



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ ครั้งที่ 1 (สำหรับผู้บริหารหรือผู้แทนผู้บริหาร)

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง สมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะ (Proficiency Competency) และประเมินสมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4) เพื่อจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 5) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรภายใต้สมรรถนะกลุ่มงานตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ในการนี้ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้สัมภาษณ์หรือตอบแบบสัมภาษณ์ตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อจะเป็นประโยชน์ในการหาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อที่ท่านเลือก

1) เพศ

☐ 1. หญิง

☐ 2. ชาย

2) อายุ.....ปี

3) ระดับการศึกษา

- ☐ 1. ระดับปริญญาตรี
 ☐ 2. ระดับปริญญาโท
☐ 3. ระดับปริญญาเอก
 ☐ 4. ระดับ

ประกาศนียบัตร

4) ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารปี

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถาม

1. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศชั้นนำที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศอย่างไร

.....

.....

.....

2. การให้บริการตามมาตรฐานสากลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาอย่างไร

.....

.....

.....

3. การบริหารจัดการเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยและชุมชนอย่างยั่งยืนอย่างไร

.....

.....

.....

4. สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลัก
ของมหาวิทยาลัยใหม่อย่างไร เพื่อครอบคลุมทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

.....

.....

-
-
5. สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารและจัดการศึกษา อย่างไร

-
-
-
-
-
6. สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไร ที่จะส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ก้าวเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยก้าวเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยไร้พรมแดน

-
-
-
-
-
7. สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้การบริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริการพัฒนาระบบสารสนเทศแก่ชุมชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างไร

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเรื่อง ต้นแบบสมรรถนะหลัก (Core Competency) (สำหรับหัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ)

จากที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์หาสมรรถนะหลัก (Core Competency) จากวิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปเรียบร้อยแล้วนั้น

ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านพิจารณาจากสมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่ได้จากจำนวน 35 สมรรถนะ เพื่อเสนอให้ผู้บริหาร/ผู้แทนผู้บริหารให้ความเห็นชอบต่อไป

ส่วนที่ 1

ท่านคิดว่าสมรรถนะหลักที่ได้จากการวิเคราะห์ 35 สมรรถนะ มีความเหมาะสมที่จะนำเสนอให้ผู้บริหาร/ผู้แทนผู้บริหารจำนวนกี่สมรรถนะ

.....4 สมรรถนะ.....

ส่วนที่ 2 : การเรียงลำดับสมรรถนะมาตรฐาน (Best practice)

ท่านคิดว่าสมรรถนะใดต่อไปนี้สำคัญต่อการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรดจัดลำดับความสำคัญของสมรรถนะ โดยเรียงจาก 1-5 โดย 5 หมายความว่าสำคัญสุด)

สมรรถนะหลัก	ลำดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. การมีจริยธรรม		✓			
2. ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓				
3. การบริหารความเสี่ยง		✓			
4. องค์ความรู้ด้าน Software		✓			
5. การออกแบบระบบเครือข่าย		✓			
6. การพัฒนาทักษะและความรู้เฉพาะทางอย่างต่อเนื่อง		✓			
7. องค์ความรู้ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT		✓			
8. การสร้างนวัตกรรม	✓				
9. การป้องกันจากภัยภัยพิบัติต่าง ๆ			✓		

สมรรถนะหลัก	ลำดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
10.การจัดระบบการบริหารจัดการ					
11. การทำงานเป็นทีม	✓		✓		
12.การแก้ไขปัญหาสถานการณ์การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์			✓		
13. การบริหารจัดการสื่อเพื่อระบบงาน		✓			
14. การผลิตและพัฒนาสื่อ			✓		
15. ออกแบบติดตั้ง ระบบเครือข่ายท้องถิ่น (LAN)		✓			
16. การรักษาความปลอดภัยข้อมูล		✓			
17. การจัดการข้อมูล			✓		
18. การสร้างธรรมเนียมปฏิบัติในการบริหารและการบริการ		✓			
19. การจัดการระบบฐานข้อมูล		✓			
20. การประยุกต์เทคโนโลยีให้เข้ากับเครือข่าย		✓			
21. การเข้าถึงกระบวนการใช้งานระบบ CMU MIS			✓		
22. การใช้งานระบบสารสนเทศ			✓		
23. ระบบการประกันคุณภาพ		✓			
24. การวางแผนในการพัฒนา Software		✓			
25. การจัดวางอุปกรณ์ Hardware		✓			
26. จิตบริการ	✓				
27.ออกแบบและพัฒนาระบบเครือข่าย			✓		
28. การฝึกอบรมผู้ใช้			✓		
29. การใช้ Application			✓		
30. การพัฒนาเครือข่าย Internet Bandwidth		✓			
31. กระตือรือร้นในการพัฒนาปรับปรุง			✓		
32. ความพร้อมการจัดฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			✓		
33. การจัดการความรู้		✓			
34. การนำเสนอตัวอย่าง Software			✓		
35. การจัดเตรียมความพร้อมอุปกรณ์ Hardware			✓		

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์ ครั้งที่ 2 (สำหรับผู้บริหารหรือผู้แทนผู้บริหาร)

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง สมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้¹⁾ เพื่อศึกษาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะ (Proficiency Competency) และประเมินสมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4) เพื่อจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 5) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรภายใต้สมรรถนะกลุ่มงานตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสัมภาษณ์เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และโปรดระบุระดับสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรพึงมี กำหนดโดยการวิเคราะห์ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเสริมรับกับกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงาน

จากการวิเคราะห์หาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จากวิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ได้กำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ 4 สมรรถนะ คือ 1) ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การสร้างนวัตกรรม 3) การทำงานเป็นทีม 4) จิตบริการ

คำชี้แจง ท่านเห็นชอบหรือไม่กับสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากร
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

☒ เห็นชอบ

☐ ไม่เห็นชอบ

☐ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....

หากท่านพิจารณาให้ความเห็นชอบคิดว่าสมรรถนะหลักจะอยู่ในระดับใดโดยเฉลี่ย
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ในระดับที่ท่านเลือก เพื่อไว้เป็นฐานในการประเมินหาช่องว่าง
(Gap) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในพัฒนาบุคลากรตำแหน่งนักวิชาการ
คอมพิวเตอร์ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อไป

จากระดับความเหมาะสมโดยกำหนดข้อคำถามในแบบประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 5 หมายถึง สามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้

ระดับที่ 4 หมายถึง สามารถนำไปถ่ายทอดได้

ระดับที่ 3 หมายถึง สามารถนำไปปฏิบัติได้

ระดับที่ 2 หมายถึง สามารถเข้าใจได้

ระดับที่ 1 หมายถึง มีความรู้พื้นฐาน

สมรรถนะหลัก (Core Competency)

ชื่อสมรรถนะ : ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Knowledge)

คำจำกัดความ : มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับกฎหมายข้อบังคับ ต่าง ๆ เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถเลือกและ นำระบบ
สารสนเทศเข้ามาใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามมาตรฐานกำหนด
ตำแหน่ง

ระดับ สมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1: หมายถึง มี ความรู้พื้นฐาน	มีความรู้เบื้องต้นทางเทคโนโลยีสารสนเทศและทราบกฎหมายข้อบังคับ เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการ ปฏิบัติงานประจำวัน และทราบว่าต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เข้าถึง

ระดับ สมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
	สารสนเทศนั้น ๆ ได้ • ทราบว่ามีกฎหมาย ข้อบังคับ และ ข้อควรระวัง เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ
☐ ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจ ได้	แสดงสมรรถนะในระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจเพื่อเข้าสู่ระบบสารสนเทศได้ และเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ • สามารถเข้าสู่ระบบสารสนเทศขั้นพื้นฐานเพื่อการเข้าถึงข่าวสารและสารสนเทศที่มีการเผยแพร่ผ่านระบบสารสนเทศภายในองค์กร รายงานผลการปฏิบัติงานผ่านระบบสารสนเทศที่มีการกำหนดให้ใช้ภายในองค์กร ตามสิทธิ์การเข้าถึง • เข้าใจกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ ข้อควรระวัง เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
☐ ระดับที่ 3 : สามารถนำไป ปฏิบัติได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีและสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับได้ครบถ้วนและถูกต้อง • สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพของงาน เพื่อการรายงานผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง • สามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง
☒ ระดับที่ 4 : สามารถนำไป ถ่ายทอดได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและกฎหมาย ข้อบังคับเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ • สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่สอดคล้องกัน อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และ ผู้รับสามารถนำไปใช้เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงานและการรายงานผลการปฏิบัติงาน หรือ การบริการลูกค้าได้จริง • สามารถถ่ายทอดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ระดับ สมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
	ให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้อง
☐ ระดับที่ 5 สามารถเป็น ประโยชน์ต่อ สังคมได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถสร้างชื่อเสียงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่ยอมรับและเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ ● มีชื่อเสียง ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่ยอมรับ และสามารถถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ ● สามารถถ่ายทอดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ให้กับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง

ชื่อสมรรถนะ : การสร้างนวัตกรรม (Innovation Creation)

คำจำกัดความ : การนำสิ่งใหม่ ๆ แนวความคิด หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใครนำมาใช้ หรือการพัฒนาต่อยอดจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัย และได้ผลดีโดยมี 3 ระยะ คือ การคิดค้น (Invention) ระยะการพัฒนา (Development) และระยะนำมาปฏิบัติจริง (Apply)

ระดับ สมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1: หมายถึง มี ความรู้พื้นฐาน	มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมขั้นพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ● สามารถแสวงหาแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรม ● สามารถเล็งเห็นความสำคัญในการสร้างนวัตกรรม และผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากตัวนวัตกรรมที่จะสร้างนั้น ๆ
☐ ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจ	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และมีความเข้าใจในการสร้างนวัตกรรม หรือการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางาน

ระดับ สมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
ได้	● สามารถเข้าใจในการสร้างวัดกรรมหรือการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อนำพัฒนางาน ● สามารถระบุได้ว่าสิ่งใดที่ดำเนินการอยู่คือนวัตกรรม และสามารถอธิบายประโยชน์ที่นวัตกรรมดังกล่าวสนับสนุนการปฏิบัติงาน
✓ ระดับที่ 3 : สามารถนำไปปฏิบัติได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถพัฒนานวัตกรรมให้นำไปปฏิบัติงานได้ ● สามารถพัฒนานวัตกรรม เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการนำไปใช้จริง และ สอดคล้องกับเงื่อนไขที่เปลี่ยนไป ● สามารถทดลองใช้นวัตกรรม เพื่อตรวจหาถึงข้อบกพร่องและหาวิธีแก้ไขได้
☐ ระดับที่ 4 : สามารถนำไปถ่ายทอดได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถอธิบายถึงความแตกต่างสิ่งที่คิดขึ้นใหม่กับสิ่งที่มีอยู่เดิมได้และนำไปถ่ายทอดได้ ● สามารถเปรียบเทียบให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้เข้าใจและเห็นความแตกต่างได้อย่างชัดเจนระหว่างการสร้างนวัตกรรมกับสิ่งที่มีอยู่เดิม ● สามารถถ่ายทอดและทำทายความคิดของผู้อื่นในหน่วยงาน ให้เห็นประโยชน์แนวทางในการสร้างนวัตกรรม ตลอดจนมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดนวัตกรรม
☐ ระดับที่ 5 สามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นผู้นำในการสร้างนวัตกรรมให้กับหน่วยงานอื่นหรือชุมชนได้ ● เป็นผู้นำในการสร้างนวัตกรรมและประสบความสำเร็จด้วยวิธีการตามกระบวนการที่เหมาะสม ● ถ่ายทอดนวัตกรรม และแนะแนวทางในการสร้างนวัตกรรมให้กับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยได้

ชื่อสมรรถนะ : การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

คำจำกัดความ : กลุ่มบุคคลที่มีการประสานงานกัน วางแผนความร่วมมือในการทำงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกัน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1 : หมายถึง มีความรู้พื้นฐาน	มีความรู้เบื้องต้นในการทำงานเป็นทีม • ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานในทีม รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้ • คนในทีมสนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง
☐ ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม • เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี • สร้างสัมพันธ์ไมตรีกับผู้อื่นในทีมได้ดี • แสดงน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่โดยไม่ต้องให้ร้องขอ
☐ ระดับที่ 3 : สามารถนำไปปฏิบัติได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานงานและวางแผนความร่วมมือของสมาชิกในทีม • สามารถประสานงานและวางแผนร่วมงานในทีม และประมวลความคิดเห็นจากสมาชิกในทีมต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจ • นำเสนอและรายงานให้สมาชิกในทีมได้ทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินงาน หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่องในกลุ่ม
☐ ระดับที่ 4 : สามารถนำไปถ่ายทอดได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสร้างทีมงานพร้อมทั้งสนับสนุนเพื่อนร่วมทีมคนอื่น ๆ ในการทำงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ • สามารถเป็นผู้นำในการสร้างทีมงานให้แก่หน่วยงาน • ช่วยเหลือและรักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานในทีม เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม • สนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในทีม โดยการส่งเสริมและประสานสัมพันธ์ภาพอันดีต่อกัน

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
✓ ระดับที่ 5 : สามารถเป็น ประโยชน์ต่อ สังคมได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นผู้นำและเป็นที่ยอมรับในการ สร้างทีมให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ • สามารถเป็นผู้นำในการสร้างทีมงานให้กับหน่วยงานภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัยได้ • สามารถเป็นที่ยอมรับในหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในเรื่องของการสร้างทีมงาน

ชื่อสมรรถนะ : จิตบริการ (Service Mind)

คำจำกัดความ : การมีจิตสำนึก หรือหัวใจบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็น
 หลัก โดยมุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านการให้บริการตามมาตรฐานสากล

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
□ ระดับที่ 1 : หมายถึง มี ความรู้พื้นฐาน	มีจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความเต็มใจ • สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยการให้บริการด้วยอัธยาศัย ไมตรีอันดี • ให้การต้อนรับโดยการบริการที่เป็นมิตร สุภาพ และเต็มใจ • เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ขอเรียกร้องที่เกี่ยวกับการกิจของสำนักฯ คอยให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง ‘
□ ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถให้บริการตามที่ผู้รับบริการ ต้องการได้ • คอยให้บริการในด้านข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ อย่างถูกต้อง และชัดเจน แก่ผู้รับบริการได้ตลอดเวลาการให้บริการ • คอยติดต่อ ประสานงานภายใน และกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
□ ระดับที่ 3 : สามารถนำไป ปฏิบัติได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมีความพร้อมและเต็มใจช่วยแก้ไขปัญหาดัง ๆ ให้กับผู้รับบริการได้ • ช่วยแก้ไขปัญห หรือช่วยหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แก่

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
	ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ ● นำข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการนั้น มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
✓ ระดับที่ 4 : สามารถนำไป ถ่ายทอดได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถเป็นตัวอย่างที่ดีด้านจิตบริการและ การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี ● สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีด้านจิตบริการ ● การดูแลเอาใจใส่ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ
□ ระดับที่ 5 สามารถเป็น ประโยชน์ต่อ สังคมได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่ตรงตามความต้องการ เป็น ประโยชน์และได้รับการยกย่องด้านบริการในระดับประเทศ ● ได้รับการยกย่องด้านการให้บริการที่ดีเลิศในระดับประเทศ ● สามารถให้บริการตามมาตรฐานสากล เป็นที่ประทับใจของ ผู้ใช้บริการ และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเรื่อง ต้นแบบสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency)

(สำหรับหัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ)

จากที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์หาสมรรถนะกลุ่มงาน (Function Competency) จากภารกิจของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ไปเรียบร้อยแล้วนั้น ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านพิจารณาจากสมรรถนะกลุ่มงาน (Function Competency) ที่ได้จากการวิเคราะห์จำนวน 20 สมรรถนะ เพื่อเสนอให้ผู้บริหาร/ผู้แทนผู้บริหารให้ความเห็นชอบต่อไป

ส่วนที่ 1

ท่านคิดว่าสมรรถนะหลักที่ได้จากการวิเคราะห์ 35 สมรรถนะ มีความเหมาะสมที่จะนำเสนอให้ผู้บริหาร/ผู้แทนผู้บริหารจำนวนกี่สมรรถนะ

.....3 สมรรถนะ.....

ส่วนที่ 2 : การเรียงลำดับสมรรถนะมาตรฐาน (Best Practice)

ท่านคิดว่าสมรรถนะใดต่อไปนี้สำคัญต่อการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุภารกิจของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ (โปรดจัดลำดับความสำคัญของสมรรถนะโดยเรียงจาก 1-5 โดย 5 หมายความว่าสำคัญสุด)

สมรรถนะหลัก	ลำดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. ความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ	✓				
2. ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่		✓			
3. ความรู้ในการคิดวิเคราะห์ พัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งาน	✓				
4. การคิดวิเคราะห์		✓			
5. การปรับเปลี่ยนข้อมูลระบบเดิมสู่ระบบใหม่		✓			
6. ความชำนาญในการเขียนและทดสอบโปรแกรม		✓			
7. การพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการเขียนโปรแกรม	✓				
8. ภาษาในการเขียนโปรแกรม		✓			
9. การรายงานสารสนเทศต่าง ๆ		✓			

สมรรถนะหลัก	ลำดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
10. กราฟๆ ข้อมูลการรายงาน		✓			
11. ภาษาในการกำหนดโครงสร้างหรือให้นิยามฐานข้อมูล		✓			
12. การวางแผนด้วยความเข้าใจระบบงาน		✓			
13. ทักษะในการวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูล		✓			
14. ส่วนประกอบระบบการจัดการฐานข้อมูล		✓			
15. การมองภาพองค์รวม		✓			
16. การค้นหาและจัดการข้อมูล		✓			
17. ความเข้าใจใน Web Server/Hosting/Control Panel		✓			
18. ความรู้ด้านพัฒนาเว็บไซต์และการให้บริหารอิเล็กทรอนิกส์		✓			
19. การยึดมั่นในหลักเกณฑ์		✓			
20. การมุ่งสัมฤทธิ์ของงาน		✓			

ภาคผนวก จ

แบบสัมภาษณ์ ครั้งที่ 3 (สำหรับผู้บริหารหรือผู้แทนผู้บริหาร)

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง สมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะ (Proficiency Competency) และประเมินสมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4) เพื่อจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 5) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรภายใต้สมรรถนะกลุ่มงานตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสัมภาษณ์เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และโปรดระบุระดับสมรรถนะกลุ่มงาน (Function Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) หมายถึง สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน เป็นคุณลักษณะที่บุคคลในทุกตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันต้องมีเหมือนกัน และสมรรถนะเฉพาะของตำแหน่งงาน เป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงานนั้นๆ

จากการวิเคราะห์หาสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จากภารกิจของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้กำหนดสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ 3 สมรรถนะ คือ 1) ความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ความรู้ใน

การคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งาน 3) การพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาโปรแกรม

คำชี้แจง ท่านเห็นชอบหรือไม่กับสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

☒ เห็นชอบ

☐ ไม่เห็นชอบ

☐ ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

หากท่านพิจารณาให้ความเห็นชอบคิดว่าสมรรถนะกลุ่มงานจะอยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ในระดับที่ท่านเลือก เพื่อไว้เป็นฐานในการประเมินหาช่องว่าง (Gap) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในพัฒนาบุคลากรตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อไป

จากระดับความเหมาะสมโดยกำหนดข้อคำถามในแบบประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|------------|---------|-----------------------------------|
| ระดับที่ 5 | หมายถึง | สามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ |
| ระดับที่ 4 | หมายถึง | สามารถนำไปถ่ายทอดได้ |
| ระดับที่ 3 | หมายถึง | สามารถนำไปปฏิบัติได้ |
| ระดับที่ 2 | หมายถึง | สามารถเข้าใจได้ |
| ระดับที่ 1 | หมายถึง | มีความรู้พื้นฐาน |

ทั้งนี้ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ แบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงาน Project Leader และกลุ่มงาน Software Developer

สมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency)

ชื่อสมรรถนะ : ความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ

คำจำกัดความ : การมีความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นการนำไปวิเคราะห์และออกแบบระบบ และสามารถแก้ไขปัญหาระบบงานต่าง ๆ ได้ รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำ ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศได้

ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Project Leader	ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Software Developer	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1:	☐ ระดับที่ 1:	มีความรู้พื้นฐานและมีทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/ เทคโนโลยีสารสนเทศ - มีความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/ เทคโนโลยีสารสนเทศ - มีความรู้และทักษะด้านการใช้ผังลำดับการ ทำงานได้ (Flow Diagram)
☐ ระดับที่ 2 :	☐ ระดับที่ 2 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถเข้าใจและแก้ไขปัญหาระบบงาน ที่ได้รับ แจ้งปัญหาจากผู้ใช้งาน - สามารถเข้าใจในการวิเคราะห์และออกแบบ ระบบงานเบื้องต้นได้
☐ ระดับที่ 3 :	☐ ระดับที่ 3 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถนำไป ปฏิบัติได้ - สามารถประสานงานในการปรับปรุง และจัดทำ โครงสร้างข้อมูลได้ - สามารถวิเคราะห์และออกแบบระบบอย่าง เชี่ยวชาญ
ระดับที่ 4 :	✓ ระดับที่ 4 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถนำไป ถ่ายทอดได้ - สามารถอธิบายเรื่อง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และ ระบบงานต่าง ๆ ให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ - สามารถให้คำแนะนำ ปรึกษา ถ่ายทอดความรู้สู่ ผู้ใช้งานจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย

ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Project Leader	ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Software Developer	พฤติกรรมบ่งชี้
✓ ระดับที่ 5	☐ ระดับที่ 5	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • สามารถคาดการณ์ปัญหาต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ และความต้องการของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นได้ • สามารถจัดทำรายงานอันเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ โดยบูรณาการข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้

ชื่อสมรรถนะ : ความรู้ในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งาน

คำจำกัดความ : การมีความรู้ในด้านการคิดวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่มาพัฒนาระบบ และมีความรู้ในการเลือกใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ในการประกอบการวิเคราะห์ รวมถึงการหาวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อให้พัฒนาระบบสามารถสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับสามารถอธิบายโครงการพัฒนาระบบและกระบวนการการพัฒนาได้

ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Project Leader	ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Software Developer	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1:	☐ ระดับที่ 1:	มีความรู้พื้นฐานในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งาน • มีความรู้พื้นฐานในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศ • มีความรู้พื้นฐานในการใช้งานระบบสารสนเทศ

ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Project Leader	ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Software Developer	พฤติกรรมพึงชี้
☐ ระดับที่ 2 :	☐ ระดับที่ 2 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ • สามารถทำความเข้าใจถึงปัญหาต่าง ๆ โดยการเลือกใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในการวิเคราะห์พัฒนาระบบ • สามารถรวบรวมข้อมูลจากการใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ในการประกอบการวิเคราะห์หาวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อให้การพัฒนาระบบสามารถสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ
☐ ระดับที่ 3 :	☐ ระดับที่ 3 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ • สามารถออกแบบและพัฒนาระบบที่สอดคล้องกับความต้องการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยได้ • สามารถแจ้งประเด็นปัญหาออกเป็นส่วน ๆ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบได้
☒ ระดับที่ 4 :	☒ ระดับที่ 4 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ • สามารถตอบข้อซักถาม ปัญหา และอธิบายถึง การพัฒนาระบบพื้นฐาน • สามารถวางแผนและออกแบบในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในขั้นตอนของ การพัฒนาระบบได้ • สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการ ถ่ายทอด และเสนอแนะทางเลือกที่จะใช้ในการแก้ไข ปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้

ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Project Leader	ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Software Developer	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 5	☐ ระดับที่ 5	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • สามารถให้คำแนะนำ หรือปรึกษาแนวทางการดำเนินงานตามกระบวนการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศต่อหน่วยงานต่าง ๆ ได้ • สามารถเสนอแนะแนวทางการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้

ชื่อสมรรถนะ : การพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาโปรแกรม

คำจำกัดความ : การมีความรู้และการพัฒนาทักษะในการวางแผนโปรแกรม และเทคนิควิธีการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุ (Object Oriented) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Project Leader	ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Software Developer	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1:	☐ ระดับที่ 1:	มีความรู้พื้นฐานการพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาโปรแกรม • สามารถรู้ถึงพื้นฐานในการวางแผนโปรแกรม หรือ การพัฒนาวิธีการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุ (Object Oriented) ได้ • สามารถจัดทำผังธุรกิจ และ ผังการทำงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบแบบเชิงวัตถุได้สารสนเทศที่ต้องใช้วิธีการพัฒนาในการพัฒนาโปรแกรมได้
☐ ระดับที่ 2 :	☐ ระดับที่ 2 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ • สามารถเข้าใจถึงกระบวนการพัฒนาเขียนภาษา

ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Project Leader	ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Software Developer	พฤติกรรมบ่งชี้
		โปรแกรมแบบเชิงวัตถุได้ • สามารถรู้ถึงวิธีการใช้ และการพัฒนาภาษาเชิงวัตถุได้
☐ ระดับที่ 3 :	☐ ระดับที่ 3 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ • สามารถทดสอบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ได้ • สามารถเข้าใจถึงปัญหาของภาษาต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุได้
☒ ระดับที่ 4 :	☐ ระดับที่ 4 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ • สามารถใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุได้ • สามารถถ่ายทอด และรู้วิธีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบเชิงวัตถุต่าง ๆ ได้
☐ ระดับที่ 5 :	☒ ระดับที่ 5 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • สามารถพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เชิงวัตถุ โดยรู้รายละเอียดของคำสั่งต่าง ๆ ในระดับที่ให้คำปรึกษาที่เกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ • สามารถแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาโปรแกรมในภาษาต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ (สำหรับหัวหน้าฝ่าย) การวิจัยเรื่อง สมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง สมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะ (Proficiency Competency) และประเมินสมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4) เพื่อจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 5) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรภายใต้สมรรถนะกลุ่มงานตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบประเมินระดับสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 3 แบบประเมินระดับสมรรถนะกลุ่มงาน (Function Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อที่ท่านเลือก

1) เพศ

☐ 1. หญิง

☐ 2. ชาย

2) อายุ.....ปี

3) ระดับการศึกษา

☐ 1. ระดับปริญญาตรี

☐ 2. ระดับปริญญาโท

☐ 3. ระดับปริญญาเอก

☐ 4. ระดับ

ประกาศนียบัตร

4) ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศปี

ส่วนที่ 2 แบบประเมินระดับสมรรถนะหลัก (Core Competency)

สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรพึงมี กำหนดโดยการวิเคราะห์ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเสริมรับกับกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคนในองค์กรให้เติบโตในทิศทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงาน

จากการวิเคราะห์หาสมรรถนะหลักและได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร ได้กำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ 4 สมรรถนะ คือ 1) ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การสร้างนวัตกรรม 3) การทำงานเป็นทีม 4) จิตบริการ

คำชี้แจง ท่านคิดว่าในแต่ละสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรในตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ในระดับที่ท่านเลือก เพื่อไว้เป็นฐานในการประเมินหาช่องว่าง (Gap) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อไป

จากระดับความเหมาะสมโดยกำหนดข้อคำถามในแบบประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 5 หมายถึง สามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้

ระดับที่ 4 หมายถึง สามารถนำไปถ่ายทอดได้

ระดับที่ 3 หมายถึง สามารถนำไปปฏิบัติได้

ระดับที่ 2 หมายถึง สามารถเข้าใจได้

ระดับที่ 1 หมายถึง มีความรู้พื้นฐาน

สมรรถนะหลัก (Core Competency)

ชื่อสมรรถนะ : ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Knowledge)

คำจำกัดความ : มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายข้อบังคับ ต่าง ๆ เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถเลือกและ นำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ระดับ สมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1 : หมายถึง มี ความรู้พื้นฐาน	มีความรู้เบื้องต้นทางเทคโนโลยีสารสนเทศและทราบกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ● สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานประจำวัน และทราบว่าต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เข้าถึงสารสนเทศนั้น ๆ ได้ ● ทราบว่ามีกฎหมาย ข้อบังคับ และ ข้อควรระวัง เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ
☐ ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจ ได้	แสดงสมรรถนะในระดับที่ 1 และ สามารถเข้าใจเพื่อเข้าสู่ระบบสารสนเทศได้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ● สามารถเข้าสู่ระบบสารสนเทศขั้นพื้นฐานเพื่อการเข้าถึงข่าวสารและสารสนเทศที่มีการเผยแพร่ผ่านระบบสารสนเทศภายในองค์กร รายงานผลการปฏิบัติงานผ่านระบบสารสนเทศที่มีการกำหนดให้ใช้ภายในองค์กร ตามสิทธิ์การเข้าถึง ● เข้าใจกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ ข้อควรระวัง เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
☐ ระดับที่ 3 : สามารถนำไป	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีและสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับได้ครบถ้วนและถูกต้อง

ระดับ สมรรถนะ	พฤติกรรมพึงชี้
ปฏิบัติได้	● สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพของงาน เพื่อการรายงานผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ● สามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง
☐ ระดับที่ 4 : สามารถนำไป ถ่ายทอดได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและกฎหมาย ข้อบังคับเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ● สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่สอดคล้องกัน อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และ ผู้รับสามารถนำไปใช้เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงานและการรายงานผลการปฏิบัติงาน หรือ การบริการลูกค้าได้จริง ● สามารถถ่ายทอดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้อง
☐ ระดับที่ 5 สามารถเป็น ประโยชน์ต่อ สังคมได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถสร้างชื่อเสียงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่ยอมรับและเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ ● มีชื่อเสียง ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่ยอมรับ และสามารถถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ ● สามารถถ่ายทอดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ให้กับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง

ชื่อสมรรถนะ : การสร้างนวัตกรรม (Innovation Creation)

คำจำกัดความ : การนำสิ่งใหม่ ๆ แนวความคิด หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใครนำมาใช้ หรือการพัฒนาต่อยอดจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัย และได้ผลดี โดยมี 3 ระยะ คือ การคิดค้น (Invention) ระยะการพัฒนา (Development) และระยะนำมาปฏิบัติจริง (Apply)

ระดับ สมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1: หมายถึง มี ความรู้พื้นฐาน	มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมขั้นพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง • สามารถแสวงหาแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรม • สามารถเล็งเห็นความสำคัญในการสร้างนวัตกรรม และผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากตัวนวัตกรรมที่จะสร้างนั้น ๆ
☐ ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจ ได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และมีความเข้าใจในการสร้างนวัตกรรม หรือการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางาน • สามารถเข้าใจในการสร้างนวัตกรรมหรือการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อนำพัฒนางาน • สามารถระบุได้ว่าสิ่งใดที่ดำเนินการอยู่คือนวัตกรรม และสามารถอธิบายประโยชน์ที่นวัตกรรมดังกล่าวสนับสนุนการปฏิบัติงาน
☐ ระดับที่ 3 : สามารถนำไป ปฏิบัติได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถพัฒนานวัตกรรมให้นำไปปฏิบัติงานได้ • สามารถพัฒนานวัตกรรม เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการนำไปใช้จริง และ สอดคล้องกับเงื่อนไขที่เปลี่ยนไป • สามารถทดลองใช้นวัตกรรม เพื่อตรวจหาถึงข้อบกพร่องและหาวิธีแก้ไขได้
☐ ระดับที่ 4 : สามารถนำไป ถ่ายทอดได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถอธิบายถึงความแตกต่างสิ่ง ที่คิดค้นใหม่กับสิ่งที่มีอยู่เดิมได้และนำไปถ่ายทอดได้ • สามารถเปรียบเทียบให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้เข้าใจและเห็นความแตกต่างได้อย่างชัดเจนระหว่างการสร้างนวัตกรรมกับสิ่งที่มีอยู่

ระดับ สมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
	เดิม ● สามารถถ่ายทอดและทำทาสความคิดของผู้อื่นในหน่วยงาน ให้เห็นประโยชน์แนวทางในการสร้างนวัตกรรม ตลอดจนมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดนวัตกรรม
☐ ระดับที่ 5 : สามารถเป็น ประโยชน์ต่อ สังคมได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นผู้นำในการสร้างนวัตกรรมให้กับหน่วยงานอื่นหรือชุมชนได้ ● เป็นผู้นำในการสร้างนวัตกรรมและประสบความสำเร็จด้วยวิธีการตามกระบวนการที่เหมาะสม ● ถ่ายทอดนวัตกรรม และแนะแนวทางในการสร้างนวัตกรรมให้กับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยได้

ชื่อสมรรถนะ : การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

คำจำกัดความ : กลุ่มบุคคลที่มีการประสานงานกัน วางแผนความร่วมมือในการทำงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกัน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1: หมายถึง มีความรู้ พื้นฐาน	มีความรู้เบื้องต้นในการทำงานเป็นทีม ● ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานในทีม รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้ ● คนในทีมสนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง
☐ ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม ● เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี ● สร้างสัมพันธไมตรีกับผู้อื่นในทีมได้ดี ● แสดงน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่โดยไม่ต้องให้ร้องขอ

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมพึงชี้
☐ ระดับที่ 3 : สามารถนำไป ปฏิบัติได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานงานและวางแผนความร่วมมือของสมาชิกในทีม • สามารถประสานงานและวางแผนร่วมงานในทีม และประมวลความคิดเห็นจากสมาชิกในทีมต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจ • นำเสนอและรายงานให้สมาชิกในทีมได้ทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินงาน หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่องในกลุ่ม
☐ ระดับที่ 4 : สามารถนำไป ถ่ายทอดได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสร้างทีมงานพร้อมทั้งสนับสนุนเพื่อนร่วมทีมคนอื่น ๆ ในการทำงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ • สามารถเป็นผู้นำในการสร้างทีมงานให้แก่หน่วยงาน • ช่วยเหลือและรักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานในทีม เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม • สนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในทีม โดยการส่งเสริมและประสานสัมพันธภาพอันดีต่อกัน
☐ ระดับที่ 5 : สามารถเป็น ประโยชน์ต่อ สังคมได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นผู้นำและเป็นที่ยอมรับในการสร้างทีมให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ • สามารถเป็นผู้นำในการสร้างทีมงานให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ • สามารถเป็นที่ยอมรับในหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในเรื่องของการสร้างทีมงาน

ชื่อสมรรถนะ : จิตบริการ (Service Mind)

คำจำกัดความ : การมีจิตสำนึก หรือหัวใจบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยมุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านการให้บริการตามมาตรฐานสากล

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1 : หมายถึง มี ความรู้พื้นฐาน	มีจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความเต็มใจ • สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี • ให้การต้อนรับโดยการบริการที่เป็นมิตร สุภาพ และเต็มใจ • เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ขอเรียกร้องที่เกี่ยวกับการกิจของสำนักฯ คอยให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง ‘
☐ ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถให้บริการตามที่ผู้รับบริการต้องการได้ • คอยให้บริการในด้านข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ อย่างถูกต้อง และชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดเวลาการให้บริการ • คอยติดต่อ ประสานงานภายใน และกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
☐ ระดับที่ 3 : สามารถนำไป ปฏิบัติได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมีความพร้อมและเต็มใจช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้รับบริการได้ • ช่วยแก้ไขปัญหา หรือช่วยหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ • นำข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการนั้นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
☐ ระดับที่ 4 : สามารถนำไป ถ่ายทอดได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถเป็นตัวอย่างที่ดีด้านจิตบริการและ การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี • สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีด้านจิตบริการ • การดูแลเอาใจใส่ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ
☐ ระดับที่ 5 : สามารถเป็น	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่ตรงตามความต้องการ เป็นประโยชน์และได้รับการยกย่องด้านบริการในระดับประเทศ

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมพึงชี้
ประโยชน์ต่อสังคมได้	● ได้รับการยกย่องด้านการให้บริการที่ดีเลิศในระดับประเทศ ● สามารถให้บริการตามมาตรฐานสากล เป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการ และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

ส่วนที่ 3 แบบประเมินระดับสมรรถนะกลุ่มงาน (Function Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) หมายถึง สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน เป็นคุณลักษณะที่บุคคลในทุกตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันต้องมีเหมือนกัน และสมรรถนะเฉพาะของตำแหน่งงาน เป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงานนั้นๆ

จากการวิเคราะห์หาสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร ได้กำหนดสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ 3 สมรรถนะ คือ 1) ความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ความรู้ในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งาน 3) การพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาโปรแกรม

คำชี้แจง ท่านคิดว่าในแต่ละสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ในระดับที่ท่านเลือก เพื่อไว้เป็นฐานในการประเมินหาช่องว่าง (Gap) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และเป็นแนวทางในพัฒนาบุคลากรตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อไป

จากระดับความเหมาะสมโดยกำหนดข้อคำถามในแบบประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 5 หมายถึง สามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้

ระดับที่ 4 หมายถึง สามารถนำไปถ่ายทอดได้

ระดับที่ 3 หมายถึง สามารถนำไปปฏิบัติได้

ระดับที่ 2 หมายถึง สามารถเข้าใจได้

ระดับที่ 1 หมายถึง มีความรู้พื้นฐาน

ทั้งนี้ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ แบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงาน Project Leader และกลุ่มงาน Software Developer

สมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency)

ชื่อสมรรถนะ : ความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ

คำจำกัดความ : การมีความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นการนำไปวิเคราะห์และออกแบบระบบ และสามารถแก้ไขปัญหาระบบงานต่าง ๆ ได้ รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำ ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศได้

ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Project Leader	ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Software Developer	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1:	☐ ระดับที่ 1:	มีความรู้พื้นฐานและมีทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/ เทคโนโลยีสารสนเทศ - มีความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/ เทคโนโลยีสารสนเทศ - มีความรู้และทักษะด้านการใช้ผังลำดับการทำงานได้ (Flow Diagram)
☐ ระดับที่ 2 :	☐ ระดับที่ 2 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถเข้าใจและแก้ไขปัญหาระบบงาน ที่ได้รับ แจ้งปัญหาจากผู้ใช้งาน - สามารถเข้าใจในการวิเคราะห์และออกแบบ ระบบงานเบื้องต้นได้
☐ ระดับที่ 3 :	☐ ระดับที่ 3 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถนำไป ปฏิบัติได้ - สามารถประสานงานในการปรับปรุง และจัดทำ โครงสร้างข้อมูลได้ - สามารถวิเคราะห์และออกแบบระบบอย่าง เชี่ยวชาญ
☐ ระดับที่ 4 :	☐ ระดับที่ 4 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถนำไป ถ่ายทอดได้ สามารถอธิบายเรื่อง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และ

ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Project Leader	ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Software Developer	พฤติกรรมบ่งชี้
		ระบบงานต่าง ๆ ให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ • สามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา ถ่ายทอดความรู้สู่ผู้ใช้งานจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย
☐ ระดับที่ 5	☐ ระดับที่ 5	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • สามารถคาดการณ์ปัญหาต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ และความต้องการของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นได้ • สามารถจัดทำรายงานอันเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ โดยบูรณาการข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้

ชื่อสมรรถนะ : ความรู้ในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งาน

คำจำกัดความ : การมีความรู้ในด้านการคิดวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่มาพัฒนาระบบ และมีความรู้ในการเลือกใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ในการประกอบการวิเคราะห์ รวมถึงการหาวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อให้การพัฒนาระบบสามารถสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับสามารถอธิบายโครงการพัฒนาระบบและกระบวนการการพัฒนาได้

ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Project Leader	ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Software Developer	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1:	☐ ระดับที่ 1:	มีความรู้พื้นฐานความรู้ในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งาน • มีความรู้พื้นฐานในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศ • มีความรู้พื้นฐานในการใช้งานระบบสารสนเทศ

ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Project Leader	ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Software Developer	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 2 :	☐ ระดับที่ 2 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ • สามารถทำความเข้าใจถึงปัญหาต่าง ๆ โดยการเลือกใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในการวิเคราะห์พัฒนาระบบ • สามารถรวบรวมข้อมูลจากการใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ในการประกอบการวิเคราะห์หาวิธีการแก้ไขปัญหามาเพื่อการพัฒนาสามารถสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ
☐ ระดับที่ 3 :	☐ ระดับที่ 3 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ • สามารถออกแบบและพัฒนาระบบที่สอดคล้องกับความต้องการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยได้ • สามารถแจ้งประเด็นปัญหาออกเป็นส่วน ๆ และแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับระบบได้
☐ ระดับที่ 4 :	☐ ระดับที่ 4 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ • สามารถตอบข้อซักถาม ปัญหา และอธิบายถึงการพัฒนาระบบพื้นฐาน • สามารถวางแผนและออกแบบในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในขั้นตอนของการพัฒนาระบบได้ • สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการถ่ายทอด และเสนอแนะทางเลือกที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้

ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Project Leader	ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Software Developer	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 5 :	☐ ระดับที่ 5 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ ● สามารถให้คำแนะนำ หรือปรึกษาแนวทางการดำเนินงานตามกระบวนการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศต่อหน่วยงานต่าง ๆ ได้ ● สามารถเสนอแนะแนวทางการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้

ชื่อสมรรถนะ : การพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาโปรแกรม

คำจำกัดความ : การมีความรู้และการพัฒนาทักษะในการวางแผนโปรแกรม และเทคนิควิธีการเขียนโปรแกรมเชิงวัตถุ (Object Oriented) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Project Leader	ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Software Developer	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1:	☐ ระดับที่ 1:	มีความรู้พื้นฐานการพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาโปรแกรม ● สามารถรู้ถึงพื้นฐานในการวางแผนโปรแกรม หรือ การพัฒนาวิธีการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุ (Object Oriented) ได้ ● สามารถจัดทำผังธุรกิจ และ ผังการทำงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบแบบเชิงวัตถุได้สารสนเทศที่ต้องใช้วิธีการพัฒนาในการพัฒนาโปรแกรมได้

ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Project Leader	ระดับสมรรถนะ กลุ่มงาน Software Developer	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 2 :	☐ ระดับที่ 2 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ • สามารถเข้าใจถึงกระบวนการพัฒนาเขียนภาษาโปรแกรมแบบเชิงวัตถุได้ • สามารถรู้ถึงวิธีการใช้ และการพัฒนาภาษาเชิงวัตถุได้
☐ ระดับที่ 3 :	☐ ระดับที่ 3 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ • สามารถทดสอบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ได้ • สามารถเข้าใจถึงปัญหาของภาษาต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุได้
☐ ระดับที่ 4 :	☐ ระดับที่ 4 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ • สามารถใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุได้ • สามารถถ่ายทอด และรู้วิธีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบเชิงวัตถุต่าง ๆ ได้
☐ ระดับที่ 5 :	☐ ระดับที่ 5 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • สามารถพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เชิงวัตถุ โดยรู้รายละเอียดของคำสั่งต่าง ๆ ในระดับที่ให้คำปรึกษาที่เกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมแก่นักงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ • สามารถแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาโปรแกรมในภาษาต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ (สำหรับตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์)
การวิจัยเรื่อง สมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง สมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะ (Proficiency Competency) และประเมินสมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4) เพื่อจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 5) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนามูลฐานภายใต้สมรรถนะกลุ่มงานตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบประเมินระดับสมรรถนะตนเองแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบประเมินระดับสมรรถนะหลัก (Core Competency)

ส่วนที่ 3 แบบประเมินระดับสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่ง

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อที่ท่านเลือก

1) เพศ

☐ 1. หญิง

☐ 2. ชาย

2) อายุ.....ปี

3) ระดับการศึกษา

- ☐ 1. ระดับปริญญาตรี
 ☐ 2. ระดับปริญญาโท
☐ 3. ระดับปริญญาเอก
 ☐ 4. ระดับ

ประกาศนียบัตร

4) ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์.....ปี

5) กลุ่มงาน

- ☐ กลุ่มงาน Project Leader
 ☐ กลุ่มงาน Software Developer

ส่วนที่ 2 แบบประเมินระดับสมรรถนะหลัก (Core Competency)

สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรพึงมี กำหนดโดยการวิเคราะห์ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเสริมรับกับกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคนในองค์กรให้เติบโตในทิศทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงาน

จากการวิเคราะห์หาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร และได้กำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ 4 สมรรถนะ คือ 1) ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การสร้างนวัตกรรม 3) การทำงานเป็นทีม 4) จิตบริการ

คำชี้แจง สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของท่านจะอยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ในระดับที่ท่านเลือก

จากระดับความเหมาะสมโดยกำหนดข้อคำถามในแบบประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 5 หมายถึง สามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้

ระดับที่ 4 หมายถึง สามารถนำไปถ่ายทอดได้

ระดับที่ 3 หมายถึง สามารถนำไปปฏิบัติได้

ระดับที่ 2 หมายถึง สามารถเข้าใจได้

ระดับที่ 1 หมายถึง มีความรู้พื้นฐาน

สมรรถนะหลัก (Core Competency)

ชื่อสมรรถนะ : ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Knowledge)

คำจำกัดความ : มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายข้อบังคับ ต่าง ๆ เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถเลือกและ นำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1 : มีความรู้พื้นฐาน	มีความรู้เบื้องต้นทางเทคโนโลยีสารสนเทศและทราบกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ - สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานประจำวัน และทราบว่าต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เข้าถึงสารสนเทศนั้น ๆ ได้ - ทราบว่ามียกกฎหมาย ข้อบังคับ และ ข้อควรระวัง เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ
☐ ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจได้	แสดงสมรรถนะในระดับที่ 1 และ สามารถเข้าใจเพื่อเข้าสู่ระบบสารสนเทศได้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ - สามารถเข้าสู่ระบบสารสนเทศขั้นพื้นฐานเพื่อการเข้าถึงข่าวสารและสารสนเทศที่มีการเผยแพร่ผ่านระบบสารสนเทศภายในองค์กร รายงานผลการปฏิบัติงานผ่านระบบสารสนเทศที่มีการกำหนดให้ใช้ภายในองค์กร ตามสิทธิ์การเข้าถึง - เข้าใจกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ ข้อควรระวัง เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
☐ ระดับที่ 3 : สามารถนำไปปฏิบัติได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีและสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับได้ครบถ้วนและถูกต้อง - สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพของงานเพื่อการรายงานผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง - สามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 4 : สามารถนำไปถ่ายทอดได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและกฎหมาย ข้อบังคับเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ • สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่สอดคล้องกัน อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และ ผู้รับสามารถนำไปใช้เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงานและการรายงานผลการปฏิบัติงาน หรือ การบริการลูกค้าได้จริง • สามารถถ่ายทอดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้อง
☐ ระดับที่ 5 สามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถสร้างชื่อเสียงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่ยอมรับและเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • มีชื่อเสียง ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่ยอมรับ และสามารถถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ • สามารถถ่ายทอดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ให้กับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง

ชื่อสมรรถนะ : การสร้างนวัตกรรม (Innovation Creation)

คำจำกัดความ : การนำสิ่งใหม่ ๆ แนวความคิด หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใครนำมาใช้ หรือการพัฒนาต่อยอดจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัย และได้ผลดี โดยมี 3 ระยะ คือ การคิดค้น (Invention) ระยะการพัฒนา (Development) และระยะนำมาปฏิบัติจริง (Apply)

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1: หมายถึง มีความรู้พื้นฐาน	มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมขั้นพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง • สามารถแสวงหาแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรม • สามารถเล็งเห็นความสำคัญในการสร้างนวัตกรรม และผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากตัวนวัตกรรมที่จะสร้างนั้น ๆ
☐ ระดับที่ 2 : สามารถ เข้าใจได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และมีความเข้าใจในการสร้างนวัตกรรมหรือการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนา งาน • สามารถเข้าใจในการสร้างนวัตกรรมหรือการคิดค้นนวัตกรรม เพื่อนำพัฒนางาน • สามารถระบุได้ว่าสิ่งใดที่ดำเนินการอยู่คือนวัตกรรม และสามารถอธิบายประโยชน์ที่นวัตกรรมดังกล่าวสนับสนุนการปฏิบัติงาน
☐ ระดับที่ 3 : สามารถ นำไปปฏิบัติได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถพัฒนานวัตกรรมให้ นำไปปฏิบัติงานได้ • สามารถพัฒนานวัตกรรม เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการนำไปใช้จริง และ สอดคล้องกับเงื่อนไขที่เปลี่ยนไป • สามารถทดลองใช้นวัตกรรม เพื่อตรวจหาถึงข้อบกพร่องและหาวิธีแก้ไขได้
☐ ระดับที่ 4 : สามารถ นำไปถ่ายทอดได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถอธิบายถึงความแตกต่างสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่กับสิ่งที่มีอยู่เดิมได้และนำไปถ่ายทอดได้ • สามารถเปรียบเทียบให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้เข้าใจ

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
	และเห็นความแตกต่างได้อย่างชัดเจนระหว่างการสร้างนวัตกรรมกับสิ่งที่มีอยู่เดิม • สามารถถ่ายทอดและถ่ายทอดความคิดของผู้อื่นในหน่วยงาน ให้เห็นประโยชน์แนวทางในการสร้างนวัตกรรม ตลอดจนมีส่วนร่วมสำคัญในการผลักดันให้เกิดนวัตกรรม
☐ ระดับที่ 5 : สามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นผู้นำในการสร้างนวัตกรรมให้กับหน่วยงานอื่นหรือชุมชนได้ • เป็นผู้นำในการสร้างนวัตกรรมและประสบความสำเร็จด้วยวิธีการตามกระบวนการที่เหมาะสม • ถ่ายทอดนวัตกรรม และแนะแนวทางในการสร้างนวัตกรรมให้กับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยได้

ชื่อสมรรถนะ : การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

คำจำกัดความ : กลุ่มบุคคลที่มีการประสานงานกัน วางแผนความร่วมมือในการทำงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกัน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1: หมายถึงมีความรู้พื้นฐาน	มีความรู้เบื้องต้นในการทำงานเป็นทีม • ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานในทีม รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้ • คนในทีมสนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง
☐ ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม • เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี • สร้างสัมพันธ์ไมตรีกับผู้อื่นในทีมได้ดี • แสดงน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่โดยไม่ต้องให้ร้องขอ
☐ ระดับที่ 3 : สามารถ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานงานและวางแผนความร่วมมือ

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
นำไปปฏิบัติได้	ของสมาชิกในทีม • สามารถประสานงานและวางแผนร่วมงานในทีม และประมวลความคิดเห็นจากสมาชิกในทีมต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจ • นำเสนอและรายงานให้สมาชิกในทีมได้ทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินงาน หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่องในกลุ่ม
☐ ระดับที่ 4 : สามารถนำไปถ่ายทอดได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสร้างทีมงานพร้อมทั้งสนับสนุนเพื่อนร่วมทีมคนอื่น ๆ ในการทำงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ • สามารถเป็นผู้นำในการสร้างทีมงานให้แก่หน่วยงาน • ช่วยเหลือและรักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานในทีม เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม • สนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในทีม โดยการส่งเสริมและประสานสัมพันธ์ภาพอันดีต่อกัน
☐ ระดับที่ 5 : สามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นผู้นำและเป็นที่ยอมรับในการสร้างทีมให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ • สามารถเป็นผู้นำในการสร้างทีมงานให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ • สามารถเป็นที่ยอมรับในหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในเรื่องของการสร้างทีมงาน

ชื่อสมรรถนะ : จิตบริการ (Service Mind)

คำจำกัดความ : การมีจิตสำนึก หรือหัวใจบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยมุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านการให้บริการตามมาตรฐานสากล

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1: หมายถึงมีความรู้พื้นฐาน	มีจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความเต็มใจ • สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการโดยการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
	● ให้การต้อนรับโดยการบริการที่เป็นมิตร สุภาพ และเต็มใจ ● เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับการกิจของสำนักฯ คอยให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง
☐ ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถให้บริการตามที่ต้องการได้ ● คอยให้บริการในด้านข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ อย่างถูกต้อง และชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดเวลาการให้บริการ ● คอยติดต่อประสานงานภายใน และกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
☐ ระดับที่ 3 : สามารถนำไปปฏิบัติได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมีความพร้อมและเต็มใจช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้รับบริการได้ ● ช่วยแก้ไขปัญหา หรือช่วยหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ ● นำข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการให้บริการ ไปพัฒนาการให้บริการนั้นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
☐ ระดับที่ 4 : สามารถนำไปถ่ายทอดได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถเป็นตัวอย่างที่ดีด้านจิตบริการ และการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี ● สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีด้านจิตบริการ ● การดูแลเอาใจใส่ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ
☐ ระดับที่ 5 : สามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่ตรงตามความต้องการ เป็นประโยชน์และได้รับการยกย่องด้านบริการในระดับประเทศ ● ได้รับการยกย่องด้านการให้บริการที่ดีเลิศในระดับประเทศ ● สามารถให้บริการตามมาตรฐานสากล เป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการ และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

ส่วนที่ 3 แบบประเมินระดับสมรรถนะในงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์

สมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) หมายถึง สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน เป็นคุณลักษณะที่บุคคลในทุกตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันต้องมีเหมือนกัน และสมรรถนะเฉพาะของตำแหน่งงาน เป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงานนั้นๆ

จากการวิเคราะห์หาสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร ได้กำหนดสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ 3 สมรรถนะ คือ 1) ความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ความรู้ในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งาน 3) การพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาโปรแกรม

คำชี้แจง สมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ของท่าน จะอยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ในระดับที่ท่านเลือก

จากระดับความเหมาะสมโดยสมรรถนะกลุ่มงาน โดยกำหนดข้อความถามในแบบประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|------------|---------|-----------------------------------|
| ระดับที่ 5 | หมายถึง | สามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ |
| ระดับที่ 4 | หมายถึง | สามารถนำไปถ่ายทอดได้ |
| ระดับที่ 3 | หมายถึง | สามารถนำไปปฏิบัติได้ |
| ระดับที่ 2 | หมายถึง | สามารถเข้าใจได้ |
| ระดับที่ 1 | หมายถึง | มีความรู้พื้นฐาน |

สมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency)

ชื่อสมรรถนะ : ความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ

คำจำกัดความ : การมีความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นการนำไปวิเคราะห์และออกแบบระบบ และสามารถแก้ไขปัญหาระบบงานต่าง ๆ ได้ รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำ ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศได้

ระดับ สมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับที่ 1 :	มีความรู้พื้นฐานและมีทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ - มีความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ - มีความรู้และทักษะด้านการใช้ผังลำดับการทำงานได้ (Flow Diagram)
☐ ระดับที่ 2 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถเข้าใจและแก้ไขปัญหาระบบงาน ที่ได้รับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งาน - สามารถเข้าใจในการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานเบื้องต้นได้
☐ ระดับที่ 3 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ - สามารถประสานงานในการปรับปรุง และจัดทำโครงสร้างข้อมูลได้ - สามารถวิเคราะห์และออกแบบระบบอย่างเชี่ยวชาญ
☐ ระดับที่ 4 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ - สามารถอธิบายเรื่อง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบงานต่าง ๆ ให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ - สามารถให้คำแนะนำ ปรึกษา ถ่ายทอดความรู้สู่ผู้ใช้งานจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย
☐ ระดับที่ 5 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ - สามารถคาดการณ์ปัญหาต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ และความต้องการของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นได้ - สามารถจัดทำรายงานอันเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ โดยบูรณาการข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้

ข้อสมรรถนะ : ความรู้ในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศและการทำงาน

คำจำกัดความ : การมีความรู้ในด้านการคิดวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่มาพัฒนาระบบ และมีความรู้ในการเลือกใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ในการประกอบการวิเคราะห์ รวมถึงการหาวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อให้การพัฒนาระบบสามารถสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับสามารถอธิบายโครงสร้างระบบและกระบวนการการพัฒนาได้

ระดับ สมรรถนะ	พฤติกรรมพึงชี้
☐ ระดับที่ 1:	มีความรู้พื้นฐานความรู้ในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศและการทำงาน - มีความรู้พื้นฐานในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศ - มีความรู้พื้นฐานในการใช้งานระบบสารสนเทศ
☐ ระดับที่ 2 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถทำความเข้าใจถึงปัญหาต่าง ๆ โดยการเลือกใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในการวิเคราะห์พัฒนาระบบ - สามารถรวบรวมข้อมูลจากการใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ในการประกอบการวิเคราะห์หาวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อให้การพัฒนาระบบสามารถสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ
☐ ระดับที่ 3 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ - สามารถออกแบบและพัฒนาระบบที่สอดคล้องกับความต้องการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยได้ - สามารถแจ้งประเด็นปัญหาออกเป็นส่วน ๆ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบได้
☐ ระดับที่ 4 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ - สามารถตอบข้อซักถาม ปัญหา และอธิบายถึงการพัฒนาระบบพื้นฐาน - สามารถวางแผนและออกแบบในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในขั้นตอนของการพัฒนาระบบได้

ระดับ สมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
	• สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการถ่ายทอด และเสนอแนะทางเลือกที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้
☐ ระดับที่ 5 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • สามารถให้คำแนะนำ หรือปรึกษาแนวทางการดำเนินงานตามกระบวนการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศต่อหน่วยงานต่าง ๆ ได้ • สามารถเสนอแนะแนวทางการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้

ข้อสมรรถนะ : การพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการเขียนโปรแกรม

คำจำกัดความ : การมีความรู้และการพัฒนาทักษะในการวางแผนโปรแกรม และเทคนิควิธีการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุ (Object Oriented) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับ สมรรถ นะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับ ที่ 1:	มีความรู้พื้นฐานการพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาโปรแกรม • สามารถรู้ถึงพื้นฐานในการวางแผนโปรแกรม หรือการพัฒนาวิธีการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุ (Object Oriented) ได้ • สามารถจัดทำผังธุรกิจ และ ผังการทำงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบแบบเชิงวัตถุได้สารสนเทศที่ต้องใช้วิธีการพัฒนาในการพัฒนาโปรแกรมได้
☐ ระดับ ที่ 2 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ • สามารถเข้าใจถึงกระบวนการพัฒนาเขียนภาษาโปรแกรมแบบเชิงวัตถุได้ • สามารถรู้ถึงวิธีการใช้ และการพัฒนาภาษาเชิงวัตถุได้
☐ ระดับ ที่ 3 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ • สามารถทดสอบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ได้ • สามารถเข้าใจถึงปัญหาของภาษาต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุได้

ระดับ สมรรถ ณะ	พฤติกรรมบ่งชี้
☐ ระดับ ที่ 4 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ • สามารถใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุได้ • สามารถถ่ายทอด และรู้วิธีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบเชิงวัตถุต่าง ๆ ได้
☐ ระดับ ที่ 5 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • สามารถพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เชิงวัตถุโดยรู้รายละเอียดของคำสั่งต่าง ๆ ในระดับที่ให้คำปรึกษาที่เกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ • สามารถแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาโปรแกรมในภาษาต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้

ภาคผนวก ข

คู่มือพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary)

สมรรถนะหลัก (Core Competency)

ชื่อสมรรถนะ : ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Knowledge)

คำจำกัดความ : มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายข้อบังคับ ต่าง ๆ เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถเลือกและ นำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
ระดับที่ 1: มี ความรู้พื้นฐาน	มีความรู้เบื้องต้นทางเทคโนโลยีสารสนเทศและทราบกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ - สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานประจำวัน และทราบว่าต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เข้าถึงสารสนเทศนั้น ๆ ได้ - ทราบว่ามีกฎหมาย ข้อบังคับ และ ข้อควรระวัง เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ
ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจได้	แสดงสมรรถนะในระดับที่ 1 และ สามารถเข้าใจเพื่อเข้าสู่ระบบสารสนเทศได้ และเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ - สามารถเข้าสู่ระบบสารสนเทศขั้นพื้นฐานเพื่อการเข้าถึงข่าวสารและสารสนเทศที่มีการเผยแพร่ผ่านระบบสารสนเทศภายในองค์กร รายงานผลการปฏิบัติงานผ่านระบบสารสนเทศที่มีการกำหนดให้ใช้ภายในองค์กร ตามสิทธิ์การเข้าถึง - เข้าใจกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ ข้อควรระวัง เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
ระดับที่ 3 : สามารถนำไป ปฏิบัติได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีและสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับได้ครบถ้วนและถูกต้อง สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อนำไปใช้เป็น

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
	เครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพของงาน เพื่อการรายงานผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ● สามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง
ระดับที่ 4 : สามารถนำไปถ่ายทอดได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและกฎหมาย ข้อบังคับเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ● สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่สอดคล้องกัน อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และ ผู้รับสามารถนำไปใช้เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงานและการรายงานผลการปฏิบัติงาน หรือ การบริการลูกค้าได้จริง ● สามารถถ่ายทอดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้อง
ระดับที่ 5 สามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถสร้างชื่อเสียงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่ยอมรับและเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ ● มีชื่อเสียง ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่ยอมรับ และสามารถถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ ● สามารถถ่ายทอดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งให้กับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง

ชื่อสมรรถนะ : การสร้างนวัตกรรม (Innovation Creation)

คำจำกัดความ : การนำสิ่งใหม่ ๆ แนวความคิด หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใครนำมาใช้ หรือการพัฒนาต่อยอดจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัย และได้ผลดี โดยมี 3 ระยะ คือ การคิดค้น (Invention) ระยะการพัฒนา (Development) และระยะนำมาปฏิบัติจริง (Apply)

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
ระดับที่ 1: มีความรู้พื้นฐาน	มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมขั้นพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง • สามารถแสวงหาแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรม • สามารถเล็งเห็นความสำคัญในการสร้างนวัตกรรม และผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากตัวนวัตกรรมที่จะสร้างนั้น ๆ
ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และมีความเข้าใจในการสร้างนวัตกรรม หรือการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางาน • สามารถเข้าใจในการสร้างนวัตกรรมหรือการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อนำพัฒนางาน • สามารถระบุได้ว่าสิ่งใดที่ดำเนินการอยู่คือนวัตกรรม และสามารถอธิบายประโยชน์ที่นวัตกรรมดังกล่าวสนับสนุนการปฏิบัติงาน
ระดับที่ 3 : สามารถนำไปปฏิบัติได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถพัฒนานวัตกรรมให้นำไปปฏิบัติงานได้ • สามารถพัฒนานวัตกรรม เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการนำไปใช้จริง และ สอดคล้องกับเงื่อนไขที่เปลี่ยนไป • สามารถทดลองใช้นวัตกรรม เพื่อตรวจหาถึงข้อบกพร่องและหาวิธีแก้ไขได้
ระดับที่ 4 : สามารถนำไปถ่ายทอดได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถอธิบายถึงความแตกต่างสิ่งที่คิดค้นใหม่กับสิ่งที่มีอยู่เดิมได้และนำไปถ่ายทอดได้ • สามารถเปรียบเทียบให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้เข้าใจและเห็นความแตกต่างได้อย่างชัดเจนระหว่างการสร้างนวัตกรรมกับสิ่งที่มีอยู่เดิม • สามารถถ่ายทอดและถ่ายทอดความคิดของผู้อื่นในหน่วยงาน ให้เห็นประโยชน์แนวทางในการสร้างนวัตกรรม ตลอดจนมีส่วนร่วมสำคัญในการ

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
	ผลักดันให้เกิดนวัตกรรม
ระดับที่ 5 สามารถเป็น ประโยชน์ต่อ สังคมได้	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นผู้นำในการสร้างนวัตกรรมให้กับหน่วยงานอื่นหรือชุมชนได้ • เป็นผู้นำในการสร้างนวัตกรรมและประสบความสำเร็จด้วยวิธีการตามกระบวนการที่เหมาะสม • ถ่ายทอดนวัตกรรม และแนะแนวทางในการสร้างนวัตกรรมให้กับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยได้

ชื่อสมรรถนะ : การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

คำจำกัดความ : กลุ่มบุคคลที่มีการประสานงานกัน วางแผนความร่วมมือในการทำงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกัน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
ระดับที่ 1: มีความรู้พื้นฐาน	มีความรู้เบื้องต้นในการทำงานเป็นทีม • ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานในทีม รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้ • คนในทีมสนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง
ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม • เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี • สร้างสัมพันธไมตรีกับผู้อื่นในทีมได้ดี • แสดงน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่โดยไม่ต้องให้ร้องขอ
ระดับที่ 3 : สามารถนำไปปฏิบัติได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานงานและวางแผนความร่วมมือของสมาชิกในทีม • สามารถประสานงานและวางแผนร่วมงานในทีม และประมวลความคิดเห็นจากสมาชิกในทีมต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจ • นำเสนอและรายงานให้สมาชิกในทีมได้ทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินงาน หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่าง

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
	ต่อเนื่องในกลุ่ม
ระดับที่ 4 : สามารถนำไปถ่ายทอดได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสร้างทีมงานพร้อมทั้งสนับสนุนเพื่อนร่วมทีมคนอื่น ๆ ในการทำงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ • สามารถเป็นผู้นำในการสร้างทีมงานให้แก่หน่วยงาน • ช่วยเหลือและรักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานในทีม เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม • สนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในทีม โดยการส่งเสริมและประสานสัมพันธภาพอันดีต่อกัน
ระดับที่ 5 สามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นผู้นำและเป็นที่ยอมรับในการสร้างทีมให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ • สามารถเป็นผู้นำในการสร้างทีมงานให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ • สามารถเป็นที่ยอมรับในหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในเรื่องของการสร้างทีมงาน

ชื่อสมรรถนะ : จิตบริการ (Service Mind)

คำจำกัดความ : การมีจิตสำนึก หรือหัวใจบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยมุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านการให้บริการตามมาตรฐานสากล

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
ระดับที่ 1: มีความรู้พื้นฐาน	มีจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความเต็มใจ • สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการโดยการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี • ให้การต้อนรับโดยการบริการที่เป็นมิตร สุภาพ และเต็มใจ • เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ขอเรียกร้องที่เกี่ยวกับการกิจของสำนักฯ คอยให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง
ระดับที่ 2 : สามารถเข้าใจได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถให้การบริการตามที่ต้องการได้

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
	● คอยให้บริการในด้านข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ อย่างถูกต้อง และชัดเจน แก่ผู้รับบริการได้ตลอดเวลาการให้บริการ ● คอยติดต่อ ประสานงานภายใน และกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับที่ 3 : สามารถนำไป ปฏิบัติได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมีความพร้อมและเต็มใจช่วยแก้ไขปัญหาดัง ๆ ให้กับผู้รับบริการได้ ● ช่วยแก้ไขปัญหา หรือช่วยหาแนวทางในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ ● นำข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการให้บริการ ไปพัฒนาการให้บริการ นั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ระดับที่ 4 : สามารถนำไป ถ่ายทอดได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถเป็นตัวอย่างที่ดีด้านจิตบริการและ การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี ● สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีด้านจิตบริการ ● การดูแลเอาใจใส่ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ
ระดับที่ 5 สามารถ เป็นประโยชน์ต่อ สังคมได้	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่ตรงตามความต้องการ เป็น ประโยชน์และได้รับการยกย่องด้านบริการในระดับประเทศ ● ได้รับการยกย่องด้านการให้บริการที่ดีเลิศในระดับประเทศ ● สามารถให้บริการตามมาตรฐานสากล เป็นที่ประทับใจของ ผู้ใช้บริการ และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

สมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency)

ชื่อสมรรถนะ : ความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ

คำจำกัดความ : การมีความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นการนำไปวิเคราะห์และออกแบบระบบ และสามารถแก้ไขปัญหาระบบงานต่าง ๆ ได้ รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำ ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศได้

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
ระดับที่ 1:	มีความรู้พื้นฐานและมีทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ - มีความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ - มีความรู้และทักษะด้านการใช้ผังลำดับการทำงาน ได้ (Flow Diagram)
ระดับที่ 2 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถเข้าใจและแก้ไขปัญหาระบบงาน ที่ได้รับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งาน - สามารถเข้าใจในการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานเบื้องต้นได้
ระดับที่ 3 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ - สามารถประสานงานในการปรับปรุง และจัดทำโครงสร้างข้อมูลได้ - สามารถวิเคราะห์และออกแบบระบบอย่างเชี่ยวชาญ
ระดับที่ 4 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ - สามารถอธิบายเรื่อง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบงานต่าง ๆ ให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ - สามารถให้คำแนะนำ ปรึกษา ถ่ายทอดความรู้สู่ผู้ใช้งานจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย
ระดับที่ 5 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ - สามารถคาดการณ์ปัญหาต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ และความต้องการของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นได้ - สามารถจัดทำรายงานอันเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ โดยบูรณาการข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้

ข้อสมรรถนะ : ความรู้ในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งาน

คำจำกัดความ : การมีความรู้ในด้านการคิดวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่มาพัฒนาระบบ และมีความรู้ในการเลือกใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ในการประกอบการวิเคราะห์ รวมถึงการหาวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อให้การพัฒนาระบบสามารถสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับสามารถอธิบายโครงการสร้างระบบและกระบวนการการพัฒนาได้

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
ระดับที่ 1:	มีความรู้พื้นฐานความรู้ในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งาน - มีความรู้พื้นฐานในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศ - มีความรู้พื้นฐานในการใช้งานระบบสารสนเทศ
ระดับที่ 2 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถทำความเข้าใจถึงปัญหาต่าง ๆ โดยการเลือกใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในการวิเคราะห์พัฒนาระบบ - สามารถรวบรวมข้อมูลจากการใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ในการประกอบการวิเคราะห์หาวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อให้การพัฒนาระบบสามารถสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับที่ 3 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ - สามารถออกแบบและพัฒนาระบบที่สอดคล้องกับความต้องการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยได้ - สามารถแจ้งประเด็นปัญหาออกเป็นส่วน ๆ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบได้
ระดับที่ 4 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ - สามารถตอบข้อซักถาม ปัญหา และอธิบายถึงการพัฒนาระบบพื้นฐาน - สามารถวางแผนและออกแบบในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในขั้นตอนของการพัฒนาระบบได้ - สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการถ่ายทอด และ

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
	เสนอแนะทางเลือกที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้
ระดับที่ 5 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • สามารถให้คำแนะนำ หรือปรึกษาแนวทางการดำเนินงานตามกระบวนการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศต่อหน่วยงานต่าง ๆ ได้ • สามารถเสนอแนะแนวทางการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้

ข้อสมรรถนะ : การพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการเขียนโปรแกรม

คำจำกัดความ : การมีความรู้และการพัฒนาทักษะในการวางแผน โปรแกรม และเทคนิควิธีการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุ (Object Oriented) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับสมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
ระดับที่ 1:	มีความรู้พื้นฐานการพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาโปรแกรม • สามารถรู้ถึงพื้นฐานในการวางแผนโปรแกรม หรือการพัฒนาวิธีการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุ (Object Oriented) ได้ • สามารถจัดทำผังธุรกิจ และ ผังการทำงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาแบบเชิงวัตถุได้สารสนเทศที่ต้องใช้วิธีการพัฒนาในการพัฒนาโปรแกรมได้
ระดับที่ 2 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ • สามารถเข้าใจถึงกระบวนการพัฒนาเขียนภาษาโปรแกรมแบบเชิงวัตถุได้ • สามารถรู้ถึงวิธีการใช้ และการพัฒนาภาษาเชิงวัตถุได้
ระดับที่ 3 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ • สามารถทดสอบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ได้ • สามารถเข้าใจถึงปัญหาของภาษาต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนา

ระดับ สมรรถนะ	พฤติกรรมบ่งชี้
	โปรแกรมเชิงวัตถุได้
ระดับที่ 4 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ • สามารถใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุได้ • สามารถถ่ายทอด และรู้วิธีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบเชิงวัตถุต่าง ๆ ได้
ระดับที่ 5 :	แสดงพฤติกรรมสำคัญในระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • สามารถพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เชิงวัตถุโดยรู้รายละเอียดของคำสั่งต่าง ๆ ในระดับที่ให้คำปรึกษาที่เกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ • สามารถแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาโปรแกรมในภาษาต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้

ภาคผนวก ก

การวิเคราะห์องค์การเพื่อเป็นกรอบในการหาสมรรถนะหลัก ตามกระบวนการขั้นตอน

1. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นนำที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศอย่างไร

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. เทคโนโลยี	1. พัฒนาบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามกระบวนการ 2. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อตัดสินใจในการบริหารมหาวิทยาลัย 3. การหาข้อมูล และจัดการข้อมูล 4. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT (Infrastructure) เพื่อการบริหารจัดการและการศึกษา 5. พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อการบริหารจัดการ Network Directory รวมทั้งจัดสรรและใช้เครือข่ายโทรคมนาคม	1. ระบบ Software 2. ระบบเครือข่าย 3. ระบบการเรียนการสอน (E-Learning) 4. ระบบบริหารจัดการและบริการทางการศึกษา 5. ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	1. จำนวนเทคโนโลยียูบิควิตัสที่ได้นำมาใช้ในการบริหารจัดการเครือข่าย 2. โครงการตามมาตรฐาน 2. ระบบบริหารจัดการและการแชร์ทรัพยากร Digital Content เพื่อรองรับยูบิควิตัสแคมปัส 1 ระบบ/ชั้นงาน 3. กระบวนวิชาที่มีการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 10.00 4. การพัฒนาเครือข่าย Internet Bandwidth ต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าตามเป้าหมาย 100 Kbps 5. การพัฒนาคอนเทนต์ (E-Learning) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของ	1. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน มีวิสัยทัศน์กว้างไกลที่มุ่งสู่ระบบมาตรฐานสากลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา 2. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน มีความสามารถในการพัฒนาระบบสารสนเทศในการบริหารมหาวิทยาลัย 3. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน มีความรู้ในการบริหารข้อมูลทั้งในและนอกองค์กรให้สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน มีความรู้ความสามารถในการวางแผนปรับปรุงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้สามารถรองรับปริมาณการใช้งานที่เพิ่มสูงขึ้น 5. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน มีความรู้ความสามารถในการวางแผนปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น เพื่อรองรับการใช้งาน

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
			มหาวิทยาลัย และนำ Best Practice ไป ช่วยเหลือสนับสนุนองค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชน 6. การพัฒนาขนาดช่องสัญญาณ อินเทอร์เน็ต (Bandwidth) ร้อยละ 10/ ปี (2000 Mbps)	ได้ทั่วถึง
2. งบประมาณ	1. พัฒนาค่าตอบแทน สวัสดิการ คุณภาพและความมั่นคงในชีวิตของ บุคลากร 2. หารายได้เข้าสู่องค์กรเองได้	1. งบประมาณ 2. รายได้	1. ได้รับอนุมัติงบประมาณเงินรายได้ มหาวิทยาลัยเป็นไปตามที่เสนอขอทุก ครั้ง 2. ได้รับงบประมาณในการจัดหา เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียน การสอน 1,080 เครื่อง 3. สามารถหารายได้ในการพัฒนา โปรแกรม และการจัดอบรมด้านไอที ประมาณ 20 – 30 ล้านบาท/ปี	1. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน มีความตั้งใจหรือ ความสามารถในการวางแผนและเป็นตัวอย่างที่ดี 2. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน มีศิลปะในการโน้มน้าว จูงใจ กระตุ้น และให้กำลังใจแก่ผู้ร่วมงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ความ ตั้งใจและเต็มใจร่วมกันทำงานให้สำเร็จ ความสนใจ และความสามารถในการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของทีมงานด้วยวิธีการที่เหมาะสม 3. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน สามารถปรับปรุง แผนพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ 4. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน สามารถวางแผนใน การจัดระบบการเงินเดือนเพื่อให้การใช้จ่ายเงิน เป็นไปตามแผนที่วางไว้

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
				5. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน สามารถวางแผนและจัดสรรรายได้ต่างๆ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กร
3. ระบบควบคุมภายในองค์กร	1. พัฒนาการควบคุมภายในให้เป็นไปตามมาตรฐาน 2. พัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง 3. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นพื้นฐานในการทำงาน	1. ระบบควบคุมภายใน 2. ระบบพื้นฐานในการทำงาน 3. ระบบการประกันคุณภาพภายใน	1. ระดับความสำเร็จเป็นไปตามมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในส่วนงาน 2. ระบบพื้นฐานในการทำงานมีคุณภาพในระดับสากล 3. บุคลากรภายในองค์กรมีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานและงานที่ทำ 4. ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอยู่ระดับที่ 5	1. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน มีความสามารถในการตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน 2. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน มีความรู้ความสามารถในการวางแผนในการจัดการพื้นฐานต่างๆ ในการทำงานที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นพื้นฐาน 3. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรภายในองค์กรเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถให้เทียบทันต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านเทคโนโลยีต่างๆ 4. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/งาน มีความรู้ความสามารถในการส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ และเกิดสิ่งแวดล้อมที่ดีภายในองค์กร

2. การให้บริการตามมาตรฐานสากลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาอย่างไร

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. ระบบ เครือข่าย	1. พัฒนาระบบเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสากล 2. พัฒนาและจัดหาเทคโนโลยี ยูบิค วิทัศน์ ในการบริหารจัดการเครือข่าย 3. พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตความเร็ว สูงเพื่อการบริหารจัดการ และ โทรคมนาคม	1. ระบบเครือข่าย	1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์รองรับ การใช้งานได้ทั่วถึง 2. การจัดหาเทคโนโลยี ยูบิควิทัศน์ ใน การบริหารจัดการเครือข่าย 3. การพัฒนา E - Content เพื่อเป็น ต้นแบบในการใช้งานบนเทคโนโลยี ยู บิควิทัศน์ 4. การยอมรับผลงานใน ระดับประเทศ	1. วิศวกรคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. วิศวกรคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ มีความสามารถในการแปลงแผนกล ยุทธ์ไปเป็นแผนปฏิบัติการได้
2. ระบบ e- Learning	1. พัฒนาระบบ e-Learning (LMS) 2. พัฒนาระบบ CMU Online (e- Learning) 3. การอบรม e-Learning สำหรับ บุคลากรสายวิชาการ	1. เครื่องมือสื่อสารไร้ พรมแดน 3. ระบบบริหาร จัดการและทรัพยากร 4. สื่อ e-Learning 5. Internet Bandwidth 6. ขนาดช่องสัญญาณ	1. สื่อ e-Learning มีประสิทธิภาพ 2. อินเทอร์เน็ต (Bandwidth) มีขนาด ช่องสัญญาณ ร้อยละ 10/ปี (2000 Mbps) 3. ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT (Infrastructure) มี Internet Bandwidth 100 Kbps	1. วิศวกรคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ มีความรู้ในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบ e-Learning ทุกระบบ 2. วิศวกรคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ มีความรู้ในเรื่องการเขียนโครงการ

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
		อินเทอร์เน็ต		
3. การพัฒนาระบบสารสนเทศ	1. พัฒนาระบบสารสนเทศ กับมหาวิทยาลัยอื่นๆ 2. พัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริหารและการจัดการ 3. พัฒนาระบบสารสนเทศทั้งชุมชนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	1. ระบบบริหารจัดการการเรียนรู้ (LMS) 2. ระบบการจัดการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ (KC-Moodle) 3. การฝึกอบรม e-Learning 4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	1. ความสำเร็จ 2 ครั้ง ของการพัฒนาระบบการบริหารจัดการการเรียนรู้ (LMS) 2. กระบวนวิชาที่มีการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 10/ปี 3. จำนวนบุคลากรสายวิชาการที่ได้รับการฝึกอบรมใช้งานระบบ e-Learning 50 คน/ปี 4. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอน 1,080 เครื่อง..	1. วิศวกรคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สามารถนำเสนอโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อวางแผนปฏิบัติงานในเชิงเทคนิค 2. วิศวกรคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สามารถร่างข้อกำหนดขอบเขตงาน และการบริหารทรัพยากรแผนงานโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมาย

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
4. ระบบ โครงสร้าง พื้นฐานด้าน ICT (Infrastructure)	1. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT (Infrastructure)	1. ระบบโครงสร้าง พื้นฐานด้าน ICT (Infrastructure)	1. ไม่เกินร้อยละ 2 ของชั่วโมงที่ระบบ เครือข่ายหยุดทำงาน 2. Internet Bandwidth ต่อจำนวน นักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าตาม เป้าหมาย 100 Kbps 3. ร้อยละ 10/ปี (2000 Mbp) ของ ขนาดช่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Bandwidth)	1. วิศวกรคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ สามารถปรับปรุงระบบโครงสร้าง พื้นฐานด้าน ICT (Infrastructure) ให้สามารถ รองรับปริมาณการใช้งานอย่างทั่วถึงและมี ประสิทธิภาพ
5. ความปลอดภัย	1. พัฒนาการซ่อมบำรุงระบบ เครือข่ายต่างๆ 2. พัฒนาการซ่อมบำรุง Software ใน เชิงป้องกัน 3. พัฒนาการซ่อมบำรุง Hardware ใน เชิงป้องกัน 4. การป้องกันจากภัยพิบัติต่างๆ 5. การเฝ้าระวังการทำงานของระบบ ต่างๆ 6. การเคารพกฎ ระเบียบขององค์กร	1. การป้องกันภัย พิบัติ 2. ระบบป้องกัน โจรมติ (Firewall) 3. ระบบการประกัน คุณภาพภายใน	1. การสำรองข้อมูล 365 ครั้ง 2. ความสำเร็จของการประกันภายใน ระดับ 5	1. วิศวกรคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ เข้าใจถึงความสำคัญของข้อมูลต่างๆ 2. วิศวกรคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ มีการเฝ้าระวังการทำงานในระบบ ต่างๆและมีความสามารถในการป้องกันการโจรมติ จากภายนอก

3. การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยและชุมชนอย่างยั่งยืนอย่างไร

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. ระบบ สารสนเทศ	1. พัฒนาการอบรมและเผยแพร่ ความรู้ระบบสารสนเทศ 2. พัฒนาความต้องการในระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหาร 3. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหาร	1. การอบรมระบบ สารสนเทศ 2. ระบบ Software 3. ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ 4. การให้บริการและ คำแนะนำ	1. จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ ถ่ายทอดความรู้ 100 ครั้ง ตาม เป้าหมาย 2. การบริการวิชาการและวิชาชีพ เป็นไปตามเป้าหมาย 100 ครั้ง 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 80 ต่อการให้บริการ 4. จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์และ ระบบงานที่ได้พัฒนา 10 โครงการ	1. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากรมีความชำนาญใน วิชาชีพ 2. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากรมีความสามารถในการเผยแพร่ความรู้ระบบสารสนเทศ
2. สื่อการเรียนรู้	1. พัฒนาสื่อการเรียนรู้ 2. พัฒนาสื่อเพื่องานการเรียนการสอน อิเล็กทรอนิกส์ และระบบงาน 3. พัฒนาเว็บไซต์ เพื่อการบริการ วิชาการ	1. สื่อการเรียนรู้ 2. สื่อเพื่องานการ เรียนการสอน อิเล็กทรอนิกส์ 3. สื่อเพื่อระบบงาน 4. เว็บไซต์	1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ การเรียนรู้ (LMS) จำนวน 2 ครั้ง 2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์และระบบงาน จำนวน 10 โครงการ 3. การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ จำนวน 2 ครั้ง/ปี	1. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้/บริการวิชาการและวิชาชีพที่ ตอบสนองความต้องการพัฒนา 2. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากรมีความสามารถในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมชุมชน
3. ที่ปรึกษาด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศและ	1. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ 2. วางแผนการแก้ไขปัญหาด้าน IT/ ระบบเครือข่าย	1. พึงพ้อใจด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่าย	1. โครงการเทคโนโลยียูปิคัดส์ที่ใช้ ในการบริหารจัดการเครือข่าย จำนวน 2โครงการ (ร้อยละ)	1. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากรมีความสามารถ ด้าน IT/ระบบเครือข่าย 2. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากรมีความสามารถ

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
ระบบเครือข่าย	3. วิเคราะห์ระบบเครือข่ายท้องถิ่น (LAN) 4. ออกแบบ ติดตั้ง ระบบเครือข่ายท้องถิ่น (LAN) 5. แก้ไขระบบเครือข่ายท้องถิ่น (LAN)	2. องค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่าย 3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ 4. บริการและแก้ไขตามกระบวนการ	2. ระบบบริหารจัดการและการแชร์ทรัพยากร Digital Content เพื่อรองรับยูบิควิตัสแคมปัส จำนวน 1 ระบบ (ร้อยละ) 3. สื่อ Digital Intelligence Content จำนวน 1 ระบบ/ชิ้นงาน (ร้อยละ) 4. ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศภายในระดับ 5	ให้บริการปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ 3. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากรมีความเข้าใจผู้อื่นและเสียสละเพื่อส่วนรวม
4. การสนับสนุน การทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์และ พัฒนา ทรัพยากรธรรมชา ติและ สิ่งแวดล้อมโดย อาศัยเทคโนโลยี	1. วางแผนในการสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน 2. วางแผนรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมโดยนำเสนอผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ปรับห้องทำงาน 2. กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 3. เว็บไซต์ 4. โครงการ Big Cleaning Day	1. บุคลากรพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน ร้อยละ 80 2. กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมี 10 โครงการ/ปี 3. การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ศิลปะและวัฒนธรรมล้านนา 2 ครั้ง/ปี	1. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากรมีความสามารถในการรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมโดยนำเสนอผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากรมีความสามารถในการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ 3. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากรมีความสามารถในการเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 4. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากรมีความสามารถในการส่งเสริมกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

4. บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีการบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของมหาวิทยาลัยใหม่อย่างไรเพื่อครอบคลุมทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. นโยบาย (ผู้บริหารสำนัก/ มหาวิทยาลัย)	1. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล 2. ออกแบบและกำหนด TOR 3. จัดซื้อจัดจ้างระบบ 4. ติดตั้งและตรวจรับ 5. การบริการ 6. ร่วมมือและส่งเสริมการพัฒนาศูนย์ เรียนการสอน	1. ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์หลัก (University Backbone)	1. ทุกหน่วยงานเชื่อมต่อระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2. ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์ดี	1. หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความ ตั้งใจ ทุ่มเท และ และมีวิสัยทัศน์ทางด้านIT 2. หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจในด้านวิชาการ การบริหาร และการบริการ 3. หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีจิต บริการ และเปิดใจรับฟังจากผู้อื่น 4. หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นที่ ยอมรับของทีมงานและเจ้าหน้าที่ด้านระบบเครือข่าย ในหน่วยงานต่างๆ 5. หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซื่อสัตย์ และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
2. งบประมาณ	1. พัฒนาคำตอบแทน สวัสดิการ คุณภาพและความมั่นคงในชีวิตของ บุคลากร	1. งบประมาณ	1. ได้รับอนุมัติงบประมาณเงินรายได้ ทุกครั้ง 2. ได้รับงบประมาณในการจัดหา เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียน การสอน 1,080 เครื่อง	1. หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความ ตั้งใจหรือความสามารถในการวางแผนและเป็น ตัวอย่างที่ดี 2. หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีศิลปะ ในการโน้มน้าว จูงใจ กระตุ้น และให้กำลังใจแก่

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
	2. หารายได้เข้าสู่องค์กรเองได้		3. สามารถหารายได้ประมาณ 20 – 30 ล้าน/ปี	ผู้ร่วมงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจและเต็มใจร่วมกันทำงานให้สำเร็จ ความ สนใจ และความสามารถในการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของทีมงานวิธีการอย่างเหมาะสม 3. หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถ ปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผน กลยุทธ์ 4. หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถ วางแผนในการจัดระบบการเงินเดือนเพื่อให้การใช้ จ่ายเงินเป็นไปตามแผนที่วางไว้ 5. หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถ วางแผนและจัดสรรรายได้ต่างๆ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อองค์กร
3. ข้อมูลจากการ สำรวจพื้นที่	1. วางแผนการสำรวจพื้นที่ 2. สัมภาษณ์และสำรวจพื้นที่ 3. ศึกษาจากเอกสาร/หลักฐานการ ปฏิบัติงาน	1. บริหารจัดการ ข้อมูล 2. วิเคราะห์ข้อมูล 3. แก้ไขปัญหาข้อมูล 4. การประเมินผล ข้อมูล	1. มีการใช้เทคโนโลยีในการจัดการ เรียนการสอนทุกคณะ 2. มีการสร้างความร่วมมือในการใช้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในงานการเรียนการ สอน	1. หัวหน้าฝ่าย/บุคลากรระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ สามารถจัดหา และวางแผนการหาข้อมูลต่างๆ 2. หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถ บริหารจัดการข้อมูลต่างๆ ได้

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
			3. จำนวน 2 ครั้งที่มีการพัฒนาระบบ การบริหารจัดการเรียนรู้	
4. ข้อมูลปริมาณ การใช้งานด้านไอ ที	1. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการเรียนการ สอน 2. วางแผนการใช้งาน 3. สัมภาษณ์และสำรวจการใช้งาน 4. ศึกษาจากเอกสาร/หลักฐานการใช้ งาน	1. บริหารจัดการ ข้อมูล 2. วิเคราะห์ข้อมูล 3. แก้ไขปัญหาข้อมูล 4. การประเมินผล ข้อมูล	1. มีการปรับปรุงระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ 2. มีการสร้างความร่วมมือในการใช้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในงานการเรียนการ สอน	1. หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถ จัดหา และวางแผนการหาข้อมูลการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศ 2. หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถ บริหารจัดการข้อมูลต่างๆ ได้
5. เทคโนโลยี ยู บิกวิตส์	1. พัฒนาการจัดการศึกษาตาม มาตรฐานสากล 2. จัดหาเทคโนโลยี ยูบิกวิตส์ในการ บริหารจัดการเครือข่าย 3. จัดหาระบบการบริหารจัดการ 4. แพร่ทรัพยากรบนฐานเทคโนโลยี ยูบิกวิตส์ 5. พัฒนา e-content ในการใช้ เทคโนโลยี ยูบิกวิตส์ 6. ใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียน การสอน	1. วิจัยเทคโนโลยี ยู บิกวิตส์ 2. ประยุกต์ เทคโนโลยี ยูบิกวิตส์ 3. ระบบเครือข่าย 4. วิจัยระบบบริหาร จัดการ	1. เทคโนโลยียูบิกวิตส์ที่ได้นำมาใช้ ในการบริหารจัดการเครือข่ายจำนวน 2 โครงการ 2. กระบวนวิชาที่มีการเรียนการสอน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ร้อย ละ 10.00 3. การพัฒนาเครือข่าย Internet Bandwidth ต่อจำนวนนักศึกษาเต็ม เวลาเทียบเท่าตามเป้าหมาย 100 Kbps 4. บริหารจัดการและการแพร่ ทรัพยากร Digital Content เพื่อรองรับ	

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
		5. แพร่ทรัพยากรบน ฐานเทคโนโลยี ยูบิค วิทัศน์ 6. พัฒนา Digital Intelligence Content 7. ส่งเสริมการใช้สื่อ อิเล็กทรอนิกส์	ยูบิควิทัศน์แคมปัสมี 1 ระบบ/ชิ้นงาน 5. สื่อ Digital Intelligence Content ที่ นำส่งระบบบริหารจัดการและแพร่ ทรัพยากรบนฐานยูบิควิทัศน์เทคโนโลยี มี 1 ระบบ/ชิ้นงาน 6. การพัฒนาสื่อ (E-Learning) เพื่อ สนับสนุนการเรียนการสอนของ มหาวิทยาลัย และนำ Best Practice ไป ช่วยเหลือสนับสนุนองค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชน 7. การพัฒนาขนาดช่องสัญญาณ อินเทอร์เน็ต (Bandwidth) ร้อยละ 10/ ปี (2000 Mbps)	

5. สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการบริหารและการจัดการศึกษาอย่างไร

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. องค์ความรู้ ด้านการพัฒนา ระบบ	1. รวบรวมและออกแบบระบบเพื่อ การบริหารจัดการ 2. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหารจัดการ 3. ติดตั้งและทดสอบระบบ 4. ให้ความรู้ด้านการใช้งานระบบ สารสนเทศ 5. ดำเนินงานตามระบบคุณภาพ 6. แนวปฏิบัติที่ดีจากการจัดการ ความรู้ภายในองค์กร	1. ระบบสารสนเทศ การอบรม 2. ระบบการประกัน คุณภาพ 3. การบริหารความ เสี่ยง 4. การจัดการความรู้ 5. พัฒนาสมรรถนะ บุคลากร 6. สร้างบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อม	1. ความสำเร็จของการพัฒนา 2. ระบบเทคโนโลยี 3. สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ระดับ 5 4. สารสนเทศ ไปเป็นข้อมูลตาม ตัวชี้วัด ได้อย่างน้อยร้อยละ 80 ของตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง 5. ร้อยละความเสี่ยงที่สามารถแก้ไข ได้ 6. แนวปฏิบัติที่ดี 7. ที่ได้จากการจัดการความรู้จำนวน 1 เรื่อง 8. จำนวนครั้งของบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนาต่อบุคลากรทั้งหมด 1 ครั้ง/คน 9. บุคลากรพึงพอใจต่อสภาพการ ทำงานและงานที่ทำ ร้อยละ 80	1. นักวิเคราะห์ระบบสารสนเทศ มีความรู้ความ เข้าใจด้านการวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูล 2. ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ เครื่องแม่ข่าย มืองค์ ความรู้ด้านการบริหารจัดการเครื่องแม่ข่าย ที่ได้รับ การรับรองความรู้ตามมาตรฐานสากล 3. นักพัฒนาระบบ ที่มีความรู้ความสามารถในการ เขียนภาษาโปรแกรม ตามรูปแบบที่กำหนด 4. ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (วิศวกรคอมพิวเตอร์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์) มีความรู้ความเข้าใจใน การใช้งานระบบสารสนเทศ โมดูลที่ได้ดำเนินการ ฝึกอบรม ตลอดจน ระเบียบกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มี ความสามารถในการเป็นวิทยากร และ สามารถให้ ความรู้และ ตอบคำถามได้ อย่างถูกต้องครบถ้วน 5. นักพัฒนาระบบสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหาร 6. เลขานุการโครงการ มีความรู้ความเข้าใจใน

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
				กระบวนการประกันคุณภาพ และ เข้าใจถึง กระบวนการใช้งานระบบระบบ CMU MIS
2. การพัฒนา Software	1. วางแผนการพัฒนา 2. เตรียมความพร้อมของทรัพยากร 3. เพิ่มงบประมาณในการพัฒนา 4. การออกแบบ 5. การตรวจสอบและซ่อมบำรุงแก้ไข 6. จัดหา Hardware ให้อย่างเหมาะสม กับ 7. ผลิตและพัฒนาสื่อเพื่องานการเรียน การสอนอิเล็กทรอนิกส์และระบบงาน 8. ผลิตและพัฒนาสื่อเพื่อระบบงาน	1. อบรม และให้ ความรู้ 2. พัฒนา Software เพื่อการบริหาร 3. ให้บริการและให้ คำแนะนำ 4. ผลิตและพัฒนาสื่อ	1. ปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมทันต่อ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี 2. กิจกรรมที่ถ่ายทอดความรู้/บริการ วิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความ ต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความ เข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติ 20 ครั้ง/ปี 3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และระบบงานที่ ได้พัฒนา จำนวน 2 โครงการ	1. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากร สามารถวางแผน ในการพัฒนา Software อย่างมีประสิทธิภาพ 2. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากร มีความสามารถ ในการเปลี่ยนแปลง
3. แบบประเมิน	1. วางแผนการประเมิน 2. สัมภาษณ์/สำรวจผู้ให้บริการ 3. ประเมินผลการใช้ประโยชน์จาก ระบบสารสนเทศ 4. ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ หลัก Performance Based	1. ระบบสารสนเทศ 2. สื่อ E-learning 3. บุคลากร 4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ 5. ระบบการ บริหาร จัดการเรียนรู้ (LMS)	1. ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอยู่ ในระดับ 5 2. จำนวนบุคลากรสายวิชาการที่ ฝึกอบรมใช้งานสื่อ E-learning จำนวน 200 คน	1. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากร สามารถวางแผน ในการประเมินในระบบต่างๆ 2. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากร มีความสามารถ ในการประเมินผลต่างๆ

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
			3. จำนวนบุคลากรได้รับการพัฒนาต่อ บุคลากรทั้งหมด 1 ครั้ง/คน 4. จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์และ ระบบงานที่ได้พัฒนา 10 โครงการ 5. จำนวนครั้งที่มีการพัฒนาระบบการ บริหารจัดการเรียนรู้ (LMS)	

6. สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาระบบการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไรที่จะส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ก้าวเข้าสู่การเป็น มหาวิทยาลัย ก้าว
เข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยไร้พรมแดน

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	1. พัฒนาระบบ LMS ให้สามารถใช้งาน ได้อย่างง่ายและมีประสิทธิภาพ 2. สนับสนุนการออกแบบและผลิต สื่อการเรียนการสอน 3. พัฒนาและจัดหาเทคโนโลยี ยูนิต วิทัศน์ ในการบริหารจัดการเครือข่าย	1. ระบบการจัดการ เรียนการสอน (LMS) KC Moodle 2. สื่อการเรียนการ สอน e-Learning 3. มาตรฐานการผลิต สื่อ	1. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และระบบงานที่ ได้พัฒนา จำนวน 2 โครงการ 2. โครงการ/กิจกรรมที่ถ่ายทอด ความรู้/บริการ วิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความ ต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความ เข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ	1. บุคลากรในสาขาวิชาชีพเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถออกแบบสื่อการสอน (Instructional Designers) 2. บุคลากรเป็นผู้ที่มีความคิดที่แปลกใหม่ และ สร้างสรรค์ 3. บุคลากรสามารถทำงานเป็นทีม 4. บุคลากรเป็นคนที่เอาใจใส่ในการบริการ

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
	4. พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อการบริหารจัดการ และโทรคมนาคม 5. ออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์เพื่อบริการวิชาการแก่ชุมชน 6. ฝึกอบรม e-Learning แก่บุคลากรสายวิชาการ	4. ระบบเครือข่าย 5. เว็บไซต์บทเรียนออนไลน์ (CMU Online) 6. เว็บไซต์ศิลปวัฒนธรรมล้านนา (Lanna Corner) 7. เว็บไซต์ประเพณีพื้นบ้านล้านนา 8. โครงการห้องสมุดที่มีชีวิต (Living Library) 9. ฝึกอบรม e-Learning	และนานาชาติ 20 ครั้ง/ปี 3. กระบวนวิชาออนไลน์ต้องมีจำนวนมากกว่า 100 กระบวนวิชาในแต่ละเทอม 4. จำนวนสื่อการเรียนการสอน e-Learning เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 5 วิชาต่อปี 5. จำนวน Application เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 3 App ต่อปี 6. กระบวนวิชาที่มีการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 10.00 7. การพัฒนาเครือข่าย Internet Bandwidth ต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลา 100 Kbps 8. เว็บไซต์ที่พัฒนาเพื่อบริการวิชาการ จำนวน 4 เว็บไซต์ 9. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการร้อยละ 80 10. บุคลากรสายวิชาการที่ได้รับการ	5. บุคลากรมีความรู้ความสามารถออกแบบนิเทศศิลป์ วิจิตรศิลป์ สถาปัตยกรรม จะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดที่แปลกใหม่ และสร้างสรรค์ สามารถทำงานเป็นทีม เป็นผู้ที่เอาใจใส่ในการบริการ 6. บุคลากรมีการวางแผนล่วงหน้า 7. บุคลากรมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลง 8. บุคลากรมีการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในการทำงาน

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
			ฝึกอบรมใช้งานระบบ e-Learning 50 คน/ปี	
2. Software	1. วางแผนการใช้ Software 2. เตรียมความพร้อมของทรัพยากร 3. ติดตั้งระบบ 4. ปรับแต่งระบบอย่างเหมาะสม 5. ทดสอบระบบ 6. ฝึกอบรมผู้ใช้	1. อบรม และให้ ความรู้ 2. ติดตั้งเพื่อการ บริหาร 3. ติดตั้งเพื่อการเรียน การสอน 4. ให้บริการและให้ คำแนะนำ	1. ปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมทันต่อ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี 2. ความพร้อม และรองรับการให้การ บริการที่มีประสิทธิภาพตาม มาตรฐานสากล	1. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากร สามารถวางแผน ในการพัฒนา Software อย่างมีประสิทธิภาพ 2. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากร มีความสามารถ ในการเปลี่ยนแปลง
3. อุปกรณ์ที่ ทันสมัย	1. วางแผนการใช้ อุปกรณ์ 2. เตรียมความพร้อมของทรัพยากร 3. ติดตั้งอุปกรณ์ 4. ปรับแต่งระบบอย่างเหมาะสม 5. ทดสอบระบบ 6. ฝึกอบรมผู้ใช้	1. อบรม และให้ ความรู้ 2. ติดตั้งเพื่อการ บริหาร 3. ติดตั้งเพื่อการเรียน การสอน 4. ให้บริการและให้ คำแนะนำ	1. บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาต่อ บุคลากรทั้งหมด จำนวน 1 ครั้ง/คน 2. ความพร้อม และรองรับการให้การ บริการที่มีประสิทธิภาพ	1. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากร สามารถวางแผน ในการใช้อุปกรณ์ อย่างมีประสิทธิภาพ 2. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคลากร มีความสามารถ ในการเปลี่ยนแปลง

7. สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริการพัฒนาระบบสารสนเทศแก่ชุมชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
อย่างไร

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
การจัดฝึกอบรม ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	1. จัดทำหลักสูตร 2. ประชาสัมพันธ์และการตลาด 3. เผยแพร่ความรู้ 4. ประเมินผลการจัดอบรม	1. หลักสูตรอบรม 2. รายละเอียด/ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ 3. ความรู้ 4. ผลการประเมิน	1. ผู้เข้าการอบรมมีความพึงพอใจร้อยละ 80 2. รายละเอียด/ข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่ดี ลูกค้าน่ากลับมาใช้บริการร้อยละ 30 และและลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นร้อยละ 40 3. ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น อย่างน้อยระดับดีร้อยละ 70 4. แบบสอบถามที่รวบรวมได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของผู้เข้ารับการอบรม	1. บุคลากรเป็นผู้ติดตามการเปลี่ยนแปลงทางด้าน IT อย่างต่อเนื่อง 2. บุคลากรเป็นผู้มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาปรับปรุง 3. บุคลากรเป็นผู้ติดตามข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมที่เกิดขึ้นในสำนักฯอย่างใกล้ชิด 4. บุคลากรเป็นผู้มีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ และการตลาด 5. บุคลากรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี 6. บุคลากรเป็นผู้สามารถเข้าร่วมเครือข่าย สื่อมวลชนหลายแขนง 7. มีบุคลากรเป็นผู้มีความรู้ที่ถ่ายทอดเป็นอย่างดี มีจิตบริการ และบุคลิกดี 8. บุคลากรเป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสารในระดับดีมีการพัฒนาความรู้ให้เท่าทันเทคโนโลยี

ประเด็นที่ ต้องการพิจารณา	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
				9. บุคลากรเป็นผู้มีความรับผิดชอบ ตรงเวลาหลาย แขนง 7. มีบุคลากรเป็นผู้มีความรู้ที่ถ่ายทอดเป็นอย่างดี มีจิตบริการ และบุคลิกดี 8. บุคลากรเป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสารใน ระดับดีมีการพัฒนาความรู้ให้เท่าทันเทคโนโลยี 9. บุคลากรเป็นผู้มีความรับผิดชอบ ตรงเวลา

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์หาสมรรถนะหลัก (Core Competency) จากการวิเคราะห์องค์การตามกระบวนการขั้นตอน

1. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นนำที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศอย่างไร

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. องค์ความรู้ด้านไอที (1) 2. ความรู้พื้นฐานของ ระบบฐานข้อมูล (1) 3. ความพร้อมด้าน Communication (1) 4. การวางแผนซ่อมบำรุง Software (1)	1. ความรู้ทางเทคโนโลยี สารสนเทศ (1) 2. พัฒนาตามกระบวนการ (1) 3. การศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ (2) 4. การออกแบบลำดับการ ทำงาน (2) 5. การจัดการเอกสาร (2) 6. การจัดการข้อมูล (3) 7. การจัดการระบบ ฐานข้อมูล (3)	1. ระบบ Software (1) 2. องค์ความรู้ด้าน Software (1) 3. ระบบฐานข้อมูล (1) 4. องค์การที่ปรึกษา ระบบ Software (1) 5. การวิเคราะห์ระบบ Software (1) 6. การแก้ไขปัญหาระบบ Software (1) 7. การประเมินผลระบบ Software (1)	1. ระบบบริหารจัดการและการแชร์ ทรัพยากร Digital Content (2) 2. การเรียนการสอนผ่านระบบ เครือข่าย (3) 3. การบริหารจัดการเครือข่าย (3) 4. การประยุกต์เทคโนโลยีให้เข้า กับเครือข่าย (3) 5. การจัดการระบบการบริหาร จัดการ (4) 6. พัฒนาระบบการบริหารจัดการ การ	1. การบริหารโครงการ (1) 2. การรับผิดชอบโครงการ (1) 3. การวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ (1) 4. การมีวิสัยทัศน์กว้างไกล (1) 5. การประยุกต์เทคโนโลยีใหม่ๆ (2) 6. การพัฒนาระบบสารสนเทศในการบริหาร (2) 7. การกำหนดนโยบายสารสนเทศของหน่วยงาน (2) 8. การชี้นำทิศทางการมหาวิทยาลัย (2) 9. ประสิทธิภาพในการปรับปรุงระบบเครือข่าย (4)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
	8. การสื่อสารข้อมูล (3) 9. การใช้คำสั่ง SQL (3) 10. การเก็บความต้องการของผู้ใช้งาน (3) 11. การนำเสนอด้วยไอซีที (4) 12. ความรู้พื้นฐานด้านไอซีที (4) 13. การวิเคราะห์ระบบเครือข่าย (5) 14. การออกแบบระบบเครือข่าย (5) 15. การแก้ไขปัญหาในระบบเครือข่าย (5) 16. ความรู้พื้นฐานระบบ Internet (5) 17. การรักษาระบบเครือข่าย (5) 18. การจัดทำ Web Page (5)	8. การบริหารจัดการระบบเครือข่าย (2) 9. องค์ความรู้ระบบเครือข่าย (2) 10. การวิเคราะห์ระบบ (2) 11. การแก้ไขปัญหาในระบบเครือข่าย (2) 12. การประเมินผลระบบ เครือข่าย (2) 14. องค์ความรู้ระบบการเรียนการสอน (E-Learning) (3) 15. การวิเคราะห์ระบบ (E-Learning) (3) 16. การแก้ไขปัญหา ระบบ(E-Learning) (3) 17. องค์ความรู้ระบบบริหารจัดการทาง		

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
		การศึกษา (4) 18. การวิเคราะห์ระบบ บริหารจัดการทาง 19. การแก้ไขปัญหา ระบบบริหารจัดการทาง การศึกษา (4) 20. การประเมินผล ระบบบริหารจัดการทาง การศึกษา (4) 21. องค์ความรู้ระบบ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (5)		
1. องค์กรแห่งการเรียนรู้ (4) 2. ความรู้ตามมาตรฐาน การควบคุมภายใน (4) 3. ความรู้ในการควบคุม ตามระบบ (4)	1. การควบคุมภายในตาม มาตรฐาน (1) 2. วิสัยทัศน์ (1) 3. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (1) 4. ความเข้าใจองค์กรและ ระบบราชการ (1)	1. ควบคุมภายในตาม มาตรฐาน (1) 2. มุ่งผลสัมฤทธิ์ (1) 3. วิสัยทัศน์ (1) 4. ความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ	1. ความสำเร็จเป็นไปตามมาตรฐาน (1) 2. ระบบพื้นฐานอยู่ในระดับสากล (2) 3. พัฒนาสมรรถนะบุคลากร (2) 4. พึงพอใจต่อสภาพการทำงาน (3)	1. การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน (1) 2. การทำงานที่มีไอทีเป็นพื้นฐาน (2) 3. สมรรถนะบุคลากรเทียบทันต่อการเปลี่ยนแปลง ด้านไอที (3) 4. การพัฒนาทักษะวิชาชีพ (3)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
4. ทักษะการมองภาพองค์ รวม (4)	5. การดำเนินการเชิงรุก (1) 6. การเคร่งครัดต่อ กฎระเบียบ (1) 7. พัฒนาระบบการประกัน คุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง (2) 8. การทำงานเป็นทีมภายใน องค์กร (4) 9. การบริหารความเสี่ยง (4) 10. การยึดมั่นและเคร่งครัด ต่อกฎระเบียบ (4) 11. ความสามารถในการ เปลี่ยนแปลง (4) 12. สร้างบรรยากาศและ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภายในองค์กรที่ดี (5) 13. การมีจริยธรรม (5) 14. การทำงานเป็นทีม (5)	(1) 5. จริยธรรม (1) 6. ความถูกต้องของงาน (1) 7. ความสามารถในการ เปลี่ยนแปลง (1) 8. ศักยภาพเพื่อนำการ ปรับเปลี่ยน (1) 9. ระบบพื้นฐานในการ ทำงาน (2) 10. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) 11. การทำงานเป็นทีม (2) 12. ความถูกต้องของ งาน(2) 13. ความสามารถในการ หาข้อมูลและการจัดการ	5. การประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน (4)	

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
	15. ความเข้าใจผู้อื่น (5) 16. การควบคุมตนเองและ ภาวะทางอารมณ์ (5) 17. ความสามารถในการ พัฒนาผู้อื่น(5) 18. การเสียสละเพื่อส่วนรวม (5) 19. ความเข้าใจผู้อื่น (5) 20. ความมุ่งมั่นทุ่มเท (5) 21. การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (5)	ข้อมูล (2) 14. การเข้าใจองค์กรและ ระบบการทำงาน (2) 15. ความมุ่งมั่นทุ่มเท (2) 16. ความเสียสละเพื่อ ส่วนรวม (2) 17. ความสามารถในการ ปรับตัว 18. ความเชื่อมั่นใน ตนเอง (3) 19. องค์กรสามารถ พึ่งพาตนเองได้ (3) 20. การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตน(3) 21. การควบคุมตนเอง (3)		

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
		22. การพัฒนาความรู้ เสมอ (3) 23. ศักยภาพเพื่อนำการ ปรับเปลี่ยน (3) 24. การเสาะสละเพื่อ ส่วนรวม (4) 25. ระบบการประกัน คุณภาพภายใน (5) 26. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (5) 27. การคิดวิเคราะห์(5) 28. การส่งเสริมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ (5) 29. ความคิดสร้างสรรค์ (5) 30. การทำงานเป็นทีม		

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
		(5)		
		31. การบริหารความเสี่ยง(5) 32. การมีวิสัยทัศน์ (5)		

2. การให้บริการตามมาตรฐานสากลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาอย่างไร

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. องค์ความรู้ด้านระบบ เครือข่าย (1) 2. ความรู้พื้นฐานด้าน ระบบเครือข่าย (1) 3. ความพร้อมด้านระบบ เครือข่าย (1)	1. การดำเนินงานตามระบบ คุณภาพในระดับสากล (1) 2. การศึกษา วิจัย เทคโนโลยี ยูบิควิตัส (2) 3. การประยุกต์เทคโนโลยียู บิควิตัส (2) 4. การจัดหาเทคโนโลยี ยูบิก	1. การบริหารจัดการ ระบบเครือข่าย(1) 2. องค์ความรู้ระบบ เครือข่าย (1) 3. การวิเคราะห์ระบบ เครือข่าย (1) 4. การแก้ไขปัญหา	1. ระบบเครือข่ายเชื่อมต่อทุก หน่วยงาน (1) 2. การจัดหาเทคโนโลยียูบิควิตัส เช่น เทคโนโลยีกริด เทคโนโลยีไอพี วี ซิกส์ RFID VOIP ฯลฯ (2) 3. การจัดหาห้องเรียนเวอร์ช่วล มัลติมีเดีย (3)	1. การวางแผนล่วงหน้า (1) 2. ความสามารถในการเปลี่ยนแปลง (2) 3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในการทำงาน (2)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลลัพธ์ที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
	5. การแพร่ทรัพยากร (2) 6. การจัดระบบการบริหาร จัดการ (3)	ระบบเครือข่าย (1)		
1. องค์กรความรู้ด้านระบบ e-Learning (2) 2. ความรู้พื้นฐานด้าน ระบบ e-Learning (2) 3. ความพร้อมด้าน ระบบ e-Learning (2)	1. การจัดระบบ e-Learning (LMS) ตามกระบวนการ (1) 2. การพัฒนาสื่อ e-Learning เพื่อสนับสนุนการเรียนการ สอน (2) 3. การนำ Best Practice ไป สนับสนุนองค์กรต่างๆ (3).	1. ความพร้อมในด้าน เครื่องมือสื่อสาร (1) 2. การติดตามผลการ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง (2) 3. ระบบโครงสร้าง e- Learning มี ประสิทธิภาพ (3) (4) (5)	1. การออกแบบสื่อ e-Learning (1) 2. การจัดการระบบอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง (2) 3. การจัดสรรระบบอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง (2) 4. การใช้เครือข่ายโทรคมนาคม (3)	1. ความพร้อมในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบ e- Learning ตลอดเวลา (1)
1. องค์กรความรู้ด้านระบบ สารสนเทศ (3) 2. ความรู้พื้นฐานของ ระบบฐานข้อมูล (3) 3. ความพร้อมด้านระบบ สารสนเทศ (3)	1. พัฒนาสื่อการเรียนรู้ (1) 2. พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารและจัดการ (2) 3. การจัดอบรมความรู้ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ (3)	1. ระบบ Software (1) (2) 2. องค์กรความรู้ด้าน Software (1) (2) 3. ระบบฐานข้อมูล (1) (2)	1. การสำรองข้อมูล 365 ครั้ง (1) (2) 2. การปรับปรุงและพัฒนา ระบบ e- Learning (LMS) (1) 3. การพัฒนาระบบ CMU Online, Dekmor (2) 4. การอบรม e-Learning (3)	1. การพัฒนาทักษะ และความรู้เฉพาะทางอย่าง ต่อเนื่อง (1) 2. การเข้าใจใน Core Competency ขององค์กร (2)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
4. การวางแผนซ่อมบำรุง Software (3)	4. การให้ความรู้ผ่านสื่อ ต่างๆ (3) 5. การพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อ การบริการวิชาการ (3)	4. องค์กรที่ปรึกษา ระบบ Software (1) (2) 5. การวิเคราะห์ระบบ Software (1) (2) 6. การแก้ไขปัญหาระบบ Software (1) (2) 7. การประเมินผลระบบ Software (1) (2) 8. องค์ความรู้ด้าน Firewall (1) (2) 9. องค์กรที่ปรึกษา ระบบ Firewall (1) (2) 10. การวิเคราะห์ระบบ Firewall (1) (2) 11. การแก้ไขปัญหา ระบบ Firewall (1) (2) 12. การประเมินผล	5. การจัดหาและดูแลเครื่อง คอมพิวเตอร์ (4)	

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลลัพธ์ที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
		ระบบ Firewall (1) (2)		
		13. องค์ความรู้ด้าน e- Learning (3)		
1. องค์ความรู้ด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT (Infrastructure) (4) 2. ความรู้พื้นฐานของ ระบบ โครงสร้างพื้นฐาน ด้าน ICT (Infrastructure) (3) 3. ความพร้อมด้านระบบ โครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT (Infrastructure) (4) 4. การวางแผนซ่อมบำรุง Software (4) 5. การวางแผนซ่อมบำรุง Hardware (4)	1. การสร้างนวัตกรรม (1) 2. การดำเนินงานตามระบบ คุณภาพในระดับสากล (1)	1. องค์ความรู้ด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT (Infrastructure) (1) 2. องค์ความรู้ที่ปรึกษาด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT (Infrastructure) (1) 3. การวิเคราะห์ระบบ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้าน ICT (Infrastructure) (1) 4. การแก้ไขปัญหา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้าน ICT (Infrastructure) (1) 5. โครงสร้างพื้นฐานด้าน	1. ระบบในการปฏิบัติงาน (1) 2. จำนวนนักศึกษาเต็มเวลา เทียบเท่าตามเป้าหมาย (2) 4. ขนาดช่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต (3) 2. การซ่อมบำรุงด้าน ICT (Infrastructure) (1) (2) (3)	1. การปรับปรุงและพัฒนาระบบโครงสร้าง พื้นฐานด้าน ICT (Infrastructure) ตลอดเวลา (1) 2. การประยุกต์เทคโนโลยีใหม่ๆ (1)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลลัพธ์ที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
		ICT (Infrastructure) (1)		
1. องค์ความรู้ด้านความปลอดภัย (5) 2. ความรู้พื้นฐาน ด้านความปลอดภัย (5) 3. ความพร้อมด้านความปลอดภัย (5)	1. รักษาระบบจราจรในเครือข่าย (1) 2. การซ่อมบำรุงระบบเครือข่ายต่างๆ (1) 3. การซ่อมบำรุง Software (2) 4. การซ่อมบำรุง Hardware (3) 5. การป้องกันการถูกโจรกรรม (3) 6. การป้องกันการโจมตีจากภายนอก (4) 7. การเฝ้าระวังการทำงาน (5) 8. การเข้าใจกฎระเบียบองค์กร (6)	1. การเก็บสำรองข้อมูล (1) 2. การติดตั้งระบบ Firewall (1) 3. ติดตั้งระบบความปลอดภัยจากภัยพิบัติต่างๆ (2)	1. การจัดระบบความปลอดภัย (1) 2. การจัดระบบการประกันคุณภาพภายใน (2)	1. การเฝ้าระวังและการป้องกันการโจมตีจากภัยพิบัติต่างๆ (2)

3. การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยและชุมชนอย่างยั่งยืนอย่างไร

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. องค์ความรู้ด้านระบบ สารสนเทศ (1) 2. ความรู้พื้นฐานด้าน ระบบ สารสนเทศ (1) 3. ความพร้อมด้านระบบ สารสนเทศ (1) 4. การประยุกต์ใช้ระบบ สารสนเทศ (1) 5. การซ่อมบำรุงระบบ สารสนเทศ (1)	2. การเผยแพร่ความรู้ระบบ สารสนเทศ (1) 3. ความต้องการในระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหาร (2) 4. การพัฒนาระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหาร (3)	1. ระบบสารสนเทศ (1) 2. องค์ความรู้ด้าน Software (2) 3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (3) 4. จิตบริการ (4)	1. การจัดโครงการ/กิจกรรมที่ ถ่ายทอดความรู้ (1) 2. การบริการวิชาการและวิชาชีพ (2) 3. การทำให้ผู้รับบริการเกิดความ พึงพอใจ (3)	1. การมีความรู้เฉพาะทาง (1) 2. การถ่ายทอดความรู้ (2)
1. สื่อนวัตกรรมใหม่ๆ (2) 2. องค์ความรู้ด้านสื่อ การเรียนรู้ (2) 3. ความรู้พื้นฐานด้านสื่อ การเรียนรู้ (2)	1. การออกแบบสื่อการ เรียนรู้ (1) 2. การผลิตสื่อได้ตรงตาม ความต้องการของชุมชน (1) 3. การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ (1)	1. การเผยแพร่สื่อการ เรียนรู้ (1) 2. การวิเคราะห์สื่อการ เรียนรู้ (1) 3. การแก้ไขปัญหาสื่อ การเรียนรู้ (1)	1. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (1) 2. สื่อการเรียนการสอน อิเล็กทรอนิกส์ (2) 3. กิจกรรมทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม (3)	1. การผลิตสื่อการเรียนรู้ (1) 2. การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ (1) 3. การรับผิดชอบต่อสื่อการเรียนรู้ (1)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
	4. การพัฒนาสื่อเพื่องานการ เรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ (2) 5. การพัฒนาสื่อเพื่อ ระบบงาน (2) 6. การพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อ การ บริการวิชาการ (4)	4. การประเมินผลสื่อ การเรียนรู้ (1) 5. การบริหารจัดการสื่อ การเรียนรู้ (1) 6. การเผยแพร่สื่องาน การเรียนการสอน อิเล็กทรอนิกส์(2) 8. การแก้ไขปัญหาสื่อ งานการเรียนการสอน อิเล็กทรอนิกส์ (2) 9. การประเมินผลสื่อ งานการเรียนการสอน อิเล็กทรอนิกส์ (2) 10. การบริหารจัดการ สื่องานการเรียนการสอน อิเล็กทรอนิกส์ (2) 6. การเผยแพร่สื่อเพื่อ ระบบงาน (3)		

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
		7. การวิเคราะห์ สื่อเพื่อ ระบบงาน (3) 8. การแก้ไขปัญหา สื่อ เพื่อระบบงาน (3) 9. การประเมินผลสื่อ เพื่อระบบงาน (3) 10. การบริหารจัดการ สื่อเพื่อระบบงาน (3) 11.การออกแบบเว็บไซต์ (4) 12. การพัฒนาเว็บไซต์ (4)		
1. องค์ความรู้ในการให้ คำปรึกษา (1) 2. ความรู้พื้นฐานในการ ให้คำปรึกษา (1) 3. ความพร้อม ในการให้ คำปรึกษา (1)	1. การศึกษาถึงปัญหา (1) 2. การวางแผนแก้ไขปัญหา (2) 3. การวิเคราะห์ระบบ เครือข่าย (3) 4. การออกแบบ ติดตั้ง ระบบ	1. องค์ความรู้ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่าย (2) 2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (1) 3. การประเมินผล (4) 4. การติดตามผล (4)	1. การให้บริการปรึกษา (1) 2. การพัฒนาผู้อื่น (2) 3. จัดบริการ (3) 4. การปรับปรุงการให้คำปรึกษา และแก้ไข (4)	1. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (1) 2. การให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ (2) 3. การเสียสละเพื่อส่วนรวม (3)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลลัพธ์ที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
4. การให้คำปรึกษาด้าน การซ่อมบำรุง ด้าน IT/ ระบบเครือข่าย (1)	เครือข่าย (4) 5. การแก้ไขระบบเครือข่าย (5)	5. การคาดการณ์ (4) 6. การอบรม /เผยแพร่ (4)		
1. องค์กรแห่งการทํานุ บำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์ และพัฒนา ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมโดยอาศัย เทคโนโลยี (1)	1. การสร้างบรรยากาศและ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (1) 2. การรวบรวมและเผยแพร่ ข้อมูลเกี่ยวกับศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและ สิ่งแวดล้อมผ่านระบบ เครือข่าย (2) 3. การถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และวิชาการสู่ชุมชน (3) 4. การส่งเสริมทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์และพัฒนา ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมโดยอาศัย	1. การสร้างบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในห้อง ทำงาน (1) 2. การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม (2) 3. การอนุรักษ์และ พัฒนา ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม (2) 4. การออกแบบ เว็บไซต์ (3) 5. การพัฒนาเว็บไซต์ (3)	1. การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และ สิ่งแวดล้อม (1) 2. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (2) 3. การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ ศิลปะและวัฒนธรรมล้านนา (3) 4. จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์และ ระบบงาน (4)	1. การถ่ายทอดความรู้/บริการ วิชาการและวิชาชีพ (1) 2. การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม (1) 2. การเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมชุมชน (2) 3. การบริหารระบบสารสนเทศ และชั้นนำศึกษา ของมหาวิทยาลัย (2)(3) 4. การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ (2) 5. การทำงานเป็นทีม (2) 6. การเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ (3)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลลัพธ์ที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
	เทคโนโลยี (3)			

4. สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีการบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของมหาวิทยาลัยใหม่อย่างไรเพื่อครอบคลุมทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลลัพธ์ที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. การสร้างธรรมาภิบาล ในการบริหารและการ บริการ (1) 2. การพัฒนาวิชาชีพ (1) 3. การทำงานอย่างเป็น ระบบ (1) 4. การเป็นมืออาชีพ (1)	1. การวิเคราะห์ข้อมูล (1) 2. การออกแบบและกำหนด TOR (2) 3. การจัดซื้อจัดจ้างระบบ (3) 4. การติดตั้งและตรวจรับ (4) 5. การให้บริการ (5) 6. การส่งเสริมการพัฒนาการ เรียนการสอน (6)	1. ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์หลัก (1) 2. ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์หลัก Network Infrastructure (1)	1. การเชื่อมต่อระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์กับทุกหน่วยงาน (1) 2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึง พอใจของผู้รับบริการ (2)	1. การมีวิสัยทัศน์ทางด้าน IT (1) 2. การเข้าใจในด้านวิชาการ การบริหาร และการ บริการ (2) 3. การมีจิตบริการ (3) 4. การซื่อสัตย์ (5)
1. สักยภาพการหารายได้ (2) 2. วางแผนการใช้จ่าย (2) 3. การแจ้งเตือนการใช้	1. การมีรายได้มาพัฒนา องค์กร (2) 2. การแสวงหารายได้ (2)	1. การหารายได้เอง (1) 2. การวางแผน งบประมาณ (1) 3. การบริหารความเสี่ยง	1. การวางแผนของงบประมาณเงิน รายได้ที่เหมาะสม (1) 2. การวางแผนของงบประมาณใน การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ใน	1. การวางแผนและเป็นตัวอย่างที่ดี (1) 2. การโน้มน้าว และให้กำลังใจแก่ผู้ร่วมงาน (2) 3. การพัฒนาทักษะความรู้ของทีมงาน (3) 4. การปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากร (4)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลลัพธ์ที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
จ่ายตามแผน (2)		(1)	การเรียนการสอนที่เหมาะสม (2) 3. การหารายได้ในการพัฒนา โปรแกรม และการจัดอบรมด้านไอ ทีประมาณ 20 – 30 ล้าน/ปี (3)	
1. การสำรวจพื้นที่ ให้บริการ (3) 2. การวิเคราะห์ข้อมูลการ สำรวจ (3) 3. การประเมินข้อมูลการ สำรวจ (3)	1. การวางแผนการสำรวจ พื้นที่ (1) 2. การสัมภาษณ์/การสำรวจ พื้นที่ (2) 3. การศึกษาจากเอกสาร/การ หาหลักฐานการปฏิบัติงาน (3)	1. การบริหารจัดการ ข้อมูล (1) 2. การวิเคราะห์ข้อมูล (2) 3. การแก้ไขปัญหา ข้อมูล (3) 4. การประเมินผลข้อมูล (4)	1. การใช้เทคโนโลยีในการจัดการ เรียนการสอน (1) 2. การสร้างความร่วมมือในการใช้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในงานการเรียน การสอน (2) 3. การพัฒนาระบบการบริหาร จัดการเรียนรู้ (3)	1. การดูแลระบบการบริหารและจัดการ (1) 2. การจัดหา และวางแผนการหาข้อมูล (2) 3. การบริหาร วิเคราะห์ แก้ไขและประเมินข้อมูล (3)
1. การใช้งานด้านไอที (3) 2. การวิเคราะห์ข้อมูลการ ใช้งาน (3) 3. การประเมินข้อมูลการ ใช้งาน (3)	1. การวางแผนการใช้งาน ด้านไอที (1) 2. การสัมภาษณ์/การสำรวจ การใช้งานด้านไอที (2) 3. การศึกษาจากเอกสาร/การ หาหลักฐานการใช้งานด้านไอ	1. การบริหารจัดการ ข้อมูล (1) 2. การวิเคราะห์ข้อมูล (2) 3. การแก้ไขปัญหา ข้อมูล (3)	1. การปรับปรุงระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ (1) 2. การสร้างความร่วมมือในการใช้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (2)	1. การจัดหา และการวางแผนการหาข้อมูลการใช้ งานไอที (1) 2. การบริหารจัดการข้อมูลต่างๆ (2)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลลัพธ์ที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
	ที่ (3)	4. การประเมินผลข้อมูล (4)		
1. องค์กรความรู้ด้านไอที (1) 2. ความรู้พื้นฐานของ ระบบฐานข้อมูล (1) 3. ความพร้อมด้าน Communication (1) 4. การวางแผนซ่อมบำรุง Software (1)	1. การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) (1) 2. พัฒนาตามกระบวนการ (1) 3. การศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ (2) 4. การออกแบบลำดับการ ทำงาน (2) 5. การจัดการเอกสาร (2) 6. การจัดการข้อมูล (3) 7. การจัดการระบบ ฐานข้อมูล (3) 8. การสื่อสารข้อมูล (3) 9. การใช้คำสั่ง SQL (3) 10. การเก็บความต้องการของ ผู้ใช้งาน (3)	1. การศึกษา วิจัย เทคโนโลยี ยูบิกวิสต์ (1) 2. การประยุกต์ เทคโนโลยี ยูบิกวิสต์ (2) 3. การจัดระบบเครือข่าย (3) 4. การบริหารจัดการ ระบบเครือข่าย (3) 5. องค์กรความรู้ระบบ เครือข่าย (3) 6. การวิเคราะห์ระบบ เครือข่าย (3) 7. การแก้ไขปัญหา ระบบเครือข่าย (3) 8. การประเมินผลระบบ	1. การใช้เทคโนโลยียูบิกวิสต์ใน การบริหารจัดการเครือข่าย (1) 2. กระบวนวิชาที่มีการเรียนการ สอน (2) 3. การพัฒนาเครือข่าย Internet Bandwidth (3) 4. การเรียนการสอน ผ่านระบบเครือข่าย (3) 5. การบริหารจัดการเครือข่าย (3) 6. การประยุกต์เทคโนโลยีให้เข้ากับ เครือข่าย (3) 7. การบริหารจัดการและการแชร์ ทรัพยากร Digital Content (4) 8. การจัดหาระบบการบริหาร จัดการ (4) 9. การสื่อ Digital Intelligence Content (5)	1. การบริหารโครงการ (1) 2. การรับผิดชอบโครงการ (1) 3. การวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ (1) 4. การมีวิสัยทัศน์กว้างไกล (1) 5. การประยุกต์เทคโนโลยีใหม่ๆ (2) 6. การพัฒนาระบบสารสนเทศในการบริหาร (2) 7. การกำหนดนโยบายสารสนเทศของหน่วยงาน (2) 8. การขึ้นนำทิศทางมหาวิทยาลัย (2) 9. การปรับปรุงระบบเครือข่าย (4)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
	11. การนำเสนอด้วยไอซีที (4) 12. ความรู้พื้นฐานด้านไอซีที (4) 13. การวิเคราะห์ระบบ เครื่องข่าย (5) 14. การออกแบบระบบ เครื่องข่าย (5) 15. การแก้ไขปัญหาระบบ เครื่องข่าย (5) 16. ความรู้พื้นฐานระบบ Internet (5) 17. การรักษาระบบเครื่องข่าย (5) 18. การจัดทำ Web Page (5)	เครื่องข่าย (3) 9. การศึกษา วิจัยระบบ บริหารจัดการ (4) 10. การแชร์ทรัพยากร บนฐานเทคโนโลยี ยูนิก วิตส์ (5) 11. การออกแบบ พัฒนา Digital Intelligence Content (6) 12. ส่งเสริมการใช้สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (7) 13. องค์ความรู้ระบบ การเรียนการสอน (E - Learning) (7) 14. การวิเคราะห์ระบบ (E - Learning) (7) 15. การแก้ไขปัญหา ระบบ (E - Learning) (7)	10. การพัฒนาสื่อ (E - Learning) (6) 11. การพัฒนาขนาดช่องสัญญาณ อินเทอร์เน็ต (7)	

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
		16. องค์ความรู้ระบบ บริหารจัดการทาง การศึกษา (4) 17. การวิเคราะห์ระบบ		
		บริหารจัดการทาง การศึกษา (4) 18. การแก้ไขปัญหา ระบบบริหารจัดการทาง การศึกษา (4) 19. การประเมินผล ระบบบริหารจัดการทาง การศึกษา (4) 20. องค์ความรู้ระบบ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (5)		

5. สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารและจัดการศึกษาอย่างไร

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. การวางแผนในการ พัฒนาระบบ (1) 2. ความรู้พื้นฐานในการ พัฒนาระบบ (1) 3. ความพร้อมในการ พัฒนาระบบ (1)	1. การรวบรวมและออกแบบ ระบบเพื่อการบริหารจัดการ (1) 2. การพัฒนาระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหาร จัดการ (2) 3. การใช้งานระบบ สารสนเทศ (3) 4. การติดตั้งและทดสอบ ระบบ (3) 5. การให้ความรู้ด้านการใช้ งานระบบ สารสนเทศ (4) 6. การดำเนินงานตามระบบ คุณภาพ (4) 7. การจัดการความรู้ภายใน องค์กร (5)	1. การอบรม (2)	1. การพัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (1) 2. การพัฒนาระบบสารสนเทศ ภายใน (2) 3. การประกันคุณภาพการศึกษา ภายในส่วนงาน (3) 4. การจัดเก็บข้อมูลในระบบ สารสนเทศ (4) 5. ร้อยละความเสียหายที่แก้ไข (5) 6. แนวปฏิบัติจากการจัดการความรู้ (6) 7. บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา (7)	1. การวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูล (1) 2. การบริหารจัดการเครื่องแม่ข่าย (2) 3. การเขียนภาษาโปรแกรม (3) 4. การมีความสามารถใน สาขาวิชาชีพอื่นๆ (4) 5. การเข้าใจในกระบวนการทำงานของระบบนั้นๆ (4) 6. การให้ความรู้และ ตอบคำถามได้ (4) 7. การฝึกอบรม ตลอดจน ระเบียบกฎเกณฑ์ที่ เกี่ยวข้อง (4) 8. นักพัฒนาระบบสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหาร (5) 9. การเข้าใจในกระบวนการประกันคุณภาพ (6) 10. การเข้าใจถึงกระบวนการใช้งานระบบ CMU MIS (6)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. การวางแผนในการ พัฒนา Software (2) 2. ความรู้พื้นฐานในการ พัฒนา Software (2) 3. ความพร้อมในการ พัฒนา Software (2) 4. การซ่อมบำรุง Software (2) 5. การจัดวางอุปกรณ์ Hardware	1. การวางแผนการพัฒนา (1) 2. การเตรียมความพร้อมของ ทรัพยากร (2) 3. การเพิ่มงบประมาณในการ พัฒนา (3) 4. การออกแบบ (4) 5. การตรวจสอบและซ่อม บำรุงแก้ไข (5) 6. การติดตั้งและทดสอบ ระบบ (5) 7. การจัดหา Hardware อย่าง เหมาะสมกับ Software (5)	1. การอบรม และให้ ความรู้ (1) 2. การพัฒนา Software เพื่อการบริหาร (2) 3. การให้บริการและ คำแนะนำ (3)	1. การปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม (1) 2. การให้บริการตาม มาตรฐานสากล (1) 3. การถ่ายทอดความรู้/บริการ วิชาการและวิชาชีพ ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติ (2) 4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (2) 5. ระบบงาน (3)	1. การวางแผนในการพัฒนา Software (1) 2. การรู้จักเปลี่ยนแปลง (2) 3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (2)
1. การวางแผนในการ ประเมิน (3) 2. ความรู้พื้นฐานในการ ประเมิน (2) 3. ความพร้อมในการ ประเมิน	1. การวางแผนการประเมิน (1) 2. การสัมภาษณ์/สำรวจ ผู้ให้บริการ (2) 3. การประเมินผลการใช้ ประโยชน์จากระบบ	1. ระบบสารสนเทศ(1) 2. สื่อ E-learning (2) 3. บุคลากร (3) 4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (4) 5. ระบบการ บริหาร จัดการเรียนรู้ (LMS) (5)	1. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อ การบริหารจัดการ (1) 2. การฝึกอบรมใช้งานสื่อ E- learning (2) 3. การพัฒนาบุคลากร (3) 4. ระบบงานที่พัฒนา (4)	1. การวางแผนในการประเมินในระบบต่าง ๆ(1) 2. การประเมินผลต่างๆ (2)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
(2)	สารสนเทศ (3) 4. การประเมินผลตามหลัก Performance Based (4)		5. การพัฒนาระบบการบริหาร จัดการเรียนรู้ (LMS) (5)	

6. สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาระบบการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไรที่จะส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ก้าวเข้าสู่การเป็น
มหาวิทยาลัย ก้าวเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยไร้พรมแดน

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. การวางแผน ระบบ เครือข่าย (3) 2. ความรู้พื้นฐานระบบ เครือข่าย (2) 3. ความพร้อมในระบบ เครือข่าย (2) 4. ความพร้อมระบบ Software และ อุปกรณ์	1. การพัฒนาระบบ LMS (1) 2. การออกแบบและผลิตสื่อ การเรียนการสอน (2) 3. วางแผนในการวางระบบ เครือข่าย (3) 4. ออกแบบและพัฒนาระบบ เครือข่าย (3) 5. การดำเนินงานตามระบบ คุณภาพในระดับสากล (3)	1. ระบบการจัดการเรียน การสอน (LMS) KC Moodle (1) 2. สื่อการเรียนการสอน e-Learning (2) 3. การผลิตสื่อ (2) 4. การบริหารจัดการ ระบบเครือข่าย (4) 5. องค์ความรู้ระบบ	1. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และระบบงาน (1) 2. โครงการ/กิจกรรมที่ถ่ายทอด ความรู้/บริการวิชาการและวิชาชีพ (2) 3. กระบวนวิชาออนไลน์ (3) 4. สื่อการเรียนการสอน e-Learning (4) 5. การใช้ Application (5)	1. ความสามารถออกแบบสื่อการสอน (Instructional Designers) (1) 2. ความคิดที่แปลกใหม่ และสร้างสรรค์ (2) 3. ทำงานเป็นทีม (3) 4. จิตบริการ (4) 5. ความสามารถออกแบบนิเทศน์ศิลป์ วิจิตรศิลป์ สถาปัตยกรรม (5) 6. ความคิดที่แปลกใหม่ และสร้างสรรค์ (5) 7. การวางแผนล่วงหน้า (6)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลลัพธ์ที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
Hardware	6. การศึกษา วิจัย เทคโนโลยี ยูบิควิตัส (4) 7. การประยุกต์เทคโนโลยียู บิควิตัส (4) 8. การจัดหาเทคโนโลยี ยูบิก วิตัส (4) 9. การแพร่ทรัพยากร (4) 10. การจัดระบบการบริหาร จัดการ (4)	เครือข่าย (4) 6. การวิเคราะห์ระบบ เครือข่าย (4) 7. การแก้ไขปัญหา ระบบเครือข่าย (4) 8. การออกแบบเว็บไซต์ บนเรียนออนไลน์ (5) 9. การออกแบบเว็บไซต์ ศิลปวัฒนธรรมล้านนา (6) 10. การออกแบบ เว็บไซต์ประเพณีพื้นบ้าน ล้านนา (7) 11. การออกแบบ ห้องสมุดที่มีชีวิต (8) 12. การฝึกอบรมระบบ e-Learning (9)	6. กระบวนวิชาที่มีการเรียนการ สอน (6) 7. การพัฒนาเครือข่าย Internet Bandwidth (7) 8. เว็บไซต์เพื่อบริการวิชาการ (8) 9. ฟังพอใจต่อการให้บริการ (9) 10. การฝึกอบรมใช้งานระบบ e- Learning (10)	8. ความสามารถในการเปลี่ยนแปลง (7) 9. การพัฒนาทักษะอาชีพ (8) 10. การออกแบบเว็บไซต์ (8)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. วางแผนการใช้ Software (3) 2. จัดระบบผู้ใช้ Software (3) 3. อบรมผู้ใช้ Software (3)	1. การวางแผนการใช้ Software (1) 2. การเตรียมความพร้อมของทรัพยากร (2) 3. การติดตั้งระบบระหว่าง Software/Hardware (3) 4. การปรับแต่งระบบอย่างเหมาะสม (4) 5. การทดสอบระบบกับการใช้ร่วมกับ Hardware (5) 6. การฝึกอบรมผู้ใช้ (6)	1. การอบรม และให้ความรู้ (1) 2. การติดตั้งเพื่อการบริหาร (2) 3. การติดตั้งเพื่อการเรียนการสอน (3) 4. การให้บริการและให้คำแนะนำ (4)	1. การปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม (1) 2. ความพร้อม และรองรับการให้บริการ (2)	1. การวางแผนในการใช้ Software (1) 2. การรู้จักเปลี่ยนแปลง (2) 3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (2)
1. วางแผนการใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (3) 2. จัดระบบผู้ใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (3) 3. อบรมผู้ใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (3)	1. การวางแผนการใช้ อุปกรณ์ (1) 2. การเตรียมความพร้อมของทรัพยากร (2) 3. การติดตั้งอุปกรณ์ (3) 4. การปรับแต่งอุปกรณ์อย่างเหมาะสม (4)	1. วางแผนการใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (3) 2. จัดระบบผู้ใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (3) 3. อบรมผู้ใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (3)	1. การปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม (1) 2. ความพร้อม และรองรับการให้บริการ (2) 3. การใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอน	1. ความรู้ความสามารถออกแบบสื่อการสอน (Instructional Designers) (1) 2. ความคิดที่แปลกใหม่ และสร้างสรรค์ (1) 3. สามารถทำงานเป็นทีม (1) 4. เป็นผู้ที่มีความเอาใจใส่ในการบริการ (1)

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
	5. การทดสอบระบบ กับการ ใช้ร่วมกับ Hardware (5) 6. การฝึกอบรมผู้ใช้อุปกรณ์ (6)			5. เป็นผู้มีความรู้ความสามารถออกแบบนิเทศน์ ศิลป์ วิจิตรศิลป์ สถาปัตยกรรม (1) 6. ความเป็นผู้ที่มีความคิดที่แปลกใหม่ และ สร้างสรรค์ (1) 7. การร่วมกำหนดนโยบายเกี่ยวกับสารสนเทศของ หน่วยงานและชี้นำทิศทางของมหาวิทยาลัย (1) 8. การวางแผนในการใช้อุปกรณ์ (1) 9. การรู้จักเปลี่ยนแปลง (2) 10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (2)

7. สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและบริการพัฒนาระบบสารสนเทศแก่ชุมชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
อย่างไร

สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่ต้องการ พิจารณา	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่ต้องการ	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด	สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบหรือคุณสมบัติ
1. การจัดฝึกอบรมด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ (1) 2. การวางแผนการจัด ฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ (1) 3. ความพร้อมการจัด ฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ (1) 4. การจัดเตรียมความ พร้อมระบบ Software และอุปกรณ์ Hardware	1. การจัดการความรู้ (1) 2. การนำเสนอตัวอย่าง Software และ Hardware (1) 3. การประชาสัมพันธ์และ การตลาด (2) 4. การเผยแพร่ความรู้ (3) 5. การประเมินผลการจัด อบรม (4)	1. หลักสูตรอบรม (1) 2. ตัวอย่างการนำเสนอ (1) 3. รายละเอียด/ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ (2) 4. ความรู้ (3) 5. ผลการประเมิน (4) 6. การติดตามผลงาน (4)	1. การพึงพอใจการเข้าอบรม(1) 2. การพึงพอใจในรายละเอียด/ ข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่ดี (2) 3. การอบรมให้มีความรู้เพิ่มขึ้น (3) 4. การรวบรวมแบบสอบถาม ของผู้ เข้ารับการอบรม (4)	1. ติดตามการเปลี่ยนแปลงทางด้าน IT อย่าง ต่อเนื่อง (1) 2. กระตือรือร้นในการพัฒนาปรับปรุง (2) 3. การเป็นผู้ติดตามข้อมูลข่าวสาร (3) 4. การประชาสัมพันธ์และการตลาด(4) 5. การมีมนุษยสัมพันธ์ดี (5) 6. การให้บริการ (8) 7. ความสามารถในการสื่อสารในระดับดี (1) 8. การพัฒนาความรู้ให้เท่าทันเทคโนโลยี (8) 8. การรับผิดชอบตรงเวลา (9) 9. การบริหารระบบสารสนเทศ (9) 10. การชี้นำทิศทางการองค์กร (9)

ภาคผนวก ก

ผลการวิเคราะห์หา Functional Competency ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์
สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. การวิเคราะห์ออกแบบระบบสารสนเทศ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
การวิเคราะห์ออกแบบ ระบบสารสนเทศ	1. ศึกษาเบื้องต้น 2. วิเคราะห์ระบบงาน 3 ทดสอบระบบ (Testing) 4. การเปลี่ยนระบบ (Conversion)	1. ความรู้และทักษะด้านระบบ คอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ (k) (s) 2. ความเข้าใจเกี่ยวกับแผน ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศของมหาวิทยาลัยเชียง ใหม่(k) 3. ความรู้ในการคิดวิเคราะห์ พัฒนา ระบบสารสนเทศและการใช้งาน (k) (s) 4. การคิดวิเคราะห์ (s) (a) 5. ปรับเปลี่ยนข้อมูลระบบเดิมสู่ ระบบใหม่ (k) (s)	<u>Project Leader</u> 1. ความรู้และทักษะด้าน ระบบคอมพิวเตอร์/ เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ใน ระดับ 5 2. ความเข้าใจเกี่ยวกับแผน ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ใน ระดับ 5 3. ความรู้ในการคิดวิเคราะห์ พัฒนาระบบสารสนเทศและ การใช้งาน อยู่ในระดับ 4 4. การคิดวิเคราะห์ อยู่ใน	<u>1. ความรู้และทักษะด้านระบบ คอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ</u> <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน - มีความรู้และทักษะด้านระบบ คอมพิวเตอร์/เทคโนโลยี สารสนเทศ - มีความรู้และทักษะด้านการใช้ผัง ลำดับการทำงานได้ (Flow Diagram) <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และ สามารถเข้าใจได้ - สามารถเข้าใจและแก้ไขปัญหา

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
			ระดับ 5 5. ปรับเปลี่ยนข้อมูลระบบเดิมสู่ระบบใหม่ อยู่ในระดับ 4 Software Developer 1. ความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ 3 2. ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับ 2 3. ความรู้ในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งาน อยู่ในระดับ 3 4. การคิดวิเคราะห์ อยู่ในระดับ 3 5. ปรับเปลี่ยนข้อมูลระบบเดิมสู่ระบบใหม่ อยู่ในระดับ	ระบบงาน ที่ได้รับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งาน - สามารถเข้าใจในการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานเบื้องต้นได้ <u>ระดับที่ 3</u> สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ - สามารถประสานงานในการปรับปรุง และจัดทำโครงสร้างข้อมูลได้ - สามารถวิเคราะห์และออกแบบระบบอย่างเชี่ยวชาญ <u>ระดับที่ 4</u> สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ - สามารถอธิบายเรื่อง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบงานต่าง ๆ ให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ - สามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา ถ่ายทอดความรู้สู่ผู้ใช้งานจาก

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
			5	หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ได้ <u>ระดับที่ 5</u> สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • สามารถคาดการณ์ปัญหาต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ และความต้องการของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นได้ • สามารถจัดทำรายงานอันเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ โดยบูรณาการข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ <u>2. ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่</u> <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน • มีความรู้พื้นฐานด้านแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เช่น วิสัยทัศน์ และพันธกิจ หรือแผนงาน โครงการต่าง ๆ ที่

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				เกี่ยวข้องกับงานสารสนเทศ - มีความรู้พื้นฐานด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ระดับที่ 2 สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถเข้าใจถึงแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ - สามารถรู้และเข้าใจถึงหลักการโครงสร้างของระบบ และเครื่องมือที่นำมาใช้กับระบบต่างๆ ได้ ระดับที่ 3 สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ - สามารถรู้และเข้าใจขั้นตอนและกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทางหน่วยงาน

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				กำหนดได้ - สามารถปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทางสำนักฯ ได้กำหนดอย่างถูกต้องตามกระบวนการขั้นตอน <u>ระดับที่ 4</u> สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ - สามารถรู้และเข้าใจในเรื่องของแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง - สามารถถ่ายทอด กระบวนการหรือวิธีการขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศตามแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนนโยบายของมหาวิทยาลัย แก่หน่วยงานอื่น ๆ ได้ <u>ระดับที่ 5</u> สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				- สามารถปฏิบัติ และนำแผนงานโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มาใช้ หรือ ประยุกต์ให้เข้ากับหน่วยงานอื่น ๆ และเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ 3. ความรู้ในการคิดวิเคราะห์ พัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งาน <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน - มีความรู้พื้นฐานในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศ - มีความรู้พื้นฐานในการใช้งานระบบสารสนเทศ <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถทำความเข้าใจถึงปัญหาต่าง ๆ โดยการเลือกใช้ข้อมูลที่มี

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				อยู่ในการวิเคราะห์พัฒนาระบบ - สามารถรวบรวมข้อมูลจากการใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ในการประกอบการวิเคราะห์หาวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อให้การพัฒนาระบบสามารถสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ ระดับที่ 3 สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ - สามารถอธิบายโครงสร้างระบบและกระบวนการในการพัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยได้ - สามารถแจ้งประเด็นปัญหาออกเป็น ส่วน ๆ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบได้ ระดับที่ 4 สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				นำไป ถ่ายทอดได้ - สามารถตอบข้อซักถาม ปัญหา และอธิบายถึงการพัฒนากระบวนการพื้นฐาน - สามารถวางแผนและออกแบบในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในขั้นตอนของการพัฒนาระบบได้ - สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ข้อมูล รวมถึงการถ่ายทอด และเสนอแนะทางเลือกที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ ระดับที่ 5 สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ - สามารถให้คำแนะนำ หรือปรึกษา แนวทางการดำเนินงานตามกระบวนการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศต่อ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				หน่วยงานต่าง ๆ ได้ - สามารถเสนอแนะแนวทางการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ 4. การคิดวิเคราะห์ <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน - มีความรู้พื้นฐานด้านการคิดวิเคราะห์ด้วยการสามารถวางแผนงานได้โดยการแตกประเด็นปัญหาต่าง ๆ ออกมา - สามารถระบุประเด็นย่อยต่าง ๆ ได้โดยไม่เรียงลำดับก่อนหลัง <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถวางแผนงานโดยการจัดเรียงลำดับความสำคัญของงานตามลำดับ - สามารถแยกแยะข้อแตกต่างทั้งข้อดีและข้อเสียของประเด็น

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				ปัญหา และ ความต้องการของ ผู้ใช้ในแง่มุมต่าง ๆ ได้ <u>ระดับที่ 3</u> สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถ นำไปปฏิบัติได้ - สามารถวางแผนขั้นตอนการ ดำเนินงานวิเคราะห์ ต่าง ๆ ตามหน้าที่ของแต่ละฝ่าย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถเชื่อมโยงเหตุการณ์ใน การวิเคราะห์ที่ซับซ้อน โดย นำไปสู่เหตุการณ์สืบเนื่องใน หลาย ๆ ประการ เช่น เหตุการณ์ หนึ่งอาจเกิดสาเหตุได้หลาย ประการ และสามารถวิเคราะห์ และให้เกิดความเชื่อมโยง <u>ระดับที่ 4</u> สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถ นำไปถ่ายทอดได้ - สามารถวางแผนที่ซับซ้อน และ วางแผนทางการป้องกันแก้ไข ปัญหาไว้ล่วงหน้าได้

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				- สามารถถ่ายทอดแก่นหน่วยงานต่าง ๆ ในการแยกแยะองค์ประกอบต่าง ๆ ของประเด็นปัญหาว่ามีโอกาส หรืออุปสรรคอะไรบ้าง - ระดับที่ 5 สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ - สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลาย เพื่อหาทางเลือกในการแก้ปัญหา รวมถึงพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง - สามารถแยกประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนออกเป็นสัดส่วน โดยใช้กรรมวิธีการวิเคราะห์ทางเทคนิคที่เหมาะสม - สามารถเสนอแนะแนวกระบวนการและวิธีการในการวิเคราะห์งานให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				<u>5. ปรับเปลี่ยนข้อมูลระบบเดิมสู่ระบบใหม่</u> <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน - สามารถกำหนดขอบเขตและทิศทางของการปรับเปลี่ยนข้อมูลระบบเดิมสู่ระบบใหม่ - สามารถเล็งเห็นและเข้าใจถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนและปรับการดำเนินงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนนั้น <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถสนับสนุนองค์กรให้การปรับเปลี่ยน พร้อมทั้งเสนอแนะวิธีที่จะช่วยให้การปรับเปลี่ยนนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น - สามารถอธิบายและช่วยเหลือให้

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				ผู้อื่นได้เข้าใจถึงความจำเป็น และประโยชน์ถึงการปรับเปลี่ยน ที่เกิดขึ้น ระดับที่ 3 สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ • สามารถอธิบายถึงสาเหตุ ความชัดเจน และความจำเป็นต่าง ๆ พร้อมทั้งประโยชน์ในการปรับเปลี่ยนข้อมูลระบบเดิมสู่ระบบใหม่ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ • สามารถสร้างแรงจูงใจ และกระตุ้นให้ผู้อื่นเห็นถึงความสำคัญในการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้น ระดับที่ 4 สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ • สามารถแสดงให้เห็นผลเสียในการนิ่งเฉย และประโยชน์ใน

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				การเปลี่ยนแปลงให้เท่าทันเหตุการณ์ในยุคปัจจุบัน • สามารถเปรียบเทียบให้ผู้อื่นเข้าใจถึงสิ่งที่ควรจะเป็น และสิ่งที่ปฏิบัติกันอยู่นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไรบ้าง <u>ระดับที่ 5</u> สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • สามารถผลักดันและให้การขับเคลื่อนในการปรับเปลี่ยนดำเนินไปอย่างราบรื่น และประสบความสำเร็จอย่างเหมาะสม • สามารถเตรียมแผนการในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ • ได้รับการยกย่องการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบจากหน่วยงาน

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

2. การพัฒนาเทคนิควิธีการในการเขียนภาษาโปรแกรม

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
1. Microsoft.NET Framework 2. RDLC 3. Entity Frame Work 4. Object Oriented 5. Chart FX	1. ศึกษาค้นคว้าเทคโนโลยีและเทคนิคและวิธีการเขียนโปรแกรม ใหม่ ๆ ที่ทดแทนวิธีการเดิม ๆ ที่ล้าสมัยหรือด้อยประสิทธิภาพ 2. ทดสอบทดลองเทคนิควิธีการดังกล่าว 3. วางแผนการดำเนินงาน	1. ความชำนาญในการเขียน และทดสอบ โปรแกรม (s) 2. การพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการเขียนโปรแกรม (k) (s) (a) 3. ภาษาในการเขียนโปรแกรม (k) (s) 4. การรายงานสารสนเทศต่าง ๆ (k) (s) 5. กราฟข้อมูลการรายงาน (k) (s)	Project Leader 1. ความชำนาญในการเขียนและทดสอบโปรแกรม อยู่ในระดับ 3 2. การพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการเขียนโปรแกรม อยู่ในระดับ 3 3. ภาษาในการเขียนโปรแกรม อยู่ในระดับ 3	1. ความชำนาญในการเขียน และทดสอบโปรแกรม <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน - มีความรู้พื้นฐานในการเขียนโปรแกรม และทดสอบโปรแกรม - มีความรู้พื้นฐานว่าภาษาแต่ละภาษานั้นเหมาะกับโปรแกรมชนิดใด และเหมาะสม <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
	พัฒนาระบบสารสนเทศ โดยใช้เทคนิคใหม่ ทดแทนกระบวนการ แบบเดิม		4. การรายงานสารสนเทศ ต่าง ๆ อยู่ในระดับ 2 5. กราฟข้อมูลการรายงาน อยู่ในระดับ 2 Software Developer 1. ความชำนาญในการเขียน และทดสอบโปรแกรม อยู่ ในระดับ 4 2. การพัฒนาวิธีการเขียน โปรแกรม อยู่ในระดับ 4 3. ภาษาในการเขียน โปรแกรม อยู่ในระดับ 4 4. การรายงานสารสนเทศ ต่าง ๆ อยู่ในระดับ 4 5. กราฟข้อมูลการรายงาน อยู่ในระดับ 4	สามารถเข้าใจได้ - สามารถเข้าใจถึงกระบวนการที่จะใช้ภาษาในการเขียนโปรแกรมต่าง ๆ - สามารถรู้ถึงวิธีการเขียนภาษาต่าง ๆ ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ <u>ระดับที่ 3</u> สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ - สามารถนำภาษาโปรแกรมและเครื่องมือต่าง ๆ ไปใช้ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ได้ - สามารถเข้าใจถึงปัญหาของภาษาต่าง ๆ ที่ใช้ในการเขียนโปรแกรมได้ <u>ระดับที่ 4</u> สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ - สามารถใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการพัฒนาโปรแกรมได้ - สามารถถ่ายทอด และรู้วิธีการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใน

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				ภาษาต่าง ๆ ได้ <u>ระดับที่ 5</u> สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ - สามารถเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในภาษาต่าง ๆ โดยรู้รายละเอียดของคำสั่งต่าง ๆ ในระดับที่ให้คำปรึกษาที่เกี่ยวกับการเขียนโปรแกรมแก่หน่วยงานอื่นได้ - สามารถแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการเขียนโปรแกรมในภาษาต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ 2. การพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาโปรแกรม <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน - สามารถรู้ถึงพื้นฐานในการวางแผนโปรแกรม หรือการพัฒนาวิธีการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุ (Object

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				Oriented) ได้ • สามารถจัดทำผังธุรกิจ และ ผังการทำงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ระบบแบบเชิงวัตถุได้สารสนเทศ ที่ต้องใช้วิธีการพัฒนาในการ พัฒนาโปรแกรมได้ <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และ สามารถเข้าใจได้ • สามารถเข้าใจถึง กระบวนการพัฒนาภาษา โปรแกรมแบบเชิงวัตถุได้ • สามารถรู้ถึงวิธีการใช้ และการ พัฒนาภาษาเชิงวัตถุได้ <u>ระดับที่ 3</u> สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถ นำไป ปฏิบัติได้ • สามารถทดสอบโปรแกรม คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ได้ • สามารถเข้าใจถึงปัญหาของภาษา ต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนา

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				โปรแกรมเชิงวัตถุได้ <u>ระดับที่ 4</u> สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ ● สามารถใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการพัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุได้ ● สามารถถ่ายทอด และรู้วิธีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบเชิงวัตถุต่าง ๆ ได้ <u>ระดับที่ 5</u> สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ ● สามารถพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เชิงวัตถุโดยรู้รายละเอียดของคำสั่งต่าง ๆ ในระดับที่ให้คำปรึกษาที่เกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ ● สามารถแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาโปรแกรมในภาษาต่าง ๆ ให้กับ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ 3. ภาษาในการเขียนโปรแกรม <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน • สามารถเข้าใจถึงพื้นฐานในการเขียนภาษาในแต่ละโปรแกรมนั้น ๆ • สามารถอธิบายถึงความเหมาะสมของภาษาต่าง ๆ ว่าเหมาะสมกับการนำไปใช้พัฒนาระบบในลักษณะใด <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ • สามารถเข้าใจถึงกระบวนการที่จะใช้ภาษาในการเขียนโปรแกรมต่าง ๆ • สามารถรู้ถึงวิธีการใช้ และการพัฒนาภาษาต่าง ๆ ในการเขียนโปรแกรม <u>ระดับที่ 3</u> สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				นำไปปฏิบัติได้ - สามารถใช้เทคนิควิธีการใหม่ ๆ เขียนโปรแกรมได้สามารถเข้าใจถึงปัญหาของภาษาต่าง ๆ ที่ใช้ในการเขียนโปรแกรมได้ <u>ระดับที่ 4</u> สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ - สามารถใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการพัฒนาโปรแกรมได้ - สามารถถ่ายทอด และรู้วิธีการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในภาษาต่าง ๆ ได้ <u>ระดับที่ 5</u> สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ - สามารถเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในภาษาต่าง ๆ โดยรู้รายละเอียดของคำสั่งต่าง ๆ ในระดับที่ให้คำปรึกษาที่เกี่ยวกับการเขียนโปรแกรมแก่หน่วยงานอื่นได้

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				- สามารถแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการเขียนโปรแกรมในภาษาต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ 4. การรายงานสารสนเทศต่าง ๆ <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน - สามารถรู้วิธีการรายงานเอกสารสารสนเทศเบื้องต้นได้ - สามารถรู้ถึงหลักการที่สำคัญในการรายงานสารสนเทศต่าง ๆ อย่างเหมาะสมได้ <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถออกแบบการรายงานสารสนเทศตามกระบวนการขั้นตอนได้ - เป็นผู้ศึกษาและติดตามการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข และ กฎระเบียบของงานต่าง ๆ ให้ทันต่อ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				สถานการณ์ในปัจจุบัน แล้วนำเสนอหรือประยุกต์ใช้ในหน่วยงานได้ <u>ระดับที่ 3</u> สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ • สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดในตัวรายงานได้ • สามารถรู้และเข้าใจในเนื้อหาสาระต่าง ๆ ที่สำคัญในเอกสารที่รายงานได้ <u>ระดับที่ 4</u> สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ • สามารถออกแบบ เขียน หรือวิเคราะห์แบบแผนต่าง ๆ ในตัวรายงานได้อย่างเชี่ยวชาญ • สามารถเข้าใจ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในตัวรายงานได้ <u>ระดับที่ 5</u> สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • สามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ต่าง ๆ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				ที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการ รายงานผลอย่างเชี่ยวชาญ ● สามารถแก้ไขปัญหา หรือ ผลลัพธ์ต่าง ๆ ในข้อมูลการ รายงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ เชี่ยวชาญ 5. การแสดงกราฟข้อมูลการรายงาน <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน ● สามารถรู้วิธีการรายงานเอกสาร สารสนเทศ เบื้องต้นได้ ● สามารถรู้ถึงหลักการที่สำคัญใน การรายงานสารสนเทศต่าง ๆ อย่างเหมาะสมได้ <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และ สามารถเข้าใจได้ ● สามารถออกแบบการรายงาน สารสนเทศตามที่ออกแบบไว้ได้ ● เป็นผู้ศึกษาและติดตามความ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				เคลื่อนไหวของงานต่าง ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน แล้วนำเสนอหรือประยุกต์ใช้ในหน่วยงานได้ <u>ระดับที่ 3</u> สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ • สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดในตัวรายงานได้ • สามารถรู้และเข้าใจในเนื้อหาสาระต่าง ๆ ที่สำคัญในเอกสารที่รายงานได้ <u>ระดับที่ 4</u> สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ • สามารถออกแบบ เขียน หรือวิเคราะห์แบบแผนต่าง ๆ ในตัวรายงานได้อย่างเชี่ยวชาญ • สามารถเข้าใจ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการออกรายงานได้ <u>ระดับที่ 5</u> สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				• สามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการรายงานผลอย่างเชี่ยวชาญ • สามารถแก้ไขปัญหา หรือผลลัพธ์ต่าง ๆ ในข้อมูลการรายงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเชี่ยวชาญ

3. การบริหารจัดการฐานข้อมูล

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
1. Microsoft SQL	1. การจัดการ หรือควบคุมความถูกต้องฐานข้อมูล 2. การสร้างและบำรุงรักษา 3. การวิเคราะห์ข้อมูลในฐานข้อมูล	1. ภาษาในการกำหนดโครงสร้างหรือให้นิยามฐานข้อมูล (k) (s) 2. . การวางแผนด้วยความเข้าใจระบบงาน 3. ทักษะในการวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูล 4. ส่วนประกอบระบบการจัดการฐานข้อมูล (k) (s)	Project Leader 1. ภาษาในการกำหนดโครงสร้าง หรือให้นิยามฐานข้อมูล อยู่ในระดับ 4 2. การวางแผนด้วยความเข้าใจระบบงานอยู่ในระดับ 3 3. ทักษะในการวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลอยู่	1.ภาษาในการกำหนดโครงสร้าง หรือนิยามข้อมูล ระดับที่ 1 มีความรู้พื้นฐาน • สามารถรู้ถึงพื้นฐานในการดูแลรักษา รวมถึงการเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล • สามารถรู้ถึงการดำเนินการขั้นพื้นฐานของระบบฐานข้อมูลได้

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
		5. การมองภาพองค์รวม (a) 4. ส่วนประกอบระบบการจัดการฐานข้อมูล อยู่ในระดับ 2 5. การมองภาพองค์รวม อยู่ในระดับ 5 Software Developer 1. ภาษาในการกำหนดโครงสร้าง หรือให้นิยามฐานข้อมูล อยู่ในระดับ 4 2. การวางแผนด้วยความเข้าใจระบบงานอยู่ในระดับ 1 3. ทักษะในการวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับ 4 4. ส่วนประกอบระบบการจัดการฐานข้อมูล อยู่ในระดับ 4	ในระดับ 2 4. ส่วนประกอบระบบการจัดการฐานข้อมูล อยู่ในระดับ 2 5. การมองภาพองค์รวม อยู่ในระดับ 5 Software Developer 1. ภาษาในการกำหนดโครงสร้าง หรือให้นิยามฐานข้อมูล อยู่ในระดับ 4 2. การวางแผนด้วยความเข้าใจระบบงานอยู่ในระดับ 1 3. ทักษะในการวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับ 4 4. ส่วนประกอบระบบการจัดการฐานข้อมูล อยู่ในระดับ 4	ระดับที่ 2 สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถเข้าใจถึงกระบวนการขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมการจัดการฐานข้อมูล Microsoft SQL ได้ - สามารถจัดทำเอกสารสารสนเทศได้ (System Manual และ User Manual) ระดับที่ 3 สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ - สามารถใช้คำสั่งภาษา SQL หรือใช้โปรแกรม Microsoft SQL - มีความรู้พื้นฐานในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือพัฒนาโปรแกรม เช่น Microsoft SQL ระดับที่ 4 สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ - สามารถวิเคราะห์และออกแบบ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
			5. การมองภาพองค์กรรวม อยู่ในระดับ 2	ระบบฐานข้อมูลในส่วนต่าง ๆ ได้ - สามารถเขียนโปรแกรม โดยใช้ภาษา SQL และถ่ายทอดแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ <u>ระดับที่ 5</u> สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ - สามารถเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างเชี่ยวชาญ และเป็นประโยชน์แก่ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ - สามารถทดสอบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Test Data/Test Run) ได้อย่างชำนาญ <u>2. การวางแผนด้วยความเข้าใจระบบงาน</u> <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน - สามารถวางแผนงานบนพื้นฐานของความเข้าใจเทคโนโลยี

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				รวมถึงระบบการทำงานต่าง ๆ ● สามารถเข้าใจเทคโนโลยี ระบบกระบวนการทำงาน หรือมาตรฐานในงานที่ทำอยู่ เพื่อเกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ ● สามารถเข้าใจในเรื่องระบบเทคโนโลยี กระบวนการทำงานต่าง ๆ กับหน่วยงานอื่น เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ● สามารถวิเคราะห์หาข้อดี ข้อเสีย และผลต่อเนื่องของแผนงานที่วางไว้โดยการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของกระบวนการต่าง ๆ ของตนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง <u>ระดับที่ 3</u> สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ ● สามารถวางแผนงานที่มีความซับซ้อนกันหลาย ๆ งานให้บรรลุ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถเข้าใจถึงข้อจำกัดของเทคนิค ระบบ หรือกระบวนการทำงานของตนหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ติดต่อด้วย <u>ระดับที่ 4</u> สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ - สามารถศึกษาเรียนรู้ความสำเร็จหรือความผิดพลาดของระบบเพื่อเตรียมแผนรับมือในการแก้ไขปัญหา - สามารถเตรียมดำเนินการในการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์ สูงสุด <u>ระดับที่ 5</u> สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ - สามารถเข้าใจถึงสถานะของระบบ เทคโนโลยี และ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				กระบวนการการทำงานชัดเจน - สามารถเข้าใจถึงความต้องการของสำนักฯ และปรับกลยุทธ์ในแผนให้เข้ากับสถานการณ์เฉพาะหน้าอย่างเป็นระบบ 3. ทักษะในการวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูล <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน - สามารถรู้ทักษะขั้นพื้นฐานในการวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลได้ - สามารถรู้และเข้าใจฐานข้อมูลรวมทั้งกระบวนการวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลเบื้องต้นได้ <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถวิเคราะห์และออกแบบระบบงานเบื้องต้นได้ - สามารถถ่ายทอดปัญหาจากผู้ใช้ที่

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				แก้ปัญหาไม่ได้ ไปยังผู้ที่รับผิดชอบในการแก้ปัญหาในเรื่องนั้น ๆ ได้ <u>ระดับที่ 3</u> สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ • สามารถประสานงานในการปรับปรุง และจัดทำโครงสร้างข้อมูลได้ • สามารถเข้าใจ และมีความรู้เรื่อง Hardware, Software และระบบงานต่าง ๆ และสามารถอธิบายต่อผู้ใช้งานให้เข้าใจได้ <u>ระดับที่ 4</u> สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ • สามารถวิเคราะห์และออกแบบระบบอย่างเชี่ยวชาญ • สามารถให้คำแนะนำ ปรึกษา ถ่ายทอดความรู้สู่ผู้ใช้งานจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ได้ <u>ระดับที่ 5</u> สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				เป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ - สามารถคาดการณ์ปัญหาต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ และความต้องการของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นได้ - สามารถจัดทำรายงานอันเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ โดยบูรณาการข้อมูลที่มีอยู่ทั้งของภายในและจากภายนอกมหาวิทยาลัย 4. ส่วนประกอบระบบการจัดการฐานข้อมูล <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน - สามารถเข้าใจถึงพื้นฐานส่วนประกอบต่าง ๆ ในระบบการจัดการฐานข้อมูลได้ - สามารถเข้าใจถึงระบบฐานข้อมูล การสื่อสารข้อมูลและการใช้คำสั่ง SQL ในระดับเบื้องต้นได้ <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และ สามารถเข้าใจได้ - สามารถเข้าใจถึงการออกแบบ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				โครงสร้างระบบการจัดการ ฐานข้อมูล หรือการเก็บความ ต้องการของผู้ใช้งานในระบบ เบื้องต้นได้ - สามารถศึกษา หรือติดตาม เทคโนโลยีใหม่ ๆ และนำมา ประยุกต์ใช้ในสำนัก ฯ ได้ ระดับที่ 3 สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถ นำไปปฏิบัติได้ - สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของ โปรแกรมระบบงานได้ - สามารถเรียกใช้ข้อมูลจากระบบ ฐานข้อมูลอย่างเชี่ยวชาญ ระดับที่ 4 สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถ นำไปถ่ายทอดได้ - สามารถวิเคราะห์ ออกแบบ ติดตั้ง และแก้ไขปัญหาของระบบ ฐานข้อมูลในส่วนต่าง ๆ ได้ - สามารถเขียนโปรแกรม โดยใช้

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				ภาษา SQL ในระดับสูงและถ่ายทอดแก่นักเรียนในระดับต่างๆ ได้ ระดับที่ 5 สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ - สามารถเข้าใจส่วนประกอบระบบการจัดการฐานข้อมูลอย่างลึกซึ้ง และเชี่ยวชาญของสำนักฯ - สามารถคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และความต้องการของผู้ใช้งานฐานข้อมูลที่เกิดขึ้น 4. การมองภาพองค์รวม ระดับที่ 1 มีความรู้พื้นฐาน - สามารถใช้กฎพื้นฐานทั่วไปในการจัดการฐานข้อมูล - สามารถใช้หลักเกณฑ์ตลอดจนสามัญสำนึกทั่วไปในภาคปฏิบัติหน้าที่ ระบุประเด็นปัญหา หรือแก้ไขปัญหา

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				ระดับที่ 2 สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถประยุกต์ประสบการณ์ที่ผ่านมาต่าง ๆ มาใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในงาน - สามารถพิจารณาถึงรูปแบบของข้อมูล และระบุถึงข้อมูลที่ขาดหายไป ระดับที่ 3 สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ - สามารถใช้แนวคิดที่ซับซ้อนมาใช้พิจารณาในการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ปัจจุบัน แม้บางครั้งจะไม่เกี่ยวข้องก็ตาม - สามารถระบุประเด็นปัญหา และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ระดับที่ 4 สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ - สามารถสรุปแนวคิด และ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				สังเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ซับซ้อนจนสามารถนำไปถ่ายทอดแก่ผู้อื่นได้โดยง่าย - สามารถพิจารณาประเด็นปัญหาที่ซับซ้อน ด้วยกรอบแนวคิด และพิจารณาแบบองค์รวม และสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้โดยง่าย ระดับที่ 5 สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ - สามารถพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ในหลายมุมมอง ซึ่งนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้น หรือการสร้างสรรคได้ - สามารถนำความรู้ใหม่ ๆ ที่ได้คิดค้นขึ้นมาเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ ได้

4. ระบบรักษาความปลอดภัยของเครื่องแม่ข่าย และ เครื่องลูกข่าย

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
1. File Management 2. Web Server 3. Active Directory 4. Oracle BI 5. ระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล (Data Security System) 6. ระบบสำรองข้อมูล (Data Backup System)	1. ดำเนินการกับเพิ่มข้อมูล 2. การเป็นอิสระจากอุปกรณ์ 3. การให้บริการเว็บเพจ 4. การให้บริการเว็บเบราว์เซอร์ 5. ข้อมูลผ่านโปรโตคอลเฮกซ์ทีพี (HTTP = Hyper Text Transfer Protocol) 6. Active Directory Service 7. Active Directory Database 8. ระบบธุรกิจอัจฉริยะ 9. ระบบบริหารข้อมูลระดับเอนเตอร์ไพรซ์	1. การค้นหาและจัดการข้อมูล (k) 2. ความเข้าใจใน Web Server/Hosting/Control Panel (k) (s) 3. ความรู้ด้านพัฒนาเว็บไซต์และการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (k) (s) 4. การยึดมั่นในหลักเกณฑ์ (k) (a) 5. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Job Achievement Focus) (s)	Project Leader 1. การค้นหาและจัดการข้อมูล อยู่ในระดับ 1 2. ความเข้าใจใน Web Server/Hosting/Control Panel อยู่ในระดับ 5 3. ความรู้ด้านพัฒนาเว็บไซต์และการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับ 1 4. การยึดมั่นในหลักเกณฑ์อยู่ในระดับ 4 5. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Job Achievement Focus) อยู่ในระดับ 5. Software Developer 1.การค้นหาและจัดการข้อมูล อยู่ในระดับ 4	1. การค้นหาและจัดการข้อมูล ระดับที่ 1 มีความรู้พื้นฐาน - สามารถใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาสรุปเพื่อแสดงผลในรูปแบบต่าง ๆ ได้ - สามารถหาข้อมูลจากการซักถามผู้ที่มีความเกี่ยวข้องมาทำรายงานได้ ระดับที่ 2 สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถค้นหาข้อมูลเพื่อจับประเด็นปัญหาที่จะแก้ไขได้ - สามารถนำประเด็นปัญหามาวิเคราะห์ และประเมินผล ระดับที่ 3 สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ - สามารถหาข้อมูลเบื้องต้นได้ - สามารถค้นหา หรือสอบถาม

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
	10. ระบบ System Privileges 11. มอบสิทธิ์ให้ผู้ใช้ (Granting User Privileges) 12. การบริหารจัดการฐานข้อมูล 13. การสำรองข้อมูล 14. ระบบจัดการฐานข้อมูล		2. ความเข้าใจใน Web Server/Hosting/Control Panel อยู่ในระดับ 4 3. ความรู้ด้านพัฒนาเว็บไซต์และการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับ 4 4. การชดเชยในหลักเกณฑ์ อยู่ในระดับ 4 5. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Job Achievement Focus) อยู่ในระดับ 4	ข้อมูลแบบเจาะลึกอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ข้อมูลและมุมมองที่หลากหลาย ระดับที่ 4 สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ - สามารถสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบ - สามารถนำผลที่ได้มาเชื่อมต่อข้อมูลที่ขาดหายไป หรือสร้างระบบได้อย่างถูกต้อง ระดับที่ 5 สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ - สามารถวางระบบการสืบค้นเพื่อหาข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง - สามารถออกแบบ เลือกใช้ หรือประยุกต์วิธีการต่าง ๆ ในการจัดทำแบบจำลองหรือ ระบบได้อย่างถูกต้อง

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				2. ความเข้าใจใน Web Server/Hosting/Control Panel <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน - มีความรู้พื้นฐานในการใช้ Internet - มีความเข้าใจใน Web Server/Hosting/Control Panel เบื้องต้น <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถเข้าใจในกระบวนการวิธีใช้ Web Server/Hosting/Control Panel เบื้องต้นได้ - สามารถแก้ไขปัญหาการใช้ Web Server/Hosting/Control Panel เบื้องต้นได้ <u>ระดับที่ 3</u> สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ - สามารถจัดทำเว็บเพจ โดยใช้

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				ภาษา HTML ได้ ● สามารถประสานงานในการปรับปรุง และจัดทำโครงสร้างเว็บในด้านต่าง ๆ ได้ ระดับที่ 4 สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไป ถ่ายทอดได้ ● สามารถถ่ายทอดความรู้ในการใช้ ผู้ใช้งาน (End User) ในหน่วยงานระดับต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ● สามารถให้คำแนะนำ บริการ และประสานงานในการปรับปรุง Web Server/Hosting/Control Panel แก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ ระดับที่ 5 สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ ● สามารถคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับ Web Server/Hosting/Control Panel และโครงสร้างต่าง ๆ ได้อย่าง

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				เชี่ยวชาญ - สามารถแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวกับ Web Server/Hosting/Control Panel ต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ 3. ความรู้ด้านพัฒนาเว็บไซต์และการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน - สามารถเข้าใจในกระบวนการขั้นตอนขั้นพื้นฐานในการให้บริการทางเว็บไซต์ได้ - สามารถรู้เทคนิคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการสนับสนุนการบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้อื่นได้ <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถเข้าใจในด้านเทคโนโลยี

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				สารสนเทศระบบบริการ อิเล็กทรอนิกส์ได้เช่น E-learning เป็นต้น ● สามารถเข้าใจถึงกระบวนการขั้นตอนในการจัดทำเว็บไซต์ ไปจนถึงการให้บริการได้ <u>ระดับที่ 3</u> สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ ● สามารถจัดทำเว็บเพจด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป หรือภาษา HTML ได้ ● สามารถเขียนโปรแกรมภาษา PHP หรือ JAVA หรือเครื่องมือพัฒนาเว็บไซต์ Open Source ขึ้นพื้นฐานได้ <u>ระดับที่ 4</u> สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ ● สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ โดยการติดต่อทาง Web Service, Web Application หรือ XML

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				• สามารถให้คำปรึกษา เสนอแนะ หรือถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ใน การใช้และการให้บริการ อิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงาน ต่าง ๆ ได้ ระดับที่ 5 สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถ เป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • สามารถใช้โปรแกรมบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ได้ เช่น Easy Web Time และ Joomla เป็นต้น • สามารถใช้โปรแกรมที่แปลก ใหม่ น่าสนใจไว้คอยบริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดประโยชน์ต่อ หน่วยงานต่าง ๆ ได้ 4. การยึดมั่นในหลักเกณฑ์ ระดับที่ 1 มีความรู้พื้นฐาน • สามารถยึดถือหลักการและ แนวทางตามหลักวิชาชีพอย่าง สม่าเสมอ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				- สามารถเปิดเผยข้อมูลหรือเหตุผลอย่างตรงไปตรงมาเพื่อความปลอดภัยในสำนักฯ <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถปฏิเสธข้อเรียกร้องใด ๆ จากผู้อื่น หรือหน่วยงานอื่นในการผิดกฎระเบียบในการปกป้องข้อมูล - สามารถยึดมั่นในแนวทางหรือขอบเขตข้อจำกัดในการกระทำสิ่งต่าง ๆ <u>ระดับที่ 3</u> สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ - สามารถตรวจตราการดำเนินการของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบให้เป็นไปอย่างถูกต้อง - สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานหรือตามกฎระเบียบสำนักฯ ขอบังคับเพื่อความปลอดภัยของ

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ <u>ระดับที่ 4</u> สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ - สามารถขอรับความผิดพลาดและจัดการความผิดพลาดที่ได้กระทำ - สามารถต่อรองหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ระเบียบนโยบายต่าง ๆ ไปปรับปรุงให้เข้าเกณฑ์มาตรฐาน แม้ว่าผลออกมาก่อความไม่พึงพอใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์ <u>ระดับที่ 5</u> สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ - สามารถจัดการกับผลงานที่ไม่ดีหรือสิ่งที่ผิดกฎระเบียบอย่างตรงไปตรงมา - สามารถเผชิญหน้าอย่างเปิดเผยเมื่อผู้ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล มีปัญหาผลงานไม่ดี หรือทำผิด

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				กฎระเบียบอย่างร้ายแรง 5. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Job Achievement Focus) <u>ระดับที่ 1</u> มีความรู้พื้นฐาน - สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลาที่ได้รับผิดชอบ - สามารถแสดงว่า ต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น โดยกระตือรือร้น สนใจใคร่รู้ในเรื่องของงาน <u>ระดับที่ 2</u> สมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถเข้าใจได้ - สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายของสำนักฯ - สามารถตรวจตราความถูกต้องรอบคอบเอาใจใส่เพื่อให้งานมีคุณภาพ <u>ระดับที่ 3</u> สมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำไปปฏิบัติได้ - สามารถปรับปรุงวิธีการที่ทำงาน

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น • สามารถทดลอง หรือเสนอวิธีการทำงานแบบใหม่ให้มีประสิทธิภาพดีมากกว่าเดิม <u>ระดับที่ 4</u> สมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถนำไป ถ่ายทอดได้ • สามารถพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีและแตกต่างจากผู้อื่น • สามารถกำหนดเป้าหมายที่ยากและท้าทาย เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิม <u>ระดับที่ 5</u> สมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ • สามารถทุ่มเทเวลา และการบริหารจัดการต่างๆ เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงาน • สามารถตัดสินใจได้ โดยสามารถเข้าใจและคาดการณ์ถึงผลเสียใน

ประเด็นที่ต้องการ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิตที่ต้องการ	เป้าหมายและตัวชี้วัด	สมรรถนะและระดับสมรรถนะ
				การดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้ หน่วยงานภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย ได้ประโยชน์สูงสุด

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสายใจ ใจเย็น

วัน เดือน ปีเกิด

20 กุมภาพันธ์ 2512

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540

ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2531 - 2542

รับราชการตำแหน่งพนักงานธุรการ

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. 2542 – 2550

รับราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บุคคล

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. 2550 - 2553

รับราชการ ตำแหน่งบุคลากร

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน

เปลี่ยนสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย

ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงาน (บุคลากร)

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่