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนในวงเงินที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง (ปีงบประมาณ 2565 งบประมาณ 1,800,000 บาท, ปีงบประมาณ 2566 งบประมาณ 2,595,000 บาท, ปีงบประมาณ 2567 งบประมาณ 7,291,700 บาท ตามลำดับ) ซึ่งสำนักฯ ได้อาศัยเครือข่ายองค์กรด้านเทคโนโลยีที่สำนักฯ มีเพื่อสรรหาเนื้อหา และวิทยากรมาพัฒนาอย่างเต็มกำลัง

ทั้งนี้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในลักษณะวิชาชีพเฉพาะซึ่งจำเป็นต้องมีการส่งเสริมให้ได้มาซึ่ง ประกาศนียบัตร (Certificate) ที่เหมาะสม สำนักฯ ได้ดำเนินการสนับสนุนให้บุคลากรร้อยละ 21 ได้รับ ประกาศนียบัตร อาทิ AWS Certified Developer – Associate/AWS Certified Solutions Architect – Associate สำหรับนักพัฒนาระบบสารสนเทศ (Developer), CQI and IRCA Certified ISO/IEC 27001:2022 Lead Auditor สำหรับวิศวกรที่รับผิดชอบงาน ISO/IEC27001 หรือ Social Value Associate – Level 1 และ Professional Scrum Master™ I Certification สำหรับบุคลากรที่สนับสนุน งานบริหารของสำนักฯ เป็นต้น



ตารางที่ 2 ตัวอย่างการพัฒนาบุคลากรแยกฝ่ายของสำนักฯ

No	กลุ่มบุคลากร	การพัฒนาบุคลากร	เป้าประสงค์	คู่ความร่วมมือ
1	นักพัฒนาระบบสารสนเทศ (Developers)	อบรมเทคนิคในด้าน DevOps (การบูรณาการ Development และ Operation)	สร้างแนวปฏิบัติด้าน CI/CD รวมถึง การดูแล Development/Test/ Production Server ให้มีมาตรฐานสากล	LINE MAN Wongnai (LMWN)
2	นักพัฒนาระบบสารสนเทศ (Developers)	การพัฒนาระบบ Front-end ด้วย Vue.js	ปรับระบบ Front-end ให้เป็นเทคโนโลยีปัจจุบัน และนำไปสู่การเปลี่ยนผ่านระบบในภาพรวม	Vue News ประเทศไทย
3	นักพัฒนาระบบสารสนเทศ (Developers)	การประเมิน Cyber Security และศึกษาแนวปฏิบัติของศูนย์ Thai-bank Cert	เรียนรู้หลักการการประเมินความเสี่ยงทางด้าน Cyber Security และการประสานงานกับหน่วยงานย่อย เพื่อให้เกิดความราบรื่นในการดำเนินการ	สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) และ TB-Cert
4	วิศวกรระบบความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	อบรมหลักการและเครื่องมือด้าน Zero Trust with Advanced Threat Mitigation	ประเมินและศึกษาเครื่องมือในการจัดการความเสี่ยงทางด้าน Cyber Security	True Corp.
5	วิศวกรระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน HPC	ประชุมเชิงปฏิบัติการ AI Engineering & Innovation Submit	สร้างพันธมิตรและพัฒนาแผนปฏิบัติการด้าน AI/HPC ระดับประเทศ	PMUC และ AI Engineering Consortium



นอกจากนั้นสำนักฯ ยังได้มุ่งเน้นการลดช่องว่างในการทำงานภายในระหว่างฝ่าย และระหว่างช่วงวัยของบุคลากร ดังที่ได้ระบุเป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบุคคลในคราเสนอแผนต่อสภาฯ โดยการใช้กิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกัน เช่น การเสริมทักษะแบบซอฟต์แวร์สกีลต่าง ๆ (เช่น Project Management หรือ Lean Management) กิจกรรมกีฬา ซึ่งผู้บริหารสำนักฯ ได้เข้าร่วมกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มีชมรมกีฬาที่บุคลากรมีส่วนร่วมมากขึ้น การตั้งคณะทำงานประสานงานข้ามฝ่ายที่มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ในภาพรวมที่ดีและเข้าใจการทำงานระหว่างกันและกัน หรือการสร้างแรงจูงใจในทางบวก Empower บุคลากรจนได้รับรางวัลระดับมหาวิทยาลัยและระดับชาติ ดังตัวอย่างในรูปที่ 5-8 เป็นต้น



รูปที่ 5 การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำ Lean Process



รูปที่ 6 การสนับสนุนงานกีฬาบุคลากร



รูปที่ 7 การจัดตั้งชมรมวิ่งออกกำลังกายของบุคลากร



รูปที่ 8 หัวหน้าฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และหัวหน้าฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการได้รับรางวัลช่างทองคำ กลุ่มด้านบริการ (วิชาชีพเฉพาะ)



ผลการดำเนินการที่สำคัญในระยะ 1 ปี 6 เดือนนี้ ส่งผลให้สำนักฯ สร้างคุณค่าผ่านประสิทธิภาพของกระบวนการจากการนำโซลูชันทางดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินโครงการและบริการของสำนักฯ โดยสามารถวัดมูลค่าของผลตอบแทนทางสังคม Social Return on Investment (SROI) เบื้องต้นในมูลค่า 214,911,139.77 ล้านบาท (มูลค่า 17.32 เท่า) จากการประเมินผลโครงการตัวอย่าง ดังนี้

1. การพัฒนาระบบ CMU IDP
2. การพัฒนาระบบ CMU Flexible Benefit
3. พัฒนาระบบส่วนเชื่อมต่อ CMU e-Donation
4. โครงการศึกษา วิเคราะห์ จัดทำหลักสูตรและแนวทางการนำดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชันไปปรับใช้กับองค์กร ผู้ประกอบการและคนทั่วไปในพื้นที่ภาคเหนือ (ร่วมมือกับ ETDA)
5. โครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์สมรรถนะสูงในการสนับสนุนให้เกิดการวิเคราะห์ข้อมูล การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ ข้อมูลการเจ็บป่วยของประชาชน (HPC)

ซึ่งในอนาคต จะมีการขยายผลการวัดมูลค่าของผลตอบแทนทางสังคมไปสู่งานเชิงพันธกิจในภาพรวม รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยมอบหมายให้ดำเนินการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการทำงานของสำนักฯ ให้แก่มหาวิทยาลัยต่อไป

ท้ายสุดนี้ สำนักฯ ยังอยู่ระหว่างการเริ่มดำเนินการและผลักดันงานเชิงยุทธศาสตร์และพันธกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง โดยงานในส่วนนี้จักได้นำเสนอผลลัพธ์เป็นรูปธรรมในคราวต่อไป โดยมีผลการดำเนินงาน ในระยะเริ่มต้นที่สำคัญ ได้แก่

- 1) การปรับรูปแบบการบริการคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลให้กับนักศึกษา ซึ่งในปัจจุบันนักศึกษาเกือบทั้งหมดมีอุปกรณ์ส่วนตัวในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ จึงทำให้การให้บริการคอมพิวเตอร์ลดความสำคัญลง สำนักฯ ได้มีการเริ่มพัฒนาแนวคิดเพื่อปรับเปลี่ยนการให้บริการ Learning Software as a Service เพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้อุปกรณ์ของตนเองในการเข้าใช้ซอฟต์แวร์และระบบของมหาวิทยาลัยในการประมวลผล เพื่อให้เกิดการเตรียมอุปกรณ์ที่ง่ายและลดค่าใช้จ่ายในการดูแลอีกด้วย
- 2) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้แก่มหาวิทยาลัยและส่วนงาน อาทิ ระบบไฟร์วอลล์ ระบบการตรวจติดตาม Dark web ระบบติดตามการบุกรุกและจัดการเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ โดยมีแนวคิดในการผลักดันให้เกิดประโยชน์ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย ลดค่าใช้จ่ายให้กับส่วนงานทั้งในส่วนการลงทุนและบุคลากรที่ต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมอีกด้วย

- 3) การนำระบบคอมพิวเตอร์สมรรถนะสูง (HPC) มาใช้ในการวิจัยให้มากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้รับการส่งมอบระบบจาก หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.) และมอบให้สำนักฯ เป็นผู้ดูแล และได้เริ่มดำเนินการให้บริการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2567 นี้ โดยอยู่ในระหว่างการยกเว้นค่าใช้จ่ายเพื่อกระตุ้นการใช้งาน รวมไปถึงการปรับการให้บริการเพื่อให้ตอบโจทย์นักวิจัยให้มากขึ้น ซึ่งสำนักฯ จะได้ดำเนินการพัฒนานักวิจัยภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงการให้คำปรึกษาในการประมวลผลข้อมูลต่อไป
- 4) การเป็นฐานในการดูแลรวมข้อมูลให้กับมหาวิทยาลัย ซึ่งเน้นให้เกิดการสร้าง เชื่อมโยง และแบ่งปันชุดข้อมูลทั้งที่เป็นแบบสาธารณะ Open data (<https://Opendata.cmu.ac.th>) และชุดข้อมูลที่ใช้ภายใน เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดนำไปใช้ประโยชน์และไม่ขัดต่อหลักกฎหมายหรือระเบียบให้มากขึ้น ทั้งนี้ สำนักฯ ยังได้ร่วมมือกับกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อสร้างกรอบการทำงานเพื่อบริหารข้อมูลด้านสาธารณสุข (ข้อมูลอ่อนไหว ตาม PDPA) ภายในมหาวิทยาลัยให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์อย่างมีธรรมาภิบาลด้วย
- 5) การเป็นพันธมิตรกับกองบริหารงานบุคคลในการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ในด้านดิจิทัลให้กับบุคลากรและนักศึกษา โดยได้ทำการกำหนด/พัฒนา/ส่งมอบทักษะและองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2567 นี้ จะมุ่งเน้นที่ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญเร่งด่วน
- 6) การร่วมมือกับส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยในการช่วยเหลือสังคมและชุมชนโดยใช้สมรรถนะของสำนักฯ เช่น การร่วมพัฒนาระบบรายงานสภาพฝุ่นควันภายในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการรวบรวมเครื่องมือตรวจวัด (Sensor) ที่ดำเนินการโดยทีมวิจัยของมหาวิทยาลัยทุกทีม (<https://aqi.cmu.ac.th>) หรือการร่วมเป็นคณะกรรมการ และคณะกรรมการต่าง ๆ ให้กับมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก เป็นต้น



2. ผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารงานที่นำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย

(รอบ 1 ปี 6 เดือนแรก หรือรอบ 1 ปี 6 เดือนหลัง (ครบ 3 ปี))

วิสัยทัศน์ : กลไกขับเคลื่อนด้านดิจิทัลสู่การเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ

พันธกิจ : ผู้ให้บริการโซลูชันดิจิทัลแบบมืออาชีพสำหรับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เป้าหมายกลยุทธ์ RESILIENT	เป้าหมายในปี 2569	ผลลัพธ์ 2566
1. Reprofile Product & Service ปรับผลิตภัณฑ์และบริการหลักของสำนักฯ	ผลิตภัณฑ์หลักที่ใช้เทคโนโลยีใหม่/เหมาะสมร้อยละ 100	ร้อยละ 20
2. Effective Delivery เพิ่มประสิทธิภาพในการส่งมอบ	ผลสำรวจความเชื่อมั่นในด้านการส่งมอบงานในระดับร้อยละ 90	ค่าเฉลี่ยผลความเชื่อมั่นในด้านการส่งมอบ ร้อยละ: 78.25 <ul style="list-style-type: none"> บริการ CMU-NET & Jumbo-NET ร้อยละ: 72.85 บริการ Server & Data Center ร้อยละ: 84.45 บริการ Information System ร้อยละ: 77.45
3. Standardized Operation ยกระดับกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐานและทันสมัยเทียบเคียงกับภาคอุตสาหกรรม	ได้รับการรับรองมาตรฐานสากลในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และความปลอดภัยไซเบอร์	ผ่านได้รับการรับรอง ISO/IEC 27001:2013 เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2566 (โดยจะปรับเป็นเวอร์ชัน 2022 ในปี 2568)
4. Lean process ลดความซ้ำซ้อน และคลุ่เครื่องมือของกระบวนการในสำนักงานสำนัก	กระบวนการสนับสนุนภายใต้สำนักงานสำนัก มีประสิทธิภาพสูงขึ้นในระดับร้อยละ 30	สูงขึ้นร้อยละ 76 (เทียบระหว่างก่อนและหลังปรับปรุงกระบวนการ)
5. Digital Initiative พัฒนาสู่การเป็นหน่วยงานหลักด้านข้อมูลของมหาวิทยาลัย	ดำเนินการโครงการขับเคลื่อนงานด้านดิจิทัลได้ตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย	อยู่ระหว่างดำเนินการ
6. Effective Workforce พัฒนาบุคลากรให้อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกับองค์กรทางด้านเทคโนโลยี (Tech Firm)	ผลสำรวจความเชื่อมั่นในด้านขีดความสามารถในการดำเนินงานในระดับร้อยละ 90	อยู่ระหว่างรอการสำรวจโดยสำนักงานสภาฯ
	บุคลากรได้รับการรับรองตามมาตรฐานอุตสาหกรรมตามสายงานในระดับร้อยละ 80	ร้อยละ 21
7. Workforce Engagement ลดช่องว่างภายในฝ่าย และลดช่องว่างระหว่างฝ่ายของสำนัก	ผลสำรวจความผูกพันของบุคลากรในระดับร้อยละ 80	ร้อยละ 94.64
8. Tech Partnership เพิ่ม Engagement กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในฐานะองค์กรทางด้านเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ผลสำรวจความเชื่อมั่นในด้านขีดความสามารถในการดำเนินงาน ทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในระดับร้อยละ 90	อยู่ระหว่างรอการสำรวจโดยสำนักงานสภาฯ

3. การดำเนินงานที่มีความโดดเด่นของส่วนงาน

- 1) การพัฒนาระบบ CMU IDP ร่วมกับกองบริหารงานบุคคล ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นระบบที่มีความซับซ้อน และต้องดำเนินการในช่วงเวลาที่จำกัด เพื่อให้สามารถส่งมอบให้กับมหาวิทยาลัยได้อย่างทันก่วงที โดยได้นำแนวคิด Agile Software Development มาใช้เต็มรูปแบบเป็นโครงการแรก อีกทั้งยังได้มีการพัฒนาในลักษณะ CI/CD เพื่อให้สามารถปรับปรุงและ Deploy ได้อย่างต่อเนื่อง มีการติดตาม Issue ในการพัฒนาต่าง ๆ ผ่านระบบ ClickUp หรือมีการจัดเก็บโค้ดที่มีมาตรฐานไว้ในระบบที่เป็นยอมรับอย่าง GitLab และมีการพัฒนาส่วนประกอบ (Component) ทางซอฟต์แวร์สำหรับ Flow of Approval ซึ่งเหมาะกับการทำงานในมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถนำไปใช้ซ้ำ ลดเวลาในการพัฒนาระบบอื่น ๆ ได้อีกด้วย
- 2) การปรับปรุงระบบ CMU e-Donation ร่วมกับกองคลังให้รองรับการทำงานในรูปแบบที่ครบถ้วน โดยรองรับ 1. การบริจาค ณ ที่ตั้ง ซึ่งดำเนินการโดยบุคลากรของ มช ให้แก่ผู้รับบริจาค 2. การรองรับบริจาคในลักษณะ Self-service 3. เชื่อมโยงการบริจาคโดยระบบของส่วนงาน สำหรับส่วนงานขนาดใหญ่ซึ่งมีระบบเป็นของตนเอง เพื่อให้ระบบดังกล่าวเป็นจุดศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับการบริจาค และดำเนินการตามกฎระเบียบที่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงให้รองรับการบริจาคในลักษณะแคมเปญ เช่น การสร้างห้องปลอดฝุ่น ซึ่งอาจมีผู้บริจาคหลายท่าน ต่อหนึ่งห้อง เป็นต้น
- 3) การพัฒนาอินเทอร์เน็ตไร้สายให้เหมาะสมกับหอพักนักศึกษา โดยมีเป้าหมายรองรับการเรียนการสอนจากหอพัก โดยใช้เทคโนโลยี Wi-Fi กำหนดให้มีจุดเข้าถึงสัญญาณ (Access Point) ในอัตรา 1 ห้องต่อ 1 ตัว เพื่อให้นักศึกษาได้รับการบริการที่ดีขึ้น ในงบประมาณที่เหมาะสม สามารถดูแลรักษาได้ โดยได้เริ่มต้นดำเนินการในหอพักใหม่ และมีการเข้าติดตามผลการใช้งานทั้งเชิงเทคนิคและเชิงความรู้สึกของนักศึกษา
- 4) การเริ่มให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สมรรถนะสูง (HPC) อย่างเต็มรูปแบบ โดยมีบริการทั้งผ่านระบบจัดการคิว (Scheduler) และระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) ตามความเหมาะสมของงานวิจัย อีกทั้งยังมีการให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำในการประมวลผลโดยวิศวกรของสำนักฯ เพื่อให้นักวิจัยสามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสำนักได้พยายามมุ่งเน้นความยั่งยืนของระบบ โดยมีการติดตามทรัพยากรที่ต้องใช้ในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การดำเนินโครงการศึกษา วิเคราะห์ จัดทำหลักสูตร และแนวทางการนำดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชันไปปรับใช้กับองค์กร ผู้ประกอบการและคนทั่วไปในพื้นที่ภาคเหนือ ร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) โดยเป็นการนำองค์ความรู้ของสำนักฯ ในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ซึ่งประกอบไปด้วยหลักสูตร Digital Transformation, Digital Citizen และ Digital Commerce โดยอบรมนักศึกษา บุคลากร และประชาชนทั้งสิ้น 5,876 คน

4. ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัยที่ได้ให้ไว้ในช่วงการเสนอแผนการบริหารงานของหัวหน้าส่วนงาน

สภามหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ 4/2566 เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2566 ที่ประชุมพิจารณารับทราบแผนปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามที่เสนอโดยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ผ่านมา สำนักฯ ได้ดำเนินงานตามข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
<p>1. สำนักฯ ควรมีการเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลหรือฐานข้อมูลขนาดใหญ่ภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น ฐานข้อมูลแผนที่ภาคี ฐานข้อมูลของกรมที่ดิน ฐานข้อมูลประกันสังคม เป็นต้น โดยอาจจะมุ่งเน้นฐานข้อมูลโดยเฉพาะจังหวัดหรือพื้นที่ในภาคเหนือก่อน ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวจะช่วยให้หน่วยงานต่างๆ ใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเหล่านั้นได้มากขึ้น</p>	<p>สำนักฯ ได้เริ่มการรวบรวม เชื่อมโยง และพัฒนาชุดข้อมูลภายในมหาวิทยาลัย โดยข้อมูลที่สามารถเผยแพร่ต่อสาธารณชนได้ ทำการเผยแพร่ผ่าน https://data.cmu.ac.th สำหรับข้อมูล ที่ใช้งานภายใน ได้เริ่มมีการสร้าง Datamart ให้กับหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้เอง อีกทั้งยังได้มีการเริ่มดำเนินการกับหน่วยงานในอำเภอแม่แจ่มเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ประโยชน์พื้นที่ ในชุมชนอีกด้วย</p>	
<p>2. จากการที่หลายมหาวิทยาลัยโดนโจมตีทางไซเบอร์ แม้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แต่ภัยดังกล่าวก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น สำนักฯ อาจจะต้องมีการตรวจสอบและป้องกันการโดนโจมตีทางไซเบอร์</p>	<p>สำนักฯ ได้ดำเนินการในประเด็นดังกล่าวอย่างเต็มที่ ผ่านฝ่ายความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยมหาวิทยาลัยได้สนับสนุนเครื่องมือในการดำเนินการให้อย่างต่อเนื่อง ในปีงบประมาณ 2566-2567 และรายงานผลการจัดการประเด็นนี้ผ่านคณะกรรมการกำกับการบริหารความเสี่ยงตามรอบๆ</p>	<p>ภายในปีงบประมาณ 2567 สำนักฯ จะดำเนินการตรวจรับพัสดุสำหรับเครื่องมือสนับสนุนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ทั้งหมด เพื่อให้สามารถใช้งานได้เต็มที่แบบ</p>
<p>3. การวางแผนการพัฒนาทางด้านดิจิทัล ซึ่งสำนักฯ มีการจัดตั้งทีมในการทำ Business Analyst ที่จะเข้าไปช่วยเหลือหน่วยงานต่างๆ สำนักฯ อาจจะต้องมีทีมที่ปรึกษาเพื่อให้ความช่วยเหลือและสร้างความเข้าใจ หรือการแนะนำแบบร่างของระบบที่ได้มีการใช้งานอยู่แล้ว หรือ การแนะนำต้นแบบของหน่วยงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว เพื่อให้หน่วยงานที่ต้องการพัฒนาทางด้านดิจิทัล แต่ยังไม่เข้าใจถึงแนวคิดหรือความต้องการของตนเองให้สามารถเริ่มต้นการพัฒนาทางด้านดิจิทัลได้สะดวกมากขึ้น</p>	<p>สำนักฯ ได้มุ่งเน้นดำเนินการในประเด็นดังกล่าวผ่านความร่วมมือระหว่างฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศและฝ่ายส่งมอบเทคโนโลยีและโซลูชัน โดยเริ่มต้นให้ส่วนงานสามารถเชื่อมต่อ/ขยายระบบได้จากระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่ก่อน และหากการปรับปรุงระบบเดิม (Re-coding) เสร็จเรียบร้อยตามแผน ส่วนงานจะสามารถเชื่อมต่อ/ขยายผลได้อย่างเต็มรูปแบบ ทั้งนี้ ยังมีการมุ่งเน้นสร้างพันธมิตรด้านเทคโนโลยีภายในมหาวิทยาลัยที่สำนักฯ เป็นแกนกลางในการพัฒนาบุคลากรในด้านนี้อย่างต่อเนื่อง</p>	

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
<p>4. เนื่องจากเทคโนโลยีในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สำนักฯ อาจจะต้องสร้างพันธมิตรด้านเทคโนโลยีจากภาคเอกชนด้วย โดยอาจมีการแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่างกันในด้านการเรียนการสอนและการทำงาน และอาจจะต้องเข้าไปสร้างความร่วมมือด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีความโดดเด่นในแต่ละประเทศด้วย</p>	<p>สำนักฯ ได้ดำเนินการสร้างพันธมิตร ทั้งจากภาคเอกชนและภาครัฐ อาทิ บริษัท LINEMAN Wongnai (LMWN) บริษัท ซิสโก้ (Cisco) ซีเอสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เวิร์ดพาส (Veritas) โฮลดิ้ง (ประเทศไทย) สถาบันวิศวกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AIEI) ศูนย์วิจัย University Research Facility in Big Data Analytics (UBDA) มหาวิทยาลัย Hong Kong Polytechnic (PolyU) เป็นต้น</p>	
<p>5. กลยุทธ์ด้านบุคคล สำนักฯ อาจจะต้องร่วมมือกับส่วนงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยมากขึ้น เพื่อ Reskill/Upskill โดยเฉพาะในเรื่องของ Generative A.I.</p>	<p>สำนักฯ ได้เริ่มดำเนินการร่วมกับกองบริหารงานบุคคลในการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ในด้านดิจิทัลให้กับบุคลากรและนักศึกษา ทั้งที่พัฒนาเนื้อหาเอง และดำเนินการร่วมกับพันธมิตรที่มีเนื้อหา เช่น Google หรือ Microsoft ซึ่งครอบคลุมประเด็น Generative AI</p>	
<p>6. สำนักฯ ต้องมีการวางแผนระยะสั้นระยะกลาง และระยะยาวในการพัฒนาด้าน Digital ของส่วนงาน และของมหาวิทยาลัย ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี หรือกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์</p>	<p>สำนักฯ ได้ดำเนินการร่วมวางแผนในการพัฒนาด้านดิจิทัลในฐานะฐานเลขของคณะอนุกรรมการ Agenda 3 มหาวิทยาลัยอจธวิธีะ</p>	
<p>7. สำนักฯ ควรมีการขยายขีดความสามารถทางด้าน Digital ไปสู่บุคลากรในส่วนงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยรวมทั้งนักศึกษาด้วย</p>	<p>สำนักฯ ได้เริ่มดำเนินการร่วมกับกองบริหารงานบุคคลในการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ในด้านดิจิทัลให้กับบุคลากรและนักศึกษา ทั้งที่พัฒนาเนื้อหาเอง และดำเนินการร่วมกับพันธมิตรที่มีเนื้อหา เช่น Google หรือ Microsoft</p>	<p>ในส่วน of นักศึกษา จะดำเนินการร่วมกับสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา</p>
<p>8. สร้างความไว้วางใจและความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ทั้งด้านการออกแบบระบบ หรือ การออกแบบธุรกิจ ในการสนับสนุนองค์กร (Business Plan)</p>	<p>สำนักฯ ได้มุ่งเน้นให้บุคลากรดำเนินการให้บริการด้วยความเป็นมืออาชีพอย่างต่อเนื่อง อาทิ การตั้งหน่วยงานศูนย์นวัตกรรมบริการ เพื่อเป็นการให้บริการใน Tier 1 สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการในทุกประเด็น ผ่าน Platform</p>	

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
	<p>ที่มีการใช้งานในภาคเอกชนอย่างแพร่หลาย มีระบบ Ticketing ตั้ง SLA และติดตามผลสัมฤทธิ์ตามรอบเวลาอย่างเหมาะสมสำหรับการสนับสนุนองค์กรนั้น สำนักฯ ได้ดำเนินการร่วมวางแผนในการพัฒนาด้านดิจิทัลที่ตบโจทย์องค์กร ในฐานะฐานเลขของคณะอนุกรรมการ Agenda 3 มหาวิทยาลัยอจธริยะ</p>	
<p>9. ควรเป็นหน่วยงานกลางในการประสานความต้องการจัดหาซอฟต์แวร์ต่างๆ และกระจายไปยังหน่วยงานตามความต้องการ</p>	<p>สำนักฯ ได้ดำเนินการในการจัดหาซอฟต์แวร์กลางที่จำเป็นสำหรับส่วนงานร่วมกับกองคลังอย่างต่อเนื่อง อาทิ Adobe Creative Suite, Microsoft O365, และเริ่มการจัดหา SPSS เพื่อใช้ในการวิจัย โดยจะดำเนินการในส่วนนี้อย่างต่อเนื่อง</p>	
<p>10. ควรเป็นตัวกลางในการทำให้ฐานข้อมูลที่กระจายอยู่ตามส่วนงานต่างๆ เช่น สำนักทะเบียนและประมวลผล สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยการศึกษาลดอดีต เป็นฐานข้อมูล Single Database</p>	<p>สำนักฯ ได้เริ่มการรวบรวม เชื่อมโยง และพัฒนาชุดข้อมูลภายในมหาวิทยาลัย โดยข้อมูลที่สามารถเผยแพร่ต่อสาธารณะได้ทำการเผยแพร่ผ่าน https://data.cmu.ac.th สำหรับข้อมูลที่ใช้งานภายใน ได้เริ่มมีการสร้าง Datamart ให้กับหน่วยงานเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้เอง</p>	



5. ผลการดำเนินงานตามที่อธิการบดีมอบหมาย (ถ้ามี)

ภารกิจที่อธิการบดีมอบหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
<p>ร่วมเป็นคณะกรรมการในด้าน SO2 Medicopolis เน้นการสนับสนุนการใช้ประโยชน์จากชุดข้อมูลด้านสาธารณสุขจากกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ</p>	<p>ปัจจุบัน สำนักฯ ได้ร่วมกับคณะแพทยศาสตร์ในการร่างนโยบายด้านธรรมาภิบาลข้อมูล รวมถึงแนวปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) ในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลในฐานะคณะนำร่อง โดยมีเป้าหมายให้สามารถระบุรายการ (Listing) ชุดข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นอย่างปลอดภัย อีกทั้ง ยังเป็นฐานดำเนินการในด้านปัญญาประดิษฐ์ทางการแพทย์ร่วมกับนักวิจัยของคณะแพทยศาสตร์ เช่น การสร้างชุดข้อมูลที่มีการระบุชื่อเอนทิตี (NER – Named Entity Recognition) เพื่อการสร้างกราฟความรู้ (Knowledge Graph) และนำไปสู่ระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางการแพทย์ (CDSS) และปัญญาประดิษฐ์</p>	
<p>การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>สำนักฯ ดำเนินการเพื่อผลักดันสร้างชุมชนนักปฏิบัติใน 2 ลักษณะ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ในจัดการฝึกอบรม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในสายงานดิจิทัลของสำนักฯ ซึ่งจะเน้นการเชิญวิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรที่มีชื่อเสียงเพื่อประหยัดต้นทุนนั้น จะเชิญบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในมหาวิทยาลัยมาร่วมด้วยเสมอ เช่น การอบรมแนวปฏิบัติในการพัฒนา ระบบเชื่อมโยงข้อมูลด้วย Apache Airflow การอบรม Advanced Woo Commerce หรือการอบรม GraphQL เป็นต้น 2) การฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในมหาวิทยาลัยด้วยบุคลากรของสำนักซึ่งผ่านกระบวนการอบรมมาก่อน (Train the trainers) เช่น การอบรมการตรวจสอบช่องโหว่ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ หรือการเชื่อมโยงระบบด้วย API เป็นต้น ทั้งนี้จะใช้เครือข่ายสภาพนักงานฯ ในการอำนวยความสะดวก อีกทั้ง ในการจัดกิจกรรมเหล่านี้ จะมีการเชิญนักศึกษาในสายงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วม เพื่อให้นักศึกษาได้เห็นถึงการทำงานจริง และเพิ่มโอกาสในการรับบุคลากรใหม่ๆ อีกด้วย 	

6. ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการบริหารงานที่ผ่านมา

- 6.1) ปริมาณการพัฒนาและปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ๔ ซึ่งมีความต้องการที่หลากหลาย ต้องการองค์ความรู้และเวลาในการพัฒนาระบบ ซึ่งระบบฯ ส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานเป็นเวลาเกิน 10 ปี มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนทั้งในแง่เทคโนโลยีที่ทันสมัยและปลอดภัย และการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับกระบวนการทำงาน (Business Process) ที่เหมาะสมกับการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งในช่วงที่ผ่านมา สำนักฯ เริ่มได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากมหาวิทยาลัย
- 6.2) การเตรียมความพร้อมเพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้กับมหาวิทยาลัย ๔ ซึ่งทวีความสำคัญขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยสำนักฯ เน้นการขยายผลจากการได้รับการรับรองมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยฯ ตาม ISO/IEC27001 ของสำนักฯ ซึ่งต้องอาศัยทั้งเทคโนโลยี การฝึกอบรม และการสร้างความรับรู้ของบุคลากรและนักศึกษาทั้งมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งในช่วงที่ผ่านมา สำนักฯ ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยฯ เป็นอย่างดี ทั้งในด้านงบประมาณ ครุภัณฑ์ หรือการประสานงาน

7. สิ่งที่ส่วนงานต้องการให้มหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยช่วยเหลือ และสนับสนุนการดำเนินงานของส่วนงาน

- 7.1) การสนับสนุนยกระดับให้งานการตรวจติดตาม (Audit) ทางด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ให้เข้ากับระบบพันธกิจประจำของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งในปัจจุบันเพื่อให้เกิดการตรวจสอบและสมดุล (Check and Balance) ระหว่างฝ่ายดำเนินการ (สำนักฯ) และฝ่ายตรวจสอบ ทั้งนี้ได้เริ่มมีการหารือกับสำนักงานการตรวจสอบภายในและอยู่ระหว่างการวางแผนปรับความรู้ความเข้าใจของบุคลากร และวิธีดำเนินการ