



แผนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2560
สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

แผนการให้บริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2560

หลักการและเหตุผล

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีบทบาทความรับผิดชอบในฐานะหน่วยงานที่ขับเคลื่อนในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้ในการสนับสนุนยุทธศาสตร์พัฒนาและสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีพันธกิจหลักในการพัฒนาบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ได้ตามระดับมาตรฐานสากล เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ก้าวสู่องค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบ เพื่อให้มีศักยภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างเต็มศักยภาพแก่บุคลากร นักศึกษาและท้องถิ่น

การให้บริการเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้นเพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงได้ทำการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการตามประเด็นต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านระบบสารสนเทศ

จากแบบสอบถามสรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความต้องการในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.09 อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับ มาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับ มาก ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับ มาก และ ด้านระบบสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับ มาก มีภาพรวมการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ค่าเฉลี่ย **4.29** อยู่ในระดับ มาก

ทั้งนี้สำนักฯ ได้นำผลการสำรวจดังกล่าวรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และที่ประชุมมีมติให้ทำแผนการให้บริการที่ครอบคลุมการทำงานทั้ง 5 ประเด็น ดังต่อไปนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านระบบสารสนเทศ



(อาจารย์อานาจ โกวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 บทนำ	
1. ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	1
2. วิสัยทัศน์ (Vision)	1
3. พันธกิจ (Mission)	2
4. วัตถุประสงค์ (Objective)	2
5. โครงสร้างการบริหารงาน	3
6. ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาในช่วงปี พ.ศ.2559-2563	4
7. ความสอดคล้องประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา กับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	7
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2560	8
ส่วนที่ 3 แผนการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2560	11
คณะผู้จัดทำ	15

ส่วนที่ 1

บทนำ

1. ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาอดีตเคยเป็นส่วนหนึ่งของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อมาได้แบ่งส่วนราชการและจัดตั้งขึ้น โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติ การบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2550 ประกอบกับความในมาตรา 18 (2) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 สภามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในการประชุม ครั้งที่ 8/2558 เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2558 และได้ประกาศ ณ วันที่ 2 กรกฎาคม 2558 ให้มีการจัดตั้งสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เป็นส่วนงานภายในที่มีฐานะเทียบเท่าคณะในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า Office of Digital for Education

ในปัจจุบันการแบ่งงานภายในสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา อาศัยตามประกาศของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ได้มีการแบ่งหน่วยงานในสำนักงานผู้อำนวยการ ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนคุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน”

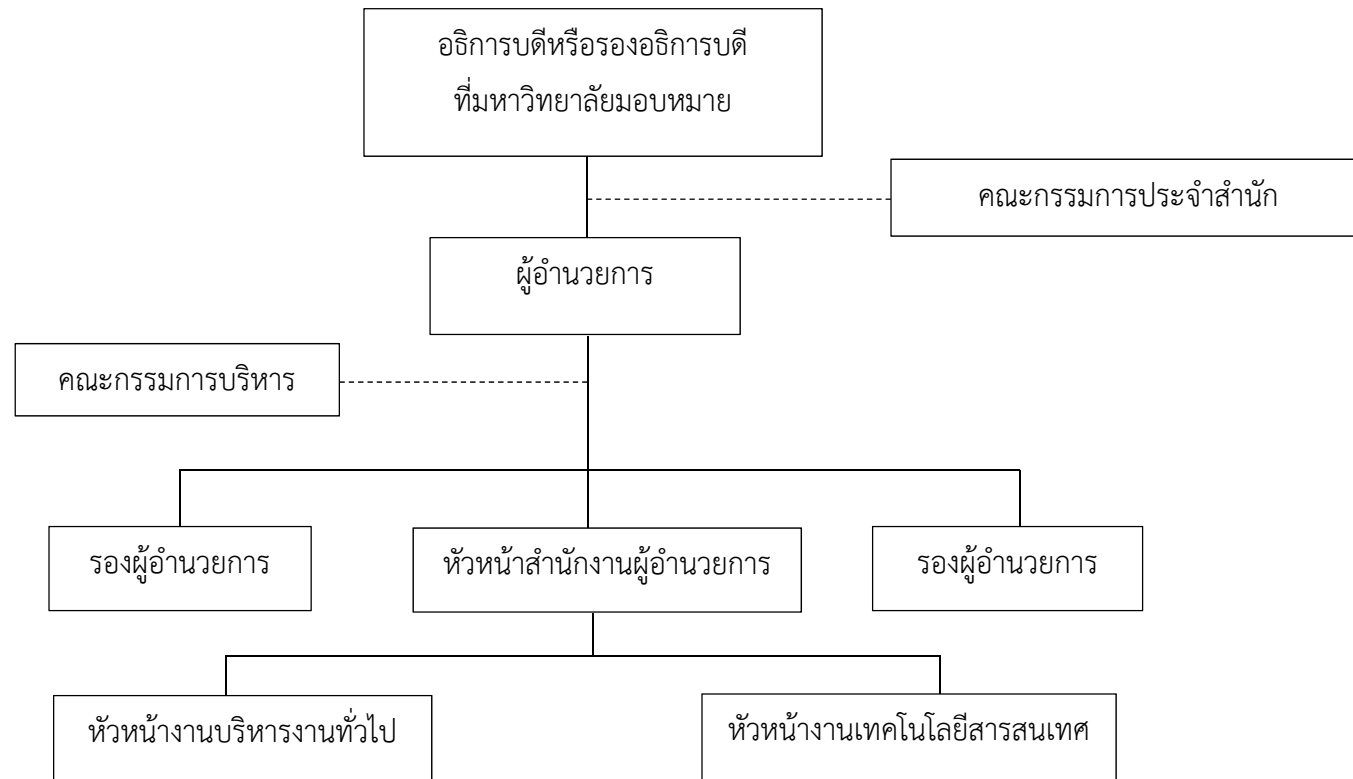
3. พันธกิจ (Mission)

1. พัฒนาการบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานระดับสากล
2. พัฒนามหาวิทยาลัยให้ก้าวสู่องค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ
3. ส่งเสริมศักยภาพด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับความสามารถในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มศักยภาพแก่บุคลากร นักศึกษา และท้องถิ่น
4. พัฒนางองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเชื่อมโยงองค์ความรู้กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อสร้างความร่วมมือที่เข้มแข็งด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
5. ส่งเสริม สนับสนุนองค์กรให้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
6. พัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาให้มีคุณภาพโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

4. วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อพัฒนาระบบดิจิทัลให้ตอบสนองนโยบายและสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยตามภารกิจทั้ง 4 ด้าน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคมการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
2. เพื่อพัฒนาสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อการบริหารจัดการและการเรียนรู้
3. เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และให้บริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนสร้างเครือข่ายดิจิทัลทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5. โครงสร้างการบริหารงาน



6. ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาในช่วงปี พ.ศ.2559-2563

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุนการเรียน การสอน การผลิตบัณฑิต การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการให้บริการวิชาการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการเรียนการสอน และบริหารด้านการเรียนการสอน

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์ ภายในมหาวิทยาลัยผลิตสื่อการเรียนการสอน ออนไลน์

กลยุทธ์ที่ 3 ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ได้มาตรฐานในระดับสากลเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนออนไลน์

กลยุทธ์ที่ 4 ทำความร่วมมือกับสำนักวิจัยและพัฒนาของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศด้านงานวิจัยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลด้านงานวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทัวถึง และรวดเร็ว

กลยุทธ์ที่ 5 ปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านงานวิจัยให้ทันสมัยอยู่เสมอ

กลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการรวบรวมข้อมูล ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และการจัดการฐานข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น

กลยุทธ์ที่ 7 จัดทำระบบสืบค้นข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรม ที่มีรูปแบบ ที่น่าสนใจรองรับ มากกว่า หนึ่งภาษา

กลยุทธ์ที่ 8 มีระบบหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแบบเสมือนจริงเพื่อจัดเก็บข้อมูลความเป็นมาของมหาวิทยาลัย

กลยุทธ์ที่ 9 ให้บริการวิชาการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร

กลยุทธ์ที่ 10 นำเสนอโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (MIS) และระบบสนับสนุนผู้บริหาร (ESS) เพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน (Sustainable MIS)

กลยุทธ์ที่ 1 จัดทำฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลที่สำคัญ

กลยุทธ์ที่ 2 กำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติด้านการพัฒนาระบบ MIS ที่เป็นเอกภาพ

กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาระบบ MIS ที่ทันสมัยง่ายต่อการใช้งานรองรับการใช้งานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยพร้อมรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Devices)

กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาระบบสารสนเทศจำเป็นสำหรับคณะวิชาหน่วยงานสนับสนุนการศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 5 ประเมินประสิทธิผลและความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ MIS และ ESS เพื่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะ และการเป็น “มหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-University)

กลยุทธ์ที่ 6 พัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารและผู้บริหารระดับสูง(ESS) เพื่อให้ช่วยการตัดสินใจและการวางแผน

กลยุทธ์ที่ 7 นำแนวความคิด Big Data Trends มาใช้ในการสร้างระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารและ ผู้บริหารระดับสูง (ESS)

กลยุทธ์ที่ 8 ประเมินประสิทธิผลและความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ MIS และ ESS เพื่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะและการเป็น “มหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-University)

กลยุทธ์ที่ 9 พัฒนาและปรับปรุงการบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยโดยนำเทคโนโลยี Social Network Mobility มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 10 บูรณาการระบบการบริการสารสนเทศให้สามารถใช้ร่วมกันในบริการเดียว 1 Stop – Service

กลยุทธ์ที่ 11 ประเมินประสิทธิผลและความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะและการเป็น “มหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ (eUniversity)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและสร้างเครือข่ายความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการพัฒนาที่คุ้มค่า (Digital Infrastructure & Connection)

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความทันสมัยมีการกระจายอย่างทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่ให้บริการของมหาวิทยาลัย มีเสถียรภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย ได้มาตรฐานสากลเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาการให้บริการระบบเครือข่ายไร้สายที่ได้มาตรฐานสามารถรองรับการเรียนการสอนการทำงานแบบทุกที่ทุกเวลาผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่มีความหลากหลายได้

กลยุทธ์ที่ 3 จัดหาระบบเฝ้าระวังและวิเคราะห์ปัญหาในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลัก และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความปลอดภัยสารสนเทศ

กลยุทธ์ที่ 4 ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการไอพ (IP Management) ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพเตรียมความพร้อมสำหรับขอบข่ายของบริการอินเทอร์เน็ตยุคใหม่ (IPv6)

กลยุทธ์ที่ 5 จัดหาซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และส่งเสริมการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยCloud Computing Technology และการใช้เทคโนโลยีสีเขียว (Green IT)

กลยุทธ์ที่ 6 สร้างมาตรฐานการพัฒนา การให้บริการและการรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 7 สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ทั้งกับภาครัฐและภาคเอกชน

กลยุทธ์ที่ 8 สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการฐานข้อมูลการวิจัย กับมหาวิทยาลัยหรือสถานศึกษาอื่น ๆ

กลยุทธ์ที่ 9 พัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความทันสมัย ความรวดเร็ว มีเสถียรภาพ ความมั่นคงและความปลอดภัยเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ที่ 10 ดำเนินการด้านการสร้างความเชื่อมั่นและเสถียรภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาศักยภาพของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรให้มีความเป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Tech-savvy)

กลยุทธ์ที่ 1 เสริมสร้างศักยภาพความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และชุมชนท้องถิ่น ตามความต้องการและความเหมาะสมของระดับการเรียนรู้

กลยุทธ์ที่ 2 จัดหาหลักสูตรที่ตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

กลยุทธ์ที่ 3 จัดหาวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้

กลยุทธ์ที่ 4 จัดหาสถานที่และอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการจัดการฝึกอบรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างเสริมสุขภาพที่ดี (Digital Go Green and Healthy)

กลยุทธ์ที่ 1 รมรณรงค์การประหยัดพลังงานโดยใช้อุปกรณ์ที่ได้รับมาตรฐานสากล

กลยุทธ์ที่ 2 ให้ความรู้และกำหนดแนวทางการใช้อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ได้มาตรฐาน

กลยุทธ์ที่ 3. สร้างความตระหนักของการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาให้มีคุณภาพโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

กลยุทธ์ที่ 1 ประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เป็นกรอบในการบริหารงาน เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในงานด้านต่าง ๆ

7. ความสอดคล้องประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา กับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับประเทศในการผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ผลิtbัณฑิตและสร้างโอกาสทางการศึกษาให้มีคุณภาพ และมาตรฐานวิชาชีพ

ยุทธศาสตร์ที่ 7 พัฒนาระบบการบริหารของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 2

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2560

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีงานบริการหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการที่เป็น นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร แบ่งเป็น 7 งาน ดังนี้

1. งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
2. งานพัฒนาการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์
3. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ
4. งานจัดฝึกอบรมและบริการวิชาการ
5. งานดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์
6. งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น
7. งานบริการห้องมินิเธียเตอร์ ห้องมินิสตูดิโอ และ ห้องประชุม

การให้บริการเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้นเพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงได้ทำการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการตามประเด็นต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
5. ด้านระบบสารสนเทศ

ภาพรวมการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2560 (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 740 คน)

ประเด็นความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	อยู่ในระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.09	0.65	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.20	0.72	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.70	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.44	0.62	มาก
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.38	0.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29	0.66	มาก

หมายเหตุ

การสำรวจความต้องการใช้การวัดระดับความต้องการ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น	1	หมายถึง	น้อยที่สุด
ระดับคะแนนเป็น	2	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนนเป็น	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนนเป็น	4	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนนเป็น	5	หมายถึง	มากที่สุด

ใช้เกณฑ์กำหนดระดับความต้องการเฉลี่ยเพื่อการแปรผล ดังนี้

ระดับผลคะแนนเป็น	0.00 – 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด
ระดับผลคะแนนเป็น	1.51 – 2.50	หมายถึง	น้อย
ระดับผลคะแนนเป็น	2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับผลคะแนนเป็น	3.51 – 4.50	หมายถึง	มาก
ระดับผลคะแนนเป็น	4.51 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

จากแบบสอบถามสรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความต้องการในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.09 อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับ มาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับ มาก ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับ มาก และ ด้านระบบสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับ มาก ทั้งนี้มีภาพรวมการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ค่าเฉลี่ย **4.29** อยู่ในระดับ **มาก**

ส่วนที่ 3

แผนการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2560

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้นำผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2560 รายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และที่ประชุมมีมติให้ทำแผนการให้บริการที่ครอบคลุมการทำงานทั้ง 5 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 5) ด้านระบบสารสนเทศ

ตารางแสดงโครงการ/กิจกรรม ตามประเด็นที่กำหนด

ด้านการดำเนินงาน	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ	ประชุมผู้ปฏิบัติงานเพื่อกำหนด แนวปฏิบัติการขอใช้บริการห้อง ต่างๆ ของสำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา	มีระเบียบการใช้ห้อง มีแนวปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ ในการใช้ห้อง	อย่างน้อย 1 ฉบับ อย่างน้อย 1 ฉบับ	ต.ค. 59 - ก.ย.60	งานบริการห้องมินิเรีย เตอร์ ห้องมินิสตูดีโอ และ ห้องประชุม
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2560	มีแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2560	อย่างน้อย 1 ฉบับ	ต.ค. 59 - ก.ย.60	งานสำนักงาน และ บุคลากรทุกคน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.1 ซ่อมแซม และบำรุงรักษา ครุภัณฑ์ อุปกรณ์สื่อ โสตทัศนูปกรณ์	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ไม่น้อยกว่า 3.5	ต.ค. 59 - ก.ย.60	งานบริการห้องมินิเรีย เตอร์ ห้องมินิสตูดีโอ และ ห้องประชุม
	3.2 บำรุงรักษา และปรับปรุง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ไม่น้อยกว่า 3.5	ต.ค. 59 - ก.ย.60	งานบริการ ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์เพื่อการ สืบค้น
4. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	4.1 กิจกรรม 5 ส	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ไม่น้อยกว่า 3.5	ต.ค. 59 - ก.ย.60	งานสำนักงาน และ บุคลากรทุกคน

ด้านการดำเนินงาน	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	4.2 แผนการบริหารความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2560	4.2.1 สำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา สามารถดำเนินงาน ตามการจัดการความเสี่ยง 4.2.2 สามารถจัดการความ เสี่ยงให้ลดน้อยลง	อย่างน้อยร้อยละ 80 ของแผนการบริหาร ความเสี่ยงทั้งหมด อย่างน้อย 1 เรื่อง	ต.ค. 59 - ก.ย.60 ต.ค. 59 - ก.ย.60	งานสำนักงาน และ บุคลากรทุกคน งานสำนักงาน และ บุคลากรทุกคน
	4.3 บริการซ่อมบำรุงเครื่อง คอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร และ นักศึกษา	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ไม่น้อยกว่า 3.5	ต.ค. 59 - ก.ย.60	งานดูแลและบำรุงระบบ คอมพิวเตอร์
	4.4 ซ่อมแซม และบำรุงรักษา ระบบเครือข่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ไม่น้อยกว่า 3.5	ต.ค. 59 - ก.ย.60	งานระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์
	4.5 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี สารสนเทศ	4.5.1 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ ด้านคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป 4.5.2 ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	จำนวน 25 รุ่น ไม่น้อยกว่า 3.50	ต.ค. 59 - ก.ย.60 ต.ค. 59 - ก.ย.60	งานจัดฝึกอบรมและ บริการวิชาการ งานจัดฝึกอบรมและ บริการวิชาการ

ด้านการดำเนินงาน	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
5. ด้านระบบ สารสนเทศ	5.1 โครงการส่งเสริมการพัฒนา และการทำงานสื่อการเรียนแบบ ออนไลน์	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ไม่น้อยกว่า 3.5	ต.ค. 59 - ก.ย.60	งานพัฒนาการเรียนการ สอนอิเล็กทรอนิกส์
	5.2 กิจกรรมตามโครงการพัฒนา แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่	5.2.1 มีแอปพลิเคชันบน อุปกรณ์เคลื่อนที่	จำนวน 2 ระบบ	ต.ค. 59 - ก.ย.60	งานพัฒนาระบบ สารสนเทศ
		5.2.2 ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ไม่น้อยกว่า 3.5	ต.ค. 59 - ก.ย.60	งานพัฒนาระบบ สารสนเทศ

คณะผู้จัดทำ

1. อาจารย์อำนาจ	โกวรรณ	ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
2. อาจารย์ ดร.กัลยา	ใจรักษ์	รองผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
3. นายมารุต	เปี่ยมเกตุ	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
4. นางสาวนันทาวดี	คุณศิลป์	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป
5. นายวิวัฒน์ชัย	ข้าประไพ	หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. นายธีระพงษ์	ใจคำมา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7. นายเจษฎา	ยาวุทธิ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8. นายอานนท์	มะโนเมือง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9. นายชลิต	โปธา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
10. นายบัณฑิต	นันทะเทศ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
11. นายกฤษณ์	ชาวศรี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
12. นายณัฐพงษ์	วงศ์จันทร์ตา	นักวิชาการศึกษา
13. นายจรูญ	บุตรแก้ว	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
14. นายวิฑูร	อุ้นแสน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
15. นายปิยะพงษ์	หินเกย	นักวิชาการศึกษา
16. นายกุลชาติ	ปัญญาดี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
17. นางสาวรุ่งทิวา	กิตติยกุล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
18. นางพรพิมล	แก้วฟุ้งรังษี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
19. นางสาวพรรณนิภา	ดวงใย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์