

**แผนบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563**

**หลักการและเหตุผล**

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ดำเนินการงานบริการ ตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ว่า “เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุน คุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน” จึงได้จัดทำแผนบริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ประกอบด้วยผู้บริหาร และบุคลากร ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ร่วมกันจัดทำแผนการบริการฯ โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประจำปี 2562 ร่วมกับแผนยกระดับคุณภาพการศึกษาของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 และเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2563 องค์กรประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ (Response Time) และตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับบริการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ครอบคลุมงานบริการตามพันธกิจของสำนักฯ 7 กลุ่มงานหลัก ดังนี้ 1) บริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2) บริหารงานทั่วไป 3) พัฒนาระบบสารสนเทศ 4) ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ 5) จัดอบรมและบริการวิชาการ 6) การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ และ 7) งานบริการ (จองห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ การเรียนการสอนทางไกล และออกแบบสื่อกราฟิกและเว็บไซต์)

คณะกรรมการฯ จึงร่วมกันจัดทำแผนบริการฯ ประจำปี 2563 เพื่อให้สอดคล้องกับการบริการและการประเมินคุณภาพ โดยจัดทำแผนการบริการเพื่อพัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ได้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการสร้างนวัตกรรมการติดตามงานบริการที่ตนร้องขอในรูปแบบออนไลน์

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการสำนักดิจิทัลสามารถติดตามการร้องขอรับบริการของตนได้บนระบบออนไลน์
2. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

**ตัวชี้วัดความสำเร็จ**

1. ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) พร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ในปีงบประมาณ 2563
2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ไม่น้อยกว่า 3.51

## ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES)
2. วิเคราะห์ออกแบบพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES)
3. อบรมการใช้งานระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) แก่บุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
4. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) ไปยังผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัย
5. ติดตามผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
6. สรุปรายงานผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะเพื่อการบริการในปีถัดไป

## แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
1. แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES)	กุมภาพันธ์ 2563	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES)	ผู้บริหารและบุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ที่ 2.7
2. วิเคราะห์ออกแบบพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) 2.1 วิเคราะห์ออกแบบระบบ	กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2563	ขอบเขตงานของระบบ	บุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	คณะกรรมการวิเคราะห์และออกแบบระบบ
2.2 ออกแบบส่วนประสานงานผู้ใช้	เมษายน 2563	รูปแบบการใช้งานส่วนต่อประสานกับผู้ใช้งาน (User Interface)	บุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	คณะกรรมการออกแบบส่วนประสานงานผู้ใช้
2.3 พัฒนาระบบ	พฤษภาคม – มิถุนายน 2563	ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) รุ่นทดสอบการใช้งาน	บุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	คณะกรรมการพัฒนาระบบ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
2.4 ทดสอบและติดตั้งการใช้งานระบบ	กรกฎาคม 2563	ระบบติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) พร้อมใช้งาน	บุคลากรสำนักดิจิทัล เพื่อการศึกษา	คณะกรรมการ ทดสอบและติดตั้ง การใช้งานระบบ
3. อบรมการใช้งานระบบ ติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) แก่บุคลากรสำนัก ดิจิทัลเพื่อการศึกษา	กรกฎาคม 2563	อบรมอบรมการใช้งานระบบ ติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) แก่บุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา	บุคลากรสำนักดิจิทัล เพื่อการศึกษา	คณะกรรมการอบรม การใช้งาน
4. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ระบบติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) ไปยังผู้รับบริการ ภายใต้มหาวิทยาลัย	กรกฎาคม 2563	บันทึกข้อความประชาสัมพันธ์ การใช้บริการระบบติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) ไปยังผู้รับบริการภายใน มหาวิทยาลัย	อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่	งานบริหารงานทั่วไป
5. ติดตามผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการสำนักดิจิทัล เพื่อการศึกษา	กรกฎาคม – กันยายน 2563	ประชุมประกันคุณภาพสำนักฯ	ผู้บริหารและบุคลากร สำนัก ดิจิ ทัล เพื่อ การศึกษา	ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ที่ 1.3 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ที่ 2.6 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ที่ 2.7
6. สรุปผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะเพื่อการ บริการในปีถัดไป	กันยายน 2563	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ของผู้รับบริการภาพรวมของ สำนักฯ ไม่น้อยกว่า 3.51	ผู้รับบริการในระบบ ระบบติดตามและ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES)	ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ที่ 1.3