

รายงานผลการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR)

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564



www.facebook.com/digital.cmru
www.digital.cmru.ac.th

DIGITAL
EDUCATION

รายงานการประเมินตนเอง
(Self Assessment Report : SAR)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 อันเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพตามภารกิจ ประกอบไปด้วยมาตรฐานคุณภาพ 2 องค์กรประกอบ ดังนี้ องค์กรประกอบที่ 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 องค์กรประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) และตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

ในปีงบประมาณ 2564 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการประเมินตนเอง พบว่า คิดเป็นค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.95 มีผลการดำเนินงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยมีผลการดำเนินงานดังตารางต่อไปนี้

องค์กรประกอบคุณภาพ	ผลการประเมินตนเอง
องค์กรประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุนสนับสนุน	4.95
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	5
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	4.88
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.81
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	5
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	5
1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	5
องค์กรประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน	
2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	5
2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	5
คะแนนเฉลี่ยรวมเฉพาะองค์กรประกอบที่ 1	4.95



(อาจารย์อำนาจ โกวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

20 ตุลาคม 2564

คำนำ

การประเมินตนเองของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 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

20 ตุลาคม 2564

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	21
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	24
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	28
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	36
1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	67

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน	83
2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ (Response Time)	83
2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	88
สรุปผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนารายองค์ประกอบ	94
บทที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเอง	95
ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินรวมทุกตัวบ่งชี้	95
ตารางที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ	95
ตารางที่ 3 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ	95

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”

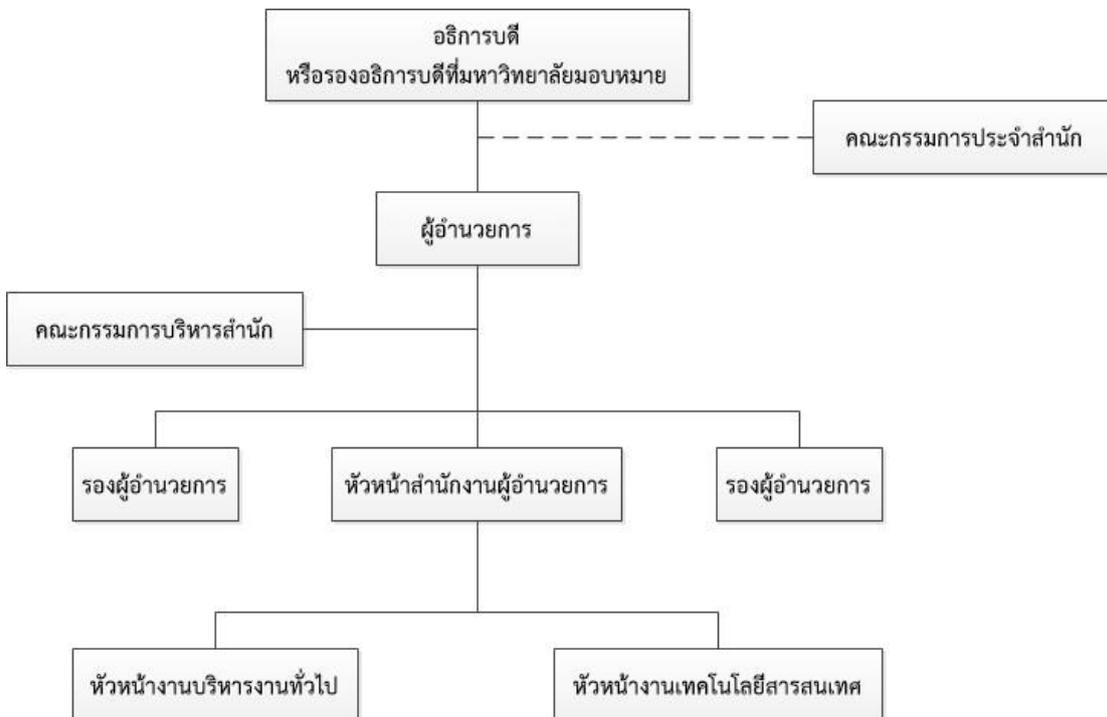
พันธกิจ

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

วัตถุประสงค์

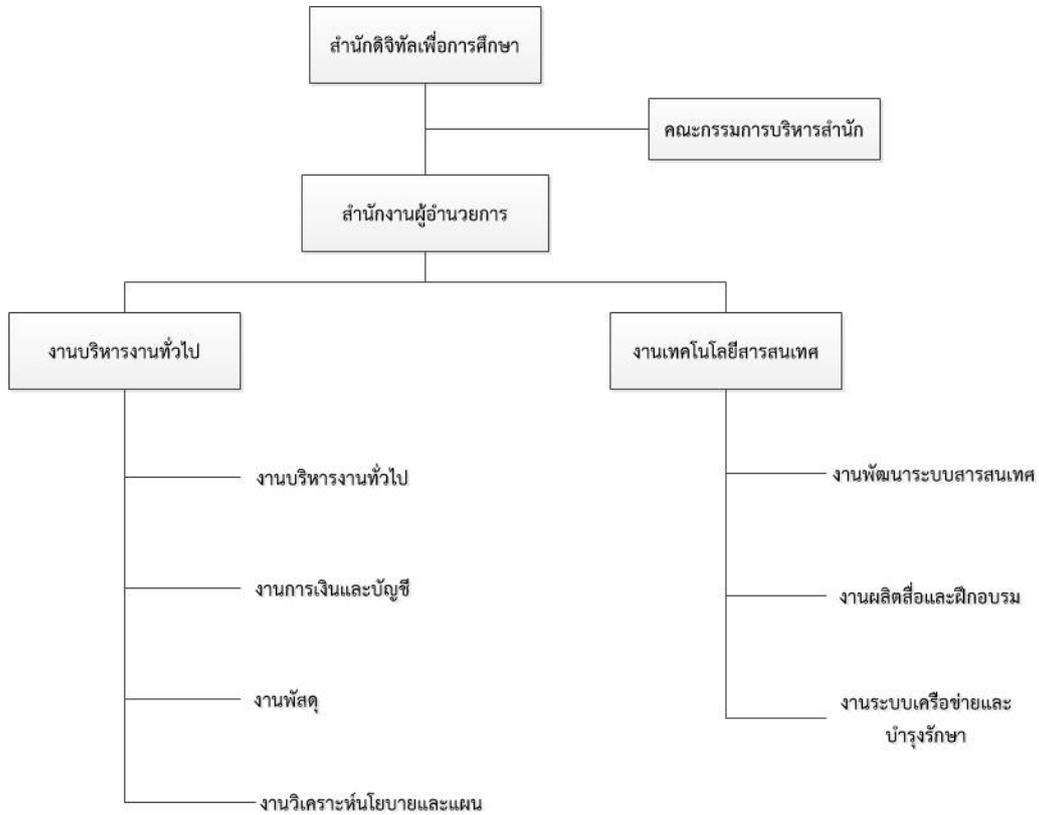
1. เพื่อพัฒนาระบบดิจิทัลให้ตอบสนองนโยบายและสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ตามภารกิจทั้ง 4 ด้าน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม
2. เพื่อพัฒนาสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อการบริหารจัดการและเพื่อการเรียนรู้
3. เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล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

3. โครงสร้างการบริหารงานและโครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 1.1 โครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างการบริหารงานและโครงสร้างองค์กร (ต่อ)



ภาพที่ 1.2 โครงสร้างองค์กร

4. ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



อาจารย์อำนาจ โกวรณ
ผู้อำนวยการ



อาจารย์ ดร.ทิววัลย์ ต๊ะการ
รองผู้อำนวยการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์
รองผู้อำนวยการ



นายมารุต เปี่ยมเกตุ
หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ



นางสาวนันทาวดี คุณศิลป์
หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป



นายธีระพงษ์ ใจคำมา
หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. บุคลากรของสำนักงานดิจิทัลเพื่อการศึกษา

หน่วยการเงินและบัญชี



นางสาวจริยา หมื่นแก้ว
นักวิชาการเงินและบัญชี

หน่วยแผนและงบประมาณ



นายอานนท์ มะโนเมือง
นักวิเคราะห์นโยบายและ

หน่วยบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์



นายวิฑูร อุ่นแสน
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายอานนท์ มะโนเมือง
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายวิวัฒน์ชัย ขำประไพ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายเจษฎา ยาวุฒิ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

หน่วยพัฒนาระบบสารสนเทศ



นายบัณฑิต นันทะเทศ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายกุลชาติ ปัญญาดี
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายชลิต โปธา
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

บุคลากรของสำนักงานดิจิทัลเพื่อการศึกษา (ต่อ)

หน่วยการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์



นางสาวพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นางสาวรุ่งทิวา กิตติยงกุล
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายกฤษณ์ ขาวศรี
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายณัฐพงษ์ วงศ์จันทร์ตา
นักวิชาการศึกษา

หน่วยดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์



นายปิยะพงษ์ หินเกษ
นักวิชาการศึกษา



นายจรูญ บุตรแก้ว
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

6. จำนวนผู้บริหารและบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

สำนักดิจิทัลเพื่อศึกษามีบุคลากรทั้งหมด 20 คน สามารถแบ่งออกเป็นประเภท ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้บริหารและบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2564 ดังนี้

ประเภทบุคลากร	จำนวน
ข้าราชการ	1
ลูกจ้างประจำ	-
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ	19
พนักงานราชการ	-
รวม	20

ตารางที่ 2 จำนวนผู้บริหารและบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2564 จำแนกวุฒิการศึกษา ดังนี้

ประเภทบุคลากร	จำแนกตามวุฒิการศึกษา			รวม
	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	
ข้าราชการ	-	1	-	1
ลูกจ้างประจำ	-	-	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ	11	6	2	19
พนักงานราชการ	-	-	-	-
รวม	11	7	2	20

7. ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ

7.1 แหล่งงบประมาณ

แหล่งงบประมาณ	ปีงบประมาณ 2564
งบประมาณเงินแผ่นดิน	6,460,800.00
งบประมาณเงินรายได้	5,164,700.00
รวมทั้งสิ้น	11,625,500.00

7.2 แนวทางการจัดสรรงบประมาณ

แนวทางการจัดสรรงบประมาณประจำปี 2564 จะจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ 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. การพัฒนาบุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	งบดำเนินงาน	90,000.00
3. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี	งบดำเนินงาน	52,500.00
4. การพัฒนางานด้านประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินการเพื่อจัดการความรู้ (KM) และการดำเนินการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	งบดำเนินงาน	43,000.00
ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย		
แผนงาน : บุคลากรภาครัฐ		
ผลผลิต : รายการค่าใช้จ่ายบุคลากรภาครัฐ		
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการศึกษา		
1. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	งบเงินอุดหนุน	6,175,300.00
รวมงบประมาณเงินแผ่นดิน		6,460,800.00

7.2.2 งบประมาณเงินรายได้ จัดสรรเป็นงบดำเนินงานตามกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

แผนงานผลผลิต กิจกรรม/	ประเภทงบ รายจ่าย	งบประมาณที่ ได้รับจัดสรร
แผนงาน : พื้นฐานด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์		
ผลผลิต : ผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการศึกษา		
1. การบริหารจัดการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	งบดำเนินงาน	255,000.00
2. การบริหารจัดการเพื่อการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	งบดำเนินงาน	2,491,500.00

3. การใช้งานซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ	งบดำเนินงาน	1,400,000.00
4. การจัดการระบบ Cloud Web Server Hosting เพื่อสนับสนุนงานวิจัยและการพัฒนาเว็บไซต์ของอาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา	งบดำเนินงาน	40,000.00
5. การยกระดับทักษะการผลิตและใช้งานสื่อการเรียนการสอนออนไลน์เต็มรูปแบบของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่	งบดำเนินงาน	95,000.00
6. การอบรมเชิงปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลสำหรับนักศึกษา	งบดำเนินงาน	78,000.00
7. การอบรมเชิงปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และดิจิทัลสำหรับอาจารย์และบุคลากร	งบดำเนินงาน	122,000.00
ยุทธศาสตร์ที่ 34 พัฒนาระบบบริหารของมหาวิทยาลัย		
1. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย	งบดำเนินงาน	16,000.00
	งบลงทุน	24,000.00
แผนงาน : บุคลากรภาครัฐ		
ผลผลิต : รายการค่าใช้จ่ายบุคลากรภาครัฐ		
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการศึกษา		
2. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	งบดำเนินงาน	643,200.00
รวมงบประมาณเงินรายได้		5,164,700.00

8. ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินปีที่ผ่านมา

จุดที่ควรพัฒนา

-

ผลการดำเนินงาน

ได้พัฒนาระบบ E-SAR ให้สามารถดำเนินการกรอกรายงานได้ตั้งแต่ต้นปีการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติของแต่ละหน่วยงาน

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 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	ผลลัพธ์

องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่หลักของหน่วยงานสนับสนุน คือ การสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหาร หรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน 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 วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานควรมีความครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกัน

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วยโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรมค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ 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 และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานหรือ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>มีแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรอย่างน้อยร้อยละ 80 มีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564 เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564 ณ ห้องเอื้องสายส่องแสง อาคารวิทยบริการ (เอกสารหมายเลข 1.1.1-1) ซึ่งในกิจกรรมดังกล่าวมีผู้บริหาร และบุคลากร เข้าร่วมกิจกรรม โดยได้นำแผนยุทธศาสตร์ ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (เอกสารหมายเลข 1.1.1-2) แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่-ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2562 (เอกสารหมายเลข 1.1.1-3) มาเป็นเป้าหมายในการพัฒนาสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ตามหลักธรรมาภิบาล ใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ให้มีความสอดคล้อง และบูรณาการร่วมกัน อีกทั้งยังได้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค ในปีที่ผ่านมา มาเป็นข้อมูลในการจัดทำ Road Map และ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568) (เอกสารหมายเลข 1.1.1-4 และ 1.1.1-5)</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้นำเสนอ Road Map และ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568) ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักเพื่อพิจารณา ซึ่งที่ประชุมได้มีมติเห็นชอบ ในคราว</p>	<p>1.1.1-1 โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี 2564</p> <p>1.1.1-2 แผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม</p> <p>1.1.1-3 แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2562</p> <p>1.1-1-4 Road Map</p> <p>1.1.1-5 แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568)</p> <p>1.1-1-6 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ครั้งที่ 1/2564 วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2564</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	ประชุม ครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2564 (เอกสารหมายเลข 1.1.1-6)	
ข้อ 2	<p>มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สุดคล้องกับแผนกลยุทธ์อย่างครบถ้วน</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้จัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564 ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (เอกสารหมายเลข 1.1-2-1 ถึง 1.1-2-2)</p>	<p>1.1-2-1 แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.1-2-2 แผนปฏิบัติการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2564</p>
ข้อ 3	<p>มีตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้มีการระบุตัวบ่งชี้ ค่าเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา และแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564 เพื่อให้การขับเคลื่อน การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (เอกสารหมายเลข 1.1-3-1 และ 1.1-3-2)</p>	<p>1.1-3-1 แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.1-3-2 แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 4	<p>มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้มีการประชุมบุคลากรเพื่อถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา และแผนปฏิบัติการประจำปี 2564 ในการประชุมบุคลากรเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2564 (เอกสารหมายเลข 1.1-4-1)</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้มีการเผยแพร่แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา และแผนปฏิบัติการประจำปี 2564 บนเว็บไซต์ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เพื่อแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบถึงแนวทางการบริหารงานของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 1.1-4-2)</p>	<p>1.1-4-1 รายงานการประชุมบุคลากร วันที่ 1 มีนาคม 2564</p> <p>1.1-4-2 หน้าเว็บไซต์สำนักดิจิทัลฯ https://www.digital.cmru.ac.th/การเผยแพร่แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568) และแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564</p>
ข้อ 5	<p>มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีในข้อ 2</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบ และมีการกำกับติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องทุกไตรมาส เสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อรายงานผลการดำเนินงานโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนที่วางไว้ (เอกสารหมายเลข 1.1-5-1 ถึง 1.1.5-4)</p>	<p>1.1-5-1 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2564 รอบ 3 เดือน (ตุลาคม – ธันวาคม 2563)</p> <p>1.1-5-2 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2564 รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)</p> <p>1.1-5-3 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2564 รอบ 9 เดือน (ตุลาคม 2563 – มิถุนายน 2564)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
		1.1-5-4 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2564 รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)
ข้อ 6	<p>มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา</p> <p>ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้มีการกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรายงานผลการดำเนินงาน รับฟังปัญหา และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งร่วมกันพิจารณาปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ผ่านการประชุมบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (เอกสารหมายเลข 1.1-6-1 ถึง 1.1-6-3) มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส เสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา (เอกสารหมายเลข 1.1-6-4 ถึง 1.1-6-7)</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามภารกิจที่ได้กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ เสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เพื่อพิจารณา รวมถึงการรายงานผลสำเร็จของการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (เอกสารหมายเลข 1.1-6-8 ถึง 1.1-6-9)</p>	<p>1.1-6-1 รายงานการประชุมบุคลากร วันที่ 22 ตุลาคม 2564</p> <p>1.1-6-2 รายงานการประชุมบุคลากร วันที่ 14 สิงหาคม 2564</p> <p>1.1-6-3 รายงานการประชุมบุคลากร วันที่ 29 กันยายน 2564</p> <p>1.1-6-4 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2564 รอบ 3 เดือน (ตุลาคม – ธันวาคม 2563)</p> <p>1.1-6-5 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2564 รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)</p> <p>1.1-6-6 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2564 รอบ 9 เดือน (ตุลาคม 2563 – มิถุนายน 2564)</p> <p>1.1-6-7 รายงานผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2564 รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
		<p>1.1-6-8 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักครั้งที่ 1/2564 วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2564</p> <p>1.1-6-9 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักครั้งที่ 2/2564 วันที่ 18 มิถุนายน 2564</p>
ข้อ 7	<p>มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และ รายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการ ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผน ยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568) และแผนปฏิบัติการประจำปี 2564 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 1/2564 วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2564</p> <p>1.1-7-2 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักครั้งที่ 2/2564 วันที่ 18 มิถุนายน 2564</p>
ข้อ 8	<p>มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ประจำปี</p> <p>จากการดำเนินงานในข้อที่ 7 ของสำนักดิจิทัล เพื่อการศึกษา ได้นำเอาข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประจำสำนักมาปรับปรุงแผน ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีดังนี้</p>	<p>1.1-8-1 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักครั้งที่ 2/2564 วันที่ 18 มิถุนายน 2564</p> <p>1.1-8-2 แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2565-2569)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>จากการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก คราวประชุมที่ 2/2564 วันที่ 18 มิถุนายน 2564 คณะกรรมการให้ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ (เอกสาร หมายเลข 1.1-8.1)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาค่าเป้าหมายให้มีความท้าทาย 2. ยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ที่ 2 กลยุทธ์ที่ 1 โครงการจัดตั้งศูนย์ทดสอบสมรรถนะ และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ปรับแก้ ไขตัวชี้วัด ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ตัวชี้วัดที่ 3.2 “จำนวนนักศึกษาที่เข้า ร่วมทดสอบ” แก้ไขเป็น “จำนวน นักศึกษาผู้ผ่านการทดสอบ” - ตัวชี้วัดที่ 3.3 “จำนวนอาจารย์และ บุคลากรที่เข้าร่วมทดสอบ” แก้ไขเป็น “จำนวนอาจารย์และบุคลากรผู้ผ่าน การทดสอบ” <p>จากข้อเสนอแนะดังกล่าวสำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2565-2569) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหาร สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (เอกสารหมายเลข 1.1- 8-2)</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 :	ว่าที่ร้อยตรีอานนท์ มะโนเมือง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	โทรศัพท์ : 053-885933

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน แต่ให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้แก่

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

สูตรการคำนวณ

1. คำนวณค่าร้อยละของแผนปฏิบัติการประจำปี

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

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

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

100

ผลการดำเนินงาน

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568) และแผนปฏิบัติการราชการ ประจำปี พ.ศ. 2564 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ข้อมูลพื้นฐาน	ผลการดำเนินงาน
จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	44
จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน	45
จำนวนตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถประเมินได้	1
ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี	97.77

1. คำนวณค่าร้อยละของแผนปฏิบัติการประจำปี

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณ
ที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี
ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน}} \times 100$$
$$\frac{44}{45} \times 100 = 97.77$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

ร้อยละของแผนปฏิบัติการประจำปีที่บรรลุเป้าหมาย

$$\frac{100}{97.77} \times 5 = 4.88$$

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

- 1.2-1-1 รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2564
- 1.2-1-2 หนังสือเลขที่ อว 0612.21/ว 218 เรื่อง แจ้งการนับตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ลงวันที่ 15 กันยายน 2564
- 1.2-1-3 หนังสือที่ อว 0612.16/123 เรื่อง ขออนุญาตคืนงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ลงวันที่ 14 กรกฎาคม 2564

ข้อเสนอแนะ

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา ใจรัักษ์ 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 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยหรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง 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

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

ดังนั้น คะแนนที่ได้ = 4.06

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมิน 5 ประเด็น

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินงานด้านการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล ตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ว่า “เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุน คุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน” โดยมีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 ประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากร ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ร่วมกันจัดทำกระบวนการให้ได้มาซึ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยยึดแนวปฏิบัติที่ดีจากการประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2563 โดยใช้ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) ที่ให้บริการผู้ใช้งานตั้งแต่แจ้งขอรับบริการ ติดตามเรื่องรับบริการที่แจ้ง และประเมินความพึงพอใจในงานบริการที่ขอรับ ครอบคลุมงานบริการตามพันธกิจของสำนักฯ 7 กลุ่มงานหลัก ดังนี้ 1) กลุ่มงานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2) กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป 3) กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ 4) กลุ่มงานดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ 5) กลุ่มงานจัดอบรมและบริการวิชาการ 6) กลุ่มงานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ และ 7) กลุ่มงานบริการ (ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ การเรียนการสอนทางไกล และ ออกแบบสื่อกราฟิกและเว็บไซต์)

จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) มีการเก็บสถิติการขอรับบริการตามพันธกิจของสำนักฯ 7 กลุ่มงานหลัก ประจำปีงบประมาณ 2564 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564 พบว่าผู้ใช้บริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาสามารถติดตามการขอรับบริการบนระบบออนไลน์ ทั้งนี้มีจำนวนผู้ใช้บริการที่ทำแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 420 คน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ แยกตามประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.82
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.75
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.84
5. ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.80

การให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ **4.81** (เอกสารประกอบ 1.3-1)

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ได้รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 2/2564 วันที่ 22 กันยายน 2564 รูปแบบประชุมออนไลน์ (เอกสารประกอบ 1.3-2)

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
ไม่น้อยกว่า 4.30	4.81	✓	4.81	ไม่น้อยกว่า 4.50

เอกสารหลักฐานการอ้างอิง

1.3-1 ภาพตัวอย่างระบบประเมินผลความพึงพอใจผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES)

1.3-2 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 2/2564 วันที่ 22 กันยายน 2564 รูปแบบประชุมออนไลน์

จุดแข็ง

- มีระบบรองรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุมงานบริการทุกด้านของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา จำนวน 7 กลุ่มงาน
- 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 อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธปฏิบัติ 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 นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ก่อให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ขึ้นภายในองค์กร จากการนำเอาข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประกันคุณภาพในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มาจัดทำแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และดำเนินการตามแผน โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (เอกสารหมายเลข 1.4-1-1) และได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เอกสารหมายเลข 1.4-1-2) ซึ่งประเด็นความรู้ดังกล่าวสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (MIS) และระบบสนับสนุนผู้บริหาร (ESS) เพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน (Sustainable MIS) ของแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (2565- 2569) (เอกสารหมายเลข 1.4-1-3) สำนักฯ ได้จัดประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) เพื่อกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 1.4-1-4) ในที่ประชุมได้นำเสนอปัญหาที่พบที่ต้องการ</p>	<p>1.4 - 1- 1 คำสั่งแต่งตั้ง ตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>1.4-1-2 แผนการจัดการความรู้ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 (หน้าที่ 5-6)</p> <p>1.4-1-3 แผนยุทธศาสตร์สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ระยะ 5 ปี (2565 – 2569)</p> <p>1.4-1-4 รายงานการประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ครั้งที่ 1/2564 หน้าที่ 2</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไข ซึ่งแต่ละฝ่ายได้แลกเปลี่ยนปัญหาในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ และเมื่อพิจารณาร่วมกันแล้วพบว่า ปัจจุบันข้อมูลที่จัดเก็บบนระบบเครือข่าย อาจมีความเสี่ยงจากการโจมตีจากผู้ไม่หวังดีอาจส่งผลทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ และหากเป็นเช่นนั้นอาจมีการเรียกค่าไถ่ข้อมูลส่งผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยในระดับสูง ดังนั้น คณะกรรมการที่เข้าร่วมประชุมได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น และได้กำหนดประเด็นกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้ (KM) ในปี 2564 ขึ้น ในหัวข้อ การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาและการป้องกันภัยคุกคามจากอาชญากรไซเบอร์ที่อาจจะเกิดขึ้น และเพื่อรักษาข้อมูลที่อยู่บนระบบเครือข่ายขององค์กรให้มีความปลอดภัยในระดับสูงขึ้น</p>	
<p>ข้อ 2</p>	<p>มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1</p> <p>ประเด็นการจัดการความรู้ (KM) หัวข้อ การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในข้อที่ 1 นั้น ได้ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เอกสารหมายเลข 1.4-2-1) โดยมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายคือผู้ที่ดูแลและรับผิดชอบงานทางด้านระบบสารสนเทศ ผู้รับผิดชอบด้านจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป ซึ่งในการจัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) เพื่อหาแนวทางร่วมกัน ในการวิเคราะห์ภัยคุกคามที่อันอาจจะเกิดขึ้น และจากประสบการณ์ที่เคยเกิดขึ้นจากหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะภายนอกหน่วยงาน หรือภายใน</p>	<p>1.4-2-1 แผนการจัดการความรู้ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 (หน้าที่ 5-6)</p> <p>1.4-2-2 รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ครั้งที่ 2/2564 หน้า 2</p> <p>1.4-2-3 ข้อความประชาสัมพันธ์เชิญเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้ (KM) ในรูปแบบออนไลน์</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>หน่วยงาน พร้อมทั้งเสนอให้นำประเด็นการจัดการความรู้ (KM) เพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Digital CMRU Day และ CMRU KM Day ในระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 1.4-2-2 ถึง เอกสารหมายเลข 1.4-2-3)</p>	
<p>ข้อ 3</p>	<p>มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อที่ 1</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้นำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นหน่วยงานแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยได้จัดประชุมผู้เกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ (KM) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรในหัวข้อที่มอบหมาย ผู้รับผิดชอบจากการประชุมครั้งที่ 2/2564 เกี่ยวกับแนวทางป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (เอกสารหมายเลข 1.4-3-1) รวมทั้งหารือเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเผยแพร่องค์ความรู้ในรูปแบบออนไลน์ให้กลุ่มเป้าหมาย และหน่วยงานอื่น โดยระบบ Zoom meeting ผ่านการประชุมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 3/2564 (เอกสารหมายเลข 1.4-3-2) และได้แจ้งกำหนดการดำเนินงานผ่านการประชุมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 4/2564 (เอกสารหมายเลข 1.4-3-3) ตามแผนการจัดการความรู้ (KM) (เอกสารหมายเลข 1.4-3-4) หลังจากนั้นได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” เพื่อนำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการป้องกันความเสี่ยงจากการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลของสำนักดิจิทัล</p>	<p>1.4-3-1 บันทึกการเล่าเรื่องกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่</p> <p>1.4-3-2 รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ครั้งที่ 3/2564</p> <p>1.4-3-3 รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ครั้งที่ 4/2564</p> <p>1.4-3-4 แผนการจัดการความรู้ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 (หน้าที่ 5-6)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>เพื่อการศึกษา และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-3-5) และได้ข้อเสนอแนะในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปปรับปรุง และป้องกันฐานข้อมูลให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจัดทำ คู่มือการป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสาร หมายเลข 1.4-3-6) หลังจากจัดกิจกรรมอบรมหัวข้อ “การป้องกันการ เรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบท ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” แล้ว ได้ให้บุคลากรตอบแบบ ประเมินความพึงพอใจการเข้าร่วมอบรมแบบออนไลน์ (เอกสาร หมายเลข 1.4-3-7) ซึ่งมีผลการประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูล จากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราช ภัฏเชียงใหม่อยู่ในระดับ ดีมาก (เอกสารหมายเลข 1.4-3-8)</p>	<p>1.4-3-5 ภาพกิจกรรมการจัด กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การป้องกันการเรียกค่าไถ่ ฐานข้อมูลจากอาชญากร ไซเบอร์ (Ransomware) ใน บริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่</p> <p>1.4-3-6 คู่มือการป้องกันการ เรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจาก อ า ช ญ า กร ไช เ บ อ ร์ (Ransomware) ในบริบทของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.4-3-7 หน้าจอแบบประเมิน ป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูล จากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ แบบออนไลน์</p> <p>1.4-3-8 ผลการประเมินความ พึงพอใจการเข้าร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ในหัวข้อ การป้องกันการ เรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจาก อ า ช ญ า กร ไช เ บ อ ร์</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
		(Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ข้อ 4	<p>มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บ อย่างเป็นระบบ</p> <p>เมื่อสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ การเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้รวบรวมเนื้อหา ประเด็นความรู้ มาจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (เอกสารหมายเลข 1.4-4-1) และได้ทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 (เอกสารหมายเลข 1.4-4-2)</p>	<p>1.4-4-1 คู่มือการป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.4-4-2 รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564</p>
ข้อ 5	<p>มีการกำกับติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในข้อ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p> <p>หลังจากที่สำนักฯ ได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ แล้วผู้บริหารได้กำกับติดตามผลอย่างใกล้ชิด และได้ติดตามผลการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง พบว่า ไม่มีรายงานความเสียหายจากการโจมตีระบบเครือข่ายของอาชญากรไซเบอร์ตั้งแต่วันที่เริ่มมีการปฏิบัติตามคู่มือการป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์</p>	<p>1.4-5-1 รายงานผลการปฏิบัติงานตามคู่มือการป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ของฝ่ายคอมพิวเตอร์เครือข่ายสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	(Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ของ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (เอกสารหมายเลข 1.4-5-1)	
ข้อ 6	<p>มีองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้อย่างน้อย 1 ประเด็น และ เผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)</p> <p>เมื่อสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้จัดกิจกรรม “การป้องกันการ เรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบท ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” และได้เข้าร่วมนำเสนอผลงานการ จัดการความรู้กับหน่วยงานอื่น ๆ ในกิจกรรม CMRU KM DAY ในวันที่ 2 มิถุนายน 2564 ผ่านระบบออนไลน์ จัดโดยสำนักมาตรฐานและ ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสาร หมายเลข 1.4-6-1) ซึ่งสำนักได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่ ผลงานการจัดการความรู้ในระดับมหาวิทยาลัย เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้ จัดทำคู่มือการป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ของสำนัก ฯ (เอกสารหมายเลข 1.4-6-2) เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของสำนักดิจิทัล เพื่อการศึกษา (เอกสารหมายเลข 1.4-6-3) และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในรายงานสรุปผลการดำเนินงาน การจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสำนักดิจิทัล เพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 1.4-6-4)</p>	<p>1.4-6-1 ภาพบรรยากาศการ เข้าร่วมกิจกรรม CMRU KM DAY ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>1.4-6-2 คู่มือการป้องกันการ เรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจาก อาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>1.4-6-3 ภาพเว็บไซต์ของสำนัก ดิจิทัลเพื่อการศึกษาที่เผยแพร่ คู่มือการป้องกันการเรียกค่าไถ่ ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซ เบอร์ (Ransomware) ในบริบท ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ของสำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา</p> <p>1.4-6-4 ภาพเว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ เผยแพร่มคู่มือการป้องกันการ เรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจาก</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
		อาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

จุดแข็ง

- สำนักดิจิทัลเพื่อศึกษามีคู่มือการปฏิบัติงานการป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เมื่อนำมาใช้ปฏิบัติงานปรากฏว่าไม่พบรายงานความเสียหายจากการโจมตีระบบเครือข่ายขององค์กร

จุดที่ควรพัฒนา

-

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์ รองผู้อำนวยการ	โทรศัพท์ : 053-885930
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวจรียา 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. หน่วยงานจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลแก่ผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงานว่าหน่วยงานได้ดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
2. หน่วยงานจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร อย่างน้อยประกอบด้วย การมอบหมายผู้รับผิดชอบเรื่องการบริหารความเสี่ยง การกำหนดวัฒนธรรมของหน่วยงานที่ส่งเสริมการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการบริหารทรัพยากรบุคคล
3. หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการสื่อสารการบริหารจัดการความเสี่ยงของวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
4. หน่วยงานมีการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง จากประเด็นดังต่อไปนี้
 - ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR)
 - ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk : OR)
5. หน่วยงานจัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและต้องมีการสื่อสารแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรับทราบ
6. มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยงและทบทวนแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ และรายงานการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

7. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยหรือคณะกรรมการความเสี่ยงของหน่วยงาน ไปใช้ในการปรับแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

หมายเหตุ คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในหน่วยงานในรอบปีการประเมินที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร ผู้รับบริการ หรือต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของหน่วยงาน ในการควบคุม หรือจัดการกับ ความเสี่ยง หรือ ปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

เกณฑ์การประเมิน

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

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
2. เอกสารการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของหน่วยงาน
3. เอกสารการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงของหน่วยงาน
4. เอกสารแผนบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง
5. เอกสารรายงานผลการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง
6. เอกสารหลักฐานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และเอกสาร หรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย
7. เอกสารหลักฐานการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ :7.....ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
ข้อ 1	<p>หน่วยงานจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลแก่ผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงานว่าหน่วยงานได้ดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม</p> <p>สำนักนิติทัตเพื่อการศึกษาดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ เรื่อง หลักการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร จากกระทรวงการคลัง ที่ กค 0409.3/ว36 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2564 โดยหนังสืออ้างอิง กระทรวงการคลังได้ประกาศหลักเกณฑ์ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2562 โดยหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ ข้อ 3 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐยกเว้นรัฐวิสาหกิจถือปฏิบัติตามคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงตามที่กระทรวงการคลังกำหนด (เอกสารหมายเลข 1.5-1-1)</p> <p>ทั้งนี้ สำนักนิติทัตเพื่อการศึกษา ได้ใช้แนวทาง จากกระทรวงการคลังดังกล่าว ตามที่มหาวิทยาลัยเห็นชอบแจ้งทุกหน่วยงานปฏิบัติ มาบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ปฏิบัติ (เอกสารหมายเลข 1.5-1-1) โดยความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักนิติทัตเพื่อการศึกษา ได้วิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงด้านต่าง ๆ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสากล Committee of Sponsoring of the Treadway Commission : COSO 4 ด้าน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR) 2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR) 3. ความเสี่ยงเรื่องการทำงาน (Operation Risk : OR) 	<p>1.5-1-1 หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0409.3/ว36 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2564 เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ เรื่อง หลักการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร</p> <p>1.5-1-2 แผนความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2564 (หน้า 60-62)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p>4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR)</p> <p>ประเด็นความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2564 ล้วนสอดคล้องกับการบริการตามพันธกิจของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ในการบริการแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้ง ผู้บริหาร นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และประชาชน ให้เกิดความมั่นใจในงานบริการและการดำเนินงานของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน โดยมีความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2564 ดังนี้</p> <p><u>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 1</u> การดำเนินงานโครงการ กิจกรรมของสำนักฯ ไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ COSO : ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)</p> <p><u>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 2</u> งานบริการด้านเครือข่ายและเว็บไซต์ถูกโจมตีจากภายนอก ถูกเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูล เกิดความเสียหายและไม่สามารถให้บริการได้ COSO : ความเสี่ยงด้านการดำเนินการ (Operation Risk : OR)</p> <p><u>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 3</u> เอกสารราชการที่ไม่ได้รับผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สูญหาย COSO : ความเสี่ยงด้านการดำเนินการ (Operation Risk : OR)</p> <p><u>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 4</u> การจัดซื้อจัดจ้างผิดระเบียบ COSO : ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ(Compliance Risk : CR) (เอกสารหมายเลข 1.5-1-2)</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
ข้อ 2	<p>หน่วยงานจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร อย่างน้อยประกอบด้วย การมอบหมายผู้รับผิดชอบเรื่องการบริหารความเสี่ยง การกำหนดวัฒนธรรมของหน่วยงานที่ส่งเสริมการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการบริหารทรัพยากรบุคคล</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้จัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้</p> <p>1. การมอบหมายผู้รับผิดชอบ</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อศึกษามีการมอบหมายผู้รับผิดชอบด้านบริหารความเสี่ยง โดยแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาประจำปีงบประมาณ 2564 ตามคำสั่งสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ที่ 114/2563 ลงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2563 ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาทุกท่าน เพื่อร่วมกำหนดแนวทางปฏิบัติด้านบริหารความเสี่ยง รวบรวม ศักยภาพวิเคราะห์ สังเคราะห์ ระบุประเด็นความเสี่ยง ประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานและรายงานต่อผู้บริหาร ตลอดจนนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปปรับใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป (เอกสารหมายเลข 1.5-2-1)</p> <p>2. วัฒนธรรมของหน่วยงานที่ส่งเสริมการบริหารจัดการความเสี่ยง</p> <p>การมีส่วนร่วม สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ใช้กระบวนการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ตั้งแต่ตั้งคณะทำงานในรูปแบบคณะกรรมการ โดยประกอบด้วยผู้บริหาร และบุคลากรทุกคน เพื่อ</p>	<p>1.5-2-1 คำสั่งสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ที่ 114/2563 ลงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2563</p> <p>1.5-2-2 ภาพกิจกรรมประชุมทำ (ร่าง) แผนความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2565</p> <p>1.5-2-3 โครงการพัฒนางานด้านประกันคุณภาพ การศึกษา การดำเนินการเพื่อการจัดการความรู้ (KM) และการดำเนินการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>1.5-2-4 ภาพกิจกรรมการส่งเสริมการบริหารทรัพยากรบุคคลผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p>ร่วมกันวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงอย่างครอบคลุมทุกด้าน โดยจัดกิจกรรมทำแผนบริหารความเสี่ยงร่วมกัน อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี และใช้โอกาสการประชุมประกันคุณภาพ การประชุมบุคลากร ตลอดปีงบประมาณ ในการติดตามการดำเนินงาน การรายงานความก้าวหน้า การขอความร่วมมือ รวมถึงการรายงานปัญหาอุปสรรคที่พบ เพื่อร่วมกันหาแนวทางการแก้ไข (เอกสารประกอบ 1.5-2-2)</p> <p>ผู้บริหารให้ความสำคัญ ทั้งนี้ ผู้บริหารสำนักฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังจะเห็นการตั้งงบประมาณด้านความเสี่ยงในทุกปี เพื่อสนับสนุนให้สามารถดำเนินงานด้านความเสี่ยงเป็นไปตามแผนที่วางไว้ และรายงานต่อผู้บริหาร บริหารทรัพยากรบุคลากร โดยการเพิ่มความรู้อให้บุคลากร (เอกสารประกอบ1.5-2-3)</p> <p>3. การบริหารทรัพยากรบุคคล</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาให้ความสำคัญกับพัฒนาบุคลากรในการเพิ่มทักษะ เสริมทักษะ และทบทวนทักษะ เพื่อที่นำองค์ความรู้หรือทักษะนั้น ๆ มาช่วยลดความเสี่ยงประเด็นต่าง ๆ ที่สำนักฯ ให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้เสีย อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปีงบประมาณ 2564 ได้มีการจัดประเด็นความเสี่ยงด้านเครือข่ายและเว็บไซต์ถูกโจมตีจากภายนอก ถูกเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูล เกิดความเสียหายและไม่สามารถให้บริการได้ สำนักฯ จึงได้จัดเป็นประเด็นในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM เพื่อรับฟังแนวปฏิบัติจากหน่วยงานภายนอก ในวันเสาร์ที่ 15 พฤษภาคม 2564 เวลา 09.00-12.00 น. รูปแบบประชุมออนไลน์ ร่วมกับวิทยากร ดร.ธีรินทร์ เกตุวิชิต หัวหน้ากลุ่ม</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p>งานสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลลำปาง เรื่อง การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานฐานข้อมูล (Ransomware) จากอาชญากรรมไซเบอร์ จากนั้นจึงนำความรู้ที่จะได้ มาจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในวันที่ 31 พฤษภาคม 2564 เวลา 08.30 – 12.00 น. รูปแบบออนไลน์ Zoom Meeting หัวข้อ “การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรรมไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” การบริหารทรัพยากรในรูปแบบนี้จะช่วยให้บุคลากรได้รับความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนอย่างแท้จริงแล้วยังฝึกทักษะด้านการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ของตน แก่ผู้ร่วมงานภายนอกหน่วยงาน ที่มีหน้าที่ปฏิบัติความรับผิดชอบคล้ายคลึงกับตนอีกด้วย (เอกสารประกอบ 1.5-2-4)</p>	
ข้อ 3	<p>หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการสื่อสารการบริหารจัดการความเสี่ยงของวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</p> <p>คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาทุกท่าน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยร่วมกันจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงแผนบริหารความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงตามคู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน สำนักงานคณะกรรมการนโยบาย</p>	<p>1.5-3-1 แผน การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (หน้าที่ 49)</p> <p>1.5-3-2 รายงานการประชุมประกันคุณภาพ ครั้งที่ 2/2564 วันที่ 22</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p>รัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง (2555:26) และกำหนดวัตถุประสงค์ตามที่ปรากฏในแผนฯ ในหัวข้อที่ 1. กำหนดวัตถุประสงค์ คือ</p> <p>การกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ คือ “เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุน คุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน” และวัตถุประสงค์ขององค์กร ใน 4 ประเด็นได้แก่</p> <p>1) วัตถุประสงค์ด้านกลยุทธ์ (Strategic Objectives)</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพื่อดำเนินการทบทวนแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับพันธกิจ ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย และตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน <p>2) วัตถุประสงค์ด้านการปฏิบัติงาน (Operations Objectives)</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพื่อป้องกัน ควบคุม เหตุการณ์อันจะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และการบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน และให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้ตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่ตั้งไว้ - เพื่อให้ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน เกิดความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3.51 <p>3) วัตถุประสงค์ด้านการเงิน (Financial Objectives)</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพื่อป้องกัน ควบคุม เหตุการณ์อันจะเป็นอุปสรรคต่อการเบิกจ่ายงบประมาณ และให้หน่วยงานสามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ตามแผนที่วางไว้ <p>4) วัตถุประสงค์ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Objectives)</p>	<p>กันยายน 2564 รูปแบบออนไลน์</p> <p>1.5-3-3 รายงานประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 3/2564 วันที่ 30 กันยายน 2564 รูปแบบออนไลน์</p> <p>1.5-3-4 รายงานการประชุมบุคลากร วันที่ 14 สิงหาคม 2564</p> <p>1.5.3-5 รายงานการประชุมบุคลากร วันที่ 29 กันยายน 2564</p> <p>1.5.3-6 ภาพแสดงตัวอย่าง Google Drive ระบบรวบรวมเอกสาร</p> <p>1.5.3-7 ภาพแสดงตัวอย่าง Facebook Group กลุ่มสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ในการนัดหมายกำหนดการประชุม</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p>- เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงาน ปฏิบัติถูกต้องตามระเบียบข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.5-3-1)</p> <p>นอกจากที่สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาจะใช้วิธีการดำเนินงานในรูปแบบคณะกรรมการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารด้านกระบวนการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงให้เข้าใจตรงกัน และเป็นในทิศทางเดียวกันแล้ว สำนักดิจิทัลเพื่อศึกษามีการใช้เครื่องมืออื่น ๆ รวมถึงระบบสารสนเทศเพื่อสื่อสารการจัดการความเสี่ยงของวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ ระหว่างผู้บริหาร บุคลากร รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน แก่ผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้</p> <p><u>การประชุมประกันคุณภาพ</u> ในการกำหนดข้อตกลง และชี้แจงแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ ให้กับผู้บริหารและบุคลากรทุกคนทราบ เพื่อดำเนินกิจกรรมในแผนบริหารความเสี่ยงตลอดปีงบประมาณ อีกทั้งใช้การประชุมประกันคุณภาพ และการประชุมบุคลากร ในการติดตามผลการดำเนินงาน การรายงานถึงปัญหา อุปสรรค เพื่อที่คณะกรรมการความเสี่ยงและควบคุมภายในของสำนักฯ ได้ร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหาได้ทันการณ์ และมีความเหมาะสม (เอกสารหมายเลข 1.5-3-2, 1.5-3-3)</p> <p><u>การประชุมบุคลากร</u> ในการแจ้งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงให้กับบุคลากรทุกท่านทราบ เพื่อรับทราบ ร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ให้กระบวนการดำเนินงานความเสี่ยงเป็นไปตามแผนที่วางไว้ (เอกสารหมายเลข 1.5-3-4, 1.5-3-5)</p>	<p>และติดตามการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ</p> <p>1.5.3-8 ภาพแสดงตัวอย่าง Facebook Fanpage สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย</p> <p>1.5.3-9 ภาพแสดงตัวอย่าง เว็บไซต์สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p><u>Google Drive</u> ระบบรวบรวมเอกสารรายงานการประชุม ประกันคุณภาพ และการประชุมอื่น ๆ ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการ จัดเก็บเพื่อใช้งานร่วมกัน อันจะเกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน (เอกสารหมายเลข 1.5-3-6)</p> <p><u>Facebook Group</u> กลุ่มสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ในการ นัดหมายกำหนดการประชุมและติดตามการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ (เอกสารหมายเลข 1.5-3-7)</p> <p><u>Facebook Fanpage</u> สื่อสังคมออนไลน์ประชาสัมพันธ์ ประจำสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมตาม แผนบริหารความเสี่ยงที่วางไว้ แก่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบ เพื่อเข้า ร่วมกิจกรรม (เอกสารหมายเลข 1.5-3-8)</p> <p><u>เว็บไซต์ดิจิทัลเพื่อการศึกษา</u> http://www.digital.cmru.ac.th ในการเผยแพร่แผนการดำเนินงาน ด้านบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน แนวปฏิบัติในการ ดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักฯ และรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อให้ บุคลากรและผู้ให้บริการได้รับทราบตรงกันและทั่วถึง (เอกสาร หมายเลข 1.5-3-9)</p>	
ข้อ 4	<p>หน่วยงานมีการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การ ตอบสนองความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง จากประเด็น ดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR) - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR) - ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR) - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk : OR) 	<p>1.5-4-1 แผน การ ดำเนินงานด้านประกัน คุณภาพสำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏ เชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (หน้าที่ 50-54)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง												
	<p>ระบุความเสี่ยง</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีการระบุความเสี่ยง ตามค่านิยามของมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานภาครัฐ พ.ศ. 2562 “ความเสี่ยง” หมายความว่า ความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ตามประเภทความเสี่ยงมาตรฐานสากล Committee of Sponsoring of the Treadway Commission : COSO 4 ด้าน และด้านการทุจริต ตามหลักเกณฑ์การควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 ทั้งนี้แผนบริหารความเสี่ยง ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 มุ่งประเด็นไปด้านความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ตที่กำลังเป็นประเด็นต้นตอในวงการเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน และมุ่งเน้นการบริการซึ่งเป็นงานตามพันธกิจหลักของสำนัก ดังนี้</p> <p>ตารางระบุความเสี่ยง</p> <table border="1" data-bbox="256 1310 1018 2009"> <thead> <tr> <th data-bbox="256 1310 515 1451">ความเสี่ยง</th> <th data-bbox="515 1310 767 1451">ปัจจัยเสี่ยง</th> <th data-bbox="767 1310 1018 1451">ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" data-bbox="256 1451 1018 1507">1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1507 515 1731">SR1 ยุทธศาสตร์/ แผนงาน ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย</td> <td data-bbox="515 1507 767 1731">SR1.1 ขาดการทบทวน แผนประจำปี</td> <td data-bbox="767 1507 1018 1731">การดำเนินงานของ สำนักฯ ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1731 515 2009">SR2 การดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมของ สำนักฯ ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์และ</td> <td data-bbox="515 1731 767 2009">SR2.1 การดำเนิน โครงการ กิจกรรมขาด การเชื่อมโยง กับ ยุทธศาสตร์และ</td> <td data-bbox="767 1731 1018 2009">การดำเนินงานของ สำนักฯ ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการของ สำนัก</td> </tr> </tbody> </table>	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น	1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)			SR1 ยุทธศาสตร์/ แผนงาน ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	SR1.1 ขาดการทบทวน แผนประจำปี	การดำเนินงานของ สำนักฯ ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	SR2 การดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมของ สำนักฯ ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์และ	SR2.1 การดำเนิน โครงการ กิจกรรมขาด การเชื่อมโยง กับ ยุทธศาสตร์และ	การดำเนินงานของ สำนักฯ ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการของ สำนัก	
ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น												
1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)														
SR1 ยุทธศาสตร์/ แผนงาน ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	SR1.1 ขาดการทบทวน แผนประจำปี	การดำเนินงานของ สำนักฯ ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย												
SR2 การดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมของ สำนักฯ ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์และ	SR2.1 การดำเนิน โครงการ กิจกรรมขาด การเชื่อมโยง กับ ยุทธศาสตร์และ	การดำเนินงานของ สำนักฯ ไม่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการของ สำนัก												

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน			เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	แผนปฏิบัติการของ สำนักฯ	แผนปฏิบัติการของ สำนักฯ		
	2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)			
	FR1 เบิกจ่าย งบประมาณไม่เป็นไป ตามแผน	FR1.1 ขาดการ ติดตามการเบิกจ่าย	การเบิกจ่าย งบประมาณไม่เป็นไป ตามค่าเป้าหมาย	
	FR2 งบประมาณไม่ เพียงพอ	FR2.1 การคำนวณ งบประมาณใช้จ่ายใน โครงการไม่ครอบคลุม	ไม่สามารถดำเนิน โครงการได้ตามที่ขอ อนุมัติ	
	FR3 การเบิกจ่ายไม่ สามารถดำเนินการได้ ทันตามระเบียบ	FR3.1 ขาดการติดตาม หลักฐานการเบิกจ่าย ตามประเภทต่าง ๆ ที่มี เวลาระบุไว้ใน ระเบียบที่ต่างกัน	การเบิกจ่ายผิด ระเบียบ	
	3. ความเสี่ยงเรื่องการค้าดำเนินงาน (Operation Risk : OR)			
	OR1 งานบริการด้าน เครือข่ายและเว็บไซต์ ถูกโจมตีจากภายนอก ถูกเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูล เกิดความเสียหายและ ไม่สามารถให้บริการได้ (ปัจจัยภายนอก)	OR1.1 ผู้ดูแลระบบ ขาดการเฝ้าระวังภัย คุกคามจากภายนอก ทางด้านระบบ เครือข่าย	เว็บไซต์/ฐานข้อมูล/ ระบบสารสนเทศของ มหาวิทยาลัย บางส่วน หรือทั้งหมดไม่สามารถ ใช้งานได้	
OR2 เอกสารราชการที่ ไม่ได้รับผ่านระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูญหาย	OR2.1 ขาดแนว ปฏิบัติการรับเอกสาร ราชการที่ไม่ได้ผ่าน ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	ผู้บริหารสำนักฯ ไม่ได้ รับข้อมูลและไม่ สามารถมอบหมาย งานให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินงานได้ทันต่อ เวลา		
4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR)				

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน			เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง																					
	CR1 การจัดซื้อจัดจ้าง ผิดระเบียบ	CR1.1 ระเบียบที่ เกี่ยวข้องมีการ เปลี่ยนแปลง	ไม่สามารถจัดซื้อจัด จ้างได้																						
	CR2 การทุจริต (ความ เสี่ยงด้านบุคลากรและ ความเสี่ยงด้านธรรมาภิ บาล)	CR2.1 แรงจูงใจ/ โอกาส/ข้ออ้าง (สามเหลี่ยมการทุจริต, ป.ป.ช)	เกิดความเสียหายต่อ ทรัพย์สินจากการไม่ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ สำนักฯ และ มหาวิทยาลัยเกิดความ เสียหาย																						
ประเมินความเสี่ยง																									
สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ดังนี้																									
1) กำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง โดยพิจารณา เงื่อนไข ในการกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง 2 มิติ คือ โอกาส ที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และผลกระทบของความเสี่ยง (Impact) เพื่อกำหนดระดับความเสี่ยง (Degree of Risks) ของความ เสี่ยงแต่ละเหตุการณ์																									
ตารางโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood)																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง</th> </tr> <tr> <th>ระดับ</th> <th>โอกาสที่จะเกิด</th> <th>คำอธิบาย</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>สูงมาก</td> <td>มีโอกาสในการเกิดเกือบทุกครั้ง</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>สูง</td> <td>มีโอกาสในการเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อย ๆ</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>ปานกลาง</td> <td>มีโอกาสเกิดบางครั้ง</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>น้อย</td> <td>มีโอกาสเกิดหากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>น้อยมาก</td> <td>มีโอกาสเกิดในกรณีที่ไม่สามารถควบคุมได้</td> </tr> </tbody> </table>					ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง			ระดับ	โอกาสที่จะเกิด	คำอธิบาย	5	สูงมาก	มีโอกาสในการเกิดเกือบทุกครั้ง	4	สูง	มีโอกาสในการเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อย ๆ	3	ปานกลาง	มีโอกาสเกิดบางครั้ง	2	น้อย	มีโอกาสเกิดหากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย	1	น้อยมาก	มีโอกาสเกิดในกรณีที่ไม่สามารถควบคุมได้
ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง																									
ระดับ	โอกาสที่จะเกิด	คำอธิบาย																							
5	สูงมาก	มีโอกาสในการเกิดเกือบทุกครั้ง																							
4	สูง	มีโอกาสในการเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อย ๆ																							
3	ปานกลาง	มีโอกาสเกิดบางครั้ง																							
2	น้อย	มีโอกาสเกิดหากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย																							
1	น้อยมาก	มีโอกาสเกิดในกรณีที่ไม่สามารถควบคุมได้																							
ตารางผลกระทบของความเสี่ยง (Impact)																									
ผลกระทบความเสี่ยง																									

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน			เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	ระดับ	ผลกระทบ	คำอธิบาย	
	5	รุนแรงที่สุด	ไม่สามารถแก้ไขได้	
	4	ค่อนข้างรุนแรง	แก้ไขได้ และมีผลกระทบต่อกระบวนการ แผนงานอย่างมาก	
	3	ปานกลาง	แก้ไขได้ และมีผลกระทบต่อกระบวนการ แผนงานปานกลาง	
	2	น้อย	แก้ไขได้ และมีผลกระทบต่อกระบวนการ แผนงานเล็กน้อย	
	1	น้อยมาก	แก้ไขได้ ไม่มีผลกระทบต่อกระบวนการ แผนงาน	
ตารางระดับความเสี่ยง (Degree of Risks)				
ระดับ ความเสี่ยง	ระดับ คะแนน	การยอมรับ/ การตอบความ เสี่ยง	คำอธิบายการยอมรับ/การ ตอบความเสี่ยง	
สูงมาก	20-25	ยอมรับไม่ได้	ความเสี่ยงที่ต้องกำกับดูแล อย่างใกล้ชิด ซึ่งต้องบริหาร ความเสี่ยงทันที	
สูง	9-19	ยอมรับไม่ได้	ความเสี่ยงที่ต้องกำกับดูแล อย่างใกล้ชิด ซึ่งต้องบริหาร ความเสี่ยงทันที	
ปานกลาง	4-8	ยอมรับได้	ความเสี่ยงที่ต้องเฝ้าระวังซึ่ง จะต้องบริหารความเสี่ยงโดย ให้ความสนใจเฝ้าระวัง	
ต่ำ	1-3	ยอมรับได้	ความเสี่ยงที่ใช้วิธีควบคุมปกติ ไม่ต้องมีการจัดการเพิ่มเติม	
<p>2) การประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง สำนัก ดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยง ประกอบด้วย 2</p>				

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง																																								
	<p>มิติ คือ โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และผลกระทบของ ความเสี่ยง (Impact) โดยแสดงผลเป็นการคูณของโอกาส และ ผลกระทบ เพื่อให้ได้มาซึ่งระดับคะแนนความเสี่ยง (Degree of Risks)</p> <p>ตารางการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง</p> <table border="1" data-bbox="256 707 959 2033"> <thead> <tr> <th data-bbox="256 707 560 846">ประเภท</th> <th data-bbox="560 707 692 846">โอกาส (L)</th> <th data-bbox="692 707 836 846">ผลกระทบ (I)</th> <th data-bbox="836 707 959 846">คะแนน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="256 846 959 904">1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 904 560 1077">SR1 ยุทธศาสตร์/แผนงาน ไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย</td> <td data-bbox="560 904 692 1077">1</td> <td data-bbox="692 904 836 1077">4</td> <td data-bbox="836 904 959 1077">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1077 560 1357">SR2 การดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมของสำนัก ฯ ไม่ สอด คล้อง กับ ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติ การของสำนักฯ</td> <td data-bbox="560 1077 692 1357">5</td> <td data-bbox="692 1077 836 1357">4</td> <td data-bbox="836 1077 959 1357">20</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="256 1357 959 1415">2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1415 560 1525">FR1 เบิกจ่ายงบประมาณไม่ เป็นไปตามแผน</td> <td data-bbox="560 1415 692 1525">2</td> <td data-bbox="692 1415 836 1525">3</td> <td data-bbox="836 1415 959 1525">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1525 560 1583">FR2 งบประมาณไม่เพียงพอ</td> <td data-bbox="560 1525 692 1583">1</td> <td data-bbox="692 1525 836 1583">4</td> <td data-bbox="836 1525 959 1583">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1583 560 1805">FR3 การเบิกจ่ายไม่สามารถ ดำเนินการได้ทันตาม ระเบียบ</td> <td data-bbox="560 1583 692 1805">2</td> <td data-bbox="692 1583 836 1805">2</td> <td data-bbox="836 1583 959 1805">4</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="256 1805 959 1863">3. ความเสี่ยงเรื่องการดำเนินงาน (Operation Risk : OR)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1863 560 2033">OR1 งานบริการด้าน เครือข่ายและเว็บไซต์ถูก โจมตีจากภายนอก ถูกเรียก</td> <td data-bbox="560 1863 692 2033">4</td> <td data-bbox="692 1863 836 2033">5</td> <td data-bbox="836 1863 959 2033">20</td> </tr> </tbody> </table>	ประเภท	โอกาส (L)	ผลกระทบ (I)	คะแนน	1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)				SR1 ยุทธศาสตร์/แผนงาน ไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	1	4	4	SR2 การดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมของสำนัก ฯ ไม่ สอด คล้อง กับ ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติ การของสำนักฯ	5	4	20	2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)				FR1 เบิกจ่ายงบประมาณไม่ เป็นไปตามแผน	2	3	6	FR2 งบประมาณไม่เพียงพอ	1	4	4	FR3 การเบิกจ่ายไม่สามารถ ดำเนินการได้ทันตาม ระเบียบ	2	2	4	3. ความเสี่ยงเรื่องการดำเนินงาน (Operation Risk : OR)				OR1 งานบริการด้าน เครือข่ายและเว็บไซต์ถูก โจมตีจากภายนอก ถูกเรียก	4	5	20	
ประเภท	โอกาส (L)	ผลกระทบ (I)	คะแนน																																							
1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)																																										
SR1 ยุทธศาสตร์/แผนงาน ไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	1	4	4																																							
SR2 การดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมของสำนัก ฯ ไม่ สอด คล้อง กับ ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติ การของสำนักฯ	5	4	20																																							
2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)																																										
FR1 เบิกจ่ายงบประมาณไม่ เป็นไปตามแผน	2	3	6																																							
FR2 งบประมาณไม่เพียงพอ	1	4	4																																							
FR3 การเบิกจ่ายไม่สามารถ ดำเนินการได้ทันตาม ระเบียบ	2	2	4																																							
3. ความเสี่ยงเรื่องการดำเนินงาน (Operation Risk : OR)																																										
OR1 งานบริการด้าน เครือข่ายและเว็บไซต์ถูก โจมตีจากภายนอก ถูกเรียก	4	5	20																																							

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน				เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	ค่าไถ่ฐานข้อมูล เกิดความ เสียหายและไม่สามารถ ให้บริการได้ (ปัจจัย ภายนอก) OR2 เอกสารราชการที่ไม่ได้ รับผ่านระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์สูญหาย	4	4	16	
	4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR)				
	CR1 การจัดซื้อจัดจ้างผิด ระเบียบ	3	4	12	
	CR2 การทุจริต (ความเสี่ยง ด้านบุคลากรและความเสี่ยง ด้านธรรมาภิบาล)	1	5	5	
	<p>ตอบสนองความเสี่ยง</p> <p>จากการวิเคราะห์ความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง เพื่อ ตอบสนองความเสี่ยงสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการ ประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง ได้มาซึ่งระดับคะแนน ความเสี่ยงที่ได้จากผลคูณของโอกาสและผลกระทบแล้ว จึงนำมา เทียบตามคำอธิบายให้เห็นระดับความเสี่ยงที่ชัดเจน เพื่อนำเอาระดับ ความเสี่ยงสูง และสูงมาก ไปจัดลำดับความเสี่ยงต่อไป</p> <p>เมื่อเทียบค่าจากตารางระดับความเสี่ยง (Degree of Risks) เพื่อดูผลการยอมรับ/การตอบความเสี่ยง แล้ว สำนักดิจิทัลทำ การตอบสนอง โดย ความเสี่ยงระดับสูง เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ ต้องกำกัควบคุมอย่างใกล้ชิด ซึ่งต้องบริหารความเสี่ยงทันที และระดับ</p>				

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง																														
	<p>มาก เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ต้องกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ซึ่งต้อง บริหารความเสี่ยงทันที</p> <p>จัดลำดับความเสี่ยง</p> <p>การจัดลำดับความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้ นำความเสี่ยงที่อยู่ในระดับความเสี่ยง สูง และสูงมาก จัดลำดับความ เสี่ยง เพื่อใช้ในการประเมินมาตรการควบคุมภายใน และจัดการความ เสี่ยงต่อไป</p> <p>ตารางจัดลำดับความเสี่ยง</p> <table border="1" data-bbox="256 925 1018 1995"> <thead> <tr> <th>ประเภท</th> <th>โอกาส (L)</th> <th>ผลกระทบ (I)</th> <th>คะแนน</th> <th>ระดับ</th> <th>ลำดับ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6">1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)</td> </tr> <tr> <td>SR2 การดำเนินงาน โครงการ กิจกรรม ของสำนักฯ ไม่ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการของ สำนักฯ</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>20</td> <td>สูง มาก</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="6">3. ความเสี่ยงเรื่องการดำเนินงาน (Operation Risk : OR)</td> </tr> <tr> <td>OR1 งานบริการด้าน เครือข่ายและเว็บไซต์ ถูกโจมตีจากภายนอก ถูกเรียกค่าไถ่ ฐานข้อมูล เกิดความ เสียหายและไม่ สามารถให้บริการได้ (ปัจจัยภายนอก)</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>20</td> <td>สูง มาก</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	ประเภท	โอกาส (L)	ผลกระทบ (I)	คะแนน	ระดับ	ลำดับ	1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)						SR2 การดำเนินงาน โครงการ กิจกรรม ของสำนักฯ ไม่ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการของ สำนักฯ	5	4	20	สูง มาก	1	3. ความเสี่ยงเรื่องการดำเนินงาน (Operation Risk : OR)						OR1 งานบริการด้าน เครือข่ายและเว็บไซต์ ถูกโจมตีจากภายนอก ถูกเรียกค่าไถ่ ฐานข้อมูล เกิดความ เสียหายและไม่ สามารถให้บริการได้ (ปัจจัยภายนอก)	4	5	20	สูง มาก	2	
ประเภท	โอกาส (L)	ผลกระทบ (I)	คะแนน	ระดับ	ลำดับ																											
1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)																																
SR2 การดำเนินงาน โครงการ กิจกรรม ของสำนักฯ ไม่ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการของ สำนักฯ	5	4	20	สูง มาก	1																											
3. ความเสี่ยงเรื่องการดำเนินงาน (Operation Risk : OR)																																
OR1 งานบริการด้าน เครือข่ายและเว็บไซต์ ถูกโจมตีจากภายนอก ถูกเรียกค่าไถ่ ฐานข้อมูล เกิดความ เสียหายและไม่ สามารถให้บริการได้ (ปัจจัยภายนอก)	4	5	20	สูง มาก	2																											

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน						เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	OR2 เอกสารราชการ ที่ไม่ได้รับผ่านระบบ สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์สูญ หาย	4	4	16	สูง	3	
	4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR)						
	CR1 การจัดซื้อจัด จ้างผิดระเบียบ	3	4	12	สูง	4	
	(เอกสารหมายเลข 1.5-4-1)						
ข้อ 5	<p>หน่วยงานจัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและต้องมีการสื่อสารแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรับทราบ</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาจัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2564 โดยการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ได้จัดประชุมเพื่อสำรวจประเด็นความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2564 ในการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 3/2563 วันที่ 30 กันยายน 2563 ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ที่ประชุมได้มีข้อเสนอแนะและมีมติให้การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปี 2564 พิจารณาถึงการกำหนดประเด็นความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยงมาตรฐานสากล COSO และเกณฑ์ประกันคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน ที่ประชุมร่วมกันสำรวจความเสี่ยง วิเคราะห์ และ</p>						<p>1.5-5-1 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 3/2563 วันที่ 30 กันยายน 2563 ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (หน้าที่ 2-5)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p>สังเคราะห์ประเด็นความเสี่ยง จัดลำดับความเสี่ยง โดยประเมิน มาตรการควบคุมภายใน (Risk Control) ตามปัจจัยเสี่ยงของแต่ละ รายการความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ ได้แก่ ระดับความเสี่ยง “สูง” และ “สูงมาก” เพื่อประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายในที่มีอยู่ (เอกสารหมายเลข 1.5-5-1) (เอกสารหมายเลข 1.5-5-2)</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา นำผลจากการประเมินควบคุม ภายในที่มีอยู่ โดยหากผลการประเมินควบคุมภายใน ยังไม่สามารถ ลดความเสี่ยงนั้นลงให้อยู่ในระดับยอมรับได้ คณะกรรมการต้อง ดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อจัดการความเสี่ยง (Risk Treatment) ด้วย การประเมินทางเลือกการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย 4 กล ยุทธ์ : 4T’s Strategies ได้แก่ ยอมรับความเสี่ยง (Take) ควบคุม/ลด ความเสี่ยง (Treat) หลีกเสี่ยงความเสี่ยง (Terminate) ถ่ายโอนความ เสี่ยง (Transfer) (เอกสารหมายเลข 1.5-5-3) ทั้งนี้ สามารถเป็นแผน บริหารความเสี่ยงสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 ดังนี้</p> <p>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 1 การดำเนินงานโครงการ กิจกรรมของ สำนักฯ ไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ</p> <p>COSO : ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)</p> <p><u>ปัจจัยเสี่ยง</u> การดำเนินโครงการ กิจกรรมขาดการเชื่อมโยง กับ ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ</p> <p><u>กลยุทธ์จัดการความเสี่ยง</u> ลด</p> <p><u>กิจกรรม</u></p> <p>1.ประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564</p>	<p>1.5- 5- 2 แผน การ ดำเนินงานด้านประกัน คุณภาพสำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา มหาวิทยาลัย ราช ภัฏ เชียง ใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ตารางการ ประเมินการควบคุม ภายใน หน้าที่ 55-56)</p> <p>1.5- 5- 3 แผน การ ดำเนินงานด้านประกัน คุณภาพสำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา มหาวิทยาลัย ราช ภัฏ เชียง ใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ตารางการ จัดการความเสี่ยง หน้าที่ 56-59)</p> <p>1.5- 5- 4 แผน การ ดำเนินงานด้านประกัน คุณภาพสำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษา มหาวิทยาลัย ราช ภัฏ เชียง ใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ตารางแผน</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p>2. จัดทำแผนขอตั้งงบประมาณประจำปีงบประมาณ 2565 โดยบุคลากรแต่ละกลุ่มงานของสำนักฯ</p> <p>3. ตรวจสอบการเชื่อมโยงโครงการ/กิจกรรม กับยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ ให้สอดคล้องก่อนการเสนอขออนุมัติงบประมาณประจำปี 2565</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดกิจกรรมทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 1 ครั้ง/ปี 2. คำขอตั้งงบประมาณของบุคลากรแต่ละงาน 1 ฉบับ 3. จัดประชุมพิจารณาคำขอตั้งงบประมาณเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี 1 ครั้ง/ปี 4. ร่างแผนแบบคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 1 เล่ม <p><u>ระยะเวลาดำเนินงาน</u> ต.ค.63-ก.ย.64</p> <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> งานบริหารงานทั่วไป</p> <p><u>งบประมาณ/ค่าใช้จ่าย</u> -ไม่มี-</p> <p>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 2 งานบริการด้านเครือข่ายและเว็บไซต์ถูกโจมตีจากภายนอก ถูกเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูล เกิดความเสียหายและไม่สามารถให้บริการได้ (ปัจจัยภายนอก)</p> <p>COSO : ความเสี่ยงด้านการดำเนินการ (Operation Risk : OR)</p> <p><u>ปัจจัยเสี่ยง</u> ผู้ดูแลระบบขาดการเฝ้าระวังภัยคุกคามจากภายนอกทางด้านระบบเครือข่าย</p> <p><u>กลยุทธ์จัดการความเสี่ยง</u> ลด</p> <p><u>กิจกรรม</u></p>	<p>บริหารความเสี่ยง หน้าที่ 60-53)</p> <p>1.5-5-5 ภาพแสดงตัวอย่าง แผนบริหารความเสี่ยงบนเว็บไซต์ สำนักดิจิทัล เพื่อการศึกษา</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p>จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ดูแลระบบทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และระดับหน่วยงาน ด้านการเฝ้าระวังระงับภัยคุกคามจากภายนอกทางด้านระบบเครือข่าย</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p> <p>ดำเนินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 1 ครั้ง</p> <p><u>ระยะเวลาดำเนินงาน</u> เม.ย. 64</p> <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> หน่วยพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (กิจกรรม KM)</p> <p><u>งบประมาณ/ค่าใช้จ่าย</u> ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม กิจกรรม KM</p> <p>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 3 เอกสารราชการที่ไม่ได้รับผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สูญหาย COSO : ความเสี่ยงด้านการดำเนินการ (Operation Risk : OR)</p> <p><u>ปัจจัยเสี่ยง</u> ขาดแนวปฏิบัติการรับเอกสารราชการที่ไม่ได้ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</p> <p><u>กลยุทธ์จัดการความเสี่ยง</u> ลด</p> <p><u>กิจกรรม</u></p> <p>จัดทำแนวปฏิบัติการรับเอกสารราชการที่ไม่ได้ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (แนวปฏิบัติ flow chart)</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แนวปฏิบัติการรับเอกสารราชการที่ไม่ได้ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 1 ฉบับ 2. สลิดีรับเข้าเอกสารราชการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (แยกรายงานรับจากระบบ และรับมือ) 1 ฉบับ <p><u>ระยะเวลาดำเนินงาน</u> ม.ค. 64</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> งานบริหารงานทั่วไป</p> <p><u>งบประมาณ/ค่าใช้จ่าย</u> -ไม่มี-</p> <p>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 4 การจัดซื้อจัดจ้างผิดระเบียบ</p> <p>COSO : ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ(Compliance Risk : CR)</p> <p><u>ปัจจัยเสี่ยง</u> ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างมีการเปลี่ยนแปลง</p> <p><u>กลยุทธ์จัดการความเสี่ยง</u> ลด</p> <p><u>กิจกรรม</u></p> <p>จัดทำแหล่งรวบรวมระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นระบบ และเป็นปัจจุบัน</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p> <p>แหล่งจัดเก็บระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง 1 แหล่ง</p> <p><u>ระยะเวลาดำเนินงาน</u> ม.ค. 64</p> <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> งานบริหารงานทั่วไป</p> <p><u>งบประมาณ/ค่าใช้จ่าย</u> -ไม่มี-</p> <p>(เอกสารประกอบ 1.5-5-4)</p> <p>จากแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2564 ที่ได้จากการทำงานร่วมกันของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร และบุคลากรทุกท่าน ร่วมกันระบุความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง เลือกริวิธีตอบสนองความเสี่ยง จัดลำดับความเสี่ยง ประเมินมาตรการควบคุมภายใน เลือกกลยุทธ์จัดการความเสี่ยง ลงสู่แผนบริหารความเสี่ยง ซึ่งระบุกิจกรรมตัวชี้วัด ระยะเวลาดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ และงบประมาณอย่างชัดเจนเพื่อใช้เป็นแผนในการดำเนินงานตลอดปีงบประมาณ</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p>2564 โดยคณะกรรมการทุกท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบแผนกิจกรรม และทบทวนผลการดำเนินงานของตนในส่วนที่เกี่ยวข้องได้สม่ำเสมอ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้เผยแพร่แผนบริหารความเสี่ยงดังกล่าวบนเว็บไซต์สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา www.digital.cmru.ac.th และใช้การประชุมประกันคุณภาพ รวมถึงประชุมบุคลากร เป็นช่องทางในการสื่อสารเพื่อรายงานผล กำกับติดตาม ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาระหว่างการดำเนินกิจกรรม หลังจากจบแผน ได้รายงานต่อคณะกรรมการความเสี่ยง มหาวิทยาลัย และคณะกรรมการสำนักในครั้งถัดไป (เอกสารประกอบ 1.5-5-5)</p>	
6	<p>มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยง และทบทวนแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ และรายงานการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อศึกษามีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยงและทบทวนแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยใช้การประชุมประกันคุณภาพ และการประชุมบุคลากร เป็นเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม ทั้งนี้ตลอดการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2564 มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงให้คณะกรรมการฯ ทราบ เพื่อร่วมหาข้อเสนอแนะในการดำเนินการแก้ไขปัญหา อุปสรรค กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ทันการณ์ จำนวน 4 ครั้ง ดังนี้</p>	<p>1.5-6-1 รายงานประชุมบุคลากร วันที่ 14 สิงหาคม 2564 รูปแบบออนไลน์</p> <p>1.5-6-2 รายงานประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 2/2564 วันที่ 22 กันยายน 2564 รูปแบบออนไลน์</p> <p>1.5-6-3 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p>การประชุมบุคลากร ในวันที่ 14 สิงหาคม 2564 ในรูปแบบประชุมออนไลน์ โดยรายงานสถานะการดำเนินงานประเด็นความเสี่ยงต่อที่ประชุม (เอกสารประกอบ 1.5-6-1)</p> <p>การประชุมประกันคุณภาพ ครั้งที่ 2/2564 ในวันที่ 22 กันยายน 2564 ในรูปแบบประชุมออนไลน์ โดยเสนอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงปีงบประมาณ 2564 (เอกสารประกอบ 1.5-6-2) (เอกสารประกอบ 1.5-6-3)</p> <p>การประชุมบุคลากร วันที่ 29 กันยายน 2564 ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง โดยนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการความเสี่ยง เพื่อประเมินผลการดำเนินโครงการกิจกรรมความเสี่ยง และข้อเสนอสำหรับการจัดทำ (ร่าง) แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2565 ทั้งนี้ กำหนดวันประชุมจัดทำ(ร่าง)แผนบริหารความเสี่ยง ในวันที่ 5 ตุลาคม 2564 (เอกสารประกอบ 1.5-6-4)</p> <p>การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาครั้งที่ 3/2564 วันที่ 30 กันยายน 2564 รูปแบบออนไลน์ โดยแจ้งความก้าวหน้าในการกำหนดวันจัดทำ(ร่าง)แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2565 และรูปแบบการดำเนินกิจกรรม (เอกสารประกอบ 1.5-6-5) (เอกสารประกอบ 1.5-6-6)</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้ดำเนินการรายงานการบริหารความเสี่ยงต่อมหาวิทยาลัย โดยรายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (แบบ ปค.4) และรายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบ ปค.5) ต่ออธิการบดี ตามกระบวนการดำเนินการด้านบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน (เอกสารประกอบ 1.5-6-7)</p>	<p>ประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>1.5-6-4 รายงานประชุมบุคลากร วันที่ 29 กันยายน 2564 ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง</p> <p>1.5-6-5 รายงานประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 3/2564 วันที่ 30 กันยายน 2564 รูปแบบออนไลน์</p> <p>1.5-6-6 บันทึกข้อความ อว 0612.16/166 ลงวันที่ 29 กันยายน 2564 เรื่อง เชิญประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน</p> <p>1.5.6-7 บันทึกข้อความ เลขที่ อว0612.16/171 ลงวันที่ 8 ตุลาคม 2564 เรื่อง รายงานผลการดำเนินการด้านบริหาร</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
		ความเสี่ยงและควบคุม ภายใน ประจำปี (พร้อม เอกสารแนบ แบบปค.4 และ ปค.5)
7	<p>เอกสารหลักฐานการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา โดยการทำงานของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ได้ร่วมกันพิจารณาผลการดำเนินงานตามรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งมีผลการประเมินความเสี่ยงสามารถลดความเสี่ยงจาก สูงมาก ยอมรับไม่ได้ เป็นระดับปานกลาง ยอมรับได้ และมีกระบวนการในการควบคุมความเสี่ยงจำนวน 1 ประเด็นความเสี่ยง คือ ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 2 ผู้ดูแลระบบขาดการเฝ้าระวังภัยคุกคามจากภายนอกทางด้านระบบเครือข่าย</p> <p>สามารถลดความเสี่ยงจากสูงมาก ยอมรับไม่ได้ เป็นระดับต่ำ ยอมรับได้ เป็นความเสี่ยงที่ใช้วิธีควบคุมปกติไม่ต้องมีการจัดการเพิ่มเติมจำนวน 1 ประเด็นความเสี่ยง คือ ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 1 การดำเนินโครงการ กิจกรรมขาดการเชื่อมโยง กับ ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ</p> <p>และสามารถลดความเสี่ยงจากสูง ยอมรับไม่ได้ เป็นระดับต่ำ ยอมรับได้ เป็นความเสี่ยงที่ใช้วิธีควบคุมปกติไม่ต้องมีการจัดการเพิ่มเติมจำนวน 2 ประเด็นความเสี่ยง คือ</p>	<p>1.5.7-1 บันทึกข้อความ ที่ อว 0612.16/166ลง วันที่ 29 กันยายน 2564 เรื่อง เชิญ ประชุม คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงและควบคุม ภายใน</p> <p>1.5.7-2 รายงานการ ประชุม คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยงและ ควบคุมภายใน วันที่ 5 ตุลาคม 2564</p> <p>1.5.7-3 (ร่าง) รายงาน ผลการตรวจสอบ การ บริหารความเสี่ยงและ ควบคุมภายใน</p> <p>1.5.7-4 (ร่าง) แผน บริหารความเสี่ยง สำนัก ดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p>1) ประเด็นความเสี่ยงลำดับที่ 3 เอกสารราชการที่ไม่ได้รับผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สูญหาย</p> <p>2) ประเด็นความเสี่ยงลำดับที่ 4 การจัดซื้อจัดจ้างผิดระเบียบ</p> <p>ในแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนบริหารความเสี่ยง คือ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาดำเนินกิจกรรมจัดการความเสี่ยงทุกกิจกรรม และสามารถลดระดับประเด็นความเสี่ยงจาก ยอมรับไม่ได้ เป็น ยอมรับได้ อย่างน้อย 1 ประเด็น สรุปได้ว่าสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาบรรลุตามตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนที่วางไว้</p> <p>จากข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2564 ที่ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดการประเมินความเสี่ยงให้ครบ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR) 2) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR) 3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR) 4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk : OR) โดยคำนึงถึงความเสี่ยงอันจะกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ และพันธกิจของหน่วยงาน ทั้งนี้ให้พิจารณาสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 19 ด้วย ร่วมกับข้อเสนอแนะจาก (ร่าง) รายงานผลการตรวจสอบ จากสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2564 ผ่านการประชุมออนไลน์ที่ว่า “เห็นควรควรดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ เช่นนี้ต่อไป เพื่อป้องกัน กำกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและเพื่อการ</p>	<p>ประจำปีงบประมาณ 2565</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p>บรรลุเป้าหมายมากยิ่งขึ้นต่อไป” (เอกสารประกอบ 1.5-7-1) (เอกสารประกอบ 1.5-7-2) (เอกสารประกอบ 1.5-7-3)</p> <p>จากการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และสำนักงานตรวจสอบภายในมา ร่วมกันจัดทำ (ร่าง) แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปี 2565 ในการ ประชุม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2564 นั้น ได้ประเด็นความเสี่ยง สู่ (ร่าง) แผนบริหารความ เสี่ยง ซึ่งระบุกิจกรรม ตัวชี้วัด ระยะเวลาการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ และงบประมาณ ดังนี้</p> <p>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 1 CR1 การทำนิติกรรมสัญญาและการร่าง สัญญาไม่ครอบคลุมการดำเนินงาน</p> <p>COSO : ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ(Compliance Risk : CR)</p> <p><u>ปัจจัยเสี่ยง</u> CR1.1 บุคลากรไม่มีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p> <p><u>กลยุทธ์จัดการความเสี่ยง</u> ถ่ายโอน</p> <p><u>กิจกรรม</u></p> <p>จัดส่งเอกสารนิติกรรมสัญญาให้นิติกรของมหาวิทยาลัยตรวจสอบ</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p> <p>สถิติเอกสารนิติกรรมสัญญาที่จัดส่ง</p> <p><u>ระยะเวลาดำเนินงาน</u> ต.ค.64-ก.ย.65</p> <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> งานบริหารงานทั่วไป</p> <p><u>งบประมาณ/ค่าใช้จ่าย</u> -ไม่มี-</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p>ประเด็นความเสี่ยงลำดับ 2 OR3 บุคลากรปฏิบัติงานผลิตรายวิชาออนไลน์ติดโควิด 19</p> <p>COSO : ความเสี่ยงเรื่องการดำเนินงาน (Operation Risk : OR)</p> <p><u>ปัจจัยเสี่ยง</u> OR3.1 บุคลากรปฏิบัติงานผลิตรายวิชาออนไลน์ทำงานร่วมกันในรูปแบบห้องปิด ใกล้ชิดกับผู้สอนที่ต้องเปิดหน้าต่าง</p> <p><u>กลยุทธ์จัดการความเสี่ยง</u> ลด</p> <p><u>กิจกรรม</u></p> <p>จัดหา/ปรับปรุงห้องผลิตรายวิชาออนไลน์แบบรักษาระยะห่าง</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p> <p>ห้องผลิตรายวิชาออนไลน์แบบรักษาระยะห่าง อย่างน้อย 1 ห้อง</p> <p><u>ระยะเวลาดำเนินงาน</u> ต.ค.- ธ.ค. 64</p> <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> หน่วยพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์</p> <p><u>งบประมาณ/ค่าใช้จ่าย</u> -ไม่มี-</p> <p>ความเสี่ยงลำดับ 3 OR2 การบริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ภายในมหาวิทยาลัยหยุดชะงัก</p> <p>COSO : ความเสี่ยงเรื่องการดำเนินงาน (Operation Risk : OR)</p> <p><u>ปัจจัยเสี่ยง</u></p> <p>OR2.1 อุปกรณ์สลับสัญญาณเครือข่ายหลัก(Core Switch) ชำรุด เนื่องจากมีอายุการใช้งานมากกว่า10ปี</p> <p>OR2.2 คอมพิวเตอร์แม่ข่าย Sever ชำรุด เนื่องจากมีอายุการใช้งานมากกว่า10ปี</p> <p>OR2.3 ฐานข้อมูลที่มหาวิทยาลัยใช้งานในปัจจุบันเป็นระดับพื้นฐาน ไม่มีการป้องกันการโจรกรรมข้อมูล PDPA</p> <p><u>กลยุทธ์จัดการความเสี่ยง</u> ลด</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p><u>กิจกรรม</u> จัดทำคำขอตั้งงบประมาณงานบริหารจัดการคอมพิวเตอร์เครือข่าย <u>ตัวชี้วัด</u> คำขอตั้งงบประมาณด้านคอมพิวเตอร์เครือข่ายให้ครอบคลุม (อุปกรณ์สลับสัญญาณ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และฐานข้อมูล) โครงการปีงบประมาณ 2566 หรือตามช่องทางที่มหาวิทยาลัย กำหนดให้ <u>ระยะเวลาดำเนินงาน</u> ต.ค.64-ก.ย.65 <u>ผู้รับผิดชอบ</u> หน่วยบริหารจัดการคอมพิวเตอร์เครือข่าย <u>งบประมาณ/ค่าใช้จ่าย</u> -ไม่มี-</p> <p><u>ปัจจัยเสี่ยง</u> OR2.4 การหยุดชะงักของระบบคลาวด์ที่มหาวิทยาลัยใช้ บริการอยู่ COSO : ความเสี่ยงเรื่องการทำเนิงาน (Operation Risk : OR) <u>กลยุทธ์จัดการความเสี่ยง</u> ยอมรับ</p> <p><u>กิจกรรม</u> ตรวจสอบบริการคลาวด์จากผู้ให้บริการ <u>ตัวชี้วัด</u> สถิติการหยุดชะงักของบริการคลาวด์จากผู้ให้บริการ <u>ระยะเวลาดำเนินงาน</u> ต.ค.64-ก.ย.65 <u>ผู้รับผิดชอบ</u> หน่วยบริหารจัดการคอมพิวเตอร์เครือข่าย/หน่วยพัฒนา ระบบบริหารจัดการ MIS <u>งบประมาณ/ค่าใช้จ่าย</u> -ไม่มี-</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p><u>ปัจจัยเสี่ยง</u> OR2.5 อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เสียหายจากการใช้อุปกรณ์ ดับเพลิงที่ไม่ถูกประเภท</p> <p>COSO : ความเสี่ยงเรื่องการดำเนินงาน (Operation Risk : OR)</p> <p><u>กลยุทธ์จัดการความเสี่ยง</u> ลด</p> <p><u>กิจกรรม</u> จัดทำบันทึกข้อความขอการสนับสนุนอุปกรณ์ดับเพลิงประเภท อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกองอาคารสถานที่</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u> บันทึกข้อความขอการสนับสนุนอุปกรณ์ดับเพลิงประเภทอุปกรณ์และ ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกองอาคารสถานที่ 1 ฉบับ</p> <p><u>ระยะเวลาดำเนินงาน</u> ต.ค.- ธ.ค. 64</p> <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> หน่วยบริหารจัดการคอมพิวเตอร์เครือข่าย และงาน บริหารงานทั่วไป</p> <p><u>งบประมาณ/ค่าใช้จ่าย</u> -ไม่มี-</p> <p>ความเสี่ยงลำดับ 4 OR1 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการและใช้ใน การปฏิบัติงานสูญหายจากการโจรกรรม</p> <p>COSO : ความเสี่ยงเรื่องการดำเนินงาน (Operation Risk : OR)</p> <p><u>ปัจจัยเสี่ยง</u> ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำตึก อาคารมี ทรัพย์สินราคาสูงและมองเห็นจากภายนอกชัดเจน</p> <p><u>กลยุทธ์จัดการความเสี่ยง</u> ถ้ายโอน</p> <p><u>กิจกรรม</u> จัดทำบันทึกข้อความขอความร่วมมือสนับสนุนด้านการจัดเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัยไปยังกองอาคารสถานที่</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง
	<p>บันทึกข้อความขอความร่วมมือสนับสนุนด้านการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไปยังกองอาคารสถานที่ 1 ฉบับ</p> <p>ระยะเวลาดำเนินงาน ต.ค.- ธ.ค. 64</p> <p>ผู้รับผิดชอบ งานบริหารงานทั่วไป</p> <p>งบประมาณ/ค่าใช้จ่าย -ไม่มี-</p> <p>(เอกสารประกอบ 1.5-7-4)</p>	

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

จุดแข็ง

- สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง โดยวิเคราะห์ความเสี่ยงจากพันธกิจหลักของสำนักฯ รวมทั้งดำเนินการวิเคราะห์ครบทุกประเด็นความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยงมาตรฐานสากล COSO
- มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี และบรรลุตามตัวชี้วัดของแผน

จุดที่ควรพัฒนา

ไม่มี

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์ ดร.ทิวาลัย 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	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ
1 ข้อ	2 ข้อ	3 – 4 ข้อ	5 – 6 ข้อ	7 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 7 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>มีแผนพัฒนาบุคลากร</p> <p>ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตัวบ่งชี้ไม่มีข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (เอกสารหมายเลข 1.6-1-1) ดังนั้นในปีงบประมาณ 2564 สำนักฯ จึงได้ดำเนินการตามแนวทางพัฒนาบุคลากร ตามแผนที่ได้ดำเนินการไว้โดยสร้างเป็นแนวทางเสริม ปรากฏในแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา (Improvement Plan) ปีงบประมาณ 2564 (เอกสารหมายเลข 1.6-1-2) โดยผ่านการประชุมร่วมกับผู้บริหารและบุคลากรของสำนักฯ และได้ทำการสำรวจความต้องการไปพัฒนาของบุคลากรของสำนักฯ (เอกสารหมายเลข 1.6-1-3) มาจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ 2564 (เอกสารหมายเลข 1.6-1-4) สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (2565 – 2569) (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 รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสำนักกิตติพิทักษ์เพื่อการศึกษา ปีงบประมาณ 2563</p> <p>1.6-1-2 แผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (หน้า 16)</p> <p>1.6-1-3 แบบสำรวจความต้องการในการพัฒนาตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>1.6-1-4 แผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (หน้า 19-40)</p> <p>1.6-1-5 แผนยุทธศาสตร์ สำนักกิตติพิทักษ์เพื่อการศึกษา ระยะ 5 ปี (2565 – 2569)</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>มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับบุคลากรสายสนับสนุนได้จัดโครงการพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564 เรื่อง “วินัย การคลังและการเบิกจ่ายเงินเพื่อป้องกันความผิดละเมิดของเจ้าหน้าที่” ผ่านระบบออนไลน์ (เอกสารหมายเลข 1.6-2-1 ถึง 1.6-2-2) และมีการจัดประชุมบุคลากรประจำปี พ.ศ. 2564 (เอกสารหมายเลข 1.6-2-3 ถึง 1.6-2-4) นอกจากนี้สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษายังให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ ทักษะในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในสำนักฯและบุคลากรภายนอก สำนักฯ ได้มีการจัดอบรม อาทิเช่น โครงการอบรม เรื่อง “การสำรองข้อมูลเว็บไซต์และฐานข้อมูลของหน่วยงานและระบบตรวจสอบสถานะการให้บริการของเว็บไซต์” ผ่านระบบออนไลน์ และได้เชิญวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในด้านดังกล่าวจากโรงเรียนแม่สะเรียง บริพัตรศึกษา มาให้ความรู้ (เอกสารหมายเลข 1.6-2-5 ถึง 1.6-2-8) นอกจากนี้ยังมีการจัดอบรมในหัวข้อ “เทคนิคการเขียนและประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น” ซึ่งวิทยากรเป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการเขียนและประเมินค่างานมาแล้ว จำนวน 4 ท่าน (เอกสารหมายเลข 1.6-2-9 ถึง 1.6-2-15) และสำนักฯ ยังมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนางานด้านอื่น อาทิเช่น อบรมเชิงปฏิบัติการหัวข้อ “การใช้งานระบบสำหรับจัดเก็บข้อมูลการดำเนินกิจกรรมของ อพ.สธ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” “โครงการอบรมด้านการ</p>	<p>1.6-2-1 บันทึกข้อความประชาสัมพันธ์เข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เรื่อง วินัย การคลังและการเบิกจ่ายเงินเพื่อป้องกันความผิดละเมิดของเจ้าหน้าที่</p> <p>1.6-2-2 โบรชัวร์ประชาสัมพันธ์เข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เรื่อง วินัย การคลังและการเบิกจ่ายเงินเพื่อป้องกันความผิดละเมิดของเจ้าหน้าที่</p> <p>1.6-2-3 บันทึกข้อความเชิญประชุมบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน เลขที่ อว 0612.01.02/ว040 ลงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564</p> <p>1.6-2-4 บันทึกข้อความเชิญประชุมประจำปีการศึกษา 2564 เลขที่ อว 0612.01.01.02/163 ลงวันที่ 27 พฤษภาคม 2564</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>ประกันคุณภาพการศึกษา การสรุปผลการดำเนินงานและวางแผนการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน” “โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564” “การประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ กิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินการเพื่อการจัดการความรู้ และการดำเนินการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน” กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้ (KM) ในหัวข้อ การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) (เอกสารหมายเลข 1.6-2-16 ถึง 1.6-2-21) และนอกจากนี้ บุคลากรในสำนักยังได้ขออนุญาตเข้าร่วมฝึกอบรมหลักสูตร การสร้าง Mobile Application ด้วย Google AppSheet และการสร้าง Data Visualization ด้วย Google Data Studio เพื่อพัฒนาทักษะตนเองตามแผนพัฒนาบุคลากรปี 2564 ซึ่งได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา แสดงในรูปแบบของบันทึกข้อความขออนุญาตเข้าร่วมอบรมสัมมนา (เอกสารหมายเลข 1.6-2-22) ซึ่งในปีงบประมาณ 2564 บุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้เข้าร่วมอบรมและประชุมสัมมนาทั้งแบบออฟไลน์ และออนไลน์ ซึ่งมีทั้งใช้งบประมาณพัฒนาบุคลากร และไม่ใช้งบประมาณ รวมทั้งสิ้น 10 ครั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100</p>	<p>1.6-2-5 บันทึกข้อความขออนุญาตจัดโครงการอบรมการสำรองข้อมูลเว็บไซต์และฐานข้อมูลของหน่วยงานและระบบตรวจสอบสถานะการณ์ให้บริการของเว็บไซต์</p> <p>1.6-2-6 บันทึกข้อความเชิญวิทยากรในการอบรมการสำรองข้อมูลเว็บไซต์และฐานข้อมูลของหน่วยงานและระบบตรวจสอบสถานะการณ์ให้บริการของเว็บไซต์</p> <p>1.6-2-7 ข้อความประชาสัมพันธ์เชิญชวนบุคลากรสำนักฯ เข้าร่วมโครงการอบรมการสำรองข้อมูลเว็บไซต์และฐานข้อมูลของหน่วยงานและระบบตรวจสอบสถานะการณ์ให้บริการของเว็บไซต์</p> <p>1.6-2-8 ภาพประกอบการเข้าร่วมอบรมโครงการอบรมการสำรองข้อมูลเว็บไซต์และฐานข้อมูลของหน่วยงานและระบบตรวจสอบสถานะการณ์ให้บริการของเว็บไซต์</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
		<p>1.6-2-9 บันทึกข้อความขออนุญาตจัด อบรมในหัวข้อ “เทคนิคการเขียนและ ประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่ สูงขึ้น”</p> <p>1.6-2-10 บันทึกข้อความเชิญวิทยากร อบรมในหัวข้อ “เทคนิคการเขียนและ ประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่ สูงขึ้น” ของนายวิฑูร อุ่นแสน</p> <p>1.6-2-11 บันทึกข้อความเชิญวิทยากร อบรมในหัวข้อ “เทคนิคการเขียนและ ประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่ สูงขึ้น” ของนางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี</p> <p>1.6-2-12 บันทึกข้อความเชิญวิทยากร อบรมในหัวข้อ “เทคนิคการเขียนและ ประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่ สูงขึ้น” ของนางสาวรุ่งนภา กิตติยกุล</p> <p>1.6-2-13 บันทึกข้อความเชิญวิทยากร อบรมในหัวข้อ “เทคนิคการเขียนและ ประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่ สูงขึ้น” ของนายเจษฎา มีทรัพย์</p> <p>1.6-2-14 ข้อความประชาสัมพันธ์เชิญ ชวนเข้าร่วมอบรมในหัวข้อ “เทคนิคการ</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
		<p>เขียนและประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น”</p> <p>1.6-2-15 ภาพประกอบการอบรมในหัวข้อ “เทคนิคการเขียนและประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น”</p> <p>1.6-2-16 ข้อความประชาสัมพันธ์เชิญชวนเข้าร่วมหัวข้อ การใช้งานระบบสำหรับจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานกิจกรรมของ อพ.สธ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่</p> <p>1.6-2-17 ข้อความประชาสัมพันธ์เชิญชวน เข้าร่วมอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การสรุปผลการดำเนินงาน และวางแผนการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน</p> <p>1.6-2-18 บันทึกข้อความเชิญเข้าร่วมโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>1.6-2-19 บันทึกข้อความขออนุมัติโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
		<p>กิจกรรมด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา การดำเนินการเพื่อการจัดการ ความรู้ และการดำเนินการบริหารความ เสี่ยงและควบคุมภายใน แผ่นที่ 5</p> <p>1.6-2-20 ข้อความประชาสัมพันธ์เชิญชวนเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้ (KM) ในรูปแบบออนไลน์ ขึ้น ในหัวข้อ การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ วันที่ 31 พฤษภาคม 2564</p> <p>1.6-2-21 ข้อความประชาสัมพันธ์เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้ (KM) ในรูปแบบออนไลน์ ขึ้น ในหัวข้อ การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ วันที่ 15 พฤษภาคม 2564</p> <p>1.6-2-22 บันทึกข้อความขอเข้าร่วมฝึกอบรมหลักสูตรการสร้าง Mobile Application ด้วย Google AppSheet และการสร้าง Data Visualization ด้วย Google Data Studio หน้า 2</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 3	<p>มีการรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเองของบุคลากร</p> <p>หลังจากที่บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้รับอนุญาตให้ไปพัฒนาตนเองแล้ว ได้จัดทำรายงานผลการพัฒนาตนเองแก่ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาทราบ (เอกสารหมายเลข 4.2-3-1 ถึง 4.2-3-8) และได้นำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น</p>	<p>1.6-3-1 รายงานการเข้าร่วมอบรม หัวข้อ การประกันคุณภาพการศึกษา การสรุปผลการดำเนินงาน และวางแผน การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ ภายในหน่วยงาน</p> <p>1.6-3-2 รายงานการเข้าร่วมอบรม ประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนแผน ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>1.6-3-3 รายงานการเข้าร่วมอบรม โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เรื่อง วินัย การคลังและการเบิกจ่ายเงินเพื่อ ป้องกันความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ ของนางสาวจริยา หมื่นแก้ว</p> <p>1.6-3-4 รายงานการเข้าร่วมอบรม โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เรื่อง วินัย การคลังและการเบิกจ่ายเงินเพื่อ ป้องกันความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ ของนางสาวนันทาวดี คุณศิลป์</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
		<p>1.6-3-5 รายงานการเข้าร่วมอบรม โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำ แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ กิจกรรมด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา การดำเนินการเพื่อการ จัดการความรู้ และการดำเนินการ บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน</p> <p>1.6-3-6 รายงานการเข้าร่วมอบรมใน หัวข้อ “เทคนิคการเขียนและประเมิน ค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น”</p> <p>1.6-3-7 รายงานการเข้าร่วมอบรม โครงการอบรมการสำรองข้อมูลเว็บไซต์ และฐานข้อมูลของหน่วยงานและระบบ ตรวจสอบสถานะการณ์ให้บริการของ เว็บไซต์</p> <p>1.6-3-8 รายงานการเข้าร่วมอบรม หลักสูตรการสร้าง Mobile Application ด้วย Google AppSheet และการสร้าง Data Visualization ด้วย Google Data Studio</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 4	<p>มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>ผู้บริหารและบุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจเพื่อให้บุคลากรสำนักฯ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดกิจกรรมเลี้ยงฉลองวันคล้ายวันเกิดให้แก่บุคลากร อาทิเช่น งานครบรอบวันคล้ายวันเกิดของ นาย อานนท์ มะโนเมือง (เอกสารหมายเลข 1.6-4-1) งานครบรอบวันคล้ายวันเกิดของนางสาวจริยา หมั่นแก้ว (เอกสารหมายเลข 1.6-4-2) เป็นต้น 2. สำนักฯ ได้มีการจัดโครงการการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ กิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินการเพื่อจัดการความรู้ และการดำเนินการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ซึ่งเป็นการจัดประชุมสัมมนาออกสถานที่ทำให้บุคลากรในสำนักฯ มีความสุขกับกิจกรรมดังกล่าว (เอกสารหมายเลข 1.6-4-3) <p>นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีกิจกรรมที่สร้างสายใยให้กับบุคลากรรวมถึงความห่วงใยบุคลากร โดยได้จัดกิจกรรมงานเกษียณอายุราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เอกสารหมายเลข 1.6-4-4) และสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (เอกสารหมายเลข 1.6-4-5)</p>	<p>1.6-4-1 ภาพการให้เค้กในวันคล้ายวันเกิดนายอานนท์ มะโนเมือง</p> <p>1.6-4-2 ภาพการให้เค้กในวันคล้ายวันเกิดนางสาวจริยา หมั่นแก้ว</p> <p>1.6-4-3 ภาพกิจกรรมอบรมนอกสถานที่ โครงการการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ กิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินการเพื่อจัดการความรู้ และการดำเนินการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน</p> <p>1.6-4-4 บันทึกประชาสัมพันธ์และสำรวจการเข้าร่วมงานเกษียณอายุราชการ ประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>1.6-4-5 บันทึกประชาสัมพันธ์การสำรวจบุคลากรที่ประสงค์เข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 5	<p>มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>ผู้บริหารสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ดำเนินการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องดังนี้</p> <p>1.นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี ได้เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน หัวข้อ ติดตั้งระบบจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (Moodle) บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยเผยแพร่ผลงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่เว็บไซต์ https://epublish.cmru.ac.th (เอกสารหมายเลข 1.6-5-1 ถึง 1.6-5-2)</p> <p>2.ว่าที่ร้อยตรีอานนท์ มะโนเมือง ได้เผยแพร่บทความเรื่อง “การพัฒนาระบบสนับสนุนการบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วยการบูรณาการฐานข้อมูลผู้รับบริการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (JPR2R) มหาวิทยาลัยมหิดล ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม – มิถุนายน 2564 ซึ่งวารสารดังกล่าวอยู่ในศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย TCI กลุ่ม 2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศกับฐานข้อมูลผู้ใช้ระบบเครือข่ายของหน่วยงานอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกัน (เอกสารหมายเลข 1.6-5-3 ถึง 1.6-5-4)</p> <p>นอกจากนี้ผู้บริหารสำนักฯ ส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักที่ไปพัฒนาตนเองนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการ</p>	<p>1.6-5-1 บันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน “ติดตั้งระบบจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (Moodle) บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่</p> <p>1.6-5-2 ภาพเว็บไซต์เผยแพร่ผลงานของนางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี</p> <p>1.6-5-3 บทความเรื่อง “การพัฒนาระบบสนับสนุนการบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วยการบูรณาการฐานข้อมูลผู้รับบริการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่”</p> <p>1.6-5-4 เอกสารตอบรับเพื่อเผยแพร่บทความวิจัยในวารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (JPR2R) มหาวิทยาลัยมหิดล ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม – มิถุนายน 2564</p> <p>1.6-5-5 บันทึกข้อความเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นวิทยากร (นายบัณฑิต นันทะเทศ) ระหว่างวันที่ 6 – 7 มีนาคม 2564 และระหว่างวันที่ 20 – 21 มีนาคม 2564</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>เข้าร่วมอบรมต่าง ๆ มาพัฒนางาน และปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้</p> <p>1. นายบัณฑิต นันทะเทศ ได้นำความรู้ไปเป็นวิทยากรอบรมเชิงปฏิบัติการบูรณาการงานบำรุงศิลปวัฒนธรรมด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระหว่างวันที่ 6 – 7 มีนาคม 2564 และระหว่างวันที่ 20 – 21 มีนาคม 2564 (เอกสารหมายเลข 1.6-5-5) และยังได้รับเชิญไปเป็นวิทยากรต่าง ๆ อาทิเช่น โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการผู้ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเว็บไซต์ระดับคณะและหน่วยงานเพื่อกำหนดมาตรฐานการออกแบบเว็บไซต์ขององค์กรเพื่อจัดเข้าสู่การจัดอันดับ Webometrics เพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 1.6-5-6 ถึง 1.6-5-7) เป็นวิทยากรการอบรมภายใต้โครงการปฏิบัติงานเพื่อสอบวุฒิบัตรแสดงความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพเวชกรรม สาขาเวชศาสตร์ครอบครัว และโครงการพัฒนาแพทย์/พยาบาล/สหวิชาชีพ เพื่อการจัดการเรียนรู้เทคโนโลยี ปี 2564 โดยมีการจัดอบรม WordPress ให้กับบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดลำพูน จัดโดยโรงพยาบาลลำพูน (เอกสารหมายเลข 1.6-5-8)</p> <p>2. นายวิฑูร อุ่นแสน นางสาวรุ่งทิภา กิตติยกุล และนางพรพิมล แก้วพุ่มรังษี ได้รับเชิญเป็นวิทยากรอบรมในหัวข้อ “เทคนิคการเขียนและประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น” (เอกสารหมายเลข 1.6-5-9 ถึง 1.6-5-11)</p> <p>3. ว่าที่ร้อยตรีอานนท์ มะโนเมือง ได้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ (KM) ในหัวข้อ “ในหัวข้อ การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์” หลังจากนั้นนำความรู้ที่ได้รับไปเป็นวิทยากร</p>	<p>1.6-5-6 บันทึกข้อความเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นวิทยากร (นายบัณฑิต นันทะเทศ) เป็นวิทยากรในวันที่ 11 มิถุนายน 2564</p> <p>1.6-5-7 ภาพประกอบการเป็นวิทยากรโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการผู้ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเว็บไซต์ระดับคณะและหน่วยงานเพื่อกำหนดมาตรฐานการออกแบบเว็บไซต์ขององค์กรเพื่อจัดเข้าสู่การจัดอันดับ Webometrics</p> <p>1.6-5-8 ภาพประกอบการจัดอบรม WordPress ให้กับบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดลำพูน จัดโดยโรงพยาบาลลำพูน</p> <p>1.6-5-9 บันทึกข้อความเชิญเป็นวิทยากรอบรมในหัวข้อ “เทคนิคการเขียนและประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น” ของนายวิฑูร อุ่นแสน</p> <p>1.6-5-10 บันทึกข้อความเชิญเป็นวิทยากรอบรมในหัวข้อ “เทคนิคการเขียนและประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับ</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>นำเสนอในงานกิจกรรม Digital KM Day และ CMRU KM Day ประจำปี 2564 : การจัดการความรู้กับการพัฒนาคน และองค์กร ในวันที่ 2 มิถุนายน 2564 (เอกสารหมายเลข 1.6-5-12 ถึง 1.6-5-14)</p> <p>4. นายธีระพงษ์ ใจคำมา ได้รับเชิญเป็นวิทยากรในการอบรมการใช้งานระบบจัดเก็บข้อมูลการดำเนินกิจกรรมของ อพ.สธ.มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผ่านทางเว็บไซต์ และบนอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อสนองพระราชดำริโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ (อพ.สธ.) วันพุธที่ 16 มิถุนายน 2564 (เอกสารหมายเลข 1.6-5-15 ถึง 1.6-5-16)</p>	<p>ตำแหน่งที่“สูงขึ้น” ของนางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี</p> <p>1.6-5-11 บันทึกข้อความเชิญเป็นวิทยากรอบรมในหัวข้อ “เทคนิคการเขียนและประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่“สูงขึ้น” ของนางสาวรุ่งทิวา กิตติยงกุล</p> <p>1.6-5-12 เอกสารกำหนดการนำเสนอของว่าที่ร้อยตรีอานนท์ มะโนเมือง ในกิจกรรม Digital KM Day วันที่ 31 พฤษภาคม 2564</p> <p>1.6-5-13 ภาพประกอบการนำเสนอในกิจกรรม Digital KM Day วันที่ 31 พฤษภาคม 2564</p> <p>1.6-5-14 บันทึกเชิญเข้าร่วมนำเสนอในงานกิจกรรม Digital KM Day และ CMRU KM Day ประจำปี 2564 : การจัดการความรู้กับการพัฒนาคนและองค์กร</p> <p>1.6-5-15 บันทึกข้อความเชิญเป็นวิทยากรอบรมการใช้งานระบบจัดเก็บข้อมูลการดำเนินกิจกรรมของ อพ.สธ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผ่านทาง</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
		<p>เว็บไซต์และบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อ สนองพระราชดำริโครงการอนุรักษ์ พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจาก พระราชดำริฯ (อพ.สธ.) ของนาย ธีระพงษ์ ใจคำมา</p> <p>1.6-5-16 ภาพประกอบการอบรมอบรม การใช้งานระบบจัดเก็บข้อมูลการ ดำเนินกิจกรรมของ อพ.สธ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผ่านทาง เว็บไซต์และบนอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อ สนองพระราชดำริโครงการอนุรักษ์ พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจาก พระราชดำริฯ (อพ.สธ.) ของนาย ธีระพงษ์ ใจคำมา</p>
ข้อ 6	<p>มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากร</p> <p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ได้กำหนดเกณฑ์ความสำเร็จของการไปพัฒนา บุคลากรไว้ว่า บุคลากรของสำนักฯ จะต้องเข้ารับการอบรม พัฒนาตนเองในด้านต่างๆ อย่างน้อยร้อยละ 80 ของ บุคลากรทั้งหมดของสำนักฯ ในแผนการพัฒนากุศลกร ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (เอกสารหมายเลข 1.6-6-1) ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ระยะ 5 ปี (2565 – 2569) (เอกสารหมายเลข 1.6-6-2) โดยในปีงบประมาณ 2564</p>	<p>1.6-6-1 แผนการดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (หน้า 20)</p> <p>1.6-6-2 แผนยุทธศาสตร์ สำนักดิจิทัล เพื่อการศึกษา ระยะ 5 ปี (2565 – 2569)</p> <p>1.6-6-3 แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน/ โครงการพัฒนากุศลกรสำนักดิจิทัลเพื่อ</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>ผลการประเมินการเข้าร่วมอบรมพัฒนาตนเอง พบว่า บุคลากรสำนักฯ ได้เข้าร่วมพัฒนาตนเอง คิดเป็นร้อยละ 100 ถือว่าการไปพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักฯ บรรลุ เป้าหมายที่ตั้งไว้ (เอกสารหมายเลข 1.6-6-3)</p>	<p>การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564</p>
<p>ข้อ 7</p>	<p>มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากร</p> <p>จากผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร สำนักฯ ดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 ถึงแม้ว่า บุคลากรสำนักฯ ทุกท่านได้ไปพัฒนาตนเองตามแผนครบทุกคน แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) ยังไม่คลี่คลาย ทำให้การวางแผนพัฒนาบุคลากรของ สำนักฯ ในปีงบประมาณ 2565 สำนักฯ จึงได้มีนโยบายในการสนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักฯ อบรมผ่านระบบออนไลน์ให้มากขึ้น โดยมอบหมายให้ฝ่ายการเงินให้คำชี้แนะเกี่ยวกับระเบียบในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอบรมผ่านระบบออนไลน์ (เอกสารหมายเลข 1.6-7-1) และได้ทำการสำรวจความต้องการไปพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ ปีงบประมาณ 2565 จะได้เป็น (ร่าง) แผนพัฒนาบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2565 ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารของ สำนักฯ (เอกสารหมายเลข 1.6-7-2)</p>	<p>1.6-7-1 ภาพข้อความประชาสัมพันธ์ให้คำชี้แนะเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมอบรมพัฒนาตนเองแบบออนไลน์</p> <p>1.6-7-2 (ร่าง) แผนพัฒนาบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2565</p>

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

จุดแข็ง

1. สำนักฯ ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ โดยจัดอบรมโครงการเรื่อง “เทคนิคการเขียนและประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น”
2. บุคลากรของสำนักฯ มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ซึ่งมีหน่วยงานอื่นเรียนเชิญเป็นวิทยากรไปให้ความรู้เป็นประจำ
3. บุคลากรสำนักฯ อดิจิตัลเพื่อการศึกษาได้เข้าพัฒนาตนเองตามแผนฯ 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 ระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ 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 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาจึงได้จัดทำแผนยกระดับคุณภาพการศึกษาสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2564 (เอกสารหมายเลข 2.7-1-2) และ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 2.7-1-3) เพื่อพัฒนาเครื่องมือและดำเนินการเก็บข้อมูลการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประกอบด้วย 7 กลุ่มงานหลัก ได้แก่ 1) บริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2) บริหารงานทั่วไป 3) พัฒนาระบบสารสนเทศ 4) ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ 5) จัดอบรมและบริการวิชาการ 6) การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ และ 7) งานบริการ (ห้องห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ การเรียนการสอนทางไกล และออกแบบสื่อกราฟิกและเว็บไซต์) หลังจากพัฒนาและทดสอบระบบเรียบร้อยแล้วจึงจัดให้มีการอบรมการใช้งานระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการสำหรับบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา และจัดทำบันทึกข้อความเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ไปยังหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ทั้งนี้ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มอบหมายให้บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการที่เว็บไซต์ <http://www.mes.cmru.ac.th> ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2563 เป็นต้นมา โดยในปี 2563 ได้รับเกณฑ์การประเมิน 5 คะแนน คณะกรรมการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) ในปีงบประมาณ 2564 เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการเก็บข้อมูล และมอบหมายให้บุคลากรของสำนัก

ดิจิทัลเพื่อการศึกษาให้บริการผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการที่เว็บไซต์ <http://www.mes.cmru.ac.th> เพื่อเก็บข้อมูลเข้าระบบตลอดปีงบประมาณ 2564 และกำหนดค่าเป้าหมายการประเมินตนเองของตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ในปีงบประมาณ 2564 เท่ากับ 4 คะแนน (เอกสารหมายเลข 2.7-1-4) คณะกรรมการดำเนินงานได้ปรับปรุงระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2564 (เอกสารหมายเลข 2.7-1-5) และได้ดำเนินการเก็บข้อมูลการให้บริการตลอดปีงบประมาณ 2564 และนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำรายงานผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้ใช้บริการต่อไป

จากการเก็บข้อมูลการให้บริการผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนรายการทั้งหมด	รายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม.			รายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม.		
		จำนวนรายการ	ร้อยละ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	จำนวนรายการ	ร้อยละ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ	267	259	97.00	0.63	8	3.00	0.02
2. งานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์	180	179	99.44	0.43	1	0.56	0.00
3. งานบริหารงานทั่วไป	551	551	100.00	1.33	0	0.00	0.00
4. งานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	39,973	39,660	99.22	95.78	313	0.78	0.76
5. งานดูแลและซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์	188	184	97.87	0.44	4	2.13	0.01
6. งานบริการ	240	240	100.00	0.58	0	0.00	0.00
7. งานจัดอบรมและบริการวิชาการ	8	8	100.00	0.02	0	0.00	0.00
รวมรายการทั้งหมด	41,407	41,081		99.21	326		0.79

หมายเหตุ : นำผลรวมรายการทั้งหมดของร้อยละถ่วงน้ำหนักในรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. มาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมิน

ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2563 - 30 กันยายน พ.ศ.2564

จากตารางผลการดำเนินงานสรุปได้ ดังนี้ 1) งานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 267 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 259 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.63 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 8 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.02 2) งานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 180 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 179 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.43 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 1 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.00 3) งานบริหารงานทั่วไป มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 551 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 551 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 1.33 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.00 4) งานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 39,973 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 39,660 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 95.78 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 313 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.76 5) งานดูแลและซ่อมบำรุง

ระบบคอมพิวเตอร์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 188 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 184 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.44 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 4 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.01 6) งานบริการ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 240 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 240 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.58 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.00 7) งานจัดอบรมและบริการวิชาการ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 8 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 8 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.02 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.00

ภาพรวม 7 งานของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 41,407 รายการ มีรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. จำนวน 41,081 รายการ คิดเป็น ร้อยละถ่วงน้ำหนัก 99.21 มีรายการที่ใช้เวลา ≥ 8 ชม. จำนวน 326 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.79 ดังนั้นเมื่อนำผลรวมรายการทั้งหมดของร้อยละถ่วงน้ำหนักในรายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม. มาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมินจึงได้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน (เอกสารหมายเลข 2.7-1-6)

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	4 คะแนน	5 คะแนน	4 คะแนน	
ผลการดำเนินงาน	5 คะแนน	5 คะแนน	5 คะแนน	
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุ	บรรลุ	บรรลุ	

นำผลการดำเนินงานข้างต้นรายงานต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุนสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา คณะกรรมการมีมติรับทราบผลคะแนน และให้นำข้อมูลดังกล่าวรายงานผลการประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2564 ทั้งนี้คณะกรรมการมีข้อเสนอแนะให้เก็บข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2565 และกำหนดค่าเป้าหมายการประเมินตนเองของตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ในปีงบประมาณ 2565 เท่ากับ 4 คะแนน (เอกสารหมายเลข 2.7-1-6)

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

2.7-1-1 คู่มือการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2564 หน้า 30 - 31

2.7-1-2 แผนยกระดับคุณภาพการศึกษาสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2564 ในเล่มแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ (Improvement plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 หน้า 13

2.7.1-3 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2.7.1-4 แบบรายงานผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) ในเล่มรายงานผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2563 หน้า 82-91

2.7.1-5 ผลการปรับปรุงระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2564 ในรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2564 ตัวบ่งชี้ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) หน้า 3-4

2.7-1-6 รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2564 ตัวบ่งชี้ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) หน้า 6-7

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (เฉพาะสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ผลสำเร็จในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด ถือว่าเป็นการวัดประสิทธิภาพที่สำคัญของการทำงานของกลุ่มงานทั้ง 7 กลุ่มงาน ในการพัฒนา ตัวบ่งชี้วัดงานบริการนี้ 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 ของงาน ที่รับผิดชอบ และนำระดับความยาก-ง่ายนี้มาคำนวณระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ เพื่อให้ได้ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยแต่ละงานมี ระดับความยาก-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 คະแนน	 คະแนน	
ผลการดำเนินงาน คະแนน คະแนน คະแนน คະแนน
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ :5.....คະแนน

การประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ระดับหน่วยงานสนับสนุน (เอกสารหมายเลข 2.8-1-1) ได้กำหนดให้มีองค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน โดยสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาจึงได้จัดทำแผนยกระดับคุณภาพการศึกษาสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2564 (เอกสารหมายเลข 2.8-1-2) และ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เอกสารหมายเลข 2.8-1-3) เพื่อพัฒนาเครื่องมือและดำเนินการเก็บข้อมูลการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประกอบด้วย 7 กลุ่มงานหลัก ได้แก่ 1) บริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2) บริหารงานทั่วไป 3) พัฒนาระบบสารสนเทศ 4) ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ 5) จัดอบรมและบริการวิชาการ 6) การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ และ 7) งานบริการ (จองห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ การเรียนการสอนทางไกล และออกแบบสื่อกราฟิกและเว็บไซต์) หลังจากพัฒนาและทดสอบระบบเรียบร้อยแล้วจึงจัดให้มีการอบรมการใช้งานระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการสำหรับบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา และจัดทำบันทึกข้อความเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ไปยังหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ทั้งนี้ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อศึกษามอบหมายให้บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการที่เว็บไซต์ <http://www.mes.cmru.ac.th> ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2563 เป็นต้นมา โดยในปี 2563 ได้รับเกณฑ์การประเมิน 5 คະแนน คณะกรรมการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) ในปีงบประมาณ 2564 เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการเก็บข้อมูล และมอบหมายให้บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาให้บริการผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการที่เว็บไซต์ <http://www.mes.cmru.ac.th> เพื่อเก็บข้อมูลเข้าระบบตลอดปีงบประมาณ 2564 และกำหนดค่าเป้าหมายการประเมินตนเองของตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ในปีงบประมาณ 2564 เท่ากับ 4 คະแนน (เอกสารหมายเลข 2.8-1-4) คณะกรรมการดำเนินงานได้ปรับปรุงระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2564 (เอกสารหมายเลข 2.8-1-5) และได้ดำเนินการเก็บข้อมูลการให้บริการตลอดปีงบประมาณ

2564 และนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำรายงานผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดต่อไป

จากการเก็บข้อมูลการให้บริการผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนรายการทั้งหมด	รายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด			รายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด		
		จำนวนรายการ	ร้อยละ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	จำนวนรายการ	ร้อยละ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ	267	264	98.88	0.64	3	1.12	0.01
2. งานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์	180	175	97.22	0.42	5	2.78	0.01
3. งานบริหารงานทั่วไป	551	551	100.00	1.33	0	0.00	0.00
4. งานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	39973	39566	98.98	95.55	407	1.02	0.98
5. งานดูแลและซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์	188	184	97.87	0.44	4	2.13	0.01
6. งานบริการ	240	240	100.00	0.58	0	0.00	0.00
7. งานจัดอบรมและบริการวิชาการ	8	8	100.00	0.02	0	0.00	0.00
รวมรายการทั้งหมด	41407	40988		98.99	419		1.01

หมายเหตุ : นำผลรวมรายการทั้งหมดของร้อยละถ่วงน้ำหนักในรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนดมาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมินข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2563 - 30 กันยายน พ.ศ.2564

จากตารางผลการดำเนินงานสรุปได้ ดังนี้ 1) งานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 267 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 264 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.64 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 3 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.01 2) งานการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 180 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 175 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.42 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 5 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.01 3) งานบริหารงานทั่วไป มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 551 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 551 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 1.33 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.00 4) งานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 39,973 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 39,566 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 95.55 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 407 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.98 5) งานดูแลและซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 188 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 184 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.44 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 4 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.01 6) งานบริการ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 240 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 240 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.58 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.00 7) งานจัดอบรมและบริการวิชาการ มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 8 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 8 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.02 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 0 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 0.00

ภาพรวม 7 งานของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 41,407 รายการ มีรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 40,988 รายการ คิดเป็น ร้อยละถ่วงน้ำหนัก 98.99 มีรายการที่แก้ไขเกินเวลาที่กำหนด จำนวน 419 รายการ คิดเป็นร้อยละถ่วงน้ำหนัก 1.01 ดังนั้นเมื่อนำผลรวมรายการทั้งหมดของร้อยละถ่วงน้ำหนักในรายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนดมาเทียบคะแนน จากเกณฑ์การประเมิน จึงได้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน (เอกสารหมายเลข 2.8-1-6)

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	4 คะแนน	5 คะแนน	4 คะแนน	
ผลการดำเนินงาน	5 คะแนน	5 คะแนน	5 คะแนน	
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุ	บรรลุ	บรรลุ	

นำผลการดำเนินงานข้างต้นรายงานต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสนับสนุน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา คณะกรรมการมีมติรับทราบผลคะแนน และให้นำข้อมูลดังกล่าวรายงานผลการประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2564 ทั้งนี้คณะกรรมการมีข้อเสนอแนะให้เก็บข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2565 และกำหนดค่าเป้าหมายการประเมินตนเองของตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ในปีงบประมาณ 2565 เท่ากับ 4 คะแนน (เอกสารหมายเลข 2.8-1-6)

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

2.8-1-1 คู่มือการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2564 หน้า 32 - 34

2.8-1-2 แผนยกระดับคุณภาพการศึกษาสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2564 ในเล่มแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ (Improvement plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 หน้า 14

2.8.1-3 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2.8.1-4 แบบรายงานผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) ในเล่มรายงานผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2563 หน้า 92-101

2.8.1-5 ผลการปรับปรุงระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2564 ในรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2564 ตัวบ่งชี้ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หน้า 3-4

2.8-1-6 รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2564 ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หน้า 6-7

สรุปผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาองค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ รายตัวบ่งชี้

จุดแข็ง

➤ กระบวนการพัฒนาแผน

- สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีส่วนร่วมจากผู้บริหาร บุคลากร และผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

➤ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- มีระบบรองรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุมงานบริการทุกด้านของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา จำนวน 7 กลุ่มงาน
- มีการประเมินความพึงพอใจครอบคลุมประเด็น ตามเกณฑ์การประเมิน ทั้ง 5 ประเด็น

➤ การจัดการความรู้

- สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีคู่มือการปฏิบัติงานการป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรไซเบอร์ (Ransomware) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เมื่อนำมาใช้ปฏิบัติงานปรากฏว่าไม่พบรายงานความเสียหายจากการโจมตีระบบเครือข่ายขององค์กร

➤ การบริหารความเสี่ยง (RISK)

- สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง โดยวิเคราะห์ความเสี่ยงจากพันธกิจหลักของสำนักฯ รวมทั้งดำเนินการวิเคราะห์ครบทุกประเด็นความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยงมาตรฐานสากล COSO
- มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี และบรรลุตามตัวชี้วัดของแผน

➤ การพัฒนาบุคลากร

- สำนักฯ ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ โดยจัดอบรมในหัวข้อ “เทคนิคการเขียนและประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น”
- บุคลากรของสำนักฯ มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ซึ่งมีหน่วยงานอื่นเรียนเชิญเป็นวิทยากรไปให้ความรู้อยู่เป็นประจำ
- บุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้เข้าพัฒนาตนเองตามแผนฯ ครบร้อยละ 100

บทที่ 3

สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินรวมทุกตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย ✓ : บรรลุ ✗ : ไม่บรรลุ	คะแนนประเมิน
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	8	8	✓	5
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	4.75	(44 / 45)x100 = 97.78	✓	4.88
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.3	4.81	✓	4.81
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	6	6	✓	5
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	5	5	✓	5
1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	7	7	✓	5
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 1				4.95
2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ (Response Time)	4	5	✓	5
2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับบริการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	4	5	✓	5
คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบที่ 1				4.95

ตารางที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบ	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	รวม
1. ตัวบ่งชี้รวมของทุกหน่วยงานสนับสนุน	-	5	4.85	4.95
2. ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน (ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)	-	-	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	-	-	4.88	4.88	ดีมาก
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-	-	4.81	4.81	ดีมาก
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	-	5	-	5	ดีมาก
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	-	5	-	5	ดีมาก
1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	-	5	-	5	ดีมาก
รวม	-	5	4.85	4.95	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 2. ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน (ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)					
2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ (Response Time)	-	-	5	5	ดีมาก
2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับบริการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	-	5	5	ดีมาก

Office Of Digital Education

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