



รายงาน

ผลการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



DIGITAL
EDUCATION

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

www.digital.cmru.ac.th

รายงานการประเมินตนเอง
(Self Assessment Report : SAR)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 อันเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพตามภารกิจ ประกอบไปด้วยมาตรฐานคุณภาพ 2 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน สนับสนุน ซึ่งประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 1.4 การจัดการความรู้ (KM) 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK) 1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน และ องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) และตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

ในปีงบประมาณ 2563 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการประเมินตนเอง พบว่า คิดเป็นค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.93 มีผลการดำเนินงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยมีผลการดำเนินงานดังตารางต่อไปนี้

องค์ประกอบคุณภาพ	ผลการประเมินตนเอง
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุนสนับสนุน	4.93
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	5
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	4.65
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.95
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	5
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	5
1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	5
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน	
2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	5
2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	5
คะแนนเฉลี่ยรวมเฉพาะองค์ประกอบที่ 1	4.93



(อาจารย์อำนาจ โกวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

30 ตุลาคม 2563

คำนำ

การประเมินตนเองของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 ทางสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพตามภารกิจ จึงได้นำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้เป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร

รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ได้แบ่งสาระสำคัญออกเป็น 3 บท ได้แก่ ส่วนของบทที่ 1 ส่วนนำ ประกอบด้วยข้อมูลเบื้องต้นของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา บทที่ 2 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน บทที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเอง สำหรับเกณฑ์การประเมินสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ยึดกรอบมาตรฐานคุณภาพ 2 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครอบคลุมทั้งระบบของการประกันคุณภาพ เริ่มตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

ผลของการประเมินทำให้สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ทราบถึงสถานการณ์การดำเนินการ จุดแข็ง และจุดที่ควรพัฒนาปรับปรุง ซึ่งจะเป็นข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการและพัฒนาสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการ และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัย อาจารย์ และนักศึกษา ตลอดจนบุคคลภายนอก ที่เข้ามาใช้บริการ ทั้งนี้เป้าหมายสูงสุดเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ให้ดียิ่งขึ้นสืบไป



(อาจารย์อานาจ โกวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

30 ตุลาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
บทที่ 1 ส่วนนำ	1
ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ	1
ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมาย	1
วัตถุประสงค์	2
โครงสร้างการบริหารงาน	2
โครงสร้างองค์กร	3
ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	4
บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	5
จำนวนผู้บริหารและบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	7
ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ	7
ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินปีที่ผ่านมา	10
บทที่ 2 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน	11
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน	12
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	12
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	22
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	25
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	30
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	38
1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	61

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน	75
2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ (Response Time)	75
2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	80
สรุปผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนารายองค์ประกอบ	85
บทที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเอง	86
ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินรวมทุกตัวบ่งชี้	86
ตารางที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ	86
ตารางที่ 3 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ	87

บทที่ 1

ส่วนนำ

1. ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาอดีตเคยเป็นส่วนหนึ่งของสำนักวิทยบริการ ต่อมาได้แบ่งส่วนราชการ และจัดตั้งขึ้น โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2550 ประกอบกับความในมาตรา 18 (2) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 สภามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในการประชุมครั้งที่ 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. ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์

วิสัยทัศน์

“เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนคุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน”

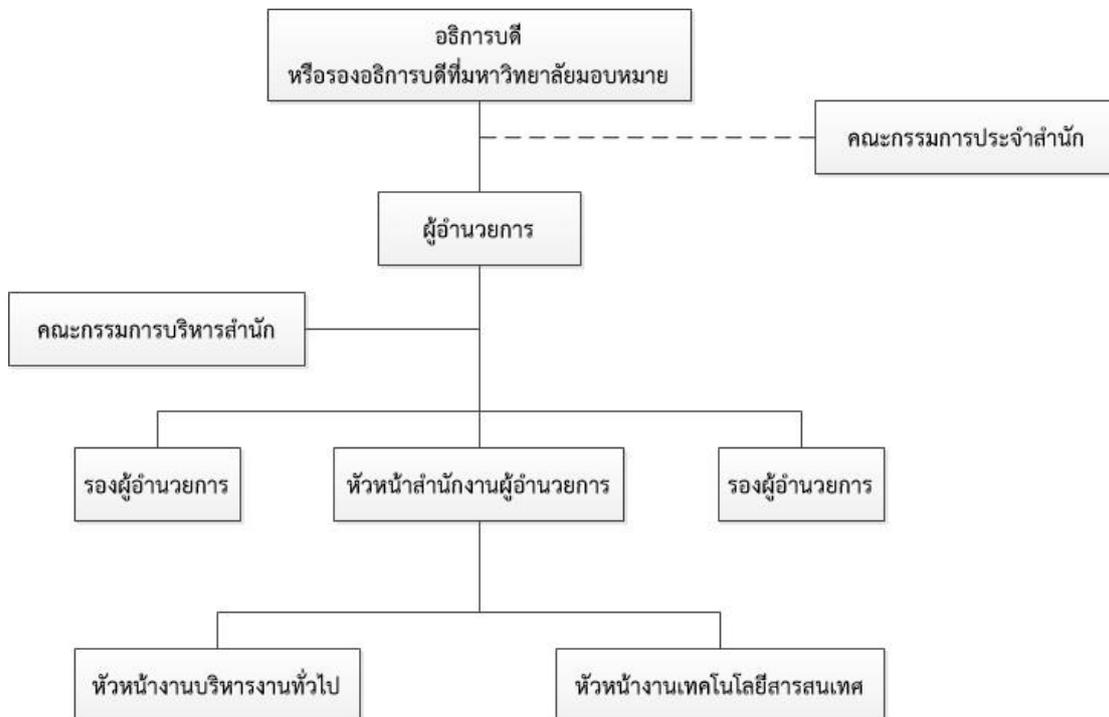
พันธกิจ

1. พัฒนาการบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานระดับสากล
2. พัฒนามหาวิทยาลัยให้ก้าวสู่องค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ
3. ส่งเสริมศักยภาพด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับความสามารถในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มศักยภาพแก่บุคลากร นักศึกษา และท้องถิ่น
4. พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเชื่อมโยงองค์ความรู้กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อสร้างความร่วมมือที่เข้มแข็ง ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
5. ส่งเสริม สนับสนุนองค์กรให้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
6. พัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาให้มีคุณภาพโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

วัตถุประสงค์

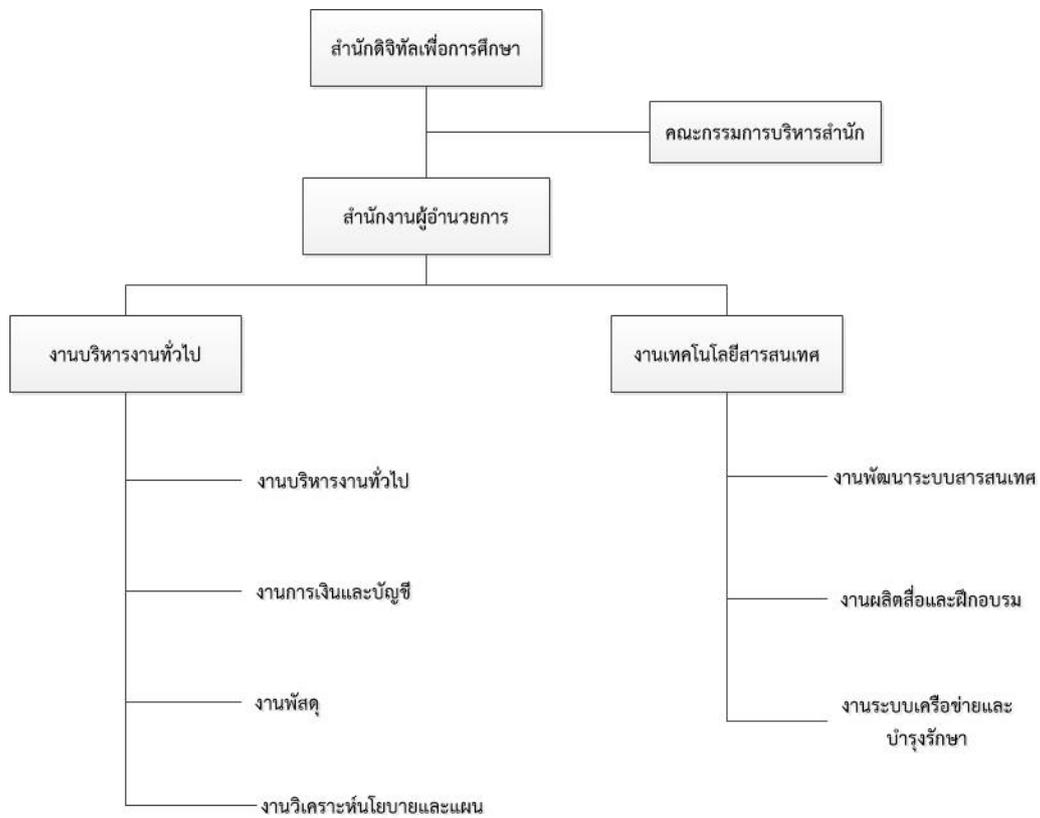
1. เพื่อพัฒนาระบบดิจิทัลให้ตอบสนองนโยบายและสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ตามภารกิจทั้ง 4 ด้าน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม
2. เพื่อพัฒนาสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อการบริหารจัดการและเพื่อการเรียนรู้
3. เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และให้บริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนสร้าง เครือข่ายดิจิทัลทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3. โครงสร้างการบริหารงานและโครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 1.1 โครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างการบริหารงานและโครงสร้างองค์กร (ต่อ)



ภาพที่ 1.2 โครงสร้างองค์กร

4. ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



อาจารย์อานาจ โกวรรณ
ผู้อำนวยการ



อาจารย์ ดร.ทิวาวลัย ต๊ะการ
รองผู้อำนวยการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์
รองผู้อำนวยการ



นายมารุต เปี่ยมเกต
หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ



นางสวานันทวดี คุณศิลป์
หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป



นายธีระพงษ์ ใจคำมา
หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. บุคลากรของสำนักงานดิจิทัลเพื่อการศึกษา

หน่วยการเงินและบัญชี



นางสาวจิริยา หมีนแก้ว
นักวิชาการเงินและบัญชี

หน่วยแผนและงบประมาณ



นางสาวเสฐฐพร เสทชะยะ
นักวิเคราะห์นโยบายและ

หน่วยบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์



นายวิthur อุ่นแสน
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายอานนท์ มะโนเมือง
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายวิวัฒน์ชัย ชำประไพ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายเจษฎา ยาวุทธิ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

หน่วยพัฒนาระบบสารสนเทศ



นายบัณฑิต นันทะเทศ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายกุลชาติ ปัญญาดี
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายชลิต โปธา
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

บุคลากรของสำนักงานดิจิทัลเพื่อการศึกษา (ต่อ)

หน่วยการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์



นางสาวพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นางสาวรุ่งทิวา กิตติยังกุล
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายกฤษณ์ ขาวศรี
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายณัฐพงษ์ วงศ์จันทร์ตา
นักวิชาการศึกษา

หน่วยดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์



นายปิยะพงษ์ หินเกษ
นักวิชาการศึกษา



นายจรรุญ บุตรแก้ว
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

6. จำนวนผู้บริหารและบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

สำนักดิจิทัลเพื่อศึกษามีบุคลากรทั้งหมด 21 คน สามารถแบ่งออกเป็นประเภท ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้บริหารและบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2563 ดังนี้

ประเภทบุคลากร	จำนวน
ข้าราชการ	1
ลูกจ้างประจำ	-
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ	20
พนักงานราชการ	-
รวม	21

ตารางที่ 2 จำนวนผู้บริหารและบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2563 จำแนกวุฒิการศึกษา ดังนี้

ประเภทบุคลากร	จำแนกตามวุฒิการศึกษา			รวม
	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	
ข้าราชการ	-	1	-	1
ลูกจ้างประจำ	-	-	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ	12	6	2	20
พนักงานราชการ	-	-	-	-
รวม	12	7	2	21

7. ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ

7.1 แหล่งงบประมาณ

แหล่งงบประมาณ	ปีงบประมาณ 2563
งบประมาณเงินแผ่นดิน	9,048,300.00
งบประมาณเงินรายได้	2,519,200.00
รวมทั้งสิ้น	11,567,500.00

7.2 แนวทางการจัดสรรงบประมาณ

แนวทางการจัดสรรงบประมาณประจำปี 2563 จะจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายต่างๆ ดังนี้

7.2.1 งบประมาณแผ่นดิน จัดสรรเป็นงบดำเนินงานตามกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

แผนงานผลผลิต กิจกรรม/	ประเภทงบ รายจ่าย	งบประมาณที่ ได้รับจัดสรร
แผนงาน : พื้นฐานด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์		
ผลผลิต : ผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการศึกษา		
1. การบริหารจัดการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	งบดำเนินงาน	100,000.00
2. การบริหารจัดการเพื่อให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	งบดำเนินงาน	2,236,500.00
3. การพัฒนาบุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	งบดำเนินงาน	95,000.00
4. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี	งบดำเนินงาน	55,000.00
5. การพัฒนางานด้านประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินการเพื่อการจัดการความรู้ (KM) และการดำเนินการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	งบดำเนินงาน	50,000.00
6. การยกระดับทักษะการผลิตสื่อเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์เต็มรูปแบบของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	งบดำเนินงาน	25,000.00
7. การจัดการระบบ Cloud Web Server Hosting เพื่อสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนาเว็บไซต์ของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	งบดำเนินงาน	40,000.00
ยุทธศาสตร์ที่ พัฒนาระบบการบริหารจัดการของ 4 มหาวิทยาลัย		
1. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย	งบดำเนินงาน	7,200.00
แผนงาน : บุคลากรภาครัฐ		
ผลผลิต : รายการค่าใช้จ่ายบุคลากรภาครัฐ		
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการศึกษา		
1. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	งบเงินอุดหนุน	6,439,600.00
รวมงบประมาณเงินแผ่นดิน		9,048,300.00

7.2.2 งบประมาณเงินรายได้ จัดสรรเป็นงบดำเนินงานตามกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

แผนงานผลผลิต กิจกรรม/	ประเภทงบ รายจ่าย	งบประมาณที่ ได้รับจัดสรร
แผนงาน : พื้นฐานด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์		
ผลผลิต : ผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		
ยุทธศาสตร์ที่ ยกระดับคุณภาพการศึกษา 2		
1. การบริหารจัดการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	งบดำเนินงาน	255,000.00
2. การใช้งานซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ	งบดำเนินงาน	1,400,000.00
3. การอบรมเชิงปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และดิจิทัลสำหรับอาจารย์และบุคลากร	งบดำเนินงาน	98,000.00
4. การอบรมเชิงปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลสำหรับนักศึกษา	งบดำเนินงาน	110,000.00
ผลผลิต : ผลงานการให้บริการวิชาการ		
ยุทธศาสตร์ที่ สร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น 3		
1. การอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนและท้องถิ่น	งบดำเนินงาน	13,000.00
แผนงาน : บุคลากรภาครัฐ		
ผลผลิต : รายการค่าใช้จ่ายบุคลากรภาครัฐ		
ยุทธศาสตร์ที่ 2ยกระดับคุณภาพการศึกษา		
2. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	งบดำเนินงาน	643,200.00
รวมงบประมาณเงินรายได้		2,519,200.00

8. ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินปีที่ผ่านมา

จุดที่ควรพัฒนา

ควรพัฒนาระบบ E-SAR ให้สามารถดำเนินการกรอกรายงานได้ตั้งแต่ต้นปีการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติของแต่ละหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน

เนื่องจากเกณฑ์ประกันคุณภาพในปีงบประมาณ 2563 เป็นเกณฑ์ใหม่ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการปรับแก้โปรแกรม E-Sar รวมทั้งจัดทำรายงานผลการดำเนินงานในส่วนของผู้ดูแลตัวบ่งชี้ของแต่ละสำนักฯ รวมทั้งตารางแสดงผลแบบใหม่ในส่วนของคณะกรรมการ ซึ่งในส่วนนี้คล้ายกับการพัฒนาโปรแกรมใหม่ 5 โปรแกรม ทำให้เสร็จไม่ทันต่อการใช้งานในต้นปีงบประมาณ 2563 ประกอบกับช่วงโควิด สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้รับมอบหมายให้พัฒนา จัดหาและส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ทำให้มีเวลาในการพัฒนาระบบ E-Sar ล่าช้า แต่ทันในการใช้อบรมและงานในเดือนกันยายน 2563

บทที่ 2

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ จำนวน 2 องค์ประกอบ 8 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน	
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	กระบวนการ
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	ผลลัพธ์
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผลลัพธ์
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	กระบวนการ
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	กระบวนการ
1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน	
2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	ผลลัพธ์
2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	ผลลัพธ์

องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่หลักของหน่วยงานสนับสนุน คือ การสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหาร หรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนา และการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน และสอดคล้องยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ดังนั้นหน่วยงานต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของหน่วยงานแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 ปีขึ้นไป เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานควรมีความครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกัน

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรมค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลัก หรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

รอบระยะเวลา ปีงบประมาณ (1 ตุลาคม ถึง 30 กันยายน)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรอย่างน้อยร้อยละ 80 มีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
2. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์อย่างครบถ้วน
3. มีตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
4. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีในข้อ 2
6. มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
7. มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 - 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
2. การวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานกับนโยบาย จุดเน้น แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย
3. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำแผนกลยุทธ์
4. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงแผนกลยุทธ์ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
5. เอกสารหลักฐานการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงาน ไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน
6. รายละเอียดตัวบ่งชี้ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี
7. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
8. เอกสารการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี
9. เอกสารหรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงการรายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
10. เอกสารการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
11. เอกสารการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
12. เอกสารการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>มีแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรอย่างน้อยร้อยละ 80 มีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (เอกสารหมายเลข 1.1.1-1) และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2562 (เอกสารหมายเลข 1.1.1-2) โดยสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 (เอกสารหมายเลข 1.1.1-3) ในกิจกรรมดังกล่าวผู้บริหารและบุคลากร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ได้ร่วมกันจัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ (พ.ศ. 2563-2567) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562 มีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน</p> <p>โดยสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้นำเสนอ Road map และ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ (พ.ศ. 2563 -2567) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562 ต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อพิจารณาในคราวประชุม ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2563 ตามระเบียบวาระที่ 4.1 และ 4.2 ซึ่งที่ประชุมได้มีมติให้ปรับรายละเอียดตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนัก (เอกสารหมายเลข 1.1.1-4 และ1.1-1-5)</p>	<p>1.1.1-1 แผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม</p> <p>1.1.1-2 แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2562</p> <p>1.1-1-3 โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี 2563</p> <p>1.1-1-4 แผนยุทธศาสตร์ (พ.ศ. 2563-2567) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562</p> <p>1.1-1-5 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ครั้งที่ 1/2563 วันอังคารที่ 7 มกราคม 2563</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 2	<p>มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สุดคล้องกับแผนกลยุทธ์อย่างครบถ้วน</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (พ.ศ. 2563-2567) ฉบับปรับปรุงปี 2562 (เอกสารหมายเลข 1.1-2-1 ถึง 1.1-2-2)</p>	<p>1.1-2-1 แผนยุทธศาสตร์ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (พ.ศ. 2563-2567) ฉบับปรับปรุงปี 2562</p> <p>1.1-2-2 แผนปฏิบัติการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2563</p>
ข้อ 3	<p>มีตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้มีการระบุตัวบ่งชี้ ค่าเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (พ.ศ. 2563-2567) ฉบับปรับปรุงปี 2562 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 เพื่อให้การขับเคลื่อน การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (เอกสารหมายเลข 1.1-3-1 และ 1.1-3-2)</p>	<p>1.1-3-1 แผนยุทธศาสตร์สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (พ.ศ. 2563-2567) ฉบับปรับปรุงปี 2562</p> <p>1.1-3-2 แผนปฏิบัติการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2563</p>
ข้อ 4	<p>มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้มีการประชุมบุคลากรเพื่อถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (พ.ศ. 2563-2567) ฉบับปรับปรุงปี 2562 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 ในการประชุมบุคลากรเมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2563 (เอกสารหมายเลข 1.1-4-1)</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้มีการเผยแพร่แผนยุทธศาสตร์สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (พ.ศ.</p>	<p>1.1-4-1 รายงานการประชุมบุคลากร วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2563 ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง ชั้น 3 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.1-4-2 หน้าเว็บไซต์สำนักดิจิทัลฯ https://www.digital.cmru.ac.th/ การเผยแพร่แผนยุทธศาสตร์ (พ.ศ. 2563-2567) ฉบับปรับปรุง ปี 2562 และแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	2563-2567) ฉบับปรับปรุงปี 2562 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 บนเว็บไซต์ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เพื่อแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบถึงแนวทางการบริหารงานของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 1.1-4-2)	
ข้อ 5	<p>มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีในข้อ 2</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบและมีการกำกับติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องทุกไตรมาส เสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อรายงานผลการดำเนินงานโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนที่วางไว้ (เอกสารหมายเลข 1.1-5-1 ถึง 1.1.5-4)</p>	<p>1.1-5-1 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2563 รอบ 3 เดือน (ตุลาคม – ธันวาคม 2562)</p> <p>1.1-5-2 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2563 รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2562 – มีนาคม 2563)</p> <p>1.1-5-3 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2563 รอบ 9 เดือน (ตุลาคม 2562 – มิถุนายน 2563)</p> <p>1.1-5-4 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2562 รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)</p>
ข้อ 6	<p>มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา</p> <p>ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้มีการกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน รับฟังปัญหา และ</p>	<p>1.1-6-1 รายงานการประชุมบุคลากร วันที่ 6 ธันวาคม 2562 ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง ชั้น 3 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.1-6-2 รายงานการประชุมบุคลากร วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2563</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งร่วมกันพิจารณาปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ผ่านการประชุมบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (เอกสารหมายเลข 1.1-6-1 ถึง 1.1-6-4) มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส เสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา (เอกสารหมายเลข 1.1-6-5 ถึง 1.1-6-8)</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามภารกิจที่ได้กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ เสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เพื่อพิจารณา รวมถึงการรายงานผลสำเร็จของการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (เอกสารหมายเลข 1.1-6-9 ถึง 1.1-6-10)</p>	<p>ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง ชั้น 3 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.1-6-3 รายงานการประชุมบุคลากร วันที่ 11 สิงหาคม 2563</p> <p>ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง ชั้น 3 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.1-6-4 รายงานการประชุมบุคลากร วันที่ 17 กันยายน 2563</p> <p>ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง ชั้น 3 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.1-6-5 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2563 รอบ 3 เดือน (ตุลาคม – ธันวาคม 2562)</p> <p>1.1-6-6 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2563 รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2562 – มีนาคม 2563)</p> <p>1.1-6-7 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2563 รอบ 9 เดือน (ตุลาคม 2562 – มิถุนายน 2563)</p> <p>1.1-6-8 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2562 รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
		<p>1.1-6-9 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักครั้งที่ 2/2562 วันที่ 14 พฤศจิกายน 2562 ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.1-6-10 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักครั้งที่ 1/2563 วันที่ 7 มกราคม 2563 ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p>
ข้อ 7	<p>มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และ รายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการ ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผน ยุทธศาสตร์ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (พ.ศ. 2563-2567) ฉบับปรับปรุงปี 2562 และแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 รายงานผลการดำเนินงานต่อที่ ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อพิจารณา และให้ข้อเสนอแนะ รวมถึงนำจุดที่ควรพัฒนา ปรับปรุง และประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานใน ปีงบประมาณถัดไป (เอกสารหมายเลข 1.1-7-1 ถึง 1.1-7-2)</p>	<p>1.1-7-1 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักครั้งที่ 2/2562 วันที่ 14 พฤศจิกายน 2562 ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.1-7-2 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักครั้งที่ 1/2563 วันที่ 7 มกราคม 2563 ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 8	<p>มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ประจำปี</p> <p>จากการดำเนินงานในข้อที่ 7 ของสำนักดิจิทัล เพื่อการศึกษา ได้นำเอาข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประจำสำนักมาปรับปรุงแผน ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีดังนี้</p> <p>จากการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ คราวประชุมที่ 1/2563 คณะกรรมการให้ ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ (เอกสารหมายเลข 1.1-8.1)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. วาระที่ 4.1 Road Map สำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา คณะกรรมการมีมติให้มีการ ปรับแก้ไขดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 กรอบแนวคิดในการบริหารงานให้คลอบคลุมทุกยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน 1.2 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ควร กำหนดเป้าหมายหลักของหน่วยงาน คือ Digital University <p>จากข้อเสนอแนะดังกล่าวจึงได้มีการปรับปรุง Road Map ให้สอดคล้องกับ 4 ยุทธศาสตร์ของ หน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายหลักของ หน่วยงานคือ Digital University (เอกสาร หมายเลข 1.1-8.2)</p> 2. วาระที่ 4.2 (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์สำนัก ดิจิทัลเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2563-2567 คณะกรรมการมีมติให้ปรับปรุงดังนี้ 	<p>1.1-8-1 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักครั้งที่ 1/2563 วันที่ 7 มกราคม 2563 ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง</p> <p>1.1-8-2 Road Map</p> <p>1.1-8-3 แผนยุทธศาสตร์สำนัก ดิจิทัลเพื่อการศึกษา ฉบับปรับปรุงปี 2563</p> <p>1.1-8-4 แผนปฏิบัติการ สำนัก ดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2564</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>2.1 ควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้พัฒนารายวิชาและสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ในการร่วมมือจัดทำรายวิชาออนไลน์แบบเต็มรูปแบบ</p> <p>2.2 โครงการความร่วมมือระหว่างผู้พัฒนารายวิชาและสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาเพื่อจัดทำรายวิชาออนไลน์เต็มรูปแบบตัวชี้วัดที่ 2.1 จำนวนรายวิชาออนไลน์เต็มรูปแบบ ควรเพิ่มตัวชี้วัดให้มีความท้าทายมากยิ่งขึ้น ให้ทางคณะเป็นผู้จัดทำรายวิชา โดยมีสำนักดิจิทัลฯ เป็นผู้สนับสนุน</p> <p>จากข้อเสนอแนะดังกล่าวจึงได้มีการปรับปรุงโดยข้อที่ 2.1 ทางทีมงานฝ่ายอีเลิร์นนิ่ง ได้ดำเนินการประสานงานกับอาจารย์ที่สนใจในการจัดทำรายวิชาออนไลน์ จำนวน 2 รายวิชาได้แก่ รายวิชาภาษาฝรั่งเศสเบื้องต้น และ รายวิชาทวิภาษา ซึ่งเป็นการร่วมมือกันในการออกแบบและพัฒนาวิชาให้ดีขึ้นอย่างเต็มรูปแบบ และได้ปรับปรุงแก้ไขตัวชี้วัดที่ ตามข้อแนะนำในข้อ 2.2 ใน แผนยุทธศาสตร์ ฉบับปรับปรุง 2563 (เอกสารหมายเลข 1.1-8.3) และแผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (เอกสารหมายเลข 1.1-8.4)</p>	

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
8 ข้อ	8 ข้อ	✓	5	8 ข้อ

จุดแข็ง

1. สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีส่วนร่วมจากผู้บริหาร บุคลากร และผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์ รองผู้อำนวยการ	โทรศัพท์ : 053-885934
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวเสกฐพร เสทระยะ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	โทรศัพท์ : 053-885943

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน แต่ให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้แก่

- 1) ผลิตบัณฑิตและพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษา
- 2) ยกระดับคุณภาพการศึกษา
- 3) สร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
- 4) พัฒนาระบบบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย

สูตรการคำนวณ

1. คำนวณค่าร้อยละของแผนปฏิบัติราชการประจำปี

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณ
ที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี
ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\frac{\text{ร้อยละของแผนปฏิบัติการประจำปีที่บรรลุเป้าหมาย}}{100} \times 5$$

ผลการดำเนินงาน

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2563-2567) และแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2563 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ข้อมูลพื้นฐาน	ผลการดำเนินงาน
จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	40
จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน	43
จำนวนตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถประเมินได้	3
ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี	93.02

1. คำนวณค่าร้อยละของแผนปฏิบัติการประจำปี

จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณ
ที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

× 100

จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี
ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน

40

× 100 = 93.02

43

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

ร้อยละของแผนปฏิบัติการประจำปีที่บรรลุเป้าหมาย

$$\frac{100}{93.02} \times 5 = 4.65$$

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1.2-1-1 รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2563

1.2-1-2 หลักสูตรการสร้างและบริหารจัดการห้องเรียนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams ซึ่งเป็นหลักสูตรที่สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการจัดอบรมเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับอาจารย์ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยในการจัดการเรียนการสอนประจำภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ในรูปแบบออนไลน์ และสนับสนุนการใช้ระบบบริหารจัดการห้องเรียนออนไลน์ Microsoft Teams เป็นระบบหลักของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์ รองผู้อำนวยการ	โทรศัพท์ : 053-885930
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวนันทาวดี คุณศิลป์ หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	โทรศัพท์ : 053-885686

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณาประเด็นสำคัญ คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือ บุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ ตามปีงบประมาณหรือปีการศึกษาซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุมอย่างน้อย 3 ประเด็นดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

หมายเหตุ

สำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้มีพันธกิจหลักด้านบริการโดยตรง อนุโลมให้ใช้คะแนนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในกรณีที่หน่วยงานจัดโครงการ

วิธีการคำนวณความพึงพอใจของผู้รับบริการ

$$\text{คะแนนความพึงพอใจ} = \frac{\sum x_i n_i}{\sum n_i}$$

x_i = คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ i (คะแนนเต็ม 5) หรือ ค่าเฉลี่ยโครงการ/กิจกรรม ที่ i

n_i = จำนวนคนที่ตอบประเมินความพึงพอใจ ครั้งที่ i หรือตอบแบบสอบถามโครงการ/กิจกรรมที่ i

$i = 1$ ถึง p

p = จำนวนครั้งที่สำรวจความพึงพอใจ หรือจำนวนโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของผู้รับบริการ
หรือไม่น้อยกว่า 100 คนต่อปี

หน่วยงานสนับสนุน ประเมินผลการดำเนินงานปีงบประมาณ และนำผลไปวิเคราะห์ สังเคราะห์กับผลการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

ตัวอย่าง การคำนวณสำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้มีพันธกิจหลักด้านบริการโดยตรง

สำนัก/กองปีงบประมาณได้จัดกิจกรรม/โครงการให้บริการ จำนวน 5 โครงการ และมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายละเอียดดังนี้

กิจกรรม/โครงการที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.55	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.55	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 80 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.85	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 95 คน

กิจกรรม/โครงการที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.15	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.30	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 85 คน

$$\text{ดังนั้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{(3.55 \times 90) + (4.55 \times 80) + (3.85 \times 95) + (4.15 \times 90) + (4.30 \times 85)}{90 + 80 + 95 + 90 + 85} = 4.0642$$

$$90 + 80 + 95 + 90 + 85$$

ดังนั้น คะแนนที่ได้ = 4.06

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมิน 5 ประเด็น

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินงานด้านการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล ตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ว่า “เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุน คุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน” จึงได้จัดทำแผนบริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากร ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ร่วมกันจัดทำแผนการบริการฯ โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประจำปี 2562 ร่วมกับแผนยกระดับคุณภาพการศึกษาของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 และเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2563 องค์กรประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) และตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด 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 โดยจัดทำแผนการบริการเพื่อพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้ได้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการสร้างนวัตกรรมการติดตามผลการให้บริการที่ตนเองขอในรูปแบบออนไลน์ (เอกสารประกอบ 1.3-1)

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการตามแผนบริการ ประกอบไปด้วยกิจกรรม 1) แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) 2) พัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and

Evaluation System : MES) 3) อบรมการใช้งานระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) แก่บุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา 4) สรุปผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะเพื่อการบริหารในปีถัดไป โดยมีผลการดำเนินงาน คือ สำนักดิจิทัลมีระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) ให้ผู้ใช้บริการสำนักดิจิทัลสามารถติดตามการร้องขอรับบริการของตนได้บนระบบออนไลน์ และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 ที่ 4.95 โดยสำรวจจากผู้ใช้บริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ระหว่างเดือน สิงหาคม-กันยายน 2563 ผ่านการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่ผู้รับบริการร้องขอในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) จำนวน 103 คน ทั้งนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แยกตามประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.93
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.95
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.90
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.98
5. ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.97

รวมค่าเฉลี่ยการบริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 ภาพรวมทุกประเด็น เป็น 4.95 (เอกสารประกอบ 1.3-2)

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ได้รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 3/2563 วันที่ 30 กันยายน 2563 ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มติที่ประชุม รับทราบ (เอกสารประกอบ 3.1-3)

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
ไม่น้อยกว่า 4.00	4.95	✓	4.95	ไม่น้อยกว่า 4.30

เอกสารหลักฐานการอ้างอิง

- 1.3-1 แผนบริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 (หน้าที่ 17-19)
- 1.3-2 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 (หน้าที่ 7-20)
- 1.3-3 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 3/2563 วันที่ 30 กันยายน 2563 ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (หน้าที่ 2-3)

จุดแข็ง

1. มีการดำเนินงานตามแผนบริการ และบรรลุตามตัวชี้วัดของแผนบริการ
2. มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุมงานบริการทุกด้านของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา จำนวน 7 กลุ่มงาน
3. มีการประเมินความพึงพอใจครอบคลุมประเด็น ตามเกณฑ์การประเมิน ทั้ง 5 ประเด็น

จุดที่ควรพัฒนา

ไม่มี

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	นายมารุต เปี่ยมเกตุ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการฯ	โทรศัพท์ : 053-885939
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวรุ่งทิวา กิตติยงกุล นักวิชาการคอมพิวเตอร์	โทรศัพท์ : 053-885934

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การจัดการความรู้ (KM)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการหาความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ
5. มีการกำกับติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในข้อ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติจริง
6. มีองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้อย่างน้อย 1 ประเด็น และเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4-5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : ...6....ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการหาความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้กำหนดแนวทางการบริหารและการปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยการรวบรวมการสร้าง และการกระจายความรู้ของบุคลากรเพื่อให้เกิดการต่อยอดของความรู้ นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ก่อให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ ขึ้นภายในองค์กร จากการนำเอาข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประกันคุณภาพในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มาจัดทำแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และดำเนินการตามแผนโดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (เอกสารหมายเลข 1.4-1-1) และได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (เอกสารหมายเลข 1.4-1-2) ซึ่งประเด็นความรู้ดังกล่าวสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (MIS) และระบบสนับสนุนผู้บริหาร (ESS) เพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน (Sustainable MIS) ของแผนยุทธศาสตร์ ฉบับปรับปรุง 2562 (เอกสารหมายเลข 1.4-1-3) สำนักฯ ได้จัดประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) เพื่อกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 1.4-1-4) ในที่ประชุมได้นำเสนอปัญหาที่พบที่ต้องการดำเนินการปรับปรุงและแก้ไข ซึ่งแต่ละฝ่ายได้แลกเปลี่ยนปัญหาในการดำเนินงาน</p>	<p>1.4-1-1 คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563</p> <p>1.4-1-2 แผนการจัดการความรู้ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 (หน้าที่ 5-6)</p> <p>1.4-1-3 แผนยุทธศาสตร์สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ฉบับปรับปรุง 2562 (หน้าที่ 17-21)</p> <p>1.4-1-4 รายงานการประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ครั้งที่ 1/2563 หน้าที่ 2</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ด้านต่าง ๆ และเมื่อพิจารณาร่วมกันแล้วพบว่า ปัญหาด้านการบริหาร เว็บไซต์เป็นปัญหาเร่งด่วนที่ต้องได้รับการแก้ไข เนื่องจากถ้าไม่มีการพัฒนาอาจส่งผลกระทบต่อ การตรวจสอบและจัดอันดับของ webometrics ของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการที่เข้าร่วมประชุมได้ ร่วมกันแสดงความคิดเห็น และได้กำหนดประเด็นการจัดการความรู้ ปีงบประมาณ 2563 เรื่อง การบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มี ประสิทธิภาพ และปลอดภัย</p>	
<p>ข้อ 2</p>	<p>มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะ อย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1</p> <p>ประเด็นการจัดการความรู้ (KM) เรื่อง การบริหารจัดการเว็บไซต์ ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย ในข้อที่ 1 นั้น ได้ดำเนิน ตามแผนการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (เอกสารหมายเลข 1.4-2-1) โดยมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ให้แก่ผู้รับผิดชอบงาน ทางด้านระบบสารสนเทศ และผู้ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ ใน มหาวิทยาลัย ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป ซึ่งในการจัดประชุมคณะกรรมการ จัดการความรู้ (KM) เพื่อหาแนวทางร่วมกัน ในการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย พร้อมทั้งเสนอให้นำประเด็นการจัดการความรู้ (KM) เพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การบริหารจัดการเว็บไซต์ ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย ในเวทีตลาดนัด KM ใน ระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 1.4-2-2 ถึง เอกสารหมายเลข 1.4-2-3)</p>	<p>1.4-2-1 แผนการจัดการความรู้ ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 (หน้าที่ 5-6)</p> <p>1.4-2-2 รายงานการประชุม คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ครั้งที่ 2/2563 หน้า 2</p> <p>1.4-2-3 บันทึกข้อความเชิญ เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ด้านการจัดการความรู้ (KM) ในรูปแบบออนไลน์</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 3	<p>มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อที่ 1</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้นำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นหน่วยงานแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยได้จัดประชุมผู้เกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ (KM) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรในหัวข้อที่มอบหมาย ผู้รับผิดชอบจากการประชุมครั้งที่ 2/2563 เกี่ยวกับแนวทางการบริหารเว็บไซต์ให้ปลอดภัย และระบบการจัดการเว็บไซต์สำเร็จรูป (เอกสารหมายเลข 1.4-3-1) รวมทั้งหารือเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเผยแพร่องค์ความรู้ในรูปแบบออนไลน์ให้กลุ่มเป้าหมาย และหน่วยงานอื่น โดยระบบ Zoom meeting ผ่านการประชุมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 3/2563 (เอกสารหมายเลข 1.4-3-2) และได้แจ้งกำหนดการดำเนินงานผ่านการประชุมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 4/2563 (เอกสารหมายเลข 1.4-3-3) ตามแผนการจัดการความรู้ (KM) (เอกสารหมายเลข 1.4-3-4) หลังจากนั้นได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “การบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย” เพื่อนำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการใช้งานการบริหารจัดการเว็บไซต์ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-3-5) และได้ขอเสนอแนะในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปปรับปรุงระบบการจัดการเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น การจัดการความรู้ทำให้รู้จักเครื่องมือและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาด้านการจัดการเว็บไซต์ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเว็บไซต์ (เอกสารหมายเลข 1.4-3-6) หลังจากจัดกิจกรรมอบรมหัวข้อ “การบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย” แล้ว ได้ให้</p>	<p>1.4-3-1 บันทึกการเล่าเรื่อง กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย</p> <p>1.4-3-2 รายงานการประชุม คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ครั้งที่ 3/2563</p> <p>1.4-3-3 รายงานการประชุม คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ครั้งที่ 4/2563</p> <p>1.4-3-4 แผนการจัดการความรู้ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 (หน้าที่ 5-6)</p> <p>1.4-3-5 ภาพกิจกรรมการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย</p> <p>1.4-3-6 คู่มือการบริหารงานเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ และ</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	บุคลากรตอบแบบประเมินความพึงพอใจการเข้าร่วมอบรมแบบออนไลน์ (เอกสารหมายเลข 1.4-3-7) ซึ่งมีผลการประเมินความพึงพอใจการบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย อยู่ในระดับ ดีมาก (เอกสารหมายเลข 1.4-3-8)	<p>ปลอดภัย ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.4-3-7 หน้าจอแบบประเมินความพึงพอใจการเข้าร่วมอบรมการบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย แบบออนไลน์</p> <p>1.4-3-8 ผลการประเมินความพึงพอใจการอบรมการบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย</p>
ข้อ 4	<p>มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บ อย่างเป็นระบบ</p> <p>เมื่อสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้จัดอบรมการบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้รวบรวมเนื้อหา ประเด็นความรู้ มาจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (เอกสารหมายเลข 1.4-4-1) และได้ทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 (เอกสารหมายเลข 1.4-4-2)</p>	<p>1.4-4-1 คู่มือการบริหารงานเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.4-4-2 รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 5	<p>มีการกำกับติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในข้อ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p> <p>หลังจากที่สำนักฯ ได้จัดอบรมการบริหารจัดการเว็บไซต์ ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัยแล้ว ผู้บริหารได้กำกับ ติดตามการใช้งานระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของสำนักอย่างใกล้ชิด และได้ติดตามผลการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง พบว่า</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักดิจิทัลได้มีการพัฒนาเว็บไซต์ Template ให้มีมาตรฐาน W3C ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีการประชาสัมพันธ์ ให้หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยนำไปใช้ในการพัฒนา เว็บไซต์ของหน่วยงาน 2. ได้เว็บไซต์สำเร็จรูป (CMS = Content Management System) ซึ่งได้นำ CMS ที่พัฒนาขึ้นไปใช้งานจริง จำนวน 4 เว็บไซต์ http://www.edu.cmru.ac.th/web2020/main.php http://pingkanakorngames.cmru.ac.th http://www.nruarit2020.cmru.ac.th http://www.bcom.cmru.ac.th 3. นำเครื่องมือ Google Analytics มาตรวจสอบเว็บไซต์ เพื่อให้ได้มาตรฐานและถูกต้อง ปลอดภัย ทำให้เว็บไซต์แต่ละหน่วยงานมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อการบริหารเว็บไซต์ในภาพรวมของ มหาวิทยาลัยต่อไป (เอกสารหมายเลข 1.4-5-1 ถึง เอกสารหมายเลข 1.4-5-2) 	<p>1.4-5-1 ภาพตัวอย่างเว็บไซต์ Template มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ได้นำ CMS ที่พัฒนาขึ้นไปใช้งานจริง</p> <p>1.4-5-2 ภาพการนำเครื่องมือ Google Analytics มาตรวจสอบเว็บไซต์</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 6	<p>มีองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้อย่างน้อย 1 ประเด็น และเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)</p> <p>เมื่อสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้จัดกิจกรรม “การบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย” และได้เข้าร่วมนำเสนอผลงานการจัดการความรู้กับหน่วยงานอื่น ๆ ในกิจกรรมตลาดนัด KM (KM DAY) ในวันที่ 26 มิถุนายน 2563 ผ่านระบบออนไลน์ จัดโดยสำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 1.4-6-1) ซึ่งสำนักได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่ผลงานการจัดการความรู้ในระดับมหาวิทยาลัย เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้จัดทำคู่มือการบริหารงานเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย ของสำนักฯ (เอกสารหมายเลข 1.4-6-2) เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (เอกสารหมายเลข 1.4-6-3) และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 1.4-6-4)</p>	<p>1.4-6-1 ภาพบรรยากาศการเข้าร่วมกิจกรรมตลาดนัด KM (KM DAY) ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2563</p> <p>1.4-6-2 คู่มือการบริหารงานเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.4-6-3 ภาพเว็บไซต์ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาที่เผยแพร่คู่มือการบริหารงานเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.4-6-4 ภาพเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่เผยแพร่คู่มือการบริหารงานเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p>

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
6 ข้อ	6 ข้อ	✓	5	6

จุดแข็ง

1. สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาสามารถบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย รวมทั้งสามารถพัฒนาเว็บไซต์ให้มีมาตรฐาน W3C ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จุดที่ควรพัฒนา

-

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์ รองผู้อำนวยการ	โทรศัพท์ : 053-885930
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวจริยา หมื่นแก้ว นักวิชาการเงินและบัญชี	โทรศัพท์ : 053-885942

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัยกิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียงและการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า และโอกาสในการเกิดเพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานและตัวแทน ที่รับผิดชอบตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน
2. มีการสำรวจความเสี่ยง วิเคราะห์ และสังเคราะห์ประเด็นความเสี่ยง รวมทั้งจัดลำดับความเสี่ยง และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง อย่างน้อย 3 ประเด็นแรกที่มีความเสี่ยงสูงสุด ซึ่งครอบคลุมในประเด็นจากตัวอย่างต่อไปนี้
 - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคาร สถานที่)
 - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน
 - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบการประกันคุณภาพ
 - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร
 - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
3. ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง ในข้อ 2

4. มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

หมายเหตุ คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในหน่วยงานในรอบปี การประเมินที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร ผู้รับบริการ หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของหน่วยงาน ในการควบคุม หรือจัดการกับ ความเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
2. เอกสารการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของหน่วยงาน
3. เอกสารการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงของหน่วยงาน
4. แผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และรายงานผลการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง
5. เอกสารหลักฐานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และเอกสาร หรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย
6. เอกสารหลักฐานการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ :5.....ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานและตัวแทน ที่รับผิดชอบตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาดำเนินการประชุมประกันคุณภาพการศึกษาครั้งที่4/2562 วันที่ 27 กันยายน 2562 ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีมติที่ประชุมพิจารณา (ร่าง) แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยให้นำข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2562 และแผนยกระดับการศึกษาประจำปีงบประมาณ 2563 มาปรับแก้เพื่อใช้เป็นแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563 (เอกสารหมายเลข 1.5-1-1) และเพื่อให้การดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาจึงมีคำสั่ง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ 16/2563 เรื่อง “แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา” ประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาทุกท่านเป็นคณะกรรมการ เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติด้านบริหารความเสี่ยง รวบรวม ศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ระบุประเด็นความเสี่ยง ประเมินโอกาส และผลกระทบของความเสี่ยง จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานและรายงานต่อผู้บริหาร เพื่อร่วมกันนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปปรับใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป (เอกสารหมายเลข 1.5-1-2)</p>	<p>1.5-1-1 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพครั้งที่ 4/2562 วันที่ 27 กันยายน 2562 ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (หน้า4-5)</p> <p>1.5-1-2 คำสั่งสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ 16/2563 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p>
ข้อ 2	<p>มีการสำรวจความเสี่ยง วิเคราะห์ และสังเคราะห์ประเด็นความเสี่ยง รวมทั้งจัดลำดับความเสี่ยง และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ประเด็นแรกที่มีความเสี่ยงสูงสุด</p>	<p>1.5-2-1 รายงานการประชุมบุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา วันที่</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง										
	<p>ผู้รับผิดชอบและผู้กำกับตัวบ่งชี้เสนอ นำ (ร่าง) แผนบริหารความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 ต่อที่ประชุมบุคลากร วันที่ 6 ธันวาคม 2562 โดยได้นำหลักจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามกระบวนการ COSO ERM Model และด้านการทุจริต ตามหลักเกณฑ์การควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 ซึ่งสามารถเทียบเคียงและครอบคลุมประเด็นความเสี่ยงเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK) ได้กำหนดไว้ ดังตารางต่อไปนี้</p> <p>ตารางเชื่อมโยงประเภทความเสี่ยงมาตรฐาน COSO และ เกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)</p> <table border="1" data-bbox="352 1211 1098 1895"> <thead> <tr> <th data-bbox="352 1211 724 1328">COSO</th> <th data-bbox="724 1211 1098 1328">ตัวบ่งชี้1.5 การบริหารความเสี่ยง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="352 1328 724 1440">1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)</td> <td data-bbox="724 1328 1098 1440">ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือ กลยุทธ์ของหน่วยงาน</td> </tr> <tr> <td data-bbox="352 1440 724 1610">2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)</td> <td data-bbox="724 1440 1098 1610">ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศอาคารสถานที่)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="352 1610 724 1724">3. ความเสี่ยงเรื่องการค้าดำเนินงาน (Operation Risk : OR)</td> <td data-bbox="724 1610 1098 1724">ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก</td> </tr> <tr> <td data-bbox="352 1724 724 1895">4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR)</td> <td data-bbox="724 1724 1098 1895">ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ</td> </tr> </tbody> </table>	COSO	ตัวบ่งชี้1.5 การบริหารความเสี่ยง	1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)	ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือ กลยุทธ์ของหน่วยงาน	2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)	ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศอาคารสถานที่)	3. ความเสี่ยงเรื่องการค้าดำเนินงาน (Operation Risk : OR)	ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก	4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR)	ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	<p>6 ธันวาคม 2562 ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (หน้า2)</p> <p>1.5-2-2 แผนบริหารความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 : ระบุความเสี่ยง (หน้าที่ 46-47)</p> <p>1.5-2-3 แผนบริหารความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 : การประเมินความเสี่ยง (หน้าที่ 47-50)</p> <p>1.5-2-4 แผนบริหารความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 : การควบคุมภายในและการจัดการความเสี่ยง (หน้าที่ 51-56)</p>
COSO	ตัวบ่งชี้1.5 การบริหารความเสี่ยง											
1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)	ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือ กลยุทธ์ของหน่วยงาน											
2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)	ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศอาคารสถานที่)											
3. ความเสี่ยงเรื่องการค้าดำเนินงาน (Operation Risk : OR)	ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก											
4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR)	ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ											

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง									
	การทุจริต (ตามหลักเกณฑ์การ ควบคุมภายในสำหรับหน่วยงาน ของรัฐ พ.ศ. 2561)	ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความ เสี่ยงด้านธรรมาภิบาล)	1.5-2-5 แผนบริหาร ความเสี่ยง สำนักดิจิทัล เพื่อการศึกษา ประจำปี งบประมาณ 2563 : ตารางแผนบริหารความ เสี่ยงสำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา ประจำปี งบประมาณ 2563 (หน้าที่ 57-60)									
<p>ที่ประชุมร่วมกันพิจารณา และมีมติเห็นชอบในแผนบริหาร ความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 และมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตามแผน (เอกสารหมายเลข 1.5-2-1)</p> <p>รายละเอียดของแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี งบประมาณ 2563 ที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงฯ สำนักดิจิทัล เพื่อการศึกษาได้จัดทำ ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานตามเกณฑ์ มาตรฐานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2563 ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK) คือร่วมกันสำรวจความเสี่ยง วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ประเด็นความเสี่ยงที่ครอบคลุมตามที่เกณฑ์กำหนดไว้ ดังนี้</p>												
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="352 1451 603 1547">ความเสี่ยง</th> <th data-bbox="603 1451 853 1547">ปัจจัยเสี่ยง</th> <th data-bbox="853 1451 1104 1547">ความสูญเสียที่อาจ เกิดขึ้น</th> </tr> </thead> </table>			ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	ความสูญเสียที่อาจ เกิดขึ้น							
ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	ความสูญเสียที่อาจ เกิดขึ้น										
<table border="1"> <tbody> <tr> <td colspan="3" data-bbox="352 1554 1104 1650">1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR) /ประกันคุณภาพ ความ เสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน</td> </tr> <tr> <td data-bbox="352 1650 603 1843">SR1 ยุทธศาสตร์/ แผนงาน ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย</td> <td data-bbox="603 1650 853 1843">SR1.1 ขาดการ ทบทวนแผนประจำปี</td> <td data-bbox="853 1650 1104 1843">การดำเนินงานของ สำนักฯ ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย</td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="352 1843 1104 1986">2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)/ประกันคุณภาพ ความ เสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)</td> </tr> </tbody> </table>			1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR) /ประกันคุณภาพ ความ เสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน			SR1 ยุทธศาสตร์/ แผนงาน ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	SR1.1 ขาดการ ทบทวนแผนประจำปี	การดำเนินงานของ สำนักฯ ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)/ประกันคุณภาพ ความ เสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)			
1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR) /ประกันคุณภาพ ความ เสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน												
SR1 ยุทธศาสตร์/ แผนงาน ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	SR1.1 ขาดการ ทบทวนแผนประจำปี	การดำเนินงานของ สำนักฯ ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย										
2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)/ประกันคุณภาพ ความ เสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)												

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน			เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	FR1 เบิกจ่าย งบประมาณไม่เป็นไป ตามแผน FR2 งบประมาณไม่ เพียงพอ	FR1.1 ขาดการติดตาม การเบิกจ่าย FR2.1 การคำนวณ งบประมาณใช้จ่ายใน โครงการไม่ครอบคลุม กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น จริง	การเบิกจ่าย งบประมาณไม่เป็นไป ตามค่าเป้าหมาย ไม่สามารถดำเนิน โครงการได้ตามที่ขอ อนุมัติ	
3. ความเสี่ยงเรื่องการดำเนินงาน (Operation Risk : OR)/ประกัน คุณภาพ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน				
	OR1 งานบริการด้าน เครือข่ายและเว็บไซต์ ที่สำนักให้บริการกับ หน่วยงานภายในเกิด การติดขัด ไม่สามารถ ให้บริการได้ เกิดจาก ช่องโหว่ของผู้พัฒนา เว็บไซต์ออกแบบไม่ ตรงกับมาตรฐาน W3C	OR1.1 ผู้พัฒนา เว็บไซต์แต่ละ หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยขาด ความรู้ความเข้าใจการ พัฒนาเว็บไซต์ตาม หลักมาตรฐานการ ออกแบบ	เว็บไซต์/ฐานข้อมูล/ ระบบสารสนเทศของ มหาวิทยาลัย บางส่วน หรือทั้งหมดไม่สามารถ ใช้งานได้	
	OR2 งานบริการด้าน เครือข่ายและเว็บไซต์ ถูกโจมตีจากภายนอก เกิดความเสียหายและ ไม่สามารถให้บริการได้ (ปัจจัยภายนอก)	OR2.1 ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์และ ฐานข้อมูล มหาวิทยาลัยถูกโจมตี	เว็บไซต์/ฐานข้อมูล/ ระบบสารสนเทศของ มหาวิทยาลัย บางส่วน หรือทั้งหมดไม่สามารถ ใช้งานได้	
	OR3 เครื่อง คอมพิวเตอร์ของ ผู้รับบริการงานซ่อม บำรุงคอมพิวเตอร์สูญ หาย	OR3.1 ขาดที่เก็บ คอมพิวเตอร์ที่ ผู้ใช้บริการซ่อมบำรุง นำมาเข้ารับบริการ	เครื่องคอมพิวเตอร์ ของผู้รับบริการสูญ หาย/ภาพลักษณ์สำนัก ฯ เสียหาย	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน			เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	OR4 ผู้ใช้บริการไม่ได้ รับบริการตามที่ คาดหวัง	OR4.1 บุคลากรไม่ สามารถแก้ไขปัญหา หรือให้บริการตามที่ ผู้ร้องขอ	ไม่มีผู้เข้ามาใช้บริการ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	
4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR) / ประกันคุณภาพ ด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ				
	CR1 ผู้ปฏิบัติงานทำ ผิดระเบียบ CR2 ความเสียหายต่อ ทรัพย์สินจากผู้มารับ บริการไม่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ CR3 การทุจริต (ความ เสี่ยงด้านบุคลากรและ ความเสี่ยงด้านธรร มาภิบาล)	CR1.1 ผู้ปฏิบัติงานไม่ ทราบกฎระเบียบ CR2.1 ผู้มาใช้บริการ ไม่ทราบกฎระเบียบ ด้านบริการดิจิทัลของ สำนัก CR2.2 ผู้มาใช้บริการ ไม่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ CR3.1 แรงจูงใจ/ โอกาส/ข้ออ้าง (สามเหลี่ยมการทุจริต, ป.ป.ช)	การดำเนินงานล่าช้า ไปจนถึงไม่สามารถ ดำเนินการได้ เกิดความไม่เป็น ระเบียบเรียบร้อยใน การให้บริการ เกิดความเสียหายต่อ ทรัพย์สินจากการไม่ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ สำนักฯ และ มหาวิทยาลัยเกิดความ เสียหาย	
<p>(เอกสารหมายเลข 1.5-2-2)</p> <p>คณะกรรมการบริการความเสี่ยงฯ ประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยง 4 ขั้นตอนดังนี้</p> <p>1) กำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง โดยพิจารณาเงื่อนไข ในการกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง 2 มิติ คือ โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และผลกระทบของความเสี่ยง (Impact) เพื่อกำหนดระดับความเสี่ยง (Degree of Risks) ของความเสี่ยงแต่ละเหตุการณ์</p>				

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>2) การประเมินโอกาสและผลกระทบของความ เสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยง ประกอบด้วย 2 มิติ คือ โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และผลกระทบของความเสี่ยง (Impact) โดยแสดงผลเป็นการคูณ ของโอกาส และผลกระทบ เพื่อให้ได้มาซึ่งระดับคะแนนความเสี่ยง (Degree of Risks)</p> <p>3) การวิเคราะห์ความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา ได้ดำเนินการประเมินโอกาสและผลกระทบของความ เสี่ยง เพื่อให้ได้มาซึ่งระดับคะแนนความเสี่ยงที่ได้จากผลคูณของ โอกาสและผลกระทบแล้ว จึงนำมาเทียบตามคำอธิบายให้เห็นระดับ ความเสี่ยงที่ชัดเจน เพื่อนำเอาระดับความเสี่ยงสูง และสูงมาก ไป จัดลำดับความเสี่ยงต่อไป</p> <p>4) การจัดลำดับความเสี่ยง จากตารางวิเคราะห์ ความเสี่ยง จะปรากฏข้อมูลระดับความเสี่ยง ซึ่งสำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษาได้นำความเสี่ยงที่อยู่ในระดับความเสี่ยง สูง และสูงมาก จัดลำดับความเสี่ยง เพื่อใช้ในการประเมินมาตรการควบคุมภายใน และจัดการความเสี่ยงต่อไป</p> <p>จากการประเมินความเสี่ยง 4 ขั้นตอน สำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษาได้ประเมินความเสี่ยงสูง และสูงมาก เรียงลำดับคะแนน ความเสี่ยงจากมากไปน้อย ได้ 4 ลำดับดังนี้</p> <p>ความเสี่ยงลำดับ 1 งานบริการด้านเครือข่ายและเว็บไซต์ที่สำนัก ให้บริการกับหน่วยงานภายในเกิดการติดขัด ไม่สามารถให้บริการได้ เกิดจากช่องโหว่ของผู้พัฒนาเว็บไซต์ (4X4=16 สูง)</p> <p>COSO : ความเสี่ยงเรื่องการทำงาน (Operation Risk : OR)</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>ประกันคุณภาพ : ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน</p> <p>ความเสี่ยงลำดับ 2 ความเสียหายต่อทรัพย์สินจากผู้รับบริการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ (4X4=16 สูง)</p> <p>COSO : ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR)</p> <p>ประกันคุณภาพ : ด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ</p> <p>ความเสี่ยงลำดับ 3 งานบริการด้านเครือข่ายและเว็บไซต์ถูกโจมตีจากภายนอก เกิดความเสียหายและไม่สามารถให้บริการได้ (3X4=12 สูง)</p> <p>COSO : ความเสี่ยงเรื่องการดำเนินงาน (Operation Risk : OR)</p> <p>ประกันคุณภาพ : ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก</p> <p>ความเสี่ยงอันดับ 4 เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับบริการงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์สูญหาย (2X5=10 สูง)</p> <p>COSO : ความเสี่ยงเรื่องการดำเนินงาน (Operation Risk : OR)</p> <p>ประกันคุณภาพ : ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (เอกสารหมายเลข 1.5-2-3)</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้ทำการประเมินมาตรการควบคุมภายในตามปัจจัยเสี่ยงของแต่ละรายการความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ ได้แก่ ระดับความเสี่ยง “สูง” และ “สูงมาก” เพื่อประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายใน โดยนำปัจจัยเสี่ยงที่ขาดการควบคุมภายใน มาจัดการความเสี่ยง (Risk Treatment) ด้วยการประเมินทางเลือกการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ : 4T’s Strategies ได้แก่ ยอมรับความเสี่ยง (Take) ควบคุม/ลดความเสี่ยง (Treat) หลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Terminate) ถ้ายโอนความเสี่ยง</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>(Transfer) โดยเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมแปลงเป็นแผนบริหารความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 (เอกสารหมายเลข 1.5-2-4)</p> <p>สรุปกิจกรรมจัดการความเสี่ยงและตัวชี้วัด</p> <p>ความเสี่ยงลำดับ 1 งานบริการด้านเครือข่ายและเว็บไซต์ที่สำนักให้บริการกับหน่วยงานภายในเกิดการติดขัด ไม่สามารถให้บริการได้ เกิดจากช่องโหว่ของผู้พัฒนาเว็บไซต์ (4X4=16 สูง)</p> <p>COSO : ความเสี่ยงเรื่องการดำเนินงาน (Operation Risk : OR)</p> <p>ประกันคุณภาพ : ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน</p> <p>กิจกรรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาาระบบสารสนเทศ หรือเว็บไซต์ ตามหลักมาตรฐาน W3C ให้กับบุคลากรหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่ในการพัฒนาหรือดูแลเว็บไซต์ เพื่อป้องกันการถูกโจมตีทางเว็บไซต์ จากการพัฒนาเว็บที่ไม่เป็นตามรูปแบบหรือมาตรฐานที่วางไว้ 2. ประชาสัมพันธ์ความรู้การพัฒนาาระบบสารสนเทศ ตามหลักมาตรฐาน W3C และเครื่องมือเว็บไซต์สำเร็จรูปที่ได้มาตรฐาน W3C ของสำนักดิจิทัลฯ แก่หน่วยงานอื่น <p>ตัวชี้วัด</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาาระบบสารสนเทศ หรือเว็บไซต์ ตามหลักมาตรฐาน W3C ให้กับบุคลากรหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่ในการพัฒนาหรือดูแลเว็บไซต์ 1 กิจกรรม 	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>2. มีการเผยแพร่ความรู้การพัฒนาระบบสารสนเทศ ตามหลักมาตรฐาน W3C และเครื่องมือเว็บไซต์สำเร็จรูปที่ได้มาตรฐาน W3C ของสำนักดิจิทัลฯ แก่หน่วยงานอื่น อย่างน้อย 1 ช่องทาง</p> <p>ความเสี่ยงลำดับ 2 ความเสียหายต่อทรัพย์สินจากผู้มารับบริการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ (4X4=16 สูง)</p> <p>COSO : ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR)</p> <p>ประกันคุณภาพ : ด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ</p> <p>กิจกรรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแบบฟอร์มการตรวจเช็คสภาพห้องให้บริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา 2. บุคลากรสำนักฯ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเน้นย้ำเรื่องระเบียบ และดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องบริการทุกครั้งด้วยแบบฟอร์ม <p>ตัวชี้วัด</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แบบฟอร์มการตรวจเช็คสภาพห้องให้บริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา <p>ความเสี่ยงลำดับ 3 งานบริการด้านเครือข่ายและเว็บไซต์ถูกโจมตีจากภายนอก เกิดความเสียหายและไม่สามารถให้บริการได้ (3X4=12 สูง)</p> <p>COSO : ความเสี่ยงเรื่องการทำงาน (Operation Risk : OR)</p> <p>ประกันคุณภาพ : ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก</p> <p>กิจกรรมและตัวชี้วัด **ใช้กิจกรรมเดียวกับความเสี่ยงลำดับ 1 งานบริการด้านเครือข่ายและเว็บไซต์ที่สำนักให้บริการกับหน่วยงานภายในเกิดการติดขัด ไม่สามารถให้บริการได้ เกิดจากช่องโหว่ของผู้พัฒนาเว็บไซต์</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>ความเสี่ยงลำดับ 4 เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับบริการงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์สูญหาย (2X5=10 สูง)</p> <p>COSO : ความเสี่ยงเรื่องการค้าดำเนินงาน (Operation Risk : OR)</p> <p>ประกันคุณภาพ : ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (เอกสารหมายเลข 1.5-2-3)</p> <p>กิจกรรม</p> <p>จัดหาที่เก็บเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความปลอดภัยเพื่อป้องกันการสูญหาย</p> <p>ตัวชี้วัด</p> <p>ตู้เก็บเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้มาใช้บริการซ่อมบำรุง 2 วิทยาเขต ได้แก่ เวียงบัว และศูนย์แมริม</p> <p>(เอกสารหมายเลข 1.5-2-5)</p>	
<p>ข้อ 3</p>	<p>ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง ในข้อ 2</p> <p>คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาทุกท่าน ได้ร่วมดำเนินกิจกรรมเพื่อให้บรรลุตัวชี้วัดตามแผนบริหารความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 ดังนี้</p> <p>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 1 งานบริการด้านเครือข่ายและเว็บไซต์ที่สำนักให้บริการกับหน่วยงานภายในเกิดการติดขัด ไม่สามารถให้บริการได้ เกิดจากช่องโหว่ของผู้พัฒนาเว็บไซต์ออกแบบไม่ตรงกับมาตรฐาน W3C</p> <p>COSO : ความเสี่ยงด้านการดำเนินการ</p> <p>ประกันคุณภาพภายใน : ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน</p>	<p>1.5-3-1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 (หน้าที่ 57-81)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>กิจกรรม</p> <p>1. แลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาระบบสารสนเทศ หรือเว็บไซต์ ตามหลักมาตรฐาน W3C ให้กับบุคลากรหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่ในการพัฒนาหรือดูแลเว็บไซต์ เพื่อป้องกันการถูกโจมตีทางเว็บไซต์ จากการพัฒนาเว็บที่ไม่เป็นตามรูปแบบหรือมาตรฐานที่วางไว้</p> <p>2. ประชาสัมพันธ์ความรู้การพัฒนาระบบสารสนเทศ ตามหลักมาตรฐาน W3C และเครื่องมือเว็บไซต์สำเร็จรูปที่ได้มาตรฐาน W3C ของสำนักดิจิทัลฯ แก่หน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย</p> <p>ตัวชี้วัด</p> <p>1. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาระบบสารสนเทศ หรือเว็บไซต์ ตามหลักมาตรฐาน W3C ให้กับบุคลากรหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่ในการพัฒนาหรือดูแลเว็บไซต์ 1 กิจกรรม ในชื่อกิจกรรม Digital KM Day 2020 ผ่านรูปแบบออนไลน์ ระบบ zoom meeting หัวข้อ “การบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและปลอดภัย” วันที่ 27 พฤษภาคม 2563</p> <p>2. มีการเผยแพร่ความรู้การพัฒนาระบบสารสนเทศ ตามหลักมาตรฐาน W3C และเครื่องมือเว็บไซต์สำเร็จรูปที่ได้มาตรฐาน W3C ของสำนักดิจิทัลฯ แก่หน่วยงานอื่น อย่างน้อย 1 ช่องทาง ผ่านเว็บไซต์ http://www.digital.cmru.ac.th</p> <p>เมนูแผนการดำเนินงาน > แผนการจัดการความรู้> เอกสารประกอบ Digital KM Day 2020</p> <p>สรุปการจัดการความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “การบริหารจัดการเว็บไซต์ของ</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>องค์กรให้มีประสิทธิภาพและปลอดภัย” เพื่อสร้างความตระหนัก ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บไซต์ และมีเว็บไซต์สำเร็จรูปที่มี ประสิทธิภาพ PageSpeed insights ไม่น้อยกว่า 80 คะแนน ให้บริการสำหรับหน่วยงานที่มีความต้องการ จึงสามารถลดความ <u>เสี่ยงจากระดับ สูง ให้อยู่ในระดับ ปานกลาง อยู่ในระดับที่ยอมรับได้</u> <u>และมีกระบวนการในการควบคุมความเสี่ยง</u></p> <p>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 2 ความเสียหายต่อทรัพย์สินจากผู้มารับ บริการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ</p> <p>COSO : ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ</p> <p>ประกันคุณภาพภายใน : ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ</p> <p>กิจกรรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแบบฟอร์มการตรวจเช็คสภาพห้องให้บริการสำนักดิจิทัล เพื่อการศึกษา 2. บุคลากรสำนักฯ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเน้นย้ำเรื่อง ระเบียบ และดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องบริการทุก ครั้งด้วยแบบฟอร์ม <p>ตัวชี้วัด</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แบบฟอร์มการตรวจเช็คสภาพห้องให้บริการสำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา สำหรับห้องบริการ 4 ห้อง ได้แก่ ห้องปฏิบัติการ 	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>คอมพิวเตอร์ INC21 ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง ห้องมินิเธียร์เตอร์ และห้องมินิสตูดีโอ</p> <p>สรุปการจัดการความเสี่ยง จากสถิติการให้บริการห้อง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ INC 21 ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง ห้องมินิเธียร์เตอร์ และห้องมินิสตูดีโอ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กันยายน 2563 มีทั้งสิ้น 116 ครั้ง แบ่งเป็นห้องปฏิบัติการ INC21 45 ครั้ง ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง 33 ครั้ง ห้องมินิเธียร์เตอร์ 29 ครั้ง และห้องมินิสตูดีโอ 9 ครั้ง ผลจากการใช้แบบฟอร์มตรวจเช็คสภาพห้อง ไม่พบเหตุการณ์อุปกรณ์ชำรุดอันเนื่องมาจากผู้มาใช้ บริการไม่ปฏิบัติตามกฎ ทำให้ลดความเสี่ยงจากระดับ สูง ให้อยู่ใน ระดับ ต่ำ อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เป็นความเสี่ยง ที่ใช้วิธีควบคุม ปกติไม่ต้องมีการจัดการเพิ่มเติม</p> <p>ประเด็นความเสี่ยงอันดับ 3 งานบริการด้านเครือข่ายและเว็บไซต์ ถูกโจมตีจากภายนอก เกิดความเสียหายและไม่สามารถให้บริการได้ (ปัจจัยภายนอก)</p> <p>COSO : ความเสี่ยงด้านการดำเนินการ</p> <p>ประกันคุณภาพภายใน : ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก</p> <p>กิจกรรม</p> <p>1. แลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาระบบสารสนเทศ หรือเว็บไซต์ ตาม หลักมาตรฐาน W3C ให้กับบุคลากรหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่ในการ พัฒนาหรือดูแลเว็บไซต์ เพื่อป้องกันการถูกโจมตีทางเว็บไซต์ จาก การพัฒนาเว็บที่ไม่เป็นตามรูปแบบหรือมาตรฐานที่วางไว้</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>2. ประชาสัมพันธ์ความรู้การพัฒนาระบบสารสนเทศ ตามหลักมาตรฐาน W3C และเครื่องมือเว็บไซต์สำเร็จรูปที่ได้มาตรฐาน W3C ของสำนักดิจิทัลฯ แก่หน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย</p> <p>ตัวชี้วัด</p> <p>1. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาระบบสารสนเทศ หรือเว็บไซต์ ตามหลักมาตรฐาน W3C ให้กับบุคลากรหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่ในการพัฒนาหรือดูแลเว็บไซต์ 1 กิจกรรม ในชื่อกิจกรรม Digital KM Day 2020 ผ่านรูปแบบออนไลน์ ระบบ zoom meeting หัวข้อ “การบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและปลอดภัย” วันที่ 27 พฤษภาคม 2563</p> <p>2. มีการเผยแพร่ความรู้การพัฒนาระบบสารสนเทศ ตามหลักมาตรฐาน W3C และเครื่องมือเว็บไซต์สำเร็จรูปที่ได้มาตรฐาน W3C ของสำนักดิจิทัลฯ แก่หน่วยงานอื่น อย่างน้อย 1 ช่องทาง ผ่านเว็บไซต์ http://www.digital.cmru.ac.th</p> <p>เมนูแผนการดำเนินงาน > แผนการจัดการความรู้> เอกสารประกอบ Digital KM Day 2020</p> <p>**กิจกรรมและตัวชี้วัด ใช้กิจกรรมเดียวกับความเสี่ยงลำดับ 1 งานบริการด้านเครือข่ายและเว็บไซต์ที่สำนักให้บริการกับหน่วยงานภายในเกิดการติดขัด ไม่สามารถให้บริการได้ เกิดจากช่องโหว่ของผู้พัฒนาเว็บไซต์</p> <p>สรุปผลจัดการความเสี่ยง การใช้กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการสร้างความตระหนักให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามมาตรฐาน เพื่อลดโอกาสการถูกโจมตีทางเครือข่ายจากภายนอก และสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาจัดเตรียม</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>เว็บไซต์สำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพ PageSpeed insights ไม่น้อยกว่า 80 คะแนน ให้บริการสำหรับหน่วยงานที่มีความต้องการสามารถลดความเสี่ยงจากระดับ สูง ให้อยู่ในระดับ ปานกลาง อยู่ในระดับยอมรับได้ และมีกระบวนการในการควบคุมความเสี่ยง ทั้งนี้สำนักดิจิทัลต้องหาเครื่องมืออื่น ๆ ที่จะช่วยลดความเสี่ยงด้านการถูกโจมตีทางเครือข่ายจากภายนอก การเรียกค่าไถ่เพื่อปลดล็อกฐานข้อมูลจากผู้ไม่ประสงค์ดีซึ่งเป็นภัยที่ต้องเฝ้าระวัง ในปีงบประมาณ 2564 ต่อไป</p> <p>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 4 เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับบริการงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์สูญหาย</p> <p>COSO : ความเสี่ยงด้านการดำเนินการ</p> <p>ประกันคุณภาพภายใน : ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน</p> <p>กิจกรรม</p> <p>จัดหาที่เก็บเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความปลอดภัยเพื่อป้องกันการสูญหาย</p> <p>ตัวชี้วัด</p> <p>ตู้เก็บเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้มาใช้บริการซ่อมบำรุง 2 วิทยาเขต ได้แก่ เวียงบัว และศูนย์แมริม เมื่อเดือน ธันวาคม 2562</p> <p>สรุปผลจัดการความเสี่ยง การจัดหาตู้เก็บเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้มาใช้บริการซ่อมบำรุง ทั้ง 2 วิทยาเขต สามารถลดความเสี่ยงจากระดับ สูง ให้อยู่ในระดับ ต่ำ ยอมรับได้ เป็นความเสี่ยงที่ใช้วิธีควบคุมปกติไม่ต้องการจัดการเพิ่มเติม</p> <p>(เอกสารหมายเลข 1.5-3-1)</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 4	<p>มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและ รายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานและ มหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีการติดตามและประเมินผลการ ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2563 ผ่านจากการประชุมประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา และการประชุมบุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ตามลำดับดังนี้ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ติดตามการดำเนินงานปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยง ตามกระบวนการ COSO ERM Model และด้านการทุจริต ตาม หลักเกณฑ์การควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 ซึ่งครอบคลุมประเด็นความเสี่ยงเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การ บริหารความเสี่ยง (RISK) และกระบวนการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็น เกณฑ์มาตรฐานใหม่ (เอกสารประกอบ 1.5-4-1) 2. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงาน สนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้จัดประชุมคณะกรรมการ ประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 10 กันยายน 2563 ห้องประชุมเอื้องสายส่อง แสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน และ ปัญหาอุปสรรคที่พบในการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ โดย ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK) ได้รายงาน ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 ซึ่งสามารถดำเนินงานได้ตาม 	<p>1.5-4-1 รายงานการ ประชุมบุคลากรสำนัก ดิจิทัลเพื่อการศึกษา วันที่ 6 ธันวาคม 2562 ณ ห้อง ประชุมเอื้องสายส่องแสง สำน ก ดิ จิ ทั ล เ พื่ อ การศึกษา (หน้าที่ 2)</p> <p>1.5-4-2 รายงานการ ประชุมคณะกรรมการ ประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานสนับสนุน สำน ก ดิ จิ ทั ล เ พื่ อ การศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปี งบประมาณ 2563 ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 10 กันยายน 2563 ห้องประชุมเอื้องสายส่อง แสง สำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา (หน้าที่ 3-4)</p> <p>1.5-4-3 รายงานการ ประชุมคณะกรรมการ</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>แผนและบรรลุตัวชีวิตของแผนที่ระบุว่า สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยงทุกกิจกรรม และสามารถลดระดับความเสี่ยงจาก ยอมรับไม่ได้ เป็น ยอมรับได้ อย่างน้อย 1 ประเด็น ทั้งนี้สามารถลดความเสี่ยงจาก สูง ยอมรับไม่ได้ เป็นระดับปานกลาง ยอมรับได้ จำนวน 2 ประเด็นความเสี่ยง คือ</p> <p>1) ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 1 งานบริการด้านเครือข่าย และเว็บไซต์ที่สำนักให้บริการกับหน่วยงานภายในเกิดการติดขัด ไม่สามารถให้บริการได้ เกิดจากช่องโหว่ของผู้พัฒนาเว็บไซต์ออกแบบไม่ตรงกับมาตรฐาน W3C</p> <p>2) ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 3 งานบริการด้านเครือข่าย และเว็บไซต์ถูกโจมตีจากภายนอก เกิดความเสียหายและไม่สามารถให้บริการได้ (ปัจจัยภายนอก)</p> <p>และสามารถลดความเสี่ยงจากสูง ยอมรับไม่ได้ เป็นระดับ ต่ำ ยอมรับได้ จำนวน 2 ประเด็นความเสี่ยงคือ</p> <p>1) ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 2 ความเสียหายต่อทรัพย์สินจากผู้รับบริการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ</p> <p>2) ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 4 เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับบริการงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์สูญหาย</p> <p>มติที่ประชุม รับทราบ และให้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2563 (เอกสารประกอบ 1.5-4-2)</p> <p>3. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานสนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้จัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อ</p>	<p>ประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานสนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 23 กันยายน 2563 ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (หน้าที่ 3)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 23 กันยายน 2563 ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เพื่อทบทวนค่าเป้าหมายตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพ เตรียมพร้อมสำหรับการเขียนรายงานผลการประเมินตนเอง SAR โดยผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK) ได้รายงานผลค่าเป้าหมายเท่ากับ 5 คะแนน</p> <p>มติที่ประชุม รับทราบ และมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้จัดทำ (ร่าง) แผนประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2564 ที่ต้นเกี่ยวข้อง (เอกสารประกอบ 1.5-4-3)</p>	
ข้อ 5	<p>มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาสามารถดำเนินการตามแผนงานด้านแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563 ได้ครบทุกกิจกรรมและบรรลุตัวชี้วัดทุกประเด็นปัจจัยเสี่ยงที่กำหนดไว้ และเนื่องด้วยประเด็นความเสี่ยงทั้ง 4 ด้านได้ลดลงอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน จึงจัดประชุม เพื่อสำรวจประเด็นความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2564 ในการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 3/2563 วันที่ 30 กันยายน 2563 ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (หน้าที่ 2-5) มีข้อเสนอแนะและมีมติให้การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปี</p>	<p>1.5-5-1 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานสนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 3/2563 วันที่ 30 กันยายน 2563 ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (หน้าที่ 2-5)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>2564 พิจารณาถึงการกำหนดประเด็นความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยงมาตรฐานสากล COSO และเกณฑ์ประกันคุณภาพภายในระดับหน่วยงานสนับสนุน ที่ประชุมร่วมกันสำรวจความเสี่ยงวิเคราะห์ และสังเคราะห์ประเด็นความเสี่ยง รวมทั้งจัดลำดับความเสี่ยง และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ในประเด็นค่าความเสี่ยง สูงมาก และสูง ซึ่งยอมรับไม่ได้ เพื่อนำไปจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2564 ดังนี้</p> <p>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 1 การดำเนินงานโครงการ กิจกรรมของสำนักฯ ไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ (5X4=20 สูงมาก)</p> <p>COSO : ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)</p> <p>ประกันคุณภาพ : ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน</p> <p>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 2 งานบริการด้านเครือข่ายและเว็บไซต์ ถูกโจมตีจากภายนอก ถูกเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูล เกิดความเสียหาย และไม่สามารถให้บริการได้ (4X5=20 สูงมาก)</p> <p>COSO ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)/ ประกันคุณภาพ : ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก</p> <p>**เป็นประเด็นที่หยิบมาจากข้อเสนอแนะตามรายงานผลการดำเนินงานความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563 ที่ว่า สำนักฯ ควรจัดทำความเสี่ยงประเด็นการเฝ้าระวังเครือข่ายถูกโจมตีจากภายนอกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในปีต่อไป</p> <p>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 3 เอกสารราชการที่ไม่ได้รับผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สูญหาย (4X4=16 สูง)</p>	<p>1.5-5-2 (ร่าง) แผนบริหารความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>COSO ความเสี่ยงเรื่องการค้าดำเนินงาน (Operation Risk : OR)/ ประกันคุณภาพ : ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน</p> <p>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 4 การจัดซื้อจัดจ้างผิดระเบียบ (3X4=12 สูง)</p> <p>COSO ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR)</p> <p>ประกันคุณภาพ : ด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ</p> <p>ทั้งนี้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ได้ ทำการวิเคราะห์ครบทุกประเด็นความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยง มาตรฐานสากล COSO และเกณฑ์ประกันคุณภาพภายใน ระดับ หน่วยงานสนับสนุน และมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ จัดทำ (ร่าง) แผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2564 และ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป (เอกสารประกอบ 1.5-5-1) (เอกสารประกอบ 1.5-5-2)</p>	

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
5 ข้อ	5 ข้อ	✓	5 คะแนน	5 ข้อ

จุดแข็ง

1. สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง โดยวิเคราะห์ความเสี่ยงจากพันธกิจหลักของสำนักฯ รวมทั้งดำเนินการวิเคราะห์ครบทุกประเด็นความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยงมาตรฐานสากล COSO และเกณฑ์ประกันคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน
2. มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี และบรรลุตามตัวชี้วัดของแผน

จุดที่ควรพัฒนา

ไม่มี

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ รองผู้อำนวยการ	โทรศัพท์ : 053-885930
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวรุ่งทิวา กิตติยกุล นักวิชาการคอมพิวเตอร์	โทรศัพท์ : 053-885934

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจ ปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับ มีความพึงพอใจในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพ และหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรประจำทั้งหมด ที่มีสัญญาจ้างกับหน่วยงานทั้งปีงบประมาณ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนพัฒนาบุคลากร
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีการรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเอง
4. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้ จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากร
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากร

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 – 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 – 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 7 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>มีแผนพัฒนาบุคลากร</p> <p>ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ตัวบ่งชี้ไม่มีข้อเสนอนะจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (เอกสารหมายเลข 1.6-1-1) ดังนั้นในปีงบประมาณ 2563 สำนักฯ จึงได้ดำเนินการตามแนวทางพัฒนาบุคลากร ตามแผนที่ได้ดำเนินการไว้โดยสร้างเป็นแนวทางเสริม ปรากฏในแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา (Improvement Plan) ปีงบประมาณ 2563 (เอกสารหมายเลข 1.6-1-2) โดยผ่านการประชุมร่วมกับผู้บริหารและบุคลากรของสำนักฯ และได้ทำการสำรวจความต้องการไปพัฒนาของบุคลากรของสำนักฯ (เอกสารหมายเลข 1.6-1-3) มาจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ 2563 (เอกสารหมายเลข 1.6-1-4) สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง 2562) (เอกสารหมายเลข 1.6-1-5) ของสำนักฯ และ แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลสายสนับสนุน ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2561 ผ่านความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 15/2561 เมื่อวันที่ 26 ก.ย. 2561 (เอกสารหมายเลข 1.6-1-6)</p>	<p>1.6-1-1 รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ปีงบประมาณ 2562</p> <p>1.6-1-2 แผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (หน้า 7)</p> <p>1.6-1-3 แบบสำรวจความต้องการในการพัฒนาตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2563</p> <p>1.6-1-4 แผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (หน้า 20-42)</p> <p>1.6-1-5 แผนยุทธศาสตร์ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (ฉบับปรับปรุง 2562)</p> <p>1.6-1-6 แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลสายสนับสนุน ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2561 ผ่านความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 15/2561 เมื่อวันที่ 26 ก.ย. 2561</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 2	<p>มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด</p> <p>บุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้ดำเนินการขอ อนุญาตเข้าอบรมเพื่อพัฒนาตนเองตามแผนพัฒนาบุคลากร ปี 2563 ซึ่งได้รับจากอนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา แสดงในรูปแบบของบันทึกข้อความขออนุญาตเข้า อบรมสัมมนา (เอกสารหมายเลข 1.6-2-1) และใน ปีงบประมาณ 2563 บุคลากรสำนักฯ ได้เข้าร่วมอบรม สัมมนาทั้งสิ้น 8 ครั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่ง เป็นการอบรมทั้งแบบออฟไลน์ และออนไลน์ ซึ่งมีทั้งใช้ งบประมาณพัฒนาบุคลากร และไม่ใช้งบประมาณ</p> <p>นอกจากนี้ สำนักฯ ยังได้จัดให้มีการอบรมให้แก่ บุคลากรภายในสำนักฯ อาทิเช่น โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ (KM) ในหัวข้อ “การจัดทำผลงานขึ้น สู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น” ซึ่งได้เชิญวิทยากร จำนวน 2 ท่าน จากศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และจากสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มาให้ความรู้ นอกจากนี้ยังมี การจัดอบรมการผลิตสื่อวีดีโอเพื่อใช้ในการเรียนและการ นำเสนองาน และการอบรมการใช้งานระบบบันทึกและ จัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน e-SAR (เอกสารหมายเลข 1.6-2-2 ถึง 1.6-2-8) และในส่วน มหาวิทยาลัยยังให้ความสำคัญกับบุคลากรสายสนับสนุน ได้จัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในหัวข้อเรื่อง “เรื่อง การ เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและสร้างค่านิยมในการ ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์” และหัวข้อเรื่อง “เทคนิคการจัดทำ และวิธีการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานหลัก” (เอกสาร หมายเลข 1.6-2-9 ถึง 1.6-2-10)</p>	<p>1.6-2-1 บันทึกข้อความขออนุญาตเข้า อบรมสัมมนาด้านเทคโนโลยี หัวข้อ “การสาธิตเทคโนโลยี โดย Nutanix (Thailand และ Arcserve)”</p> <p>1.6-2-2 บันทึกข้อความเชิญวิทยากรใน การอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการ จัดการความรู้ (KM) เรื่อง “การจัดทำ ผลงานขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น”</p> <p>1.6-2-3 โครงการอบรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ด้านการจัดการความรู้ (KM) “เรื่อง การจัดทำผลงานขึ้นสู่ระดับ ตำแหน่งที่สูงขึ้น”</p> <p>1.6-2-4 ข้อความประชาสัมพันธ์เชิญ ชวนบุคลากรสำนักฯ เข้าร่วมโครงการ อบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง “การจัดทำผลงานขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่ สูงขึ้น”</p> <p>1.6-2-5 บันทึกข้อความเชิญเป็น วิทยากรในการอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ “การผลิตสื่อวีดีโอเพื่อใช้ในการ เรียนและการนำเสนองาน”</p> <p>1.6-2-6 โครงการพัฒนาบุคลากรสำนัก ดิจิทัลเพื่อการศึกษา หัวข้อ “การผลิต สื่อวีดีโอเพื่อใช้ในการเรียนและการ นำเสนองาน”</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
		<p>1.6-2-7 ข้อความประชาสัมพันธ์เชิญชวนบุคลากรสำนักฯ เข้าร่วมอบรมการใช้งาน ระบบบันทึกและจัดเก็บข้อมูล การประกันคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน e-SAR</p> <p>1.6-2-8 โครงการอบรม “การใช้งานระบบบันทึกและจัดเก็บข้อมูล การประกันคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน e-SAR”</p> <p>1.6-2-9 บันทึกข้อความเชิญเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เรื่อง การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและสร้างค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์</p> <p>1.6-2-10 บันทึกข้อความเชิญเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เรื่อง เทคนิคการจัดทำและวิธีการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานหลัก</p>
ข้อ 3	<p>มีการรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาดตนเองของบุคลากร หลังจากทีบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้รับอนุญาตให้ไปพัฒนาดตนเองแล้ว ได้จัดทำรายงานผลการพัฒนาดตนเองแก่ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาทราบ (เอกสารหมายเลข 4.2-3-1 ถึง 4.2-3-8) และได้นำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น</p>	<p>1.6-3-1 รายงานการเข้าร่วมอบรมหัวข้อ “การสาธิตเทคโนโลยี โดย Nutanix (Thailand) และ Arcserve” จำนวน 1 คน</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
		<p>1.6-3-2 รายงานการเข้าร่วมอบรม โครงการ “การจัดซื้อจัดจ้างและ เบิกจ่ายอย่างไรให้ห่างไกลความเสี่ยง” จำนวน 2 คน</p> <p>1.6-3-3 รายงานการเข้าร่วมอบรม หัวข้อ “การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และสร้างค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่าง ซื่อสัตย์” จำนวน 15 คน</p> <p>1.6-3-4 รายงานการเข้าโครงการพัฒนา บุคลากร หัวข้อ “การผลิตสื่อวีดีโอเพื่อ ใช้เป็นสื่อการเรียนรู้และการนำเสนอ งาน” จำนวน 4 คน</p> <p>1.6-3-5 รายงานการเข้าร่วมอบรม หัวข้อ “เทคนิคการจัดทำและวิธีการ เขียนคู่มือการปฏิบัติงานหลัก” จำนวน 18 คน</p> <p>1.6-3-6 รายงานการเข้าร่วมอบรม โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการ จัดการความรู้ (KM) เรื่อง “การจัดทำ ผลงานขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น” จำนวน 18 คน</p> <p>1.6-3-7 รายงานการเข้าร่วมอบรม โครงการอบรมการใช้งาน “ระบบบันทึก และจัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพ หน่วยงานสนับสนุน e-SAR” จำนวน 14 คน</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
		1.6-3-8 รายงานการเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร “ขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จด้วย OKRs : Objective and Key Results” จำนวน 1 คน
ข้อ 4	<p>มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>ผู้บริหารและบุคลากรสำนักกิตติคุณเพื่อการศึกษา มีกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจเพื่อให้บุคลากรสำนักฯ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดกิจกรรมเลี้ยงฉลองวันคล้ายวันเกิดให้แก่บุคลากร อาทิเช่น งานครบรอบวันคล้ายวันเกิดของ นายวิฑูร อุ๋นแสน และนางสาวรุ่งทิwa กิตติยงกุล (เอกสารหมายเลข 1.6-4-1) งานครบรอบวันคล้ายวันเกิดของนายชลิต โปธา และนายอานนท์ มะโนเมือง (เอกสารหมายเลข 1.6-4-2) งานครบรอบวันคล้ายวันเกิดของนายปิยะพงษ์ หินเกย และนางสาวนันทาวดี คุณศิลป์ (เอกสารหมายเลข 1.6-4-3) งานครบรอบวันคล้ายวันเกิดของนายภุชงค์ ขาวศรี 1.6-4-4) งานครบรอบวันคล้ายวันเกิดของนางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี (เอกสารหมายเลข 1.6-4-5) งานครบรอบวันคล้ายวันเกิดของอาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ (เอกสารหมายเลข 1.6-4-6) งานครบรอบวันคล้ายวันเกิดของนายมารุต เปี่ยมเกต (เอกสารหมายเลข 1.6-4-7) งานครบรอบวันคล้ายวันเกิดของนายวิวัฒน์ชัย ขำประไพ และนางสาวเสกฐนพร เสทระยะ (เอกสารหมายเลข 1.6-4-8) เป็นต้น 2. ร่วมแสดงความยินดีกับนางสาวเสกฐนพร เสทระยะ ที่ได้รับพระราชทานปริญญาบัตร (เอกสารหมายเลข 1.6-4-9) 3. ผู้บริหารและบุคลากรสำนักฯ ได้รับเชิญเข้าร่วมพิธีถวายราชสักการะและถวายพระพรชัย เนื่องในโอกาสวัน 	<p>1.6-4-1 ภาพงานเลี้ยงฉลองวันคล้ายวันเกิดของนายวิฑูร อุ๋นแสน และนางสาวรุ่งทิwa กิตติยงกุล</p> <p>1.6-4-2 ภาพงานเลี้ยงฉลองวันคล้ายวันเกิดของนายชลิต โปธา และนายอานนท์ มะโนเมือง</p> <p>1.6-4-3 ภาพงานเลี้ยงฉลองวันคล้ายวันเกิดของนายปิยะพงษ์ หินเกย และนางสาวนันทาวดี คุณศิลป์</p> <p>1.6-4-4 ภาพงานเลี้ยงฉลองวันคล้ายวันเกิดของนายภุชงค์ ขาวศรี</p> <p>1.6-4-5 ภาพงานเลี้ยงฉลองวันคล้ายวันเกิดของนางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี</p> <p>1.6-4-6 ภาพงานเลี้ยงฉลองวันคล้ายวันเกิดของอาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ</p> <p>1.6-4-7 ภาพงานเลี้ยงฉลองวันคล้ายวันเกิดของนายมารุต เปี่ยมเกต</p> <p>1.6-4-8 ภาพงานเลี้ยงฉลองวันคล้ายวันเกิดของนายวิวัฒน์ชัย ขำประไพ และนางสาวเสกฐนพร เสทระยะ</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>เฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ประจำปี พ.ศ. 2563 ในวันศุกร์ที่ 24 กรกฎาคม 2563 เวลา 08.15 น. ณ ศาลาร่มโพธิ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 1.6-4-10)</p> <p>4. ผู้บริหารและบุคลากรสำนักฯ ได้รับเชิญเข้าร่วมงาน เกษียณอายุราชการ ประจำปี 2563 (เอกสารหมายเลข 1.6-4-11)</p> <p>5. บุคลากรสำนักฯ ร่วมกันจัดเตรียมอาหารเนื่องใน กิจกรรมงานเลี้ยงส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ของสำนักฯ และ ส่งความสุขเนื่องในวันปีใหม่ ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ใน มหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 4.2-4-12)</p> <p>6. บุคลากรสำนักฯ ร่วมกิจกรรมแข่งขันกีฬา สัมพันธ์คณาจารย์ และบุคลากร “ลูกพระพิฆเนศวรเกมส์” ครั้งที่ 13 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในวันที่ 25 ธันวาคม 2562 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสาร หมายเลข 4.2-4-13)</p> <p>7. บุคลากรสำนักฯ ร่วมงานกิจกรรมแข่งขันกีฬา ประเพณีอาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ภาคเหนือ ครั้งที่ 3 “พิงคนครเกมส์” ประจำปี 2563 ระหว่างวันที่ 8 – 10 กุมภาพันธ์ 2563 ณ มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 4.2-4-14)</p> <p>นอกจากนี้ สำนักฯ ได้เชิญ นายภาสกร แห่งศักดิ์ศรี นักวิชาการศึกษานาฏการ ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และว่าที่ร้อยตรีโกศล แสงงาม นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักสภามหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ เป็นวิทยากรให้ความรู้ ในหัวข้อการจัดทำ ผลงานขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น วันที่ 16 กรกฎาคม 2563</p>	<p>1.6-4-9 ภาพร่วมแสดงความยินดีกับ นางสาวเสกฐนพร เสทชะยะ ที่ได้รับ พระราชทานปริญญาบัตร</p> <p>1.6-4-10 บันทึกเชิญเข้าร่วมพิธีถวาย ราชสักการะและถวายพระพรชัย เนื่อง ในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ประจำปี พ.ศ. 2563</p> <p>1.6-4-11 บันทึกข้อความเชิญร่วมงาน เกษียณอายุราชการ ประจำปี 2563</p> <p>1.6-4-12 ภาพร่วมกันเตรียมอาหารงาน เลี้ยงส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ และ ภาพส่งความสุขให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย</p> <p>1.6-4-13 ภาพบุคลากรสำนักฯ ร่วมงาน กีฬา สัมพันธ์คณาจารย์ และ บุคลากร “ลูกพระพิฆเนศวรเกมส์” ครั้งที่ 13 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563</p> <p>1.6-4-14 ภาพบุคลากรสำนักฯ ร่วม แข่งขันกีฬาประเพณีอาจารย์และ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ภาคเหนือ ครั้งที่ 3 “พิงคนครเกมส์” ประจำปี 2563</p> <p>1.6-4-15 ภาพกิจกรรมวันอบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 1.6-4-15)	(KM) เรื่อง “การจัดทำผลงานชิ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น”
ข้อ 5	<p>มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>ผู้บริหารสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรไปพัฒนานตนเองตามแผนผ่านการประชุมบุคลากรของสำนักฯ ดังนี้</p> <p>มีบุคลากรของสำนักฯ ได้เข้าร่วมอบรมการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นจากนั้นได้นำความรู้ที่ได้นำมาขอทุนวิจัยในปีงบประมาณ 2562 และผู้บริหารได้ส่งเสริมให้จัดทำบทความเผยแพร่และนำเสนอในการประชุมวิชาการในปีงบประมาณ 2563 ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี ได้มีการตีพิมพ์บทความในหัวข้อเรื่อง การศึกษาปัจจัยการยอมรับระบบอีเลิร์นนิ่งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ลงในวารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Journal of Professional Routine to Research (JPR2R) คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ปีที่ 7 ฉบับเดือนมกราคม – มิถุนายน พ.ศ. 2563 หน้าที่ 48 – 54 (เอกสารหมายเลข 1.6-5-1) นายวิวัฒน์ชัย ขำประไพ ได้รับการตอบรับบทความวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบตรวจสอบสภาพแวดล้อมในห้องบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยีไอโอทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” เพื่อเข้าร่วมนำเสนอในการประชุมวิชาการเครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือ 8 แห่ง ครั้งที่ 10 ระหว่างวันที่ 20 – 21 กุมภาพันธ์ 2563 ณ ห้องประชุมเอื้องคำ ชั้น 3 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และเผยแพร่ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ 	<p>1.6-5-1 บันทึกแจ้งผลการตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัยตามสัญญาฉบับของนางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี</p> <p>1.6-5-2 บันทึกข้อความตอบรับบทความวิจัยเพื่อนำเสนอของนายวิวัฒน์ชัย ขำประไพ ในการประชุมวิชาการเครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือ 8 แห่ง ครั้งที่ 10 และเผยแพร่ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceedings) ฉบับออนไลน์</p> <p>1.6-5-3 ภาพในงานการประชุมวิชาการเครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือ 8 แห่ง ครั้งที่ 10 และภาพใบประกาศของนายวิวัฒน์ชัย ขำประไพ</p> <p>1.6-5-4 บันทึกข้อความตอบรับบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่ในวารสารพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (JPR2R) ของนายอานนท์ มะโนเมือง บทความวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบสนับสนุนการบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วยการบูรณาการฐานข้อมูลผู้รับบริการ</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>(Proceedings) เครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือ 8 แห่ง ครั้งที่ 10 ฉบับออนไลน์ (เอกสารหมายเลข 1.6-5-2 ถึง 1.6-5-3)</p> <p>3. นายอานนท์ มะโนเมือง ได้รับการตอบรับบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่ในวารสารพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (JPR2R) เรื่อง “การพัฒนากระบวนการบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วยการบูรณาการฐานข้อมูลผู้รับบริการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” และจะเผยแพร่บทความลงในวารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (JPR2R) ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน 2564 และนอกจากนี้ยังได้การตอบรับบทความวิจัยเพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการเครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือ 8 แห่ง ครั้งที่ 10 ระหว่างวันที่ 20 – 21 กุมภาพันธ์ 2563 ณ ห้องประชุมเอื้องคำ ชั้น 3 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และเผยแพร่ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceedings) ฉบับออนไลน์ ในหัวข้อบทความวิจัยเรื่อง “การพัฒนากระบวนการให้บริการด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการบูรณาการฐานข้อมูลผู้รับบริการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” (เอกสารหมายเลข 1.6-5-4 ถึง 1.6-5-6)</p> <p>4. นายวิฑูร อุ๋นแสน ได้รับการตอบรับบทความเรื่อง “การศึกษาความต้องการและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบจัดการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” ลงในวารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (JPR2R) คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลปีที่ 7 ฉบับที่ 2 เดือน</p>	<p>กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่”</p> <p>1.6-5-5 บันทึกตอบรับบทความวิจัยเพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการเครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือ 8 แห่ง ครั้งที่ 10 และเผยแพร่ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceedings) ฉบับออนไลน์ของนายอานนท์ มะโนเมือง</p> <p>1.6-5-6 ภาพในงานการประชุมวิชาการเครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือ 8 แห่ง ครั้งที่ 10 และภาพใบประกาศของนายอานนท์ มะโนเมือง</p> <p>1.6-5-7 บันทึกข้อความตอบรับบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่ในวารสารพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (JPR2R) ของนายวิฑูร อุ๋นแสน</p> <p>1.6-5-8 บันทึกข้อความขอส่งประกาศกองทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2563 และแจ้งรายละเอียดการแก้ไขโครงการวิจัยพร้อมให้นักวิจัยทำสัญญารับทุนสนับสนุน</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>กรกฎาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2563 (เอกสารหมายเลข 1.6-5-7)</p> <p>นอกจากนั้นในปีงบประมาณ 2563 นางสาวรุ่งทิวกิตติยกุล นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย ภายใต้ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการออกแบบหลักสูตรออนไลน์และบริหารจัดการกระบวนการผลิตแบบมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัย” จากกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 1.6-5-8 ถึง เอกสารหมายเลข 1.6-5-10)</p> <p>ผู้บริหารสำนักฯ ส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักที่ไปพัฒนาตนเองนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการเข้าร่วมอบรมต่าง ๆ มาพัฒนางาน และปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้</p> <p>1. นายบัณฑิต นันทะเทศ ได้เข้าร่วมอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้(KM) ในหัวข้อ “การบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย” และได้ นำความรู้ไปเป็นวิทยากรโครงการเพิ่มพูนทักษะวิชาการและทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 กิจกรรม “การอบรมการเขียนเว็บแอปพลิเคชันสมัยใหม่ สำหรับนักศึกษาภาควิชาคอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มพูนทักษะวิชาการและทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ระหว่างวันที่ 18 – 19 กรกฎาคม 2563 ณ ห้องปฏิบัติการ INC 21 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และได้รับเชิญเป็นวิทยากรในหัวข้อ การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันด้วย Laravel PHP Framework ระหว่างวันที่ 15 – 16 สิงหาคม 2563 ณ ห้องปฏิบัติการ INC 21 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อเพิ่มทักษะให้กับนักศึกษาที่ต้องการจะพัฒนาตนเองสู่ นักพัฒนาซอฟต์แวร์ในยุคดิจิทัล (เอกสารหมายเลข 1.6-5-11 ถึงเอกสารหมายเลข 1.6-5-12)</p>	<p>1.6-5-9 บันทึกข้อความส่งโครงการงานวิจัยเพื่อขอรับทุนสนับสนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัยของมหาวิทยาลัย</p> <p>1.6-5-10 สัญญารับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่จากเงินกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563</p> <p>1.6-5-11 บันทึกข้อความเชิญเป็นวิทยากรโครงการเพิ่มพูนทักษะวิชาการและทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 กิจกรรม “การอบรมการเขียนเว็บแอปพลิเคชันสมัยใหม่ของนายบัณฑิต นันทะเทศ</p> <p>1.6-5-12 ภาพการเป็นวิทยากรบรรยายโครงการอบรมพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันด้วย Laravel PHP Framework ของนายบัณฑิต นันทะเทศ</p> <p>1.6-5-13 บันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นวิทยากร ของนางสาวรุ่งทิวกิตติยกุล และนางพรพิมล แก้วฟูงรังษี</p> <p>1.6-5-14 ภาพในงานกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้(KM) ในหัวข้อ “การบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย”</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>2. นางสาวรุ่งทิภา กิตติยงกุล และนางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี ได้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ (KM) ในหัวข้อ “การบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย” (Digital KM Day 2020) จากนั้นนำความรู้ที่ได้ไปเป็นวิทยากรอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพอาจารย์อุดมศึกษา โดยใช้กลวิธีการสอนผ่านระบบออนไลน์ ระหว่างวันที่ 26 – 27 มิถุนายน 2563 ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ B109 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน (เอกสารหมายเลข 1.6-5-13)</p> <p>3. นายวิวัฒน์ชัย ขำประไพ นายบัณฑิต นันทะเทศ และนายกุลชาติ ปัญญาดี ได้เข้าร่วมประชุมวิชาการเครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือ 8 แห่ง ครั้งที่ 10 จากนั้นนำความรู้ที่ได้ไปเป็นวิทยากรในโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ (KM) ในหัวข้อ “การบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย” (Digital KM Day 2020) ในวันที่ 27 พฤษภาคม 2563 ผ่านระบบ zoom meeting (เอกสารหมายเลข 1.6-5-14)</p> <p>4. นายธีระพงษ์ ใจคำมา ได้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ (KM) ในหัวข้อ “การบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย” หลังจากนั้นนำความรู้ที่ได้รับไปเป็นวิทยากรนำเสนอระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย ในกิจกรรม การถอดบทเรียนการจัดการความรู้ระดับมหาวิทยาลัย : CMRU KM Day ผ่านรูปแบบออนไลน์ วันที่ 26 มิถุนายน 2563 (เอกสารหมายเลข 1.6-5-15)</p>	<p>1.6-5-15 ภาพบรรยากาศในวันกิจกรรมการถอดบทเรียนการจัดการความรู้ระดับมหาวิทยาลัย : CMRU KM Day ผ่านรูปแบบออนไลน์ ของนายธีระพงษ์ ใจคำมา</p> <p>1.6-5-16 บันทึกข้อความเชิญเป็นวิทยากรอบรม workshop การตัดต่อวิดีโอ ของนายฤกษ์ณัฏ ขาวศรี</p> <p>1.6-5-17 บันทึกข้อความเชิญเป็นวิทยากรจัดอบรม workshop ในหัวข้อ เทคนิคการผลิตสื่อภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว สำหรับการทำหลักสูตรออนไลน์ ของนายฤกษ์ณัฏ ขาวศรี</p> <p>1.6-5-18 บันทึกข้อความตอบรับบทความวิจัยเพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการเครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือ 8 แห่ง ครั้งที่ 10 และเผยแพร่ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceedings) ฉบับออนไลน์ ของนายชลิต โปธา</p> <p>1.6-5-19 ภาพในงานการประชุมวิชาการเครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือ 8 แห่ง ครั้งที่ 10 และภาพใบประกาศของนายชลิต โปธา</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>5. นายกฤษณ์ ขาวศรี ได้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ “การผลิตสื่อวิดีโอเพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนรู้และการนำเสนองาน” หลังจากนั้นนำความรู้ที่ได้รับไปเป็นวิทยากร อบรม workshop การตัดต่อวิดีโอ ในวันอังคารที่ 25 สิงหาคม 2563 ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ INC21 ชั้น 2 อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (เอกสารหมายเลข 1.6-5-16) และได้รับเชิญไปเป็นวิทยากร ในหัวข้อ “เทคนิคการผลิตสื่อภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว สำหรับการทำหลักสูตรออนไลน์” ในวันอังคารที่ 15 กันยายน 2563 ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ INC21 ชั้น 2 อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 1.6-5-17)</p> <p>6. นายชลิต โปธา ได้นำความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการ ทรัพยากรของสำนักฯ” หลังจากนั้นได้นำความรู้มาเป็น แนวทางในการเขียนบทความวิจัยเพื่อเข้าร่วมนำเสนอ บทความวิจัย เรื่อง “การพัฒนาระบบจัดการทรัพยากร ภูมิศึกษาสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่” (เอกสารหมายเลข 1.6-5-18 ถึงเอกสารหมายเลข 1.6-5-19)</p> <p>และได้รายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวในการ ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงาน สนับสนุนสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ครั้งที่ 3/2563 แต่คณะกรรมการการประกัน คุณภาพการศึกษาของสำนักฯ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2563</p>	
ข้อ 6	<p>มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากร</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ได้กำหนดเกณฑ์ความสำเร็จของการไปพัฒนา บุคลากรไว้ว่า บุคลากรของสำนักฯ จะต้องเข้ารับการอบรม พัฒนาตนเองในด้านต่างๆ อย่างน้อยร้อยละ 80 ของ</p>	1.6-6-1 แผนการดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (หน้า 21)

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>บุคลากรทั้งหมดของสำนักฯ ในแผนการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2563 ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (เอกสารหมายเลข 1.6-6-1) ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (ฉบับปรับปรุง 2562) (เอกสารหมายเลข 1.6-6-2) โดยในปีงบประมาณ 2563 ผลการประเมินการเข้าร่วมอบรมพัฒนาตนเอง พบว่า บุคลากร สำนักฯ ได้เข้าร่วมพัฒนาตนเอง คิดเป็นร้อยละ 100 ถือว่าการไปพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักฯ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (เอกสารหมายเลข 1.6-6-3)</p>	<p>1.6-6-2 แผนยุทธศาสตร์ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (ฉบับปรับปรุง 2562) (หน้า 22)</p> <p>1.6-6-3 รายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (หน้า 21- 43)</p>
ข้อ 7	<p>มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากร</p> <p>จากผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 ถึงแม้ว่าบุคลากรสำนักฯ ทุกท่านได้ไปพัฒนาตนเองตามแผนครบทุกคน แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) ยังไม่คลี่คลาย ทำให้การวางแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ ในปีงบประมาณ 2564 สำนักฯ จึงได้มีนโยบายในการสนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักฯ อบรมผ่านระบบออนไลน์ให้มากขึ้น โดยมอบหมายให้ฝ่ายการเงินให้คำชี้แนะเกี่ยวกับระเบียบในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอบรมผ่านระบบออนไลน์ (เอกสารหมายเลข 1.6-7-1) และได้ทำการสำรวจความต้องการไปพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ ปีงบประมาณ 2564 จะได้เป็น (ร่าง) แผนพัฒนาบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารของสำนักฯ (เอกสารหมายเลข 1.6-7-2)</p>	<p>1.6-7-1 ภาพข้อความประชาสัมพันธ์ให้คำชี้แนะเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมอบรมพัฒนาตนเองแบบออนไลน์</p> <p>1.6-7-2 (ร่าง) แผนพัฒนาบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564</p>

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
7 ข้อ	7 ข้อ	✓	5	7 ข้อ

จุดแข็ง

1. สำนักฯ ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ โดยจัดอบรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้ (KM) เรื่อง “การจัดทำผลงานชิ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น”
2. บุคลากรของสำนักฯ มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ซึ่งมีหน่วยงานอื่นเรียนเชิญเป็นวิทยากรไปให้ความรู้เป็นประจำ
3. บุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้เข้าพัฒนาตนเองตามแผนฯ ครบร้อยละ 100

ข้อเสนอแนะ

-

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์ ดร.ทิวาวลัย ต๊ะการ	โทรศัพท์ : 053-885930
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวจรรยา หมื่นแก้ว	โทรศัพท์ : 053-885942

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)

(เฉพาะสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักดิจิทัลเพื่อศึกษามีวิสัยทัศน์ คือ เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนคุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน พันธกิจหลักในให้บริการทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนโดยการให้บริการให้แก่ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และบุคคลทั่วไป สำนักฯ ได้แบ่งกลุ่มงานให้บริการออกเป็น 7 กลุ่มงานหลัก ดังนี้ 1) บริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2) บริหารงานทั่วไป 3) พัฒนาระบบสารสนเทศ 4) ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ 5) จัดอบรมและบริการวิชาการ 6) การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ และ 7) งานบริการ (จองห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ การเรียนการสอนทางไกล และออกแบบสื่อกราฟิกและเว็บไซต์) การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลถือเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงาน ดังนั้น ระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็ว และได้ทราบถึงผลหรือความก้าวหน้าของการขอรับบริการ กลุ่มงานทั้ง 7 กลุ่มงานของหน่วยงานจึงได้ร่วมกันกำหนดเวลาในการตอบสนอง (Response Time) ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 1 วันทำการ เท่ากับ 8 ชั่วโมงของเวลาทำการ โดยไม่นับวันหยุดราชการ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

สูตรการคำนวณที่แสดงในตารางรายงานเวลาที่ใช้ในการติดต่อกลับ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ (ช่องที่ 3)} = \frac{\text{จำนวนรายการ (ช่องที่ 2)}}{\text{จำนวนรายการทั้งหมด (ช่องที่ 1)}} \times 100$$

$$\text{ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (ช่องที่ 4)} = \frac{\text{จำนวนรายการ (ช่องที่ 2)}}{\text{รวมรายการทั้งหมด (ช่องที่ 5)}} \times 100$$

$$\text{รวมรายการทั้งหมด (ช่องที่ 5)} = \text{ผลรวมของรายการทั้งหมด (ช่องที่ 1)}$$

$$\text{ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (ช่องที่ 6)} = \text{ผลรวมของร้อยละถ่วงน้ำหนัก (ช่องที่ 4)}$$

แสดงตารางรายงานเวลาที่ใช้ในการติดต่อกลับ ดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนรายการทั้งหมด (1)	รายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม.			รายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม.		
		จำนวนรายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (4)	จำนวนรายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (4)
1. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ							
2. งานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์							
3. งานบริหารงานทั่วไป							
4. งานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์							
5. งานดูแลและซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์							
6. งานบริการ							
7. งานจัดอบรมและบริการวิชาการ							
รวมรายการทั้งหมด	(5)			(6)			

หมายเหตุ : นำผลของช่องที่ 6 มาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
< ร้อยละ 60	ร้อยละ 60-69	ร้อยละ 70-79	ร้อยละ 80-89	≥ ร้อยละ 90

ผลการประเมิน

รายการ	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564	
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
เป้าหมาย คะแนน	 คะแนน	
ผลการดำเนินงาน คะแนน คะแนน คะแนน คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ :5.....คะแนน

การประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ระดับหน่วยงานสนับสนุน (เอกสารหมายเลข 2.7-1-1) ได้กำหนดให้มืองค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน โดยสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ (Response Time) จึงได้จัดทำแผนยกระดับคุณภาพการศึกษาสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 (เอกสารหมายเลข 2.7-1-2) โดยกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อให้มีมาตรฐานในการดำเนินงาน ตลอดจนแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเครื่องมือที่สามารถวัดผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) (เอกสารหมายเลข 2.7-1-3) เพื่อรองรับการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประกอบด้วย 7 กลุ่มงานหลัก ได้แก่ 1) บริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2) บริหารงานทั่วไป 3) พัฒนาระบบสารสนเทศ 4) ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ 5) จัดอบรมและบริการวิชาการ 6) การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ และ 7) งานบริการ (ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ การเรียนการสอนทางไกล และออกแบบสื่อกราฟิกและเว็บไซต์) หลังจากพัฒนาและทดสอบระบบเรียบร้อยแล้วจึงจัดให้มีการอบรมการใช้งานระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการสำหรับบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ในวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2563 (เอกสารหมายเลข 2.7-1-4) และจัดทำบันทึกข้อความเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ไปยังหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 2.7-1-5) ทั้งนี้ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อศึกษามอบหมายให้บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการที่เว็บไซต์ <http://www.mes.cmr.ac.th> (เอกสารหมายเลข 2.7-1-6) เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำรายงานผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้ใช้บริการต่อไป

จากการเก็บข้อมูลการให้บริการผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ
มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ประเภทงาน	จำนวน รายการ ทั้งหมด	รายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม.			รายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม.		
		จำนวน รายการ	ร้อยละ	ร้อยละ ถ่วงน้ำหนัก	จำนวน รายการ	ร้อยละ	ร้อยละ ถ่วง น้ำหนัก
1. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ	3	3	100.00	3.13	0	0.00	0.00
2. งานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์	19	19	100.00	19.79	0	0.00	0.00
3. งานบริหารงานทั่วไป	12	12	100.00	12.50	0	0.00	0.00
4. งานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	7	7	100.00	7.29	0	0.00	0.00
5. งานดูแลและซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์	49	49	100.00	51.04	0	0.00	0.00
6. งานบริการ	4	4	100.00	4.17	0	0.00	0.00
7. งานจัดอบรมและบริการวิชาการ	2	2	100.00	2.08	0	0.00	0.00
รวมรายการทั้งหมด	96	96		100.00	0		0.00

หมายเหตุ : นำผลรวมรายการทั้งหมดของร้อยละถ่วงน้ำหนักในรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. มาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมิน

ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2563

จากตารางผลการดำเนินงานสรุปได้ ดังนี้ 1) งานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 3 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 3 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 3.13 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0 2) งานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 19 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 19 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 19.79 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0 3) งานบริหารงานทั่วไป มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 12 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 12 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 12.50 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0 4) งานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 7 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 7 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 7.29 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0 5) งานดูแลและซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 49 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 49 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 51.04 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0 6) งานบริการ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 4 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 4 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 4.17 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0 7) งานจัดอบรมและบริการวิชาการ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 2 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 2 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 2.08 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0

ภาพรวม 7 งานของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 96 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 96 รายการ คิดเป็น ร้อยละถ่วงน้ำหนัก 100.00 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0 ดังนั้นเมื่อนำผลรวมรายการทั้งหมดของร้อยละถ่วงน้ำหนักในรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. มาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมินจึงได้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน (เอกสารหมายเลข 2.7-1-7)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
< ร้อยละ 60	ร้อยละ 60-69	ร้อยละ 70-79	ร้อยละ 80-89	\geq ร้อยละ 90

ผลการประเมิน

รายการ	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564	
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
เป้าหมาย	3 คะแนน		4 คะแนน	
ผลการดำเนินงาน	5 คะแนน			
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุ			

นำผลการดำเนินงานข้างต้นรายงานต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงาน สนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา คณะกรรมการมีมติรับทราบผลคะแนน และให้นำข้อมูลดังกล่าว รายงานผลการประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2563 ทั้งนี้คณะกรรมการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) ในปีงบประมาณ 2564 เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการเก็บข้อมูล และมอบหมายให้บุคลากรของ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาให้บริการผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการที่เว็บไซต์ <http://www.mes.cmru.ac.th> เพื่อเก็บข้อมูลเข้าระบบตลอดปีงบประมาณ 2564 และกำหนด ค่าเป้าหมายการประเมินตนเองของตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ในปีงบประมาณ 2564 เท่ากับ 4 คะแนน (เอกสาร หมายเลข 2.7-1-8)

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

2.7-1-1 คู่มือการประกันคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ระดับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2562 หน้า 26-27

2.7-1-2 แผนยกระดับคุณภาพการศึกษาสำนักดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปี งบประมาณ 2563 ในเล่มแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ หน้า 11

2.7-1-3 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2.7-1-4 รายงานการอบรมการใช้งานระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2.7-1-5 บันทึกข้อความเลขที่ อว 0612.16/113 ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2563 เรื่องขอประชาสัมพันธ์การให้บริการระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

2.7-1-6 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุนสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 1/2563 หน้า 3

2.7-1-7 รายงานผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) ในเล่มรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 หน้า 82

2.7-1-8 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุนสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 3/2563 หน้า 4

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (เฉพาะสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ผลสำเร็จในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด ถือว่าเป็นการวัดประสิทธิภาพที่สำคัญของการทำงานของทีมงานทั้ง 7 กลุ่มงาน ในการพัฒนาตัวบ่งชี้ตัวงานบริการนี้ ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มงานมีส่วนร่วมในการกำหนดระดับความยาก-ง่ายของงานที่รับผิดชอบ และกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่จะแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจนแล้วเสร็จ สำหรับงานที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง โดยกำหนดให้ 1 วันทำการ เท่ากับ 8 ชั่วโมง ไม่นับวันหยุดราชการ สูตรการคำนวณที่แสดงในตารางเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ สำหรับงานที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง

$$\text{ค่าร้อยละ (ช่องที่ 3)} = \frac{\text{จำนวนรายการ (ช่องที่ 2)}}{\text{จำนวนรายการทั้งหมด(ช่องที่ 1)}} \times 100$$

$$\text{ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (ช่องที่ 4)} = \frac{\text{จำนวนรายการ(ช่องที่ 2)}}{\text{รวมรายการทั้งหมด(ช่องที่ 5)}} \times 100$$

$$\text{รวมรายการทั้งหมด (ช่องที่ 5)} = \text{ผลรวมของรายการทั้งหมด (ช่องที่ 1)}$$

$$\text{ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (ช่องที่ 6)} = \text{ผลรวมของร้อยละถ่วงน้ำหนัก (ช่องที่ 4)}$$

การพัฒนาตัวชี้วัดงานบริการ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดระดับความยาก-ง่าย ของงานที่รับผิดชอบ และนำระดับความยาก-ง่ายนี้มาคำนวณระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ เพื่อให้ได้ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยแต่ละงานมีระดับความยาก-ง่าย ดังนี้

งาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ชม.)		
	ระดับง่าย	ระดับปานกลาง	ระดับยาก
1.บริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	≤8	>8-≤16	>16-≤40
2.บริหารงานทั่วไป	≤0.5	>0.5-≤2	>16-≤24
3.พัฒนาระบบสารสนเทศ	≤8	>8-≤16	>16-≤72
4.ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์	≤8	>8-≤16	>16-≤24
5.จัดอบรมและบริการวิชาการ	≤8	>8-≤16	>16-≤24
6.การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์	≤8	>8-≤16	>16-≤24
7.งานบริการ	≤8	>8-≤16	>8-≤56

หมายเหตุ : 1 วันทำการ เท่ากับ 8 ชั่วโมง ไม่นับวันหยุดราชการ

เวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ สำหรับงานที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง

ประเภทงาน	จำนวน รายการ ทั้งหมด (1)	รายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด			รายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด		
		จำนวน รายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละ ถ่วงน้ำหนัก (4)	จำนวน รายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละ ถ่วงน้ำหนัก (4)
1. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ							
2. งานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์							
3. งานบริหารงานทั่วไป							
4. งานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์							
5. งานดูแลและซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์							
6. งานบริการ							
7. งานจัดอบรมและบริการวิชาการ							
รวมรายการทั้งหมด	(5)			(6)			

หมายเหตุ : นำผลของข้อที่ (6) มาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
< ร้อยละ 60	ร้อยละ 60-69	ร้อยละ 70-79	ร้อยละ 80-89	≥ ร้อยละ 90

ผลการประเมิน

รายการ	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564	
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
เป้าหมาย คะแนน	 คะแนน	
ผลการดำเนินงาน คะแนน คะแนน คะแนน คะแนน
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ :5.....คะแนน

การประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ระดับหน่วยงานสนับสนุน (เอกสารหมายเลข 2.8-1-2) ได้กำหนดให้มีองค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน โดยสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด จึงได้จัดทำแผนยกระดับคุณภาพการศึกษานักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 (เอกสารหมายเลข 2.8-1-2) โดยกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อให้มีมาตรฐานในการดำเนินงาน ตลอดจนแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเครื่องมือที่สามารถวัดผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) (เอกสารหมายเลข 2.8-1-3) เพื่อรองรับการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประกอบด้วย 7 กลุ่มงานหลัก ได้แก่ 1) บริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2) บริหารงานทั่วไป 3) พัฒนาระบบสารสนเทศ

4) ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ 5) จัดอบรมและบริการวิชาการ 6) การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ และ 7) งานบริการ (จองห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ การเรียนการสอนทางไกล และออกแบบสื่อกราฟิก และเว็บไซต์) หลังจากพัฒนาและทดสอบระบบเรียบร้อยแล้วจึงจัดให้มีการอบรมการใช้งานระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการสำหรับบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ในวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2563 (เอกสารหมายเลข 2.8-1-4) และจัดทำบันทึกข้อความเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ไปยังหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 2.8-1-5) ทั้งนี้ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มอบหมายให้บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการที่เว็บไซต์ <http://www.mes.cmru.ac.th> (เอกสารหมายเลข 2.8-1-6) เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำรายงานผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดต่อไป

จากการเก็บข้อมูลการให้บริการผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนรายการทั้งหมด	รายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด			รายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด		
		จำนวนรายการ	ร้อยละ	ร้อยละ ถ่วงน้ำหนัก	จำนวนรายการ	ร้อยละ	ร้อยละ ถ่วงน้ำหนัก
1. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ	3	2	66.67	2.08	1	33.33	1.04
2. งานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์	19	19	100.00	19.79	0	0.00	0.00
3. งานบริหารงานทั่วไป	12	12	100.00	12.50	0	0.00	0.00
4. งานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	7	6	85.71	6.25	1	14.29	1.04
5. งานดูแลและซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์	49	42	85.71	43.75	7	14.29	7.29
6. งานบริการ	4	4	100.00	4.17	0	0.00	0.00
7. งานจัดอบรมและบริการวิชาการ	2	2	100.00	2.08	0	0.00	0.00
รวมรายการทั้งหมด	96	87		90.63	9		9.38

หมายเหตุ : นำผลรวมรายการทั้งหมดของร้อยละถ่วงน้ำหนักในรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนดมาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมินข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2563

จากตารางผลการดำเนินงานสรุปได้ ดังนี้ 1) งานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 3 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 2 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 2.08 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 1 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 1.04 2) งานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 19 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 19 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 19.79 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0 3) งานบริหารงานทั่วไป มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 12 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 12 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 12.50 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0 4) งานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 7 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลา

<http://www.mes.cmru.ac.th> เพื่อเก็บข้อมูลเข้าระบบตลอดปีงบประมาณ 2564 และกำหนดค่าเป้าหมายการประเมินตนเองของตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ในปีงบประมาณ 2564 เท่ากับ 4 คะแนน (เอกสารหมายเลข 2.8-1-8)

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

2.8-1-1 คู่มือการประกันคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ระดับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2562 หน้า 28-29

2.8-1-2 แผนยกระดับคุณภาพการศึกษาสำนักดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ในเล่มแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ หน้า 12

2.8-1-3 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2.8-1-4 รายงานการอบรมการใช้งานระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2.8-1-5 บันทึกข้อความเลขที่ อว 0612.16/113 ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2563 เรื่องขอประชาสัมพันธ์การให้บริการระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

2.8-1-6 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุนสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 1/2563 หน้า 3

2.8-1-7 รายงานผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) ในเล่มรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 หน้า 92

2.8-1-8 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุนสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 3/2563 หน้า 4

สรุปผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาองค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ รายตัวบ่งชี้

จุดแข็ง

- กระบวนการพัฒนาแผน
 - สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีส่วนร่วมจากผู้บริหาร บุคลากร และผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน
- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - มีการดำเนินงานตามแผนบริการ และบรรลุตามตัวชี้วัดของแผนบริการ
 - มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุมงานบริการทุกด้านของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา จำนวน 7 กลุ่มงาน
 - มีการประเมินความพึงพอใจครอบคลุมประเด็น ตามเกณฑ์การประเมิน ทั้ง 5 ประเด็น
- การจัดการความรู้
 - สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาสามารถบริหารจัดการเว็บไซต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัยรวมทั้งสามารถพัฒนาเว็บไซต์ให้มีมาตรฐาน W3C ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- การบริหารความเสี่ยง (RISK)
 - สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาเห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง โดยวิเคราะห์ความเสี่ยงจากพันธกิจหลักของสำนักฯ รวมทั้งดำเนินการวิเคราะห์ครบทุกประเด็นความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยงมาตรฐานสากล COSO และเกณฑ์ประกันคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน
 - มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี และบรรลุตามตัวชี้วัดของแผน
- การพัฒนาบุคลากร
 - สำนักฯ ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ โดยจัดอบรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้ (KM) เรื่อง “การจัดทำผลงานขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น”
 - บุคลากรของสำนักฯ มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ซึ่งมีหน่วยงานอื่นเรียนเชิญเป็นวิทยากรไปให้ความรู้เป็นประจำ
 - บุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้เข้าพัฒนาตนเองตามแผนฯ ครบร้อยละ 100

บทที่ 3

สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินรวมทุกตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย ✓ : บรรลุ ✗ : ไม่บรรลุ	คะแนนประเมิน
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	5	5	✓	5
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	4.3	$(40 / 43) \times 100 = 93.02$	✓	4.65
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.00		✓	4.95
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	6	6	✓	5
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	5	5	✓	5
1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	7	7	✓	5
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 1				4.93
2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ (Response Time)	3 คะแนน	5 คะแนน	✓	5
2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับบริการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	3 คะแนน	5 คะแนน	✓	5
คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบที่ 1				4.93

ตารางที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบ	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	รวม
1. ตัวบ่งชี้รวมของทุกหน่วยงานสนับสนุน	-	5	4.8	4.93
2. ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน (ไม่ป้อนาคิดค่าคะแนน)	-	-	5	5

ตารางที่ 3 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบ	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	คะแนน	ผลประเมิน
องค์ประกอบที่ 1. ตัวบ่งชี้รวมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)					
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	5	-	5	ดีมาก
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	-	4.65	4.65	ดีมาก
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-	-	4.95	4.95	ดีมาก
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	-	5	-	5	ดีมาก
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	-	5	-	5	ดีมาก
1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	-	5	-	5	ดีมาก
รวม	-	5	4.8	4.93	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 2. ตัวบ่งชี้ตามภาระกิจของหน่วยงาน (ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)					
2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	-	-	5	5	ดีมาก
2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับบริการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	-	5	5	ดีมาก



Digital Education is an organization to support knowledge and ICT skills for Chiang Mai Rajabhat University students, lecturers, staffs and interested people. We provide ICT training program from basic to advance level. We attempt to create ICT competency to reach international standard.

202 Chang Puak road., Tambon Chang Puak
Maung, Chiangmai 50300
Tel 0-5388-5924 | Fax 0-5388-5924

www.digital.cmru.ac.th