**หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ปฏิบัติการ** | **ชำนาญการ** | **ชำนาญการพิเศษ** |
| หน้าที่ความรับผิดชอบตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย | ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์  โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในงาน ทักษะและประสบการณ์สูงในงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ปฏิบัติงานที่ต้องทำการศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย เพื่อการปฏิบัติงานหรือพัฒนางาน หรือแก้ไขปัญหาในงานที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน เพื่อตอบสนองนโยบายหรือภารกิจของส่วนงาน และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย | ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์  โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในงาน ทักษะ และประสบการณ์สูงมากในงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ปฏิบัติงานที่ต้องทำการศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย เพื่อการปฏิบัติงานหรือพัฒนางาน หรือแก้ไขปัญหาในงานที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน เป็นที่ยอมรับ เพื่อตอบสนองนโยบาย ยุทธศาสตร์ หรือภารกิจของส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัย และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย |
| **1. ด้านการปฏิบัติงาน**  ปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะขั้นพื้นฐาน ได้แก่   * 1. ออกแบบ ติดตั้ง ดูแลและซ่อมบำรุง เครื่องแม่ข่าย ระบบเครือข่าย และระบบความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงการอัพเดทซอฟแวร์ และการตั้งค่า ให้เครื่องแม่ข่าย และระบบเครือข่าย สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และเข้าใจตรรกะเชิงธุรกิจและเชิงคอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้   2. ด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัย โดยต้องตระหนักรู้ และ สามารถดำเนินการตามแผนป้องกันภัยคุกคามรูปแบบต่าง ๆ ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ ตามที่ได้รับมอบหมาย และสามารถดำเนินการตามแผนสำรองฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุการณ์ละเมิดความมั่นคงปลอดภัย   3. ปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในการปฏิบัติงานตามภารกิจงานด้านพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง | **1. ด้านการปฏิบัติการ**  1.1 ปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ยุ่งยากและซับซ้อน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง ตรงเวลา มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล  1.2 บันทึก รวบรวม ศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามหลักทฤษฎี หรือองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดทำเอกสารวิชาการ คู่มือเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ การเผยแพร่ผลงาน หรือการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น  1.3 ดำเนินการพัฒนาระบบโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน หรือเพิ่มความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือส่วนงาน  1.4 จัดทำข้อมูล วิเคราะห์ และออกแบบระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับพันธกิจ และตอบสนองต่อเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนงาน | **1. ด้านการปฏิบัติการ**  1.1 ปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยุ่งยากและซับซ้อนมาก เพื่อส่งมอบงานให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิผล และนำเสนอทางเลือกเพื่อเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหารของส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัย  1.2 ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ วิจัย หรือคิดค้นนวัตกรรม การจัดการความรู้ (KM) ที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ และเผยแพร่ผลงานทางด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นที่ยอมรับเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนางานวิชาการ เทคนิค วิธีการ กำหนดแนวทาง พัฒนาระบบและมาตรฐานของงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น  1.3 ร่วมกำหนดยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และแผนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อการพัฒนางานตามวิสัยทัศน์ของส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัย  1.4 ติดตาม เร่งรัด ให้คำปรึกษา แนะนำ ตัดสินใจแก้ปัญหาการดำเนินงานแผนงาน/โครงการ กิจกรรมหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถปรับปรุง แก้ไขการทำงานได้ทันท่วงที และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้  1.5 ร่วมบริหารจัดการความเสี่ยง วิเคราะห์ปัจจัยความเสี่ยงด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ของส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัย เพื่อป้องกัน และลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ |
| **2. ด้านการวางแผน**  วางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สามารถดำเนินการปฏิบัติงานตามแนวทางของหน่วยงานหรือแผนงาน หรือโครงการของส่วนงาน ตามกรอบระยะเวลาเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานกำหนด | **2. ด้านการวางแผน**  2.1 ศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ สรุปรายงานความต้องการ เพื่อประกอบการวางแผนด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน  2.2 ร่วมกำหนดนโยบาย วางแผน บริหารงาน/โครงการ ติดตามและควบคุม และประเมินผลการดำเนินการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานกำหนด  2.3 ออกแบบกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือมีส่วนร่วมในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมาย  2.4 วางแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการวางแผนสำรองเพื่อรองรับสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามคาดการณ์ อันเกิดจากการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน โดยใช้องค์ความรู้ด้วยความชำนาญการในการปฏิบัติงาน | **2. ด้านการวางแผน**  2.1 ร่วมวางแผนกลยุทธ์ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับนโยบาย และยุทธศาสตร์ของส่วนงานหรือมหาวิทยาลัย  2.2 ร่วมวางแผนการปฏิบัติงาน โดยการบูรณาการแผนงาน โครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของส่วนงานตามที่กำหนดไว้  2.3 ร่วมวางแผนบริหารความเสี่ยงด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัย เพื่อป้องกัน และลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายในการปฏิบัติงานในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัย  2.4 ร่วมวางแผนการบริหารโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองนโยบายของส่วนงานหรือมหาวิทยาลัย  2.5 ร่วมวางแผนสำรองแบบบูรณาการเพื่อรองรับสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามคาดการณ์ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนมาก รวมถึงกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา และการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ |
| **3. ด้านการประสานงาน**  3.1 ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงาน หรือหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้  3.2 ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้น แก่สมาชิกในทีม หรือบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างการรับรู้ หรือความเข้าใจ ในการดำเนินงาน | **3. ด้านการประสานงาน**  3.1 ประสาน และส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานผู้ปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศหรือหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอก หรือผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดโดยยึดหลักการมีส่วนร่วม  3.2 มีบทบาทในการให้ความเห็น คำแนะนำ  แก่สมาชิกในทีมงาน หรือหน่วยงานอื่น และรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม รวมถึงการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และผลสัมฤทธิ์ตามที่ส่วนงานกำหนดไว้  3.3 ชี้แจง ให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่ผู้ปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้การประสานความร่วมมือเป็นไปด้วยความราบรื่นและเกิดความร่วมมือในการดำเนินงานตาม ที่ได้รับมอบหมาย | **3. ด้านการประสานงาน**  3.1 ประสานงานและบูรณาการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ กับส่วนงานต่าง ๆ รวมถึงประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงาน หรือหน่วยงานทั้งภายใน หรือภายนอกส่วนงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม  3.2 สร้างทีมงานและบริหารจัดการทีมงาน โดยอาศัยการเจรจา การบริหารจัดการ และทำความเข้าใจกับบุคลากรจากหลายภาคส่วน เพื่อนำไปสู่ความร่วมมือ และการแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ เกิดประสิทธิภาพ  และบรรลุผลสัมฤทธิ์ของงานตามที่กำหนดไว้  3.3 ชี้แจงและให้รายละเอียดข้อมูลเชิงลึก รวมถึงข้อเท็จจริง ต่อที่ประชุมคณะกรรมการระดับ ส่วนงาน หรือระดับมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย  เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายของส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัย |
| **4. ด้านการบริการ**  ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้นเผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ทางด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งตอบปัญหาและขี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน | **4. ด้านการบริการ**  4.1 ให้บริการวิชาการ ให้คำปรึกษา แนะนำ  ตอบปัญหา หรือชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนในรูปแบบของการเผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับงานด้านด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน ให้มีความรู้และเข้าใจอย่างถูกต้อง ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ อย่างถูกต้อง ทันต่อสถานการณ์ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ  4.2 ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่ผู้รับบริการ โดยใช้องค์ความรู้ด้วยความชำนาญการในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ | **4. ด้านการบริการ**  4.1 ให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แจง และตอบปัญหาที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนมาก โดยใช้วิธีการที่ง่าย ต่อการเข้าใจในการถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ เทคนิค และวิธีการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรทั้งภายใน หรือภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนผู้รับบริการ  4.2 ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน/การให้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของส่วนงาน  4.3 ให้บริการข้อมูลในระดับที่สามารถนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจแก่ผู้บริหารของส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ  4.4 พัฒนาองค์ความรู้ด้านพัฒนาระบบสื่อการเรียนรู้ดิจิทัล และเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการของงานในด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อส่วนงานและมหาวิทยาลัย |

**3. วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพ และความยุ่งยากและความซับซ้อนของงานที่เปลี่ยนแปลงไป**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ปฏิบัติการ** | **ชำนาญการ** | **ชำนาญการพิเศษ** |
| **1. คุณภาพของงาน**  ปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ความรู้ ความสามารถในการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายในตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ เพื่อให้งานมีความถูกต้อง เรียบร้อยและเสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้ ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้  1.1 ติดตั้งเครื่องแม่ข่าย ระบบเครือข่าย และระบบความมั่นคงปลอดภัย และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่ออำนวยให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในความรับผิดชอบดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน  1.2 พัฒนา และบำรุงรักษาระบบเครื่องแม่ข่าย ระบบเครือข่าย และระบบความมั่นคงปลอดภัย โดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสมให้ระบบเครือข่ายสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งานอยู่เสมอและมีความมั่นคงปลอดภัย | **1. คุณภาพของงาน**  1.1 ปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ยุ่งยากซับซ้อน สอดคล้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล สำเร็จตามมาตรฐาน/ตัวชี้วัด/เป้าหมาย  1.2 มีการนำนวัตกรรม หรืองานวิจัย การพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามหลักทฤษฎี หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงาน  สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้อย่าง มีประสิทธิภาพ  1.3 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานโดยนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน ในการวางแผน ออกแบบกระบวนการทำงานให้ความถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพเป็นไปตามกรอบระยะเวลา  วางแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยนำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนงานกำหนด  1.4 ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกส่วนงาน สร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม  ให้ความเห็น และรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้เกิดทีมงาน ที่เข้มแข็ง มีความร่วมมือและได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้  1.5 สามารถตอบปัญหาชี้แจงเรื่องต่าง ๆ รวมถึงช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน  โดยสามารถถ่ายทอดความรู้ที่ง่ายต่อการเข้าใจ ให้สอดคล้องกับความต้องการ และเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ | **1. คุณภาพของงาน**  1.1 ปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยุ่งยากและซับซ้อนมาก สอดคล้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบาย และการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนงานหรือมหาวิทยาลัยให้สำเร็จ และเกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด  1.2 ใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ระดับสูง ในการบูรณาการ/จัดการความรู้/คิดค้นนวัตกรรม เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนางานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี  1.3 ร่วมกำหนดนโยบาย วางแผน ออกแบบกระบวนการทำงาน มีการบริหารจัดการความเสี่ยง  โดยวางแผนการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีแผนสำรองฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น  และสามารถควบคุมความเสียหายจากเหตุการณ์ละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ให้อยู่ในระดับที่ส่วนงานยอมรับได้  1.4 ประสานงานกับส่วนงานต่าง ๆ รวมถึงประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย สร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม ให้ความเห็น  และรับฟังความคิดเห็น ช่วยเหลือกันเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ เกิดทีมงานที่เข้มแข็ง มีความร่วมมือและได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้  1.5 สามารถให้คำปรึกษา แนะนำอย่างถูกต้อง และชี้แจง ให้บริการวิชาการ และตอบปัญหาที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนมาก โดยใช้วิธีการที่ง่ายต่อการเข้าใจ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ และสามารถนำเสนอทางเลือกเพื่อเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจให้ แก่ผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ |
| **2. ความยุ่งยากและความซับซ้อนของงาน**  การปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ขั้นพื้นฐาน ในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบข้อมูล หรือปัญหา ตอบปัญหาชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เบื้องต้น เช่น การติดตั้งระบบเครือข่าย เครื่องแม่ข่าย และระบบความปลอดภัย สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้น เมื่อเกิดเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงสามารถดำเนินการตามแผนป้องกันภัยคุกคามรูปแบบต่าง ๆ ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ ตามที่ได้รับมอบหมาย ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ | **2. ความยุ่งยากและความซับซ้อนของงาน**  2.1 การปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในกระบวนการทำงานหลากหลายขั้นตอนตั้งแต่เริ่มจนสิ้นสุดกระบวนการ ต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจทักษะและประสบการณ์ที่สั่งสมมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในการวางแผน ออกแบบ จัดการระบบงาน และกระบวนการทำงาน ทั้งการบันทึก รวบรวม ศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ สถิติ สรุปผล หรือวิจัย ให้เป็นไปตามหลักทฤษฎี หรือองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเครื่องแม่ข่าย การบริหารจัดการระบบเครือข่าย และการบริหารจัดากรระบบความมั่นคงปลอดภัยของหน่วยงานให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว  โดยสามารถลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และทรัพยากร รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา  และปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ  และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และตอบสนองต่อเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนงาน  2.2 ร่วมกำหนดนโยบายวางแผน บริหารงาน/โครงการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน โดยศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ สรุปรายงานความต้องการเพื่อออกแบบกระบวนการ ควบคุม ติดตามประเมินผลให้เป็นไปตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนงาน และร่วมหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ รวมถึงมีบทบาทในการแสดงความคิดเห็น และให้ข้อมูล เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจแก่ผู้บริหาร โดยใช้องค์ความรู้ด้วยความชำนาญการในการปฏิบัติงาน  2.3 ติดต่อประสานงานและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในทีม รวมทั้งให้ความเห็น คำแนะนำ ชี้แจง  ให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน โดยใช้ประสบการณ์ร่วมกับทักษะการเข้าใจแรงจูงใจของบุคคล ในการโน้มน้าว เพื่อให้เกิดการประสานความร่วมมือเป็นไปด้วยความราบรื่น และบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด  2.4 ใช้ความรู้ ความสามารถ ความละเอียดรอบคอบ ปฏิภาณไหวพริบ ประสบการณ์ ในการให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตอบปัญหาแก่ผู้รับบริการในรูปแบบของการเผยแพร่ หรือถ่ายทอดความรู้ที่ง่ายต่อการเข้าใจและสอดคล้องกับความต้องการได้อย่างถูกต้อง ทันต่อสถานการณ์ และมีประสิทธิภาพ | **2. ความยุ่งยากและความซับซ้อนของงาน**  2.1 การปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับที่มีความยุ่งยากซับซ้อนมาก ต้องใช้ข้อมูลที่หลากหลาย และความเข้าใจกระบวนการทำงานอย่างลึกซึ้งทุกขั้นตอนในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การจัดการองค์ความรู้ สามารถมองภาพองค์รวมอย่างรอบด้าน สามารถประเมินความเชื่อมโยง สถานการณ์ คาดการณ์ รวมถึงการบูรณาการ ในการปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาเพื่อส่งมอบงานให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิผลและเป็นไปตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของหน่วยงาน  2.2 สืบค้น รวบรวมข้อมูลที่สำคัญ หรือนำเสนอเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อร่วมกำหนดทิศทาง เป้าหมาย นโยบาย และยุทธศาสตร์ที่มีผลกระทบสูงต่อ ส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการนำเสนอทางเลือกในการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหารของส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัย  2.3 ร่วมวางระบบงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยวิเคราะห์ความเชื่อมโยง ผลกระทบเชิงลึกในทุกมิติ และการจัดการความเสี่ยง  เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับ และลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ โดยใช้เกณฑ์คุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด  2.4 ติดต่อประสานงานกับหลายภาคส่วน  โดยคำนึงถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และผลสัมฤทธิ์ทั้งภายใน และภายนอกส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัย  2.5 สร้างและพัฒนาทีม บริหารจัดการสมาชิก ในทีมภายใต้ภารกิจที่รับผิดชอบ รวมถึงบริหารจัดการทีม ที่มีความหลากหลายตามภารกิจ เพื่อให้เกิดความร่วมมือ สามารถแสดงศักยภาพสูงสุด และเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานตามที่กำหนดไว้ |
| **3. การกำกับตรวจสอบ**  ได้รับการกำกับ ตรวจสอบ ความถูกต้องความก้าวหน้าของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้เป็นไปตามกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศที่เกี่ยวข้อง ตามกรอบระยะเวลา | **3. การกำกับตรวจสอบ**  ได้รับการกำกับ ตรวจสอบ ความถูกต้อง ความก้าวหน้าให้เป็นไปตามกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศที่เกี่ยวข้อง ตามกรอบระยะเวลา และรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ | **3. การกำกับตรวจสอบ**  ได้รับการกำกับกระบวนการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพ แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดที่มีความสำคัญหรือมีผลกระทบสูง รวมถึงติดตามผลสัมฤทธิ์ของงานให้เป็นไปตามแผนงานส่วนงานหรือมหาวิทยาลัย |
| **4. การตัดสินใจ**  ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจเบื้องต้น หรือปฏิบัติงานตามคำแนะนำจากผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์สูงกว่า หรือผู้บังคับบัญชา ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ตามขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ | **4. การตัดสินใจ**  มีอิสระในการปฏิบัติงาน/แก้ไขปัญหา/ตัดสินใจได้อย่างอิสระภายใต้ขอบเขตที่ได้รับการมอบหมาย  โดยใช้ความรู้ความสามารถทักษะ ประสบการณ์ ในการเลือกวิธีการ เครื่องมือในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ ของงาน | **4. การตัดสินใจ**  4.1 สามารถตัดสินใจได้อย่างอิสระตามยุทธศาสตร์ที่ส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัยกำหนด  4.2 มีอิสระในการเสนอแนวทางเพื่อปรับเปลี่ยน/แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ยุ่งยากซับซ้อนมาก มีส่วนร่วมในการช่วยผู้บริหารตัดสินใจ หรือให้ข้อมูลภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง |