

บทที่ ๓

บริบทในการทำงานของบุคลากร สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การวิจัยเรื่อง แนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) โดยในบทที่ ๓ นี้ ได้ศึกษาบริบทสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการบริหารจัดการ และบริบทการทำงานของบุคลากร มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบบริบทในการบริหารจัดการองค์กร และการทำงานของบุคลากรว่ามียังไงบ้าง สำหรับเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ ประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญดังนี้

๓.๑. บริบทสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๓.๑.๑. ประวัติความเป็นมาของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓.๑.๒. วิสัยทัศน์

๓.๑.๓. พันธกิจ

๓.๑.๔. ค่านิยม

๓.๒. บริบทการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓.๒.๑. โครงสร้างการบริหาร

๓.๒.๒. สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศกับการให้บริการไอที

๓.๒.๓. การทำนุบำรุงพระพุทธรูปและศิลปวัฒนธรรม

๓.๑ บริบทสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๓.๑.๑ ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำริที่จะนำเอาคอมพิวเตอร์มาช่วยงานบริหาร และวิชาการ ตั้งแต่การจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๑๕-๒๕๑๙) โดยมหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งกรรมการขึ้นมาชุดหนึ่ง ให้ร่วมกันจัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ขึ้นมา ต่อมาเมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๒๑ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการทบวงมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินการในรูปแบบโครงการไปพลางก่อนเพราะปริมาณงานยังไม่เพียงพอ

ยกเป็นสำนักฯ ได้ โดยให้มีหน่วยงานเรียกว่า “โครงการจัดตั้งสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” สังกัดสำนักงานอธิการบดี^๑

ในต้นแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ ๕ (พ.ศ.๒๕๒๕-๒๕๒๙) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัยให้จัดตั้งสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานอิสระมีฐานะเทียบเท่าคณะ ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ.๒๕๒๕ บนแนวคิดที่จะนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยงานด้านบริหารและวิชาการ^๒

สภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในคราวประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๔๕ มีมติให้จัดตั้งสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักบริการคอมพิวเตอร์^๓

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้มีประกาศจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.๒๕๕๑ ให้ใช้ชื่อ “สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ” แทน “สำนักบริการคอมพิวเตอร์ และ สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ” เมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๑ ตามความในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.๒๕๕๑ และให้ใช้ชื่อว่า “สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ”^๔ กระทั่งถึงปัจจุบัน

นับจากที่ได้มีการจัดตั้ง “สำนักบริการคอมพิวเตอร์” เป็นต้นมาจนถึง “สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ” ได้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว คอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีบทบาทสำคัญต่อการนำมาใช้ในการดำเนินงานทุกๆ ด้านของมหาวิทยาลัย อาทิ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารและการจัดการ การให้บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ขณะเดียวกัน มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ทั้งเศรษฐกิจ สังคม ในแต่ละยุคแต่ละสมัย ส่งผลให้สำนักฯ ต้องมีการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ปัจจุบันวัตถุประสงค์การดำเนินงานได้ครอบคลุมการบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของมหาวิทยาลัย การพัฒนาระบบการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Learning) การพัฒนาศูนย์มาตรฐานข้อมูลกลาง (Data Center) เพื่อ

^๑ หนังสือแนะนำ และรายงานการปฏิบัติงานสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๒๖-๒๕๓๐, หน้า ๒

^๒ เอกสารนโยบาย เป้าหมาย และแนวทางการพัฒนาสำนักบริการคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๔๒-๒๕๔๖, โดยนายชัยรัช เสาวพนธ์ ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, หน้า ๑.

^๓ เอกสารสรุปผลการดำเนินงานปี ๒๕๔๒-๒๕๔๘ สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, หน้า ค.

^๔ ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.๒๕๕๑ ลงวันที่ ๙ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๑

สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหาร และการจัดการ (MIS) และการให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่กว้างขวางยิ่งขึ้น

ครั้งในอดีตการก่อตั้งองค์กรนี้ ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับผิดชอบด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์ช่วยในการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูล ตลอดจนการเก็บบำรุงรักษา และปรับปรุงระบบข้อมูลทั้งหมดของมหาวิทยาลัย และวางแผนทางการใช้ การทำงาน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ งานบริการคอมพิวเตอร์ มีความหมายทั้งการให้บริการด้านเวลาเครื่องคอมพิวเตอร์ การจัดวางระบบ การเขียนโปรแกรม การบรรยายจัดอบรม เป็นที่ปรึกษางานด้านคอมพิวเตอร์ ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ตามความต้องการของผู้ขอใช้บริการ^๕

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้ก่อตั้งมานานถึง ๓๕ ปี ภายใต้ภารกิจ และเป้าหมายที่มุ่งเน้นด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาโดยตลอดกระทั่งปัจจุบัน

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีวิวัฒนาการทางด้านคอมพิวเตอร์ และการเติบโตด้านการบริหารจัดการดังนี้

๑ มีนาคม ๒๕๒๕	จัดตั้งสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานอิสระมีฐานะเทียบเท่าคณะ
๒๕ กรกฎาคม ๒๕๔๑	จัดตั้งโครงการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
๒๒ สิงหาคม ๒๕๔๔	ยุบรวมศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับสำนักบริการคอมพิวเตอร์
๒๓ มีนาคม ๒๕๔๕	จัดตั้งสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการบริหารจัดการที่เป็นอิสระ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
๕ เมษายน ๒๕๔๕	ออกระเบียบมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วยสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๔๕ มีการโอนภารกิจของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ไปเป็นภารกิจของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
๑ พฤษภาคม ๒๕๔๕	มีคำสั่งให้บุคลากรสำนักบริการคอมพิวเตอร์ไปปฏิบัติงานที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
๑ สิงหาคม ๒๕๔๕	ออกระเบียบเพื่อการบริหารงานสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๖	กำหนดหลักเกณฑ์การบริหารงานสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
๒๐ กันยายน ๒๕๔๘	ออกระเบียบมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่าด้วยสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘

^๕ อังภา บุญย้อย, “หนังสือที่ระลึกในงานครบรอบ ๓๐ ปี สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, ๒๕๕๕, หน้า ๔.

๙ มิถุนายน ๒๕๕๑	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้มีประกาศจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.๒๕๕๑ ให้ใช้ชื่อ “สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ” แทน “สำนักบริการคอมพิวเตอร์ และสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ”
๕ กรกฎาคม ๒๕๕๑	สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการในราชกิจจานุเบกษา (ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๕๑)
๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙	วันสถาปนาครบรอบ ๓๔ ปี แห่งการก่อตั้งสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ^๖

วัตถุประสงค์การจัดตั้ง

ทบวงมหาวิทยาลัยได้ให้ความเห็นชอบจัดตั้ง “สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” เมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๒๕ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

“ให้หน่วยงานนี้รับผิดชอบให้บริการคอมพิวเตอร์ช่วยในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ตลอดจนการเก็บบำรุงรักษา และปรับปรุงระบบข้อมูลทั้งหมดของมหาวิทยาลัย และวางแผนการใช้งาน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่”^๗

งานบริการคอมพิวเตอร์ มีความหมายทั้งการให้บริการด้านเวลาเครื่องคอมพิวเตอร์ การจัดวางระบบ การเขียนโปรแกรม การบรรยายจัดอบรม เป็นที่ปรึกษางานด้านคอมพิวเตอร์ ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ตามความต้องการของผู้ขอใช้บริการ”^๘

๓.๑.๒ วิสัยทัศน์

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดวิสัยทัศน์ขึ้น โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการออกแบบ และกำหนดเป้าหมาย ภายใต้บริบท นโยบาย ทิศทางที่จะไปให้ถึง เพื่อให้องค์กรใช้เป็นทิศทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ดังนี้

“เป็นศูนย์กลางแห่งการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล”^๙

^๖ เอกสารรายงานประจำปี ๒๕๕๙ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๙. หน้า ๑

^๗ เอกสารโดย อังกาบ บุญย้อย อดีตหัวหน้าโครงการจัดตั้งสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๒๕, หน้า ๒.

^๘ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓.

จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า องค์กรนี้ มีความมุ่งมั่น มุ่งเน้นไปในการแข่งขันตนเองสู่มาตรฐานสากลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสิ่งที่จะขับเคลื่อนให้องค์กรนี้เติบโตตามเป้าหมายได้ต้องอาศัยบุคลากรที่เข้มแข็งทั้งจากภายในและภายนอก กล่าวคือ ภายใน ได้แก่ จิตใจ บุคลากรจะต้องมีจิตใจดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แบ่งปันความรู้ เรียนรู้ร่วมกันอย่างมีความสุข สนุกกับงานที่ทำ อาศัยความอดทน อดกลั้นอย่างสูงสุด ภายนอก ได้แก่ บุคลากรจะต้องสุขภาพร่างกายแข็งแรง สามารถปฏิสัมพันธ์ สร้างความสัมพันธ์และผูกพัน รวมถึงการแสดงออกซึ่งความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันอย่างแข็งขันเพื่อให้องค์กรสู่เป้าหมายในที่สุดต่อไป

๓.๑.๓ พันธกิจ

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ออกแบบ และพัฒนางานภายใต้พันธกิจ และนโยบายของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงแผนพัฒนาการศึกษา ระยะที่ ๑๑ (พ.ศ.๒๕๕๕-๒๕๕๙) โดยมีบริบทการบริหารจัดการ ดังนี้

๑. สนับสนุนให้มีเทคโนโลยีระบบเครือข่ายเพื่อการสื่อสาร และเชื่อมต่อระบบเครือข่าย รวมถึงจัดหาช่องทางการเข้าถึงระบบการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

๒. สนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน การวิจัย และการจัดทำสื่อการเรียนรู้สมัยใหม่ในรูปแบบต่างๆ

๓. ส่งเสริมการพัฒนาศูนย์ข้อมูลกลาง ฐานข้อมูล และข้อมูลสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

๔. ส่งเสริมการเป็นแหล่งเรียนรู้และองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชน

๕. ส่งเสริมการวิจัย และพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และยกระดับมาตรฐานการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

๖. ส่งเสริมการบริการวิชาการ เพื่อการแก้ไขปัญหาแก่ชุมชน รวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน^{๑๐}

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการปรับเปลี่ยนทางด้านนโยบาย สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะพัฒนาเทคโนโลยีให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งมั่น และให้

^๙ เว็บไซต์สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : itsc.cmu.ac.th, (๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐).

^{๑๐} เอกสารรายงานประจำปี ๒๕๕๗ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๗.

ความสำคัญกับการให้บริการตามมาตรฐานสากล พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงาน ได้กำหนดพันธกิจเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และแผนพัฒนาการศึกษา โดยมีพันธกิจ ๓ ด้าน ได้แก่

(๑) จัดให้มีระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีเพื่อการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย และการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

(๒) พัฒนาระบบฐานข้อมูล และข้อมูลสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ และให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

(๓) พัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑^{๑๑}

สถานที่

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ ๒๓๙ ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็น ๒ อาคาร

อาคารหลังแรก เป็นอาคาร ๒ ชั้น สำหรับเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีบุคลากรจำนวน ๑๓ คน

อาคารหลังที่ ๒ เป็นอาคาร ๓ ชั้น สำหรับเป็นสถานที่ปฏิบัติงาน^{๑๒} จำแนกดังนี้

○ ชั้นที่ ๑ เป็นสถานที่ปฏิบัติงานของฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ มีบุคลากรจำนวน ๔ คน นอกจากนี้ ยังเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของสำนักงานสำนัก ประกอบด้วย งานนโยบายและแผนงานบุคคล หน่วยสารบรรณ หน่วยประชาสัมพันธ์ เลขานุการสำนัก และเลขานุการผู้บริหาร มีบุคลากรจำนวน ๒๔ คน โดยอาคารหลังที่ ๒ นี้ มีห้องสำหรับจัดอบรม จำนวน ๒ ห้อง ห้องประชุมจำนวน ๓๐๐ ที่นั่ง ห้องสัมมนา จำนวน ๘๐ ที่นั่ง เพื่อให้บริการแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

○ ชั้นที่ ๒ เป็นสถานที่ปฏิบัติงานของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา และศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ มีบุคลากรจำนวน ๑๗ คน นอกจากนี้ ยังเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของหน่วยการเงินและพัสดุ มีบุคลากรจำนวน ๔ คน

○ ชั้นที่ ๓ เป็นสถานที่ปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ มีบุคลากรจำนวน ๒๙ คน

^{๑๑} เอกสารรายงานประจำปี ๒๕๕๙ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๙, หน้า ๒

^{๑๒} เอกสารรายงานประจำปี ๒๕๕๕ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๕, หน้า ๓

จะเห็นได้ว่า บุคลากรของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีสถานที่หรือห้องปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายแต่ละงาน แยกกันปฏิบัติงานตามภารกิจ และสถานที่ที่เรียกว่าได้ว่าต่างคนต่างอยู่อย่างชัดเจน

๓.๑.๔ ค่านิยม (ITSC Shared Values)^{๑๓}

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้กำหนดค่านิยมร่วม (Shared Values) เพื่อให้ได้มาซึ่งพฤติกรรมที่บุคลากรเห็นว่าเป็นพฤติกรรมที่พึงปฏิบัติเพื่อสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมให้ข้อคิดเห็น นำเสนอพฤติกรรม และลงมติค่านิยมที่พึงปฏิบัติร่วมกันทั้งองค์กร ดังนี้

I : Innovative

เน้นความคิดที่แปลกใหม่ และสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางาน และการเรียนรู้

T : Team-Driven

การทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือกัน เอื้อเฟื้อต่อกัน ร่วมมือ ร่วมใจและแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างเป็นระบบ และนำเทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

S : Service-Oriented

เอาใจใส่การบริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เป็นหลัก โดยใช้หลักธรรมาภิบาลในการทำงาน

C : Continuous Improvement

การปรับปรุงด้วยระบบคุณภาพ มีการตรวจสอบ ประเมินและพัฒนางานและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง



รูปที่ ๑ ค่านิยม สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

^{๑๓} เอกสารรายงานประจำปี ๒๕๕๙ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๙,

สรุปบริบทของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

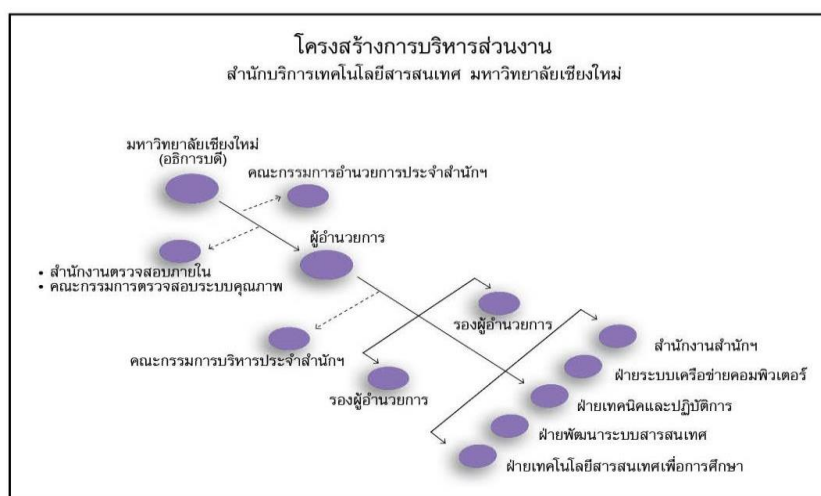
บริบทของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อตั้งขึ้นภายใต้บริบทที่มุ่งเน้นทางด้านการบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของมหาวิทยาลัย การพัฒนาระบบการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Learning) การพัฒนาศูนย์มาตรฐานข้อมูลกลาง (Data Center) เพื่อสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารและการจัดการ (MIS) และการให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ บริหารจัดการตามสายการบังคับบัญชา ขับเคลื่อนการทำงานที่มุ่งเน้นการสนับสนุนนโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริบทของสำนักฯ เป็นภารกิจที่ส่งเสริมมหาวิทยาลัยในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย พัฒนาระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัย บริการและสนับสนุนการพัฒนาสารสนเทศสู่ชุมชน นอกจากนี้ ได้มีภารกิจเพื่อสนองตอบต่อภารกิจทั้งองค์กรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในด้านการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศไปใช้ในหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร คือ ความเป็นมาตรฐานสากล ความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับจากชุมชนอย่างต่อเนื่อง

๓.๒ บริบทการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓.๒.๑ โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารจัดการของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้การควบคุมด้านการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีคณะกรรมการอำนวยการประจำสำนัก สำนักงานตรวจสอบภายใน คณะกรรมการตรวจสอบระบบคุณภาพ ซึ่งมีผู้อำนวยการสำนัก ดำรงตำแหน่งบริหารสูงสุด มีรองผู้อำนวยการ และฝ่ายต่างๆ เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยขับเคลื่อนการบริหารจัดการองค์กร ดังรูป



รูปที่ ๒ โครงสร้างการบริหารส่วนงาน สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภายใต้โครงสร้างการบริหารจัดการของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังกล่าวข้างต้น ได้แบ่งการบริหารจัดการตามโครงสร้างออกเป็น ๕ ฝ่าย ๑ ศูนย์ และ ๒ งาน รวมจำนวนทั้งสิ้น ๘๗ คน (ณ กันยายน ๒๕๕๙) ประกอบด้วย บุคลากร ๔ ประเภท ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว ลูกจ้างประจำ และแบ่งการทำงาน ดังนี้

๑. ฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	จำนวน ๑๓ คน
๒. ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	จำนวน ๒๙ คน
๓. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา และศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้	จำนวน ๑๗ คน
๔. ฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ	จำนวน ๔ คน
๕. สำนักงานสำนัก	จำนวน ๒๔ คน

โดยแต่ละฝ่ายงาน ทำหน้าที่ดังนี้

๑) ฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รับผิดชอบดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่ายไร้สาย การให้บริการระบบงาน โครงสร้างพื้นฐานไอที (IT Infrastructure) เป็นบริการหลักที่นับได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการเชื่อมต่อเครื่องมือ/อุปกรณ์เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อเข้าใช้งานระบบงาน ข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย และเชื่อมต่อภายนอกมหาวิทยาลัย การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไอที จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

๒) ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภายใต้โครงการ “พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการบริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : CMU MIS” โดยมีความเชื่อมโยงกันในทุกๆ ระบบงาน บริหารจัดการระบบสารสนเทศในรูปของ BI (Business Intelligent) ตลอดจนพัฒนาศูนย์สู่ความเป็น Data Center สู่ความเป็นเอกภาพของฐานข้อมูลสารสนเทศของทั้งมหาวิทยาลัย

๓) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาและศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ รับผิดชอบออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาระบบบริหารจัดการและบริหารกระบวนการวิชาออนไลน์ (Knowledge Creator : KC) ผลิตสื่อออนไลน์คุณภาพสูง (High Quality Online Course) พัฒนาศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ รูปแบบ Learning Innovation Center ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ นอกจากนี้ ได้การพัฒนาเว็บไซต์ให้แก่นมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำรายการถ่ายทอดกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๔) ฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ รับผิดชอบดูแลระบบสารสนเทศ สาธารณูปการ ของมหาวิทยาลัยและสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการตรวจสอบ ซ่อมบำรุง ติดตั้งอุปกรณ์ วัสดุ ครุภัณฑ์ขององค์กร

๕) สำนักงานสำนัก ทำหน้าที่เป็นหน่วยสนับสนุนการบริหารจัดการองค์การตามมาตรฐานคุณภาพ บริการด้านการให้ความรู้ การบริการวิชาการแก่ชุมชน ตลอดจนบริหารจัดการ ศูนย์สอบมาตรฐานวิชาชีพ บริการวิชาการแก่องค์กร หน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ กรณีที่มี หน่วยงานเข้าศึกษาดูงาน สนับสนุนการจัดกิจกรรมทุกประเภทขององค์กร

๓.๒.๒ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศกับการให้บริการไอที

ด้านการให้บริการไอทีสำหรับบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สนับสนุนนโยบายมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ด้านการ ให้บริการไอทีมุ่งเน้นสำหรับบุคลากรและนักศึกษาจำนวนรวมทั้งสิ้นกว่า ๔๐,๐๐๐ คน เพื่อให้มี ทรัพยากรทั้งทางด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ดังนี้

- IT Account มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อใช้ในการเข้าถึงบริการต่างๆ ของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- CMU Mail : ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- Wireless : ระบบเครือข่ายไร้สาย
- Internet : Research Net : ระบบเครือข่ายงานวิจัย
- CMU MIS : ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและบริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- CMU SIS : ระบบสารสนเทศสำหรับนักศึกษา
- CMU Online : ระบบการเรียนการสอนออนไลน์
- Game-Based Learning : สื่อการเรียนรู้ออนไลน์รูปแบบเกมการศึกษา
- CMU Personal Web Hosting : บริการพื้นที่จัดทำเว็บไซต์
- CMU Mobile Application : รวมทุกบริการของมหาวิทยาลัย
- Business Intelligence (BI) : ระบบสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง
- License Software : บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์
- Data center : ศูนย์ข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย

- ITSC One Stop Service : งานบริการฝึกอบรมและประกันคุณภาพ ให้คำแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้านในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พร้อมเปิดอบรมหลักสูตรไอทีที่หลากหลาย ทั้งทางด้านกราฟิกดีไซน์ การพัฒนาซอฟต์แวร์ระบบเครือข่าย ฯลฯ

- Learning Innovation Center (LIC) : ศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ ให้คำปรึกษา และบริการการเรียนการสอนสมัยใหม่ ด้วย ICT – Integrated Learning การผลิตสื่อการเรียนการสอนด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย

- ITSC New Media Studio : ผลิตสื่อใหม่ (New Media) สำหรับการเผยแพร่ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการให้บริการการพัฒนา Digital Content ในรูปแบบ Video Streaming เผยแพร่ข้อมูลด้านบริการวิชาการการเรียนการสอนระบบ e-Learning

- โทรทัศน์ออนไลน์ : CMU Channel สื่อ New Media แหล่งรวมสาระความรู้ ข่าวสารกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

- Computer Network Operation Center : บริการฝึกอบรมด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในเขตภาคเหนือ เพื่อยกระดับและพัฒนาศักยภาพ

ด้านการบริการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศผ่านเว็บไซต์

- เว็บไซต์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : <http://www.cmu.ac.th/>

- เว็บไซต์สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ : <http://itsc.cmu.ac.th/>

- เว็บไซต์ CMU Channel : <http://cmuchannel.cmu.ac.th/>

- เว็บไซต์สื่อการสอนออนไลน์ : <http://cmucuteajarn.cmu.ac.th/>

- เว็บไซต์การเรียนการสอนออนไลน์ : <https://elearning.cmu.ac.th/>

- เว็บไซต์ศูนย์สอบวัดมาตรฐานความรู้สากล Pearson VUE Authorized Test Center : http://network.cmu.ac.th/testing_center

- เว็บไซต์ระบบเครือข่ายไร้สายมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : <https://jumbo.cmu.ac.th/th/>

- เว็บไซต์สารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : <http://mis.cmu.ac.th> และ <http://sis.cmu.ac.th>

- เว็บไซต์บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ Microsoft Windows และ Microsoft Office สำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : <http://license.cmu.ac.th>

สำนักฯ มีการมุ่งสู่การดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานสากล ประกอบด้วย ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO 27001:2013 มาตรฐานกระบวนการผลิตและ

บริการ ISO/IEC 29110 เพื่อนำไปสู่กระบวนการที่เป็นมาตรฐานสำหรับการพัฒนาอย่างเป็นระบบขององค์กร และ มาตรฐานเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (CMU EdPEX)

ด้านการให้บริการวิชาการไอทีแก่ชุมชน

- รางวัล Thailand IPv6 Ready Award สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับรางวัลประกาศเกียรติคุณ Thailand IPv6 Ready Award จากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) ในงาน IPv6 ประจำปี ๒๕๕๙ ในฐานะเป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมในการให้บริการ รองรับ IPv6 ซึ่ง IPv6 เป็นเทคโนโลยีเบื้องหลังที่สนับสนุนเทคโนโลยีและบริการใหม่ๆ ต่างๆ ที่เกิดขึ้นแล้ว และกำลังจะเกิดขึ้นภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 / CMU Digital University 4.0

- จัดการอบรม “ผู้ใหญ่ทันสมัยใช้ Smart Mobile Device” สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดอบรม “ผู้ใหญ่ทันสมัยใช้ Smart Mobile Device” ปีที่ ๒ ภายใต้โครงการบริการความรู้ทางวิชาการ “ผู้ใหญ่ทันสมัยใช้ Smart Mobile Device” แก่บุคลากรเกษียณมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และผู้สนใจทั่วไป ที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ Smart Mobile Device การใช้อุปกรณ์พกพาขั้นพื้นฐาน (เปิด/ปิด, เชื่อมต่อ Wi-Fi/3G/4G, กล้องถ่ายรูป) การใช้อุปกรณ์พกพา เพื่อความบันเทิง (YouTube, Game) การใช้อุปกรณ์พกพาเพื่อการสื่อสาร (Line, Facebook) การใช้อุปกรณ์พกพาเพื่อสาระความรู้และสุขภาพ (แผนที่, โปรแกรม ด้านสุขภาพ) และการบำรุงรักษาอุปกรณ์การค้นหาข้อมูลด้วย Siri, Google Now ปีที่ ๒

- จัดการประชุมความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายภาคเหนือตอนบน ในโครงการพัฒนารายวิชา สื่อ ข้อสอบ เพื่อการจัดการศึกษาแบบเปิดสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Thai MOOC: Thai Massive Open Online Courses) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อการจัดการศึกษาแบบเปิดสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Thai MOOC: Thai Massive Open Online Courses)

- จัดการประชุมและอบรมเชิงปฏิบัติการ การใช้สื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในโครงการผลิตสื่อการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) ในลักษณะการจัดการศึกษาตลอดชีวิตเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการเรียนการสอนทักษะภาษาอังกฤษ (English Competencies) สำหรับเยาวชนรุ่นใหม่และผู้สนใจทั่วไปในเขตภาคเหนือ เพื่อการเผยแพร่ให้เกิดการนำไปใช้เพื่อยกระดับความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ (English Competencies) สำหรับผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาสังกัดภาคเหนือตอนบน

- จัดอบรมและพัฒนาด้านการบริหารและการจัดการ เรื่อง การใช้เครื่องมือธุรกิจอัจฉริยะ เพื่อวิเคราะห์และสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Executive Information System (CMU EIS) และกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Strategy For CMU Executive)
- จัดการประชุมวิชาการ ระดับชาติด้านอีเลิร์นนิง ปี ๒๕๕๙ การเรียนการสอนออนไลน์ ในระบบเปิดสำหรับมหาชน และนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ในอนาคต 11th National e-Learning Seminar and Workshop 2016 MOOC and Innovation for Future Learning เพื่อนำเสนอ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ ด้านการเรียนการสอนโดยใช้ไอซีทีที่ประสบความสำเร็จ
- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีด้านการจัดการเรียนรู้แบบใหม่ในศตวรรษที่ 21 ของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อจัดเวทีนำเสนอแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนรู้แบบใหม่ในศตวรรษที่ 21 รวมทั้งกระตุ้นและจูงใจอาจารย์ ในการจัดการเรียนการสอนแบบใหม่

ด้านการจัดกิจกรรม/โครงการฝึกอบรม

- อบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่นักศึกษา ข้าราชการ และบุคคลทั่วไป
- หลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ออกแบบประดิษฐ์เครื่องเล่นอัตโนมัติด้วย Lego (ค่ายเยาวชนสมองกล)
- สร้างการ์ตูน 3 มิติ สำหรับเด็ก (ค่ายเยาวชนสมองกล)
- สร้าง Flash Animation สำหรับเด็ก (ค่ายเยาวชนสมองกล)
- การพัฒนาทักษะคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา
- หลักสูตรอบรมตามความต้องการของหน่วยงานภายนอก
- ผู้ใหญ่ทันสมัยสนใจไอที
- Digital Data & Data Analytic for CMU Executive
- เทคนิคการใช้ไอทีเพื่อการสื่อสาร (IT for Collaboration Skill)
- หลักสูตร Essential Digital Literacy for 21st Century Students
- Power BI
- การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21

- โปรแกรมเฉพาะทางอื่นๆ ฯลฯ^{๑๔}

“กุญแจสำหรับการปรับตัวสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ได้แก่ การปรับวิสัยทัศน์ใหม่และการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานทั้งภายในองค์กร ซึ่งหมายถึง การบริหารและการกระตุ้นท้าทายบุคลากรด้วย มิใช่เพียงแค่การจัดการด้านเทคโนโลยีเท่านั้น”^{๑๕}

ภาพรวมและบริบทของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นองค์กรที่มีภารกิจในการให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา บุคลากร ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนสนับสนุนงานการเรียนการสอนในทุกระดับให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การเผยแพร่ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการดำเนินงานทั้งด้าน Hardware และ Software ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภายใต้มาตรฐานกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

๓.๒.๓ การทำนุบำรุงพระพุทธรศาสนาและศิลปวัฒนธรรม

บุคลากรนับเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานองค์กร เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนได้ จำเป็นที่จะต้องมีการดูแล เอาใจใส่บุคลากรทั้งทางด้านร่างกาย และด้านจิตใจ และควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีกิจกรรมสนับสนุน ดูแลและเอาใจใส่บุคลากรดังนี้

๑) ด้านคุณธรรมจริยธรรม

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดกิจกรรมสนับสนุนส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรม เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีคุณธรรมจริยธรรม โดยได้จัดสัมมนาระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดค่านิยมขององค์กรขึ้น เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานในการอยู่ร่วมกัน และจัดกิจกรรมเสริมดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบโครงการ
๑. กำหนดค่านิยมและจริยธรรมในการดำเนินงานเพื่อให้บุคลากรมีจุดยืนด้านปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมในทุกหน้าที่งาน	ตุลาคม	ผู้บริหารสำนักฯ บุคลากรสำนักฯ
๒. จัดโครงการสัมมนาด้านคุณธรรมจริยธรรม	มกราคม	ผู้บริหารสำนักฯ

^{๑๔} เอกสาร ITSC Newsletter 2016 Look Back & Plan Forward @Digital University, หน้า ๑๖-๒๕.

^{๑๕} เรื่องเดียวกัน, ปกหลัง.

๒) ด้านการทํานุบำรุงพระพุทธรศาสนาและศิลปวัฒนธรรม

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดกิจกรรมสนับสนุนส่งเสริมการทํานุบำรุงพระพุทธรศาสนาและศิลปวัฒนธรรม เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีหลักยึดเหนี่ยวทางจิตใจ กระตุ้นให้บุคลากรตระหนักและให้ความสำคัญกับกิจกรรมทางพระพุทธรศาสนา โดยได้จัดกิจกรรมดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบโครงการ
๑. ร่วมพิธีทำบุญเนื่องในวันคล้ายวันสถาปนามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	มกราคม	ผู้บริหารสำนักฯ
๒. ร่วมขบวนแห่และสงฆ์พระพุทธรูปเนื่องในประเพณีสงกรานต์	เมษายน	คณะกรรมการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
๓. ร่วมพิธีรดน้ำดำหัวผู้บริหารมหาวิทยาลัย	เมษายน	ผู้บริหารและบุคลากรสำนักฯ
๔. กิจกรรมรดน้ำดำหัวผู้บริหารและงานสานสัมพันธ์ อนุรักษ์วัฒนธรรม ประจำปีของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	เมษายน	คณะกรรมการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
๕. จัดพิธีทำบุญเนื่องในโอกาสวันคล้ายวันสถาปนาสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรกฎาคม	ผู้บริหารและคณะกรรมการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
๖. จัดให้มีการบรรยายธรรมะเนื่องในโอกาสวันคล้ายวันสถาปนาสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรกฎาคม	ผู้บริหารและคณะกรรมการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
๗. ร่วมพิธีหล่อเทียนพรรษา	กรกฎาคม	ผู้บริหารและบุคลากรสำนักฯ
๘. ถวายเทียนพรรษา	กรกฎาคม	ผู้บริหารและบุคลากรสำนักฯ
๙. ร่วมพิธีลงนามถวายพระพร ๑๒ สิงหาคม	สิงหาคม	ผู้บริหารและบุคลากรสำนักฯ
๑๐. ส่งเสริมบุคลากรเข้าร่วมโครงการบวชเนกขัมมจารีณี	สิงหาคม	บุคลากรสำนักฯ
๑๑. จัดกิจกรรม Big Cleaning Day	สิงหาคม	ผู้บริหารและบุคลากรสำนักฯ
๑๒. ร่วมกิจกรรมทอดกฐินของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ตุลาคม	ผู้บริหารและบุคลากรสำนักฯ
๑๓. ร่วมลงนามถวายพระพรชัยมงคลแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ๕ ธันวาคม	ธันวาคม	ผู้บริหารและบุคลากรสำนักฯ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบโครงการ
๑๔. ส่งเสริมบุคลากรเข้าร่วมโครงการบรรพชาอุปสมบทพระภิกษุ	ธันวาคม	บุคลากรสำนักฯ
๑๕. พัฒนาเว็บไซต์ ภายใต้ชื่อ Lanna.net ศิลปวัฒนธรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ตลอดปี	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา

๓) **ด้านสวัสดิการ** สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดให้มีโครงการสวัสดิการสำหรับบุคลากร เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ และให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพ ได้แก่

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบโครงการ
๑. สำนักฯ จัดโครงการตรวจสุขภาพประจำปี ให้แก่บุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรใส่ใจสุขภาพ ป้องกันความเสี่ยง จากภาวะการเจ็บป่วย มุ่งเน้นให้บุคลากรมีสุขภาพดีและมีความสุขในการทำงาน โดยได้รับความอนุเคราะห์จากแพทย์และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์คลินิก คณะเทคนิคการแพทยมหาวิทยาลัย เชียงใหม่	มกราคม	ผู้บริหารสำนักฯ งานบุคคล
๒. โยคะเพื่อปรับสมดุลร่างกาย จัดโครงการโยคะเพื่อปรับสมดุลร่างกาย เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกายและสุขภาพกายที่แข็งแรง	ตลอดปี	ผู้บริหารสำนักฯ
๓. แสดงความยินดีกับบุคลากร ร่วมแสดงความยินดีกับบุคลากรของสำนักฯ ที่ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ การแข่งขันกีฬาเทเบิลเทนนิส ประเภททีมชายและรางวัลชนะเลิศ การแข่งขันกีฬาเทนนิส ประเภททีมผสม ในการแข่งขันกีฬาบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการ	กันยายน	ผู้บริหารสำนักฯ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบโครงการ
อุดมศึกษา ครั้งที่ 35 ราชชมงคลธัญบุรี เกมส์ ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		
๔. ให้โอกาสในการขอบ้านพักอาศัยในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ตลอดปี	ผู้บริหารสำนักฯ หัวหน้างาน
๕. จัดให้มีห้องออกกำลังกาย (Fitness)	ตลอดปี	ผู้บริหารสำนักฯ

๔) กิจกรรมนันทนาการสร้างเสริมความผูกพัน ได้แก่

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบโครงการ
๑. กิจกรรมกีฬาประจำปี (ITSC Sport Day)	พฤศจิกายน – ธันวาคม	ผู้บริหารสำนักฯ คณะกรรมการ GAGA
๒. กิจกรรมสังสรรค์ส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ พร้อมมอบประกาศเกียรติคุณให้บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยมประจำปี	ธันวาคม	ผู้บริหารสำนักฯ คณะกรรมการ GAGA
๓. ประกาศเกียรติคุณบุคลากรที่ทำคุณงามความดีเพื่อส่วนรวม	ธันวาคม	ผู้บริหารสำนักฯ
๔. กิจกรรมทัศนศึกษาประจำปี	เมษายน	ผู้บริหารสำนักฯ งานบุคคล
๕. กิจกรรมพัฒนาจิตใจและจริยธรรม เช่น การบรรยายธรรม อบรมธรรมะ	กรกฎาคม	ผู้บริหารสำนักฯ บุคลากรทุกคน
๖. กิจกรรมคัดเลือกเพื่อประกาศยกย่องชมเชยบุคคลที่ทำความดี	ธันวาคม	ผู้บริหารสำนักฯ
๗. กิจกรรมสร้างสัมพันธ์อันดีกัน - การอวยพรเนื่องในวันคล้ายวันเกิด - การแสดงความยินดีในโอกาสสำคัญ เช่น คลอดบุตร - แสดงความยินดีที่สำเร็จการศึกษาในงานรับพระราชทานปริญญาบัตร	ตลอดปี	ผู้บริหารสำนักฯ บุคลากรทุกคน

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบโครงการ
- การเยี่ยมเยียนบุคลากรและคนใกล้ชิด ยามป่วยไข้		
๘. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น - บริจาควัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ที่ใช้ งานดีให้แก่สถานศึกษา - บริจาคโลหิต - กิจกรรมเดินวิ่งการกุศล โบสถ์การ กุศล เป็นต้น		

๕) กิจกรรมสร้างเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้แก่

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบโครงการ
๑. กิจกรรมเสริมสร้างความปลอดภัยในการ ทำงานและการป้องกันภัย ได้แก่ การจัดทำแผนป้องกันภัยพิบัติฉุกเฉิน การฝึกซ้อมตามแนวทางปฏิบัติในแผน ป้องกันภัยฉุกเฉิน	สิงหาคม	ผู้บริหารสำนัก ฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ
๒. กิจกรรมรณรงค์การใช้น้ำ ไฟฟ้า และวัสดุ คอมพิวเตอร์อื่นๆ เพื่อความปลอดภัย	ตลอดปี	ผู้บริหารสำนัก สำนักงาน ฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ
๓. กิจกรรมกำหนดแนวทางปฏิบัติเมื่อมีเหตุ ฉุกเฉิน เช่น เพลิงไหม้ แผ่นดินไหว	ตลอดปี	ผู้บริหารสำนัก ฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ
๔. กิจกรรมปรับปรุงสถานที่ทำงานและ สภาพแวดล้อมให้สวยงามและสะดวกต่อ การให้บริการประชาชน ได้แก่ - การปรับปรุงภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อมใน แต่ละอาคาร - การจัดหาสถานที่จอดรถให้แก่ผู้มา ติดต่อราชการ - การจัดที่จอดรถสำหรับผู้บริหารและ	ตลอดปี	ผู้บริหารสำนัก สำนักงาน ฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบโครงการ
บุคลากรสำนักฯ - การปรับปรุงห้องทำงาน ห้อง Coffee Beck ห้องอาหาร เป็นสัดส่วน - การปรับปรุงสาธารณูปโภคภายในอาคาร (น้ำประปา ระบบไฟฟ้า และแสงสว่าง) - การบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย เช่น Wi-Fi - การใช้กระดาษที่ใช้แล้วพิมพ์งานที่ไม่สำคัญเพื่อประหยัด และรณรงค์ประหยัดการใช้ไฟฟ้า น้ำ		

๖) กิจกรรมส่งเสริมด้านการทำงาน ได้แก่

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบโครงการ
๑. ด้านการทำงาน ได้แก่ - แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัว (KM) - เปิดโอกาสค้นคว้าจากตำราทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง - มอบเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะสำหรับใช้งานในสำนักงาน - จัดซื้อจัดหาวัสดุ อุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน - ให้ความอนุเคราะห์งบประมาณในการจัดซื้อจัดหาตำราเพื่อศึกษาดูด้วยตนเอง - จัดประชุมคณะกรรมการบริหารประจำสำนักฯ - จัดประชุมบุคลากรระดับฝ่าย - แจกข้อมูลข่าวสารสร้างความเข้าใจใน	ตลอดปี	ผู้บริหาร คณะกรรมการบริหารประจำสำนักฯ หัวหน้างาน

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบโครงการ
งานร่วมกัน ระดมความคิดเห็นเพื่อ สร้างสรรค์งานและหรือแก้ปัญหา วิเคราะห์โอกาส		
๒. ด้านการบริหารงานบุคคล - ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงาน บุคคล เช่น การจัดทำผลงานทาง วิชาการเพื่อเลื่อนระดับ - จัดทำเกณฑ์การประเมินผลการ ปฏิบัติงานเพื่อการเลื่อนเงินเดือน - บันทึกข้อมูลภาระงานเพื่อการ ปฏิบัติงานประจำปี - บันทึกผลการปฏิบัติงานบนระบบ สารสนเทศและการออกรายงาน - กำกับติดตามและประเมินผลงาน ทบทวนการทำงาน พร้อมให้ ข้อเสนอแนะ - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็น มาตรฐานของงานในสำนักงาน - จัดประชุมร่วมกันของบุคลากรทั้งหมด ในสำนักงาน เพื่อทบทวนปัญหา อุปสรรคในการบริหารงานและบริหาร บุคลากรของสำนักงาน และปรับปรุงให้ เกิดความเหมาะสมและเป็นธรรม - พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการ ทำงาน - จัดทำกระบวนการทำงานของ แต่ละ Job description - จัดให้มีการเวทีสนทนากลุ่ม เช่น งาน	ตลอดปี	หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่บุคคล

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบโครงการ
สำนักงาน จัด Standup Meeting ทุกเช้า เวลา ๐๘.๔๕-๐๙.๐๐ น. ทุกวัน - จัดให้มีการประชุมพัฒนางานแต่ละกลุ่มสาขา เช่น การประชุมกลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักฯ หรือ ที่เรียกว่า Talent - สื่อสารภายในองค์กรผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ Facebook (เฉพาะกลุ่ม), Line (เฉพาะกลุ่ม), Mail, โทรศัพท์ เป็นต้น - สนับสนุนให้บุคลากรไปเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้		
๓. ด้านการส่งเสริมความก้าวหน้า - จัดส่งบุคลากรเข้ารับการศึกษาระดับที่สูงขึ้นตามความต้องการ - จัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมความรู้ตามสายงานและตามความต้องการ - จัดส่งบุคลากรเข้าร่วมรับการฝึกอบรม/สัมมนา ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ - ให้โอกาสบุคลากรลาศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้า	ตลอดปี	ผู้บริหาร หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่บุคคล

สรุปบริบทในการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบมุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบสารสนเทศ และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานสนับสนุนกิจกรรมในการพัฒนาในการส่งเสริมการบริหารจัดการขับเคลื่อนองค์กรสู่วิสัยทัศน์อย่างเข้มแข็ง ดังปรากฏรางวัลคุณภาพที่เป็นเครื่องยืนยันถึงความเป็นหนึ่งด้านไอทีอย่างแท้จริง รวมทั้ง สามารถความรู้ไปบริการแก่ชุมชนทั้ง

ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ภารกิจในแต่ละฝ่ายเป็นภารกิจที่ล้วนต้องก้าวทันเหตุการณ์ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อความยั่งยืนขององค์กร บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรมตามช่วงเวลาที่เหมาะสมภายใต้ศิลปวัฒนธรรมของล้านนาที่มีมาอย่างต่อเนื่อง บุคลากรมีความรับผิดชอบและการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าศูนย์ งานสำนักงาน และบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้งสิ้นกว่า ๘๗ คน

บุคลากรดังกล่าวเหล่านี้ จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นตัวตั้ง เพื่อความก้าวล้ำทันต่อเทคโนโลยี เรียกว่า ต่างฝ่ายต่างก็ทำงานของตนเอง โดยมีโอกาสน้อยนักที่จะมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ครอบงำอย่างที่ควรจะเป็น ซึ่งการอยู่ร่วมกันจำเป็นจะต้องพึ่งพากัน อาศัยซึ่งกันและกัน การอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะที่มีบุคลากรจำนวนค่อนข้างมากจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยหลักในด้านจิตใจ ความจริงใจ ซื่อตรง และซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน ไม่หลงใหลต่อโลกเทคโนโลยีมากเกินไป ความอดทนต่อการทำงานที่มีอุปสรรคค่อนข้างสูง รวมถึงการอยู่ร่วมกันด้วยความเห็นอกเห็นใจ ช่วยเหลือแบ่งปัน ทั้งด้านการทำงานและส่วนตัว