

กองเทคโนโลยีดิจิทัล สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร

P.๑ ลักษณะองค์กร

กองเทคโนโลยีดิจิทัล เดิมเป็นหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มีภาระหน้าที่ให้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหาร ต่อมาได้ขยายการให้บริการสนับสนุนด้านการศึกษ การวิจัย การบริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ให้แก่บุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงจัดตั้งเป็นศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2543 และได้มีการปรับโครงสร้าง ตามประกาศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในส่วนงานตามมาตรการแห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย แม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เปลี่ยนชื่อหน่วยงานเป็นกองเทคโนโลยีดิจิทัล โดยแบ่งออกเป็น ๔ งาน ดังนี้

๑. งานอำนวยการ
๒. งานระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต
๓. งานวิจัยและพัฒนา
๔. งานฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

1) องค์กรมีผลิตภัณฑ์และบริการหลักอะไรบ้าง กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบ

ตาราง OP-1ก (1-1) การบริการที่สำคัญ

การบริการที่สำคัญ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
งานด้านระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต	
[1] การให้บริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต	- ดูแล รักษา ซ่อมบำรุง ปรับปรุง ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต - ดูแล ควบคุมการทำงานและแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายไร้สาย - ดูแล บริหารจัดการ ควบคุมการทำงาน แก้ไขปัญหา ห้อง Server และ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ขนาดของสัญญาณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่

	- UNINET จำนวน 2 Gbps - บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด 2 Gbps มหาวิทยาลัยแม่โจ้ – แพร่เฉลิมพระเกียรติ - UNINET จำนวน 1 Gbps - บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด 100 Mbps มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร - UNINET จำนวน 1 Gbps - บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด 100 Mbps ระบบเครือข่ายไร้สาย - มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ 709 จุดให้บริการ - มหาวิทยาลัยแม่โจ้แพร่เฉลิมพระเกียรติ 114 จุดให้บริการ - มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร 71 จุดให้บริการ
[2] การรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบเครือข่าย	- ควบคุม ดูแล และบริหารจัดการ การจัดเส้นทางบนเครือข่าย - ควบคุม ดูแล และบริหารจัดการ การเชื่อมต่อทางเครือข่าย - ควบคุม ดูแล และบริหารจัดการ การแบ่งแยกเครือข่าย และการไหลของข้อมูลระหว่างเครือข่ายย่อย - ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ ป้องกัน พอร์ตที่ใช้สำหรับตรวจสอบและปรับแต่งระบบ - การระบุอุปกรณ์บนเครือข่าย และการจัดสรรหมายเลข IP Address - ควบคุม ดูแลการยืนยันตัวบุคคลสำหรับผู้ใช้ที่อยู่ภายนอกมหาวิทยาลัย - ควบคุมการเข้าถึงและให้บริการเครือข่าย - ควบคุมการเข้าถึงระบบเครือข่ายไร้สาย
[3] การให้บริการระบบติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	- Skype for Business และ E-Mail ใช้งานระบบได้ฟรี โดย Login ผ่านบัญชีรายชื่อ @mju.ac.th - Video Conference
[4] กระบวนการบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต	ลงทะเบียนบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานระบบเครือข่าย บุคลากร - ตรวจสอบข้อมูล และเอกสารหลักฐาน - กำหนดชื่อบัญชีและรหัสผ่านชั่วคราว - แจ้งข้อกำหนดในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้กับผู้ใช้นักศึกษา

	- ลงทะเบียนบัญชีรายชื่อนักศึกษาใหม่ ลงในระบบ อ้างอิงตามรายชื่อ นักศึกษาใหม่ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ บุคคลภายนอก - กำหนดข้อบัญญัติและรหัสผ่านชั่วคราว - กำหนดระยะเวลาใช้งาน ตามความจำเป็น - แจ้งข้อกำหนดในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้กับผู้ใช้ ทบทวนสิทธิ์การใช้งานระบบเครือข่าย - ปีละ 1 ครั้ง อ้างอิงสถานะการจ้างงานของบุคลากรจากกองบริหาร ทรัพยากรบุคคลและสถานะนักศึกษาจากสำนักบริหารและพัฒนา วิชาการ โดยจะดำเนินการเพิกถอนสิทธิ์ผู้ใช้งานเมื่อ พ้นสภาพการเป็น นักศึกษาและบุคลากร (ลาออก/เปลี่ยนตำแหน่งงาน/โอนย้ายข้าม หน่วยงาน/ถึงแก่กรรม) ยกเว้นผู้ใช้งานที่เป็นผู้เกษียณอายุราชการ นักศึกษาที่จบการศึกษาแล้ว อนุญาตให้ใช้บัญชีรายชื่อผู้ใช้งานต่อได้ กรณีบุคคลภายนอก จะทำการเพิกถอนสิทธิ์ตามระยะเวลาที่ขอใช้งาน ระบบเครือข่าย
[5] กระบวนการขอจด Domain Name ภายใต้อ .mju.ac.th	การขอยกหมายเลขไอพี (IP Address) และชื่อโดเมน (Domain Name) ของ หน่วยงาน
[6] การให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ สำหรับการเรียนการสอน	1. Adobe 178 License 2. Autocad 5 License 3. Autodesk 1 License 4. Sketchup 50 License 5. SPSS 5 Concurrent 6. MATLAB 1 Campus
การพัฒนาระบบสารสนเทศ	
[1] งานวิเคราะห์ พัฒนา แก้ไข ปรับปรุงระบบสารสนเทศ	- สำรวจความต้องการใช้งานระบบ - รับคำขอพัฒนาระบบสารสนเทศ - เก็บข้อมูลและรายละเอียดการใช้งานระบบของผู้ใช้ - ดำเนินการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ระบบ - ทดสอบระบบ และส่งมอบระบบงาน - จัดทำคู่มือ จัดฝึกอบรม และให้คำแนะนำการใช้งานระบบ - ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

[2] งานดูแลและสำรองข้อมูล ระบบสารสนเทศ	- ตรวจสอบและกำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ - รับคำขอข้อมูล/Web services - จัดทำรายงาน/Web services ตามคำขอ - จัดส่งข้อมูลผ่านทางระบบเอกสารราชการ หรือระบบสารสนเทศ - สำรองข้อมูล
การพัฒนาสื่อสารสนเทศ	
[1] ผลิตสื่อ ถ่ายทำ/ตัดต่อ บันทึกเทป ถ่ายทอดสดและจัดทำฟรีเซนต์	- รับคำขอผลิตสื่อ - รวบรวมข้อมูล จัดทำสคริปต์ - ตัดต่อวิดีโอ - ออกแบบและตกแต่งกราฟิก - แปลงไฟล์ - ตรวจเช็คและแก้ไขความถูกต้อง - อัปโหลดข้อมูล/ส่งมอบงาน
[2] กระบวนการบริหารจัดการศูนย์สอบอิเล็กทรอนิกส์และระบบการเรียนการสอนออนไลน์ (LMS)	- จัดเก็บลายนิ้วมือนักศึกษาใหม่ - จัดปฏิทินการสอบประจำปี เพื่อเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ศูนย์สอบ ทาง Social Network และจัดส่งปฏิทินการสอบประจำปีให้หน่วยงานระดับคณะฯ - นำข้อสอบเข้าระบบคลังข้อสอบ - จัดรอบสอบ รับสมัครสอบ ดำเนินการจัดสอบ - รายงานผลการสอบแก่คณะกรรมการศูนย์สอบ - รายงานผลการสอบให้สำนักบริหารและคณะ - ปรับปรุง พัฒนา บริหารจัดการห้องศูนย์สอบอิเล็กทรอนิกส์
[3] ดูแล ปรับปรุงข้อมูลหน้าเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย www.mju.ac.th	- ข้อมูลหน้าเว็บไซต์ - โครงสร้างผู้บริหาร
การฝึกอบรมและบริการวิชาการ	
[1] ฝึกอบรมและบริการวิชาการ	1) ระบบสารสนเทศใหม่ 2) การประยุกต์ใช้ Cloud Computing 3) Microsoft Office 4) Google for Education 5) Software อื่นๆ 6) งานดูแลระบบ MJU MOOC

	7) ระบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษออนไลน์ SPEEXX
การให้บริการห้องบริการสารสนเทศ ห้องเรียน และห้องประชุม	
[1] จองห้องบริการสารสนเทศและห้องประชุม	- รับคำขอ - แจ้งสถานที่ และอุปกรณ์ภายในห้อง ค่าใช้จ่าย - บันทึกการใช้ห้อง - รายได้ส่งคลัง
การจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	
[1] จัดซื้อ จัดจ้าง ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	- รวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง - จัดทำใบเสนอซื้อ หรือจ้าง หรือขอความอนุเคราะห์ไปยังงานพัสดุ กองคลัง - ดำเนินการตามขั้นตอนงานพัสดุ กองคลัง
[2] การยืมคืนครุภัณฑ์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	- ผู้ยืม/หน่วยงานตรวจสอบ/สอบถามเบื้องต้นกับเจ้าหน้าที่ ○ คอมพิวเตอร์/โน้ตบุค/อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ ○ โสตทัศนูปกรณ์ - เจ้าหน้าที่ตรวจเช็คอุปกรณ์และสถานะการใช้งานอุปกรณ์ - กรณีอุปกรณ์มีสถานะว่างใช้งาน แจ้งผู้ยืม จัดทำหนังสือขออนุมัติยืมอุปกรณ์ ส่งผ่านระบบเอกสารราชการ e-Doc - การกรรับเอกสารขออนุมัติยืมอุปกรณ์ เสนอผู้อำนวยการศูนย์ IT - ผู้อำนวยการศูนย์ IT พิจารณาคำขอ - การแจ้งผลการอนุมัติยืมอุปกรณ์แก่ผู้ยืม - ผู้ยืมกรออกแบบฟอร์มยืมครุภัณฑ์ เป็นหลักฐาน - ผู้ยืม ตรวจรับ อุปกรณ์ - เมื่อใช้งานอุปกรณ์เสร็จสิ้น ผู้ยืมส่งคืนอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ตรวจเช็คอุปกรณ์ ○ กรณีอุปกรณ์สภาพดี ใช้งานได้ปกติ เจ้าหน้าที่รับคืนอุปกรณ์ ○ กรณีอุปกรณ์สภาพชำรุด แจ้งผู้ยืมส่งซ่อม ก่อนคืนอุปกรณ์
[3] ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	- รับหนังสือขอความอนุเคราะห์ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ - ผู้รับบริการยกอุปกรณ์มาที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ / เจ้าหน้าที่ไปยังสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ - ผู้รับบริการกรออกแบบฟอร์มแจ้งซ่อม - เจ้าหน้าที่รับอุปกรณ์ส่งซ่อม เฉพาะมีเลขครุภัณฑ์ และตรวจเช็คอุปกรณ์

	- ดำเนินการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ระยะเวลา 1-5 วัน - ติดต่อผู้รับบริการรับคืนอุปกรณ์
--	---

2) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

บุคลากร	รวม	วุฒิการศึกษา			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
- ผู้อำนวยการเทคโนโลยีดิจิทัล	1		/		
- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป					
- ชำนาญการพิเศษ	1		/		
- ปฏิบัติการ	1		/		
- พนักงานส่วนงาน	2		/		
- ผู้ปฏิบัติงานบริหาร (พนักงานส่วนงาน)	2	/	/		
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์					
- หัวหน้างาน	2		/	/	
- ชำนาญการพิเศษ	2		/	/	
- ปฏิบัติการ	13		/	/	
- พนักงานส่วนงาน	1			/	
- นักภูมิสารสนเทศ					
- พนักงานส่วนงาน	1			/	
- นักวิชาการโสตทัศนศึกษา		-		-	-
- ปฏิบัติการ	3		/		
- พนักงานส่วนงาน	1		/		
รวม	30				-

3) ผู้เรียนและลูกค้าอื่นๆ (Students and Other Customers)

- บุคลากร ทั้งหมดรวมถึงอาจารย์และพนักงานที่ได้รับการว่าจ้างตามสัญญาภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยแม่โจ้
- นักศึกษา
- คิษย์เก่า
- หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

- หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย
- ประชาชนทั่วไป

4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

1. ภายใน

- มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (เชียงใหม่)
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้แพร่เฉลิมพระเกียรติ
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร

2. ภายนอก

- โรงเรียน
- บริษัทเอกชน
- หน่วยงานภาครัฐ
- มหาวิทยาลัยอื่น ๆ

5) ผู้ส่งมอบ (Suppliers)

- บริษัทผู้ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- เครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาของชาติ (UniNet)
- บริษัทเอกชน ผู้จัดจำหน่ายครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
- บริษัทเอกชน ผู้จัดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

6) พันธมิตร (Partners)

- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา
- ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย
- สมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย
- สมาชิกเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาของชาติ (UniNet)

7) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challengers)

- การปรับเปลี่ยน กฎ ระเบียบ มติ ข้อบังคับ นโยบาย แนวปฏิบัติ ที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบ/ขั้นตอนการบริหารจัดการ ทำให้ระบบภายใต้การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องหยุดหรือยกเลิกไป

- ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดรูปแบบของการโจมตีระบบเครือข่ายและคอมพิวเตอร์ในรูปแบบใหม่ๆ ส่งผลกระทบต่อระบบความปลอดภัยของข้อมูล ความเสถียรภาพของระบบ
- การพัฒนาทักษะความรู้ของทรัพยากรด้านบุคคล ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- การมุ่งเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีความเป็นเลิศทางการเกษตรในระดับนานาชาติ ทำให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญในการใช้ ICT ในการขับเคลื่อนให้มหาวิทยาลัยบรรลุวิสัยทัศน์
- การปรับตัวด้านกระบวนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ทำให้มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีการนำเอาเครื่องมือ นวัตกรรม เทคโนโลยีทางการสื่อสารและซอฟต์แวร์ มาใช้ในการบริหารจัดการเรียนการสอน การวิจัย
- ทิศทางการเปลี่ยนแปลงด้าน ICT เป็นบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต และวิธีการในการดำเนินการทางธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงแนวนโยบายภาครัฐประกอบด้วย เทคโนโลยีพกพา (Mobile) เครือข่ายสังคมออนไลน์ การประมวลผลแบบก้อนเมฆ (Cloud Computing) และเทคโนโลยีจัดการข้อมูลจำนวนมาก (BigData)
- การพัฒนาระบบที่ใช้ ICT เพื่อลดการใช้พลังงาน ลดการเดินทาง ระบบการจัดการสาธารณสุข การพยากรณ์ การตรวจติดตามสถานะแวดล้อม การสร้างระบบเตือนภัย การจัดการภัยและการแก้ปัญหา ระบบประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ ระบบการวางแผนและจัดการการผลิต การพยากรณ์สภาพภูมิอากาศ การบริหารจัดการมลพิษและของเสีย การบริหารจัดการวงจรการผลิตด้านอาหารและพลังงาน การใช้ทรัพยากร ICT ในเชิงนิเวศและลดการใช้พลังงาน

8) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages)

- ชื่อเสียงในด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และการพัฒนาสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทำให้สถาบันการศึกษา และหน่วยงานต่างๆ เข้าศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง
- มีระบบและโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน ICT โดยเฉพาะห้องเรียนอัจฉริยะ รองรับการเรียนรู้ศตวรรษที่ 21

9) สินทรัพย์ องค์การมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ งบประมาณ

10) กฎระเบียบข้อบังคับ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ฯลฯ

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้รองรับการก้าวเข้าสู่สังคมสารสนเทศในศตวรรษที่ 21 และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในเชิงสร้างสรรค์ มีดังนี้

1. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537
2. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544
3. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551
4. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560

ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ

1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต

ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. งานบริการซ่อมคอมพิวเตอร์

ผู้รับบริการ ได้แก่บุคลากรและนักศึกษา ต้องการให้แก้ไข ซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ ติดตั้งลงโปรแกรม ลิขสิทธิ์ Windows

2. งานแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งแบบมีสายและไร้สาย

ผู้รับบริการ ได้แก่บุคลากรและนักศึกษา ต้องการให้แก้ไขระบบเครือข่ายเช่นปัญหาการใช้งาน อินเทอร์เน็ตไม่ได้ ไม่สามารถเข้าใช้งานเชื่อมต่อระบบเครือข่ายได้

3. งานบัญชีรายชื่อ

ผู้รับบริการ ได้แก่บุคลากร นักศึกษา และบุคลากรภายนอก มีต้องการบัญชีรายชื่อสำหรับการใช้งาน ระบบอินเทอร์เน็ต และการใช้งานระบบ MS Teams สำหรับการประชุมหรือการเรียนการสอน หรือการ แก้ไขปัญหาการเข้าใช้งานระบบ Email มหาวิทยาลัย

4. งานบริการห้องคอมพิวเตอร์

ผู้รับบริการ ได้แก่บุคลากร นักศึกษา และบุคลากรภายนอก ต้องการจองห้องสำหรับการเรียนการสอน หรือการสอบผ่านระบบคอมพิวเตอร์ และยังมีการให้บริการเช่าห้องสำหรับบุคคลภายนอกในการจัดอบรม สัมมนา

(2) การรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการ

วิธีการกำหนดช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์ website Facebook LINE เป็นต้น)	ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ ✓)		รายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือข้อร้องเรียนสำคัญ ที่ได้รับ
		Need	สร้างความ ผูกพัน	
1. บุคลากรภายใน มหาวิทยาลัย	แบบสำรวจ/Line Official	✓		โปรแกรมลิขสิทธิ์ / การบริการที่ รวดเร็ว
2. นักศึกษา	แบบสำรวจ/Line Official	✓		ระบบอินเทอร์เน็ต / โปรแกรมลิขสิทธิ์

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์ website Facebook LINE เป็นต้น)	ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ ✓)		รายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือข้อร้องเรียนสำคัญ ที่ได้รับ
		Need	สร้างความ ผูกพัน	
3. บุคลากรภายนอก มหาวิทยาลัย	แบบสำรวจ	✓		

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต

กำหนดประเด็นความพึงพอใจในการรับบริการ ของทุกงานในกองเทคโนโลยีดิจิทัล แยกกลุ่มข้อเสนอแนะแต่ละงาน รวบรวมและสรุปผล ผ่านแบบประเมินความพึงพอใจ กองเทคโนโลยีดิจิทัล แบ่งได้ดังนี้

- มาติดต่อด้วยตนเอง ณ สถานที่ตั้ง หรือมาร่วมประชุม อบรม ฯลฯ ณ สถานที่ที่กำหนดไว้
ผู้รับบริการ จะมาติดต่อด้วยตนเอง โดยจะใช้สถานที่ทั้งอาคารเรียนรวม 60 ปี คณะวิทยาศาสตร์ ชั้น 1 ห้องงานระบบเครือข่ายฯ สำหรับแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ การแก้ไขปัญหาบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานมีปัญหา และ อาคารเรียนรวม 70 ปี ชั้น 1 ห้องบริการอินเทอร์เน็ต สำหรับแก้ไขปัญหาล้างเรียนอาคาร 70 ปี ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ การแก้ไขปัญหาบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานมีปัญหา
- ไม่มาด้วยตนเองแต่ใช้ช่องทางอื่น (โทรศัพท์ LINE Website)
 - ช่องทางที่ใช้งานโทรศัพท์ จะมีเบอร์ให้บริการสำหรับงานระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต 3269-71
 - ช่องทางแก้ไขปัญหามาจาก Facebook กองเทคโนโลยีดิจิทัล ([กองเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยแม่โจ้ | Facebook](#))
 - ช่องทาง Line Official (DDT MJU) แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่าย ฯ

1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

มหาวิทยาลัยมีการวางแผนจัดซื้อครุภัณฑ์ใหม่และจัดหาเพื่อทดแทนของเดิมจากการเก็บสถิติและการสำรวจจากหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัยและการเรียนการสอน ในการพิจารณาความเหมาะสมในการนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้สำหรับการเรียนการสอนและการทำงานวิจัยของบุคลากรมหาวิทยาลัย พิจารณาความคุ้มค่าของโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถให้บริการแก่บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยได้อย่างทั่วถึง

จัดทำแบบสำรวจความต้องการใช้ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ นำมาวิเคราะห์จนดำเนินการจัดซื้อ ลิขสิทธิ์โปรแกรมสำหรับการเรียนการสอน ในปีงบประมาณ 2565 เพิ่มการให้บริการซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ สำหรับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการเรียนการสอน โดยมีการให้บริการดาวน์โหลดโปรแกรมลิขสิทธิ์ Microsoft โปรแกรม Adobe Cloud รวมไปถึงซอฟต์แวร์สำหรับการเรียนการสอนออนไลน์ MS Teams หรือ Zoom และมีการให้บริการระบบเครือข่ายเสมือน (VPN) (Virtual Private Network) การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตจากภายนอกมหาวิทยาลัย เสมือนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการค้นคว้า สืบค้น งานวิจัยหรือเอกสารต่าง ๆ หรือสามารถเข้ามาใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารดำเนินงานคลัง

ในช่วงปีการศึกษา 2566 เพื่อให้สามารถดำเนินการเรียนการสอนให้เข้ากับสถานการณ์ ผู้เรียนและผู้สอนมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก และสามารถเข้าถึงเนื้อหาบทเรียนได้อย่างรวดเร็ว ทุกสถานที่ และทุกเวลา มีการจัดทำเว็บไซต์ <https://sites.google.com/view/mjuonline> วิดีโอแนะนำการใช้งาน คู่มือการใช้งาน และช่องทางการเรียนรู้โปรแกรมต่าง ๆ จัดทำช่องทางการติดต่อเพื่อให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการเรียนการสอน Online ผ่านช่องทาง Social Media ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว อาทิเช่น Facebook : [HELPDESK MJU ONLINE](#) และช่องทางไลน์(LINE) ดำเนินการแนะนำการใช้งาน Microsoft Teams for education ให้คณาจารย์และบุคลากรเชิงรุก มีการประเมินผลการใช้งาน ซึ่งได้เก็บผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนออนไลน์ Microsoft Teams : MS Teams ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถามฯ พบว่าภาพรวมของผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม Microsoft Teams อยู่ในระดับดี และได้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้งานต่อไป

อีกทั้ง ยังจัดหาระบบการเรียนการสอนออนไลน์เพิ่มเติมทั้งในส่วนของระบบ LMS (Learning Management System) หรือระบบการจัดการเรียนรู้ โดยที่ผู้สอนนำเนื้อหาและสื่อการสอนขึ้นเว็บไซต์รายวิชาตามที่ได้ขอให้ระบบจัดไว้ให้ได้โดยสะดวก ผู้เรียนเข้าถึงเนื้อหา กิจกรรมต่าง ๆ ได้ผ่านเว็บไซต์ สามารถติดต่อสื่อสารได้ผ่านทางเครื่องมือการสื่อสารที่ระบบจัดไว้ให้ นอกจากนั้นแล้วยังมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรมการเรียนของผู้เรียนไว้บนระบบ เพื่อผู้สอนสามารถนำไปวิเคราะห์ ติดตามและประเมินผลการเรียนการสอนในรายวิชานั้นอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดหาระบบระบบการศึกษาออนไลน์ MJU MOOC หลักสูตรการเรียนการสอนแบบออนไลน์ จำนวน 22 รายวิชา ซึ่งมีเนื้อหาด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการเกษตรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาสำหรับนักศึกษา บุคคลภายนอก และผู้ที่สนใจ

มหาวิทยาลัยยังสนับสนุนระบบออนไลน์ Live Stream System ในการให้บริการห้องสตูดิโอสำหรับงานถ่ายทอดสด Live Streaming และกิจกรรม/งานสัมมนา/งานประชุมวิชาการแบบออนไลน์ ผ่านโปรแกรม Microsoft Teams Zoom Meeting และ YouTube Live Stream ให้แก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย องค์กร

นักศึกษา และหน่วยงานชุมชน ในการจัดกิจกรรม/งานสัมมนา/งานประชุมวิชาการแบบออนไลน์ นอกจากนั้นยังมี ระบบศูนย์สอบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจัดทำเป็นศูนย์สอบวัดมาตรฐานของนักศึกษาทางด้าน ICT โดยทำการจัดสอบมาตั้งแต่ปี 2553 ตามประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง มาตรฐานของนักศึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถทางด้าน ICT โดยนักศึกษาทุกคนจะต้องสอบผ่านการวัดมาตรฐานทางด้าน ICT ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีการปรับรูปแบบการสอบแบบออนไลน์ การอบรมภาคปฏิบัติการในรูปแบบออนไลน์ทั้งการอบรมหลักสูตรการใช้งาน Microsoft Word, Microsoft Excel และ Microsoft PowerPoint และการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ทดแทนการทดสอบในรูปแบบเดิม เพื่อให้ นักศึกษาสามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามรอบจบ และในปี 2566 ได้จัดทำโครงการอบรมส่งเสริมการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จาก ICT ในการเรียนรู้และการทำงานโดยใช้ Cloud Computing สำหรับนักศึกษาด้วย

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การจัดการความสัมพันธ์

มีการใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ การตอบปัญหาอย่างรวดเร็ว ความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการด้วยช่องทางอื่น ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการช่องทางอื่น ๆ ทั้งช่องทางแก้ไขปัญหาจาก Facebook กองเทคโนโลยีดิจิทัล (กองเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยแม่โจ้ | Facebook) และช่องทาง Line Official (DDT MJU) แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่าย ฯ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ตอบปัญหาได้อย่างรวดเร็ว สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

- เพิ่มช่องทาง ประชาสัมพันธ์สำหรับการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ผู้รับบริการไม่สามารถมาติดต่อได้ตามสถานที่ และวันเวลา ที่ให้บริการ ต้องจัดทำช่องทางที่ให้บริการได้สะดวก สามารถติดต่อสื่อสาร แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว

- จัดทำเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน update อยู่เสมอโดยมีข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่น คู่มือการให้บริการต่างๆ การแก้ไขปัญหา

งานวิจัยและพัฒนา

จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. งานพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศ

ผู้รับบริการ ได้แก่บุคลากร ต้องการให้พัฒนาระบบหรือปรับปรุงระบบเพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากร

2. งานแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศ

ผู้รับบริการ ได้แก่บุคลากรและนักศึกษา ต้องการให้แก้ไขระบบสารสนเทศ เช่น ปัญหาจากการเข้าใช้งานระบบ ERP ไม่ได้ ปัญหาการใช้งานของระบบ ปัญหาที่เกิดจากข้อผิดพลาดของระบบ

3. งานกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ ERP

ผู้รับบริการ ได้แก่บุคลากร ที่ต้องการใช้ระบบสารสนเทศต่างๆ ภายในระบบ ERP รวมถึงการสร้างกล่องรับเอกสารหรือเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบกล่องรับเอกสารในระบบ ERP

4. งานบริการสร้างเว็บไซต์ของหน่วยงานผ่านระบบเว็บเทมเพลต

ผู้รับบริการ ได้แก่บุคลากร นักศึกษา ที่ต้องการสร้างเว็บไซต์ของหน่วยงาน

5. งานจัดเก็บข้อมูลการทำงานของบัณฑิต

ผู้รับบริการ ได้แก่ บัณฑิต ที่ให้ข้อมูลการทำงานผ่านระบบสารสนเทศ

6. งานบริการด้านภูมิสารสนเทศ

ผู้รับบริการ ได้แก่บุคลากร ที่ต้องการใช้ข้อมูลด้านภูมิศาสตร์ของมหาวิทยาลัย หรือผู้ที่ต้องการใช้บริการในการสำรวจพื้นที่

(2) การรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการ

ให้อธิบายวิธีการกำหนดช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์ website Facebook LINE เป็นต้น)	ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ ✓)		รายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือข้อร้องเรียนสำคัญ ที่ได้รับ
		Need	สร้างความ ผูกพัน	
4. บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	มาติดต่อด้วยตัวเอง / แบบสำรวจ / Line Official / โทรศัพท์ภายใน	✓		- เข้าใช้งานระบบ ERP ไม่ได้ - ขอลดรายละเอียดยการใช้งานระบบภายในระบบ ERP - ขอให้ปรับปรุงระบบสารสนเทศ เนื่องจากการทำงานของระบบผิดพลาด
5. นักศึกษา	มาติดต่อด้วยตัวเอง / แบบสำรวจ / Line Official / โทรศัพท์ภายใน	✓		- เข้าไปดูข้อมูลกิจกรรมไม่ได้ - ข้อมูลกิจกรรมที่เข้าร่วมยังไม่ได้บันทึกเข้าระบบ เนื่องจากอาจจะเกิดความล่าช้าของเจ้าหน้าที่ที่จัดกิจกรรม
6. บัณฑิต	โทรศัพท์ภายใน / มือถือ	✓		- ปัญหาการเข้าไปใช้งานระบบสำรวจการมีงานทำของบัณฑิตไม่ได้ - ประสานงานเกี่ยวกับการรายงานตัวบัณฑิตที่จะเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานวิจัยและพัฒนา

1. มาติดต่อด้วยตนเอง ณ สถานที่ตั้ง หรือมาร่วมประชุม อบรม ฯลฯ ณ สถานที่ที่กำหนดไว้ ผู้รับบริการ จะมาติดต่อด้วยตนเอง โดยจะใช้สถานที่ทั้งอาคารเรียนรวม 60 ปี คณะวิทยาศาสตร์ ชั้น 2 และ 3 ห้องงานวิจัยและพัฒนา สำหรับการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ หรือแนะนำการใช้งานระบบสารสนเทศของระบบใน ERP

3. ไม่มาด้วยตนเองแต่ใช้ช่องทางอื่น (โทรศัพท์ LINE)

- ช่องทางที่ใช้งานโทรศัพท์ จะมีเบอร์ให้บริการสำหรับงานระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต 3271 3272 3280 และ 3285
- ช่องทางแก้ไขปัญหาจาก Facebook กองเทคโนโลยีดิจิทัล ([กองเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยแม่โจ้ | Facebook](#))
- ช่องทาง Line Official (Maejo Connect) แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ หรือใช้แจ้งเตือนกรณีมีข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ

1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

งานวิจัยและพัฒนา

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ / การปรับปรุงการให้บริการ
- การเข้าใช้งานระบบ ERP ไม่ได้	ผู้รับบริการสามารถแจ้งปัญหายังผู้ดูแลระบบผ่านทางโทรศัพท์ภายใน / Line ผู้รับบริการสามารถฝากช่องทางการติดต่อกลับเพื่อให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ
- ปัญหาที่เกิดจากการทำงานของระบบมีความผิดพลาด	ผู้รับบริการสามารถแจ้งปัญหายังผู้ดูแลระบบผ่านทางโทรศัพท์ภายใน / Line ผู้รับบริการสามารถฝากช่องทางการติดต่อกลับเพื่อให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ เพื่อแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา
- การกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ ERP	ผู้รับบริการสามารถทำหนังสือเข้ามายังกองเทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านทางระบบ ERP เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามการดำเนินการได้ หากผู้ดูแลระบบดำเนินการแล้วเสร็จก็จะรายงานการดำเนินงานกลับไปยังผู้รับบริการ

- การจัดการกล่องรับเอกสารในระบบ ERP	ผู้รับบริการสามารถทำหนังสือเข้ามายังกองเทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านทางระบบ ERP เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามการดำเนินการได้ หากผู้ดูแลระบบดำเนินการแล้วเสร็จก็จะรายงานการดำเนินงานกลับไปยังผู้รับบริการ
- การเข้าไปกรกรข้อมูลการทำงานของบัณฑิต ไม่สามารถเข้าใช้งานได้	ผู้รับบริการสามารถแจ้งปัญหามายังผู้ดูแลระบบผ่านทางโทรศัพท์ภายใน / Line / เบอร์มือถือ ผู้รับบริการสามารถฝากช่องทางการติดต่อกลับเพื่อให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ เพื่อแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การจัดการความสัมพันธ์

มีการใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ การตอบปัญหาอย่างรวดเร็ว ความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการด้วยช่องทางอื่น ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการช่องทางอื่น ๆ ทั้งช่องทางแก้ไขปัญหาจาก Facebook กองเทคโนโลยีดิจิทัล (กองเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยแม่โจ้ | Facebook) ช่องทาง Line Official (Maejo Connect) ช่องทางโทรศัพท์ภายใน/เบอร์มือถือ เพื่อรับปัญหาและแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ตอบปัญหาได้อย่างรวดเร็ว สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

ตัวชี้วัดที่ 2 : ระบบปฏิบัติการ

2.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักการบริการและกระบวนการ

ตารางแสดงกระบวนการทำงานที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ

ชื่อส่วนงาน : กองเทคโนโลยีดิจิทัล

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.2.4	การกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ
C.7.2	การจัดทำ บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียน การสอน และการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนและการบริหารจัดการพันธกิจต่าง ๆ
C.8.1	กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

1. CUPT QMS - C.2.4

กระบวนการที่ได้ดำเนินการใน C.2.4 การกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ

ตาราง SIPOC

ชื่อกระบวนการ 1. การบริการ Software ลิขสิทธิ์	ผู้รับผิดชอบบรรพต โตสิตารัตน์.....
วัตถุประสงค์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหารจัดการ	

Supplier (S) ผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer ผู้รับบริการ
- นักศึกษา/อาจารย์ - คณะ/สำนัก - คณะกรรมการ กลั่นกรองโปรแกรม สำเร็จรูปสำหรับ งานวิจัยและการ เรียนการสอน - กองแผน/ กองคลัง - กองเทคโนโลยี ดิจิทัล	- หนังสือ/ระบบสำรวจ - รายชื่อ software ที่ มีความต้องการ - งบประมาณในการ จัดซื้อ - โปรแกรมสำเร็จรูป จำนวน 6 รายการ	1) สำรวจความต้องการ Software ของนักศึกษาและบุคลากร 2) พิจารณา Software ที่จำเป็นต้องมีการจัดซื้อและให้บริการ 3) จัดซื้อ Software ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง 4) จัดทำช่องทางการเผยแพร่/Download Software 5) วิเคราะห์และประเมินผลการใช้งาน Software เช่น จำนวน ยอดการ Download	รายชื่อ software ที่มี ความต้องการ List รายชื่อ Software ที่ จำเป็นต้องให้บริการ โปรแกรมสำเร็จรูป จำนวน 6 รายการ <u>เว็บไซต์บริการดาวน์โหลดโปรแกรมลิขสิทธิ์</u>	นักศึกษาและ บุคลากร ภายใน

รายงานการวิเคราะห์ Gap Analysis

1. โปรแกรมลิขสิทธิ์มีอายุการใช้งาน 1 ปี ต้องดำเนินการจัดซื้อทุกๆปี
2. งบประมาณในการจัดซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัยและการเรียนการสอน ไม่มีแหล่งเงินงบประมาณที่ชัดเจน เมื่อหมดงบประมาณต้องทำหนังสือไปสอบถามแหล่งเงิน
3. โปรแกรมสำเร็จรูปมีหลากหลายประเภท แต่ละหน่วยงานใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปที่แตกต่างกัน ในงบประมาณที่จำกัดทำให้ต้องมีการเลือกจัดซื้อบางโปรแกรม
4. ราคาสำหรับการจัดซื้อ มีความแปรผันตามค่าเงินบาท เนื่องจากเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปจากต่างประเทศ

แนวทางในการพัฒนา (ถ้ามี)

1. จัดหาแหล่งเงินงบประมาณที่ชัดเจน สำหรับการจัดซื้อโปรแกรมลิขสิทธิ์
2. การจัดซื้อจัดจ้างควรดำเนินการก่อนโปรแกรมลิขสิทธิ์จะหมดอายุ เนื่องจากการต่อสัญญาโปรแกรมลิขสิทธิ์ จะถูกกว่าการจัดซื้อแบบเริ่มสัญญาใหม่
3. ผลักดันการใช้งานและประชาสัมพันธ์โปรแกรมลิขสิทธิ์ที่มีการจัดซื้อให้ครอบคลุมการใช้งานทุกคณะ

ตาราง SIPOC

ชื่อกระบวนการ 2. การให้บริการระบบศูนย์สอบอิเล็กทรอนิกส์	ผู้รับผิดชอบอภิญญา โตสิตำรัตน์.....
วัตถุประสงค์ เพื่อจัดทำเป็นศูนย์สอบวัดมาตรฐานของนักศึกษาทางด้าน ICT	

Supplier (S) ผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer ผู้รับบริการ
- นักศึกษา/อาจารย์ - คณะ/สำนัก - คณะกรรมการเพื่อดำเนินการในเรื่องมาตรฐานของนักศึกษาทางด้าน ICT - กองคลัง - สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ	- ข้อมูลนักศึกษาทุกชั้นปี - แนวนโยบายสำหรับการสอบ - รายรับจากการสอบ - ข้อสอบสำหรับการสอบของนักศึกษาแต่ละระดับชั้น	1) กำหนดแผนการสอบประจำปี(P) 2) การนำไปปฏิบัติ (D) 1) จัดสอบวัดมาตรฐานทางด้าน ICT 2) อบรมหลักสูตร MS-OFFICE สำหรับ นศ.ที่สอบไม่ผ่าน 3) ให้บริการจัดสอบให้กับรายวิชาให้กับหน่วยงานและคณะ 3) การประเมินผลการดำเนินงาน (C) 1) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ 4) การปรับปรุงการดำเนินงาน (A) 1) ปรับปรุงเนื้อหาบทเรียน E-Learning และชุดข้อสอบ	รายชื่อนักศึกษาที่สอบผ่านการวัดมาตรฐานทางด้าน ICT	นักศึกษาทุกชั้นปี

กระบวนการที่ได้ดำเนินการใน C.7.2 การจัดหา บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดหา บำรุงรักษา และให้บริการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียน การสอน และการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน และการบริหารจัดการพันธกิจต่าง ๆ

ชื่อกระบวนการ 1. กระบวนการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			ผู้รับผิดชอบ บรรพต โตสิตารัตน์	
วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนและการบริหารจัดการพันธกิจต่าง ๆ				
Supplier (S) ผู้ส่งมอบปัจจัย	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิตภัณฑ์	Customer ผู้รับบริการ
สภามหาวิทยาลัย นักศึกษา บุคลากรภายใน คณะ/สำนัก กองแผนงาน/ กองคลัง	- แผนยุทธศาสตร์ดิจิทัล มหาวิทยาลัยแม่โจ้ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2565 – 2569 - สถิติการใช้งานและปัญหาใน การใช้งาน Line Official กอง เทคโนโลยีดิจิทัล เงินงบประมาณ	1) แต่งตั้งคณะกรรมการนโยบายและพัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางดำเนินงาน 2) รวบรวมสถิติการใช้งานและปัญหาในการใช้งาน รวมถึงการ สำรวจความต้องการจากหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย และวิเคราะห์ความต้องการวัสดุอุปกรณ์ 3) วางแผนและขออนุมัติจัดซื้อครุภัณฑ์ แผนการดำเนินงานติดตั้ง ระบบโดยบริษัทผู้ให้บริการด้านระบบเครือข่าย	- <u>แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย แม่โจ้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รองรับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ 100 ปี</u> - <u>แผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยี ดิจิทัล มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565-2569)</u> - แผนขออนุมัติจัดซื้อครุภัณฑ์ (วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ)	- บุคลากรภายใน - นักศึกษา - บุคคลทั่วไปที่เข้า มาภายในบริเวณ พื้นที่มหาวิทยาลัย

ผู้จำหน่าย/ ผู้ติดตั้ง/ ผู้ให้บริการ	วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4) จัดทำกระบวนการขั้นตอนการเบิกจ่ายของกองเทคโนโลยีดิจิทัล ตามแหล่งเงินงบประมาณที่ได้รับ 5) ตรวจรับการติดตั้ง/การจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์	- บริการ Hardware/ Software และสถานที่/ ระบบสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัย/ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง/ อินเทอร์เน็ตไร้สาย/ ห้องเครื่อง แม่ข่ายและระบบรักษาความ ปลอดภัย/ ห้องคอมพิวเตอร์ฯลฯ	
---	--	--	---	--

ตาราง SIPOC

ชื่อกระบวนการ 2. การบำรุงรักษา Hardware/ Software และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อบำรุงรักษาอุปกรณ์และบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นตามกฎหมายภายใต้ พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560

ผู้รับผิดชอบ
บรรพต โตสิตารัตน์

Supplier (S) ผู้ส่งมอบปัจจัย	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิตภัณฑ์	Customer ผู้รับบริการ
หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	- หนังสือ/โทรศัพท์แจ้งความเสียหายของอุปกรณ์	บำรุงรักษาซ่อมแซม Hardware/Software 1) หน่วยงานแจ้งความเสียหายของอุปกรณ์มายังกอง DT 2) บุคลากรผู้รับผิดชอบเข้าประเมินความเสียหายและซ่อมบำรุง (หากซ่อมแซมได้) 3) หากซ่อมแซมไม่ได้ แจ้งกลับไปยังหน่วยงาน	- อุปกรณ์ได้รับการซ่อมแซมหรือพิจารณาจัดซื้อทดแทน	- บุคลากรภายใน - นักศึกษา
กองเทคโนโลยีดิจิทัล	- การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งแบบมีสายและไร้สาย ของบุคลากรและนักศึกษา	การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ 1) จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติที่ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น 2) จัดทำคู่มือให้กับผู้ดูแลระบบและผู้ให้บริการ เพื่อถือปฏิบัติ 3) กำหนดแผนควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง ด้านการ Backup และกู้คืนระบบสารสนเทศหากเกิดกรณีฉุกเฉิน	- <u>นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ</u> - <u>คู่มือวิธีปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ</u>	- บุคคลทั่วไปที่เข้ามาภายในบริเวณพื้นที่มหาวิทยาลัย

รายงานการวิเคราะห์ Gap Analysis

1. อุปกรณ์วัสดุ/ครุภัณฑ์ มีค่าเสื่อมมีอายุการใช้งาน ต้องพิจารณาจัดซื้อเป็นประจำทุก ๆ 3-5 ปี
2. ด้านการจัดสรรงบประมาณ ได้รับงบประมาณไม่ต่อเนื่อง ไม่สามารถจัดหาครุภัณฑ์ทดแทนได้

3.

แนวทางในการพัฒนา (ถ้ามี)

1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ดิจิทัลมหาวิทยาลัยแม่โจ้ระยะสั้น และระยะยาว
2. จัดหาแหล่งทุนภายนอก หรือการทํำบັນทักข้อตกลง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับหน่วยงานภายนอก

2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ

การปรับปรุงการดำเนินงาน กองเทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานโดยนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินฯ มาทบทวนกระบวนการให้บริการพื้นที่พร้อมทั้งเสนอแนวทางการแก้ไข เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการนโยบายและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพิจารณาหาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1) ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย : ได้ดำเนินการนำผลการประเมินจากผู้ใช้งาน มาจัดทำคำของบประมาณในการจัดซื้อครุภัณฑ์ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งได้รับงบประมาณในปี 2565 ในการเพิ่มจุดกระจายเครือข่ายไร้สาย 100 จุดให้บริการ ทั่วทั้งเชียงใหม่ แพร่ และชุมพร และได้รับจัดสรรงบประมาณในปี 2566 ในการเพิ่มจุดกระจายเครือข่ายไร้สาย 55 จุดให้บริการในบริเวณหอพักนักศึกษา รวมถึงการทํานักขุดตลกับบริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด และ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (AIS) เพื่อเพิ่มบริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมให้ทันสมัยภายในพื้นที่ของมหาวิทยาลัย และมีการจัดทำระบบตรวจสอบการใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย เพื่อตรวจสอบปริมาณการใช้งานให้เพียงพอต่อการใช้งาน

2) ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : ได้ดำเนินการนำผลการประเมินจากผู้ใช้งาน จากเดิมที่มี การใช้งบประมาณในการจัดซื้อ ่อของสัญญาณอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย ทางมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดทำนักขุดตลกับบริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด ระยะเวลา 3 ปี (ปีงบประมาณ 2565-2567) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การเตรียมความพร้อมในด้านระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยให้พร้อมต่อการใช้งานในทุก ๆ ด้าน ให้มีประสิทธิภาพทั้งการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านต่าง ๆ และช่วยประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อ และมีการจัดทำระบบตรวจสอบการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามอาคาร เพื่อตรวจสอบปริมาณการใช้งานให้เพียงพอต่อการใช้งาน

3) ด้านการใช้งานโปรแกรม Microsoft Teams : ได้มีการจัดทำเว็บไซต์ วิดีโอแนะนำการใช้งาน คู่มือการใช้งานและช่องทางการเรียนรู้โปรแกรมต่าง ๆ มีการจัดทำช่องทางการติดต่อเพื่อให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการเรียนการสอน Online ผ่านช่องทาง social media ต่าง ๆ รวมถึงมีการแนะนำการใช้งาน Microsoft Teams for Education ให้คณาจารย์และบุคลากรเชิงรุก ซึ่งจากวิธีการที่กล่าวมาพบว่า สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

4) ด้านการสนับสนุนให้มีซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์สำหรับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ : กองเทคโนโลยีดิจิทัลได้นำผลการใช้งานซอฟต์แวร์สำหรับสนับสนุนการเรียนการสอน มาวิเคราะห์ เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในการจัดหางบประมาณเพื่อรองรับการใช้งานให้กับทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์

5) การให้บริการห้องเรียน Smart classroom : สํารวจความต้องการใช้งานห้องเรียน Smart Classroom ตามคณะต่าง ๆ และได้ประเมินสถานการณ์ปัจจุบันว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยที่เพิ่มมากขึ้น และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ลดลง มีความต้องการใช้งานห้องเรียนจำนวนมากขึ้น ทางกองเทคโนโลยีดิจิทัล จึงได้สำรวจและประเมินการปรับปรุงห้องเรียนที่อาคารเรียนรวม 60 ปี ที่

กองเทคโนโลยีดิจิทัลดูแล โดยจัดทำงบประมาณเพื่อเสนอคณะกรรมการวิเคราะห์งบประมาณ พิจารณานุมัติให้ปรับปรุงห้องสำหรับการเรียนการสอนเพิ่มอีก 4 ห้องในปีงบประมาณ 2566 ต่อไป

6) ด้านการให้บริการห้องบริการอินเทอร์เน็ต : ได้จัดทำแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในห้องบริการอินเทอร์เน็ต มีการติดตั้งโปรแกรมเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ และโปรแกรมสำหรับการเรียนการสอน เพื่อให้พร้อมใช้งานสำหรับการเรียน และสำรวจคอมพิวเตอร์ห้องบริการอินเทอร์เน็ต พบว่ามีอายุการใช้งานเกิน 5 ปี จึงได้นำผลการสำรวจความพร้อมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยจัดสรรงบประมาณจากเงินพัฒนานักศึกษา มาเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ซึ่งปีงบประมาณ 2565 ได้รับจัดสรรงบประมาณ จำนวน 28 เครื่อง และจะได้รับการจัดสรรในปีงบประมาณ 2566 เพิ่มอีก 78 เครื่อง และวางแผนจัดทำงบประมาณในปี 2567 เพิ่มอีก 100 เครื่องต่อไป

7) ด้านการให้บริการห้อง Co-Working Space : มีการดำเนินการจัดเตรียมพื้นที่ให้บริการใหม่ให้เป็นพื้นที่สร้างสรรค์ Co-Working Space ที่อาคารเรียนรวม 70 ปี และอาคารเรียนรวม 80 ปี เพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อและสนับสนุนต่อการเรียนรู้ การเรียนการสอน การฝึกประสบการณ์ การสร้างนวัตกรรม สนับสนุนการเป็นผู้ประกอบการ และจัดพื้นที่เพื่อรองรับผู้รับบริการที่เป็นผู้พิการอีกด้วย และในปีงบประมาณ 2566 ได้มีการเสนอโครงการเพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณ เพิ่มเติมอีกจำนวน 1 ห้อง ณ อาคารพัฒนาวิสัยทัศน์ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับนักศึกษาเพิ่มเติม

ส่วนที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานมหาวิทยาลัย

กองพัฒนาคุณภาพและกองแผนงานเป็นผู้จัดทำรายงานผลฯ และให้ทุกหน่วยงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยใช้ผลการประเมินร่วมกัน

ส่วนที่ 4 ตารางการประเมินตนเอง

ให้หน่วยงานประเมินตนเองในแต่ละตัวชี้วัด/หัวข้อ ตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ตารางการประเมินตนเอง

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.1	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.2	การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	4
ตัวชี้วัดที่ 2	ระบบปฏิบัติการ	4
2.1	กระบวนการทำงาน	4
2.2	การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	4