



ITSC CMU
<http://itsc.cmu.ac.th>

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
239 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200 โทร. 053-943811
แฟกซ์ 053-216747, 053-943818 เว็บไซต์ : <http://itsc.cmu.ac.th/>

รายงาน ผลการปฏิบัติงาน



ในรอบวาระการดำรงตำแหน่งครบรอบ 1 ปี 6 เดือน
(27 สิงหาคม 2561 - 26 กุมภาพันธ์ 2563)

โดยรองศาสตราจารย์ ดร.รัฐสิทธิ์ สุขะหุต

รายงานผลการดำเนินงาน
ครั้งที่ 1 รอบ 1 ปี 6 เดือน
(27 สิงหาคม 2561 – 26 กุมภาพันธ์ 2563)

รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐสิทธิ์ สุขะหุต
ผู้อำนวยการ
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เสนอต่อสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีนาคม 2563

คำนำ

รายงานผลการดำเนินงานของรองศาสตราจารย์ ดร.รัฐสิทธิ์ สุขะหุต ผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามนโยบายและแผนการบริหารงานระยะ 4 ปี (พ.ศ.2562-2565) ของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้นำเสนอต่อที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในคราวประชุมครั้งที่ 1/2562 เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2562 การรายงานครั้งนี้ เป็นผลการดำเนินงานรอบระยะเวลา 1 ปี 6 เดือน (27 สิงหาคม 2561 – 26 กุมภาพันธ์ 2563) ซึ่งได้มีการดำเนินงานในด้านต่างๆ ภายใต้พันธกิจหลัก 3 ด้าน ได้แก่ 1) จัดให้มีระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีเพื่อการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายและการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย 2) พัฒนาระบบฐานข้อมูลและข้อมูลสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการและให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และ 3) พัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล นอกจากนี้ ได้ดำเนินงานสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (พ.ศ. 2562-2565) และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์เชิงรุกของมหาวิทยาลัยในคราวเดียวกัน

เอกสารรายงานผลการดำเนินงานฉบับนี้ ประกอบด้วย 1) การบริหารงานสู่เป้าหมาย 2) ผลการดำเนินงาน 3) ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัยที่ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในคราวนำเสนอแผนการบริหารงานของหัวหน้าส่วนงาน 4) ผลดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เชิงรุกของมหาวิทยาลัย 5) ผลการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักฯ 6) สภาพปัญหาการบริหารงานในช่วงที่ผ่านมา 7) ความต้องการของส่วนงานที่คาดว่าจะได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย

ผลการดำเนินงานที่ประจักษ์ดังกล่าว ได้รับความสนับสนุน ความร่วมมือกับหน่วยงาน ความสามัคคีร่วมแรง ร่วมใจของคณะผู้บริหาร บุคลากรทุกฝ่าย/งาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐสิทธิ์ สุขะหุต
ผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
ส่วนที่ 1 สรุปแนวคิดในการบริหารส่วนงานสู่เป้าหมาย (Concept Paper)	1
ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานที่นำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย (รอบ 1 ปี 6 เดือนแรก)	6
ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที (Digital Infrastructure)	8
ยุทธศาสตร์ที่ 2 สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัย (Digital Administration)	8
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการสอนและ การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Technology Applications for 21st Century Teaching and Learning)	9
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับนวัตกรรมบริการ (Technology Development for Service Innovation)	10
สรุปผลการดำเนินงานที่โดดเด่น	
ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัยที่ได้ให้ไว้ในช่วงการเสนอแผน การบริหารงานของหัวหน้าส่วนงาน	17
ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการบริหารงานที่ผ่านมา	28
ส่วนที่ 5 สิ่งที่ส่วนงานต้องการให้มหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยช่วยเหลือและสนับสนุน การดำเนินงานของส่วนงาน	28
ภาคผนวก	

ส่วนที่ 1 สรุปแนวคิดในการบริหารส่วนงานสู่เป้าหมาย

โลกปัจจุบันในช่วงศตวรรษที่ 21 เป็นช่วงของการเปลี่ยนแปลงอย่างสูงและหลากหลายที่มีผลกระทบ ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม โครงสร้างประชากร การเข้าสู่ประชาคมสูงวัย (Aging Society) Z-Generation ประกอบกับเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อการระบบงานและวิธีการทำงานภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ องค์กรต้องมีการปรับตัวในด้านเทคโนโลยี รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้งานภายในมหาวิทยาลัยทุกรูปแบบ จำเป็นต้องมีการวางแผนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น



การพัฒนามหาวิทยาลัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation Plan) เป็นเครื่องมือเสริมทักษะด้านระบบการเรียนการสอน สำหรับบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย รวมถึงการพัฒนาฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การสร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยของเทคโนโลยี จริยธรรม (Ethic) รวมถึงระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การวัดความรู้และทักษะทางด้านดิจิทัล เพื่อสนองความต้องการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยในภาพรวมของมหาวิทยาลัย การเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยแวดล้อม เศรษฐกิจสังคม สิ่งแวดล้อม



โครงสร้างผู้สูงอายุ IT มีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน มุ่งเน้นผลสำเร็จ โดยมีการบริหาร ภายใต้กรอบงบประมาณและเวลา **แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย** ตระหนักถึงความพร้อมทั้งด้าน งบประมาณ บุคลากร เทคโนโลยี ความมีมาตรฐานภายในองค์กร ความคุ้มค่า คุ้มกับการลงทุน รวมไปถึงการให้บริการ การเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่พร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (ค่านิยมของสำนักฯ) บริการวิชาการแก่ชุมชนที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและสำนักฯ พร้อมทั้งการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากการจัดอบรมผู้ดูแลระบบ และงานบริการด้านวิชาการ

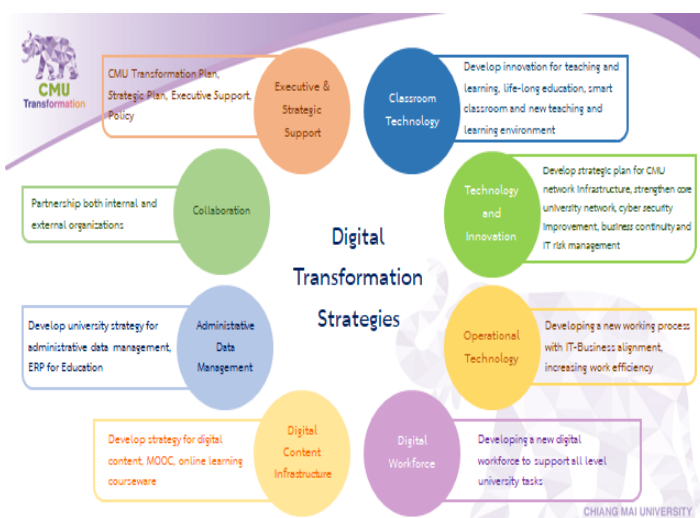
สำนักฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าสู่ยุคหลังการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สำนักฯ สนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยและผลักดันนโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่สู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล ครอบคลุมด้านการจัดการเรียนการสอน การเรียนรู้ การวิจัย และการบริหารจัดการ ปัจจุบันสำนักฯ มีการนำเทคโนโลยีที่หลากหลายมาใช้ เช่น AI, Big Data, IOT, Open API และในอนาคต จำเป็นต้องมีการ Transformation เพื่อสอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป การเปลี่ยนแปลงรูปแบบองค์กรอย่างมีกลยุทธ์ และการนำเทคโนโลยีเข้ามาเสริม เพื่อให้ทันตามโลกเศรษฐกิจ ซึ่งการ Transformation สำนักฯ ได้พิจารณาแนวคิดสู่เป้าหมาย 7 ด้านที่สำคัญ ได้แก่

Digital Transformation

1. Strategy
2. Organizational Alignment
3. People and Culture
4. Content & Data
5. Customer Experience
6. Innovation
7. Analytic & AI



1) Strategy หมายถึง การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ สมรรถนะ การเทียบเคียง ความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัล กลยุทธ์การทำงานข้ามสายงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร จริยธรรมในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งในยุคปัจจุบันการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล หากผู้ใช้ขาดคุณธรรมและจริยธรรมในการใช้งาน



จะทำให้เกิดปัญหาขึ้น ทั้งแก่ตนเอง สังคม และประเทศชาติ เช่น เกิดจารกรรม บิดเบือนข้อมูลสารสนเทศ มีการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด มีการปิดกั้นขัดขวางให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ หรือถูกทำลายเสียหายไป เป็นต้น นอกจากนี้ จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ความสามารถเชิงธุรกิจขององค์กร ผลกระทบทางการเงิน เพื่อนำมาประยุกต์ในการวางแผน ขับเคลื่อนกลยุทธ์ขององค์กรโดยใช้ฐานข้อมูลลูกค้า รวมถึงการสร้างข้อมูลทางการเงินเพื่อประเมินผลกระทบขององค์กร

ยุทธศาสตร์การพัฒนา **สู่ Digital Transformation** ประกอบด้วย

Classroom Technology : การพัฒนานวัตกรรมสำหรับการเรียนการสอนการศึกษาตลอดชีวิต ห้องเรียนอัจฉริยะและสภาพแวดล้อม การสอนและการเรียนรู้รูปแบบใหม่

Technology and Innovation : การพัฒนาแผนกลยุทธ์สำหรับโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย CMU เสริมความแข็งแกร่งให้กับเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยปรับปรุงความปลอดภัยในโลกไซเบอร์เพิ่มความสะดวกในการดำเนินธุรกิจ

Operational Technology : การพัฒนากระบวนการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้สอดคล้องกับพันธกิจมหาวิทยาลัยอย่างลงตัว

Digital Workforce : การพัฒนาบุคลากรดิจิทัลใหม่เพื่อสนับสนุนงานมหาวิทยาลัยทุกระดับ

Digital Content Infrastructure : การพัฒนากลยุทธ์สำหรับเนื้อหาดิจิทัล MOOC บทเรียนการเรียนรู้ออนไลน์

Administrative Data Management : การพัฒนากลยุทธ์มหาวิทยาลัยสำหรับการจัดการข้อมูลการบริหาร ERP เพื่อการศึกษา

Collaboration : การเข้าร่วมเครือข่ายองค์กรทั้งภายในและภายนอกองค์กร

การพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digitization CMU) ตอบโจทย์ของการทำ Digital Content (e-Learning / MOOCs) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลระบบใหญ่ Big data เน้นการจัดการข้อมูลภายในองค์กรและความต้องการของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลถูกต้อง สามารถสืบค้นได้ ซึ่งบุคลากรและองค์กรจะต้องกำหนดวิธีการจัดระเบียบข้อมูล ประเมินผล โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้า ผู้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ รวมถึงกระบวนการกำกับดูแลข้อมูลเพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูล สถาปัตยกรรมข้อมูลจะต้องสะท้อนถึงบริบทของส่วนงาน โดยความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างส่วนงานและผู้ปฏิบัติงานด้านไอทีที่จะร่วมกันสรรค์สร้างโครงสร้างข้อมูลพื้นฐานขององค์กร

2) Organizational Alignment หมายถึง การจัดการองค์กร การปรับปรุงกระบวนการบริการลูกค้า การปรับเปลี่ยนกระบวนการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญใน

การทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานขององค์กร และการขยายขีดความสามารถสำหรับโมเดลธุรกิจดิจิทัลใหม่ เครือข่ายผู้เชี่ยวชาญที่สามารถรวมเข้ากับทีมที่ทำงานบนระบบนิเวศที่หลากหลายของโซลูชัน เทคโนโลยีสัญญาณของ Smart logic ให้เครื่องมือแก่องค์กรในการสร้าง taxonomies & ontology โดยอัตโนมัติและเพิ่มขีดความสามารถของเครื่องมือค้นหาและแพลตฟอร์มการจัดการข้อมูลชั้นนำของโลก ทั้งนี้ ควรมีการวิเคราะห์ห่วงโซ่ของลูกค้ำ รวมถึงการจัดทำแผนพัฒนา การมีส่วนร่วมของบุคลากร เพื่อสร้างฐานความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ หรือ MIS สนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ สามารถช่วยให้ช่วยลดขั้นตอนลดระยะเวลา เพิ่มประสิทธิภาพ ลดกระดาษ ลดความซ้ำซ้อน เป็นต้น เมื่อมีการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงในแต่ละด้าน ทุกภาคส่วนจะต้องผนึกกำลังร่วมกัน เพื่อเร่งการปรับใช้ การใช้ประโยชน์ และการสร้างมูลค่า และจะต้องดำเนินการในลักษณะดังกล่าวซ้ำแล้วซ้ำอีก เพื่อปรับปรุงและขยายขอบเขตการดำเนินการด้านดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชันขององค์กร

3) People & Culture หมายถึง การพัฒนาบุคลากร การปรับมโนทัศน์ และ การปรับวัฒนธรรมการทำงาน (People and Culture) การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป การประยุกต์ใช้ IT ให้เข้ากับการบริหารและการตัดสินใจในยุคปัจจุบัน บุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี จะต้องพัฒนาในด้านทักษะดิจิทัล ทั้งในส่วนของระดับผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษา การปรับเปลี่ยน Mindset ของรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป รวมถึงเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ทั้งนี้ จะส่งผลให้บุคลากรอยู่กับหน่วยงานไปนานๆ แต่วัฒนธรรมองค์กรดีอย่างเดียวยาวจะไม่เพียงพอ โดยเฉพาะหากมีเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้มาส่งเสริม จะช่วยให้บุคลากรเกิดความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น ทักษะของบุคลากรจำเป็นต้องพัฒนาพร้อมกับเทคโนโลยี กลยุทธ์ที่สำคัญ มุ่งเน้นหลักสำคัญ 2 ประการ คือการเสริมทักษะเดิม (upskill) เป็นการเสริมทักษะให้บุคลากรเกิดความชำนาญและความเชี่ยวชาญ ขณะที่การเพิ่มทักษะใหม่ (reskill) เป็นการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ หรือการฝึกทักษะที่จำเป็นและสามารถนำทักษะไปใช้ในองค์กร ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้ การยอมรับในเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการและการตัดสินใจ รวมถึงการพัฒนาฐานข้อมูล หรือ Disintegration Digital Literacy สนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ทำให้ลดขั้นตอน ลดเวลา ลดกระดาษ ลดความซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อให้มีความทันสมัย การเข้าถึง ทันต่อโลกปัจจุบันในการเชื่อมต่อ สนับสนุนงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย Infrastructure e-Learning นอกจากนี้ People ยังนับรวมถึงลูกค้ำของมหาวิทยาลัยด้วย กล่าวคือ การตระหนักว่าประสบการณ์ความพร้อมของกลุ่มลูกค้ำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหนือกว่า เริ่มต้นด้วยการสร้างวัฒนธรรมที่ยึดลูกค้ำเป็นศูนย์กลางในองค์กร ติดตามถึงบทบาทของพันธมิตรทางธุรกิจในการบรรลุวิสัยทัศน์ กำหนดวิธีการที่ให้ลูกค้ำมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นต้น

4) Content & Data การนำ API application

เป็นเครื่องมือสื่อสารประกอบด้วย Facebook, Google, Twitter, Framework & External Data Sharing, Data Architecture, Data Governance, Data Privacy & Awareness, Data Strategy, Data Analytic, Internal Data Sharing, Security การรวบรวมข้อมูลจากส่วนงาน



ต่างๆ ที่ปัจจุบันเป็นแบบ Silo ให้อยู่ในรูปแบบของ Data Lake เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งแบบ Descriptive และ Predictive สถาปัตยกรรมข้อมูล การกำกับข้อมูล ความเป็นส่วนตัวและการรับรู้ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแบ่งปันข้อมูลภายใน รวมถึงความปลอดภัยของข้อมูล การใช้ประโยชน์ข้อมูล ร่วมกัน มาตรฐานการปฏิบัติตามกฎระเบียบความปลอดภัยของข้อมูลและความปลอดภัยของคอมพิวเตอร์ การออกแบบสถาปัตยกรรมข้อมูล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น เปลี่ยนกระดาดเป็นดิจิทัล เทคโนโลยีด้าน Big Data หลากหลายที่สามารถนำมาใช้ได้ แต่ละเทคโนโลยีมีความเหมาะสมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ Use Case ของโครงการที่ Big Data จะนำไปใช้ โดยต้องวิเคราะห์ถึงขนาดของข้อมูล ความถี่ของข้อมูล ความต้องการประมวลผล ความปลอดภัยของข้อมูล และงบประมาณ

5) Customer Experience มุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของลูกค้า การจัดการระบบการ

รับฟังเสียงลูกค้า การเตรียมโครงสร้างเทคโนโลยีให้พร้อมสำหรับการปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้า ศึกษาถึงความคาดหวังและพฤติกรรมของลูกค้า การออกแบบสถาปัตยกรรมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบาย พอใจ มีการติดต่อสื่อสารผ่านทางสื่อออนไลน์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นของ Facebook messenger, Line@ การเข้าใจถึงข้อมูลของลูกค้า (Customer Journey) ที่มาใช้บริการ เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องศึกษาถึงความ ต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการเพื่อการวางแผนและออกแบบอย่างเหมาะสม

6) Innovation การสร้างช่องทางการพัฒนานวัตกรรมจากภายนอก โดยการสร้างความ

ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ หรือการหาประสบการณ์จากการเรียนรู้จากผู้ประสบความสำเร็จ และ รับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ เงินทุน เพื่อการพัฒนาและวิจัย นวัตกรรม โดยมีปัจจัยสำเร็จคือ การสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม โดยมีปัจจัยสำเร็จคือการสร้างวัฒนธรรม นวัตกรรมให้กับบุคลากร สนับสนุนการใช้ความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคลร่วมมือประสานกันเป็นทีมเพื่อ สร้างนวัตกรรมแบบบูรณาการ และ มีการจัดการนวัตกรรมเพื่อให้สามารถขยายผลไปใช้ประโยชน์ยัง ส่วนงานอื่น หรือขยายผลเชิงพาณิชย์เพื่อให้เกิดรายได้ เพื่อนำไปพัฒนางานด้านอื่น ๆ ตามภารกิจต่อไป รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการสร้างนวัตกรรม

7) Analytic & AI หมายถึง ระบบธุรกิจอัจฉริยะ การวิเคราะห์เนื้อหา ประสบการณ์ของลูกค้า

การวิเคราะห์การบริการลูกค้าด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ศึกษาและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาสนับสนุนและเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ได้แก่ AI, Big Data, IOT, Open-API, Identify and

Access Management, Information Security Network Infrastructure, Virtual Desktop Infrastructure, Cloud Computing เพื่อสนับสนุนการทำงานในมหาวิทยาลัย ในการติดตามเทคโนโลยี มุ่งเน้นไปที่การสร้างโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลแบบบูรณาการ ซึ่งเป็นรากฐานสำหรับการบริหารจัดการ ข้อมูลแบบบูรณาการ ลดการบริหารจัดการข้อมูลแบบแยกส่วน นอกจากนี้ ยังเป็นรากฐานที่ช่วยให้ แพลตฟอร์มการจัดการข้อมูลทั้งหมดสามารถโต้ตอบได้และช่วยให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพยากรณ์ที่ ผลักดันให้เกิดการเติบโต เทคโนโลยี คือ ฮาร์ดแวร์ส่วนหนึ่ง ซอฟต์แวร์ส่วนหนึ่ง วิทยาการสารสนเทศ ส่วนหนึ่ง สถาปัตยกรรมข้อมูลแบบบริบทมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดโครงสร้างข้อมูลและเนื้อหาใน ขณะที่ติดต่อกับข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคลาสของข้อมูล ความสามารถเข้าถึงเครื่องมือ เทคโนโลยี และระบบที่จำเป็นสำหรับการขับเคลื่อน CXM อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังมีแพลตฟอร์มสำหรับการประสานงานร่วมกันระหว่างส่วนงานต่างๆ

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารงานที่นำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย (รอบ 1 ปี 6 เดือนแรก)

วิสัยทัศน์ :

เป็นศูนย์กลางแห่งการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่ได้รับการรับรอง มาตรฐานสากล

พันธกิจ

- 1) จัดให้มีระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีเพื่อการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย การสื่อสาร และ ศูนย์มาตรฐานข้อมูลกลาง
- 2) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และการให้บริการข้อมูลสารสนเทศเพื่อ สนับสนุนการตัดสินใจ
- 3) พัฒนาและส่งเสริมนวัตกรรมการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21

ค่านิยมของ ITSC

Innovative (I)

เน้นความคิดที่แปลกใหม่ และสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนางาน และการ เรียนรู้

Team-Driven (T)

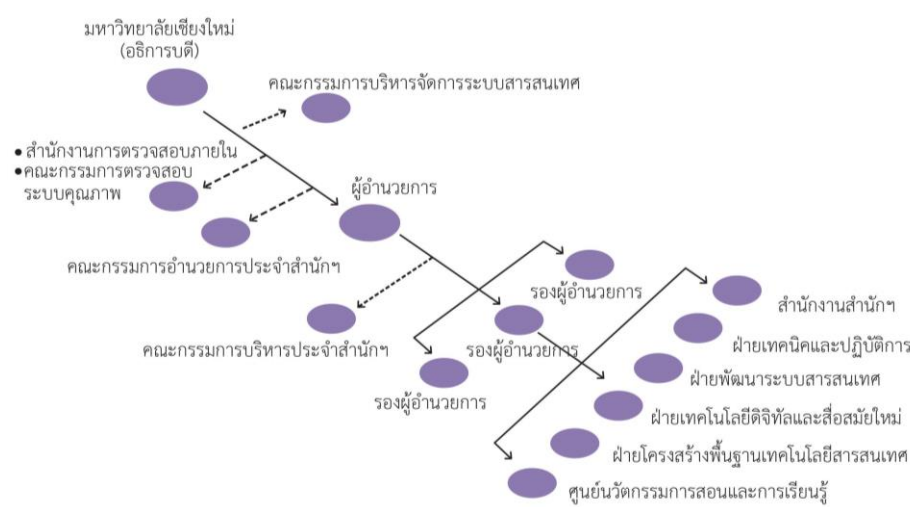
การทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือกัน เอื้อเฟื้อต่อกัน ร่วมมือ ร่วมใจ และแก้ไขปัญหาในการทำงาน อย่างเป็นระบบ และนำเทคโนโลยีใหม่ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

Service-Oriented (S) เอาใจใส่การบริการ ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจ ของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เป็นหลักโดยใช้หลักธรรมาภิบาลในการทำงาน

Continuous Improvement (C) การปรับปรุงด้วยระบบคุณภาพ มีการตรวจสอบ ประเมินและพัฒนางานและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

โครงสร้างการบริหารส่วนงาน

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



บนแนวคิดยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนด้านดิจิทัลของสำนักฯ ได้มุ่งสนับสนุนกระบวนการวางแผนนโยบาย และ บริหารจัดการอย่างมีอาชีพบนพื้นฐานของข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive & Strategic Support) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนให้เกิดความร่วมมือกันทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (Collaboration) วางรากฐานสำคัญตั้งแต่การบริหารจัดการข้อมูลทุกระดับ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ (Administrative Data Management) รวมถึงการสนับสนุนงานประจำ พัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากร (Digital Workforce) เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนหรือพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Operational Technology) อันนำไปสู่การพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้น เร็วขึ้น ใช้ทรัพยากรน้อยและผลสัมฤทธิ์ของงานสูง ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Technology and Innovation) นอกจากจะสนับสนุนด้านการบริหารจัดการแล้ว ยังสนับสนุนให้เกิดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยผ่านเทคโนโลยีการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (Classroom Technology) เพื่อขยายโอกาส และลดข้อจำกัดในการเรียน มิใช่เพียงนักศึกษาในการเรียนการสอน ภาคปกติ และ ภาคพิเศษ แต่รวมถึง

ประชาชน และ ผู้สูงวัย ที่ต้องการศึกษาความรู้ต่าง ๆ เพิ่มเติม ผ่านระบบสื่อสาร และ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน (Digital Content Infrastructure) ซึ่งการดำเนินการตามแนวคิดดังกล่าว เกิดผลการดำเนินงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัย การขับเคลื่อนแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ดังกล่าว สำนักฯ ได้วางยุทธศาสตร์การดำเนินงานและแผนกลยุทธ์การพัฒนาสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560-2564 กำหนดไว้ 4 ยุทธศาสตร์ โดยมีผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์/ตัวชี้วัด	ปี 2561			ปี 2562			หมายเหตุ
	แผน	ผล	ร้อยละ ความสำเร็จ	แผน	ผล	ร้อยละ ความสำเร็จ	
ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที (Digital Infrastructure)							
ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงโครงสร้าง Digital Infrastructure	ร้อยละ 99.8	ร้อยละ 99.9	สูงกว่าเป้าหมาย	ร้อยละ 99.8	ร้อยละ 99.21	ต่ำกว่าเป้าหมาย	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยพร้อมให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย สำหรับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย	80	-	-	80	88	สูงกว่าเป้าหมาย	
ยุทธศาสตร์ที่ 2 สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย (Digital Administration)							
ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบ CMU-MIS เพื่อบริหารงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัย	ระดับ 4	ระดับ 2	ต่ำกว่าเป้าหมาย	ระดับ 5	ระดับ 2	ต่ำกว่าเป้าหมาย	เนื่องจากการจัดทำแผนบริการความต่อเนื่อง Business Continuity Plan : BCP ระบบ CMU-MIS แล้วแต่ยังไม่ได้ดำเนินการทดสอบแผน BCP ตามลำดับ

ยุทธศาสตร์/ตัวชี้วัด	ปี 2561			ปี 2562			หมายเหตุ
	แผน	ผล	ร้อยละ ความสำเร็จ	แผน	ผล	ร้อยละ ความสำเร็จ	
ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ CMU MIS ในระดับดีขึ้น	ร้อยละ 80	ร้อยละ 74	ต่ำกว่าเป้าหมาย	ร้อยละ 80	ร้อยละ 76	ต่ำกว่าเป้าหมาย	ได้มีการอบรมในแต่ละระบบงาน เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบ มากยิ่งขึ้น
ร้อยละชั่วโมงที่ระบบ CMU-MIS หยุดทำงาน เทียบกับชั่วโมงที่ให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ 2	ร้อยละ 0.4	สูงกว่าเป้าหมาย	ร้อยละ 2	ร้อยละ 0.3	สูงกว่าเป้าหมาย	
ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Business Intelligence : BI) (PA)	5	5	บรรลุเป้าหมาย	5	5	บรรลุเป้าหมาย	Challenge
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการสอนและการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Technology Applications for 21st Century Teaching and Learning)							
กระบวนวิชาที่เพิ่มขึ้นบนระบบ CMU Online KC-Moodle	เพิ่มขึ้นร้อยละ 10	ร้อยละ 33.48	สูงกว่าเป้าหมาย	เพิ่มขึ้นร้อยละ 10	ร้อยละ 24.25	สูงกว่าเป้าหมาย	
จำนวนนักศึกษาที่ใช้งาน CMU Online KC-Moodle	>15,000 คน	16,983 คน	สูงกว่าเป้าหมาย	>15,000 คน	19,553 คน	สูงกว่าเป้าหมาย	
จำนวนผู้ลงทะเบียนเรียน CMU MOOC (มากกว่า 250 คน/รายวิชา)	20 วิชา >5,000 คน	28,765 คน	สูงกว่าเป้าหมาย	15 วิชา >3,750 คน	13,239 คน	สูงกว่าเป้าหมาย	
ร้อยละความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการใช้งาน CMU Online KC-Moodle	ร้อยละ 80	ร้อยละ 60	ต่ำกว่าเป้าหมาย	ร้อยละ 80	ร้อยละ 70	ต่ำกว่าเป้าหมาย	ได้จัดฝึกอบรมอาจารย์คณะต่างๆ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบ
ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้งาน CMU Online KC-Moodle	ร้อยละ 80	ร้อยละ 87	สูงกว่าเป้าหมาย	ร้อยละ 80	ร้อยละ 81	สูงกว่าเป้าหมาย	

ยุทธศาสตร์/ตัวชี้วัด	ปี 2561			ปี 2562			หมายเหตุ
	แผน	ผล	ร้อยละ ความสำเร็จ	แผน	ผล	ร้อยละ ความสำเร็จ	
ร้อยละความพึงพอใจของ นักศึกษาต่อการใช้ระบบ LMS	ร้อยละ 80	ร้อยละ 87	สูงกว่า เป้าหมาย	ร้อยละ 80	ร้อยละ 81	สูงกว่า เป้าหมาย	
ร้อยละความพึงพอใจของ อาจารย์ต่อการใช้ระบบ LMS	ร้อยละ 80	ร้อยละ 72	ต่ำกว่า เป้าหมาย	ร้อยละ 80	ร้อยละ 70	ต่ำกว่า เป้าหมาย	ได้จัดฝึกอบรมอาจารย์ เพื่อให้มีความรู้ความ เข้าใจต่อการใช้ระบบ
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับนวัตกรรมบริการ (Technology Development for Service Innovation)							
การรับรองมาตรฐานระบบ บริหารความมั่นคงปลอดภัย สารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) ตาม มาตรฐาน ISO/IEC 27001	ผ่าน	ผ่าน	บรรลุ เป้าหมาย	ผ่าน	ผ่าน	บรรลุ เป้าหมาย	ได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2562 และ 14 กุมภาพันธ์ 2563
ความสำเร็จในการ ดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX (คะแนน)	140 คะแนน	-		200 คะแนน	-		ดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX และมีคะแนน เป็น Band ขณนี้ อยู่ระหว่างรวบรวม ข้อมูลเพื่อสมัครรางวัล คุณภาพเกณฑ์ TQA
ร้อยละความสำเร็จของการ ทำงานตามแผน	95.00	89.25	ต่ำกว่า เป้าหมาย	95.00	95.83	สูงกว่า เป้าหมาย	-ยกเลิกบางโครงการ เนื่องจาก วิเคราะห์ สถานการณ์ ณ ปัจจุบัน แล้ว ไม่คุ้มค่าในการ ลงทุน -บางโครงการอยู่ ระหว่างรอส่งมอบ
ร้อยละความผูกพันของ บุคลากรต่อองค์กร	80	80	เท่ากับ เป้าหมาย	80	82.61	สูงกว่า เป้าหมาย	

สรุปผลการดำเนินงานที่มีความโดดเด่น



สำนักฯ ดำเนินงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการขับเคลื่อนสู่ Digital Transformation โดยมีผลลัพธ์ตามองค์ประกอบกระบวนการพัฒนาที่สำคัญ ดังนี้

ด้านการยกระดับการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้บริการแก่บุคลากร นักศึกษา

- พัฒนาระบบการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ (ZOOM) สำหรับอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาทั่วทั้งมหาวิทยาลัย และจัดซื้อจัดหาลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ ZOOM จำนวน 3,000 ลิขสิทธิ์ เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งานระบบการสอนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ผลักดันให้เกิด Co-Project มุ่งเน้นการใช้ Co-Working Space โดยได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้พื้นที่ AIS Playground และ ITSC Corner 47 ศูนย์
- สนับสนุนการใช้เทคโนโลยี Virtual Desktop Infrastructure (VDI) เพื่อทดแทนการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้การลงทุนมีความคุ้มค่า และเหมาะสมกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป
- พัฒนานวัตกรรม AI และแอปพลิเคชันด้าน Customer Experience และผลักดันให้เกิดความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการทำโครงการ “ModDang Bootcamp 2020” เพื่อสนับสนุนนักศึกษา จัดค่ายค้นหาแชมป์ด้าน Data Science ร่วมกับ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (SteP) ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ และ บริษัท Feedback 180
- ศูนย์สอบด้านไอทีด้วยระบบการสอบออนไลน์ตามมาตรฐานสากล ICDL โดยความร่วมมือทางวิชาการกับบริษัทแพลนเน็ต คอนซัลแตนท์ส จำกัด ให้บริการอบรมทักษะความสามารถคอมพิวเตอร์ เตรียมความพร้อมด้าน Digital Literacy แก่บุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- กำหนดกรอบแนวคิด ในการหารายได้และการบริการวิชาการ ประกอบด้วย สนับสนุน Lifelong Education เพื่อยกระดับทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากร นักศึกษา และประชาชนทั่วไป รวมถึง การพัฒนาระบบ ERP for Education ขยายผลสู่สถาบันอุดมศึกษาอื่น
- พัฒนาชุดข้อสอบทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) โดยมหาวิทยาลัยได้จัดตั้ง คณะทำงานพัฒนาชุดข้อสอบทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขึ้น ประกอบด้วย สำนักบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชาวิทยาการ คอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี และวิทยาลัยนานาชาติ นวัตกรรมดิจิทัล เพื่อพัฒนาชุดข้อสอบและดำเนินการจัดการสอบ โดยชุดข้อสอบที่พัฒนาขึ้น จะนำไปดำเนินการจัดสอบวัดความรู้ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งดำเนินการตั้งแต่ปี 2561 ปัจจุบันมีชุดข้อสอบเสร็จสิ้นแล้วจำนวน 800 ข้อ ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพข้อสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเทียบเคียง มาตรฐานระดับสากล IC3
- พัฒนารูปแบบการชำระเงินแบบไร้เงินสด (Cashless) ได้แก่ ระบบบริจาคมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU e-Donation) ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยประยุกต์ใช้ในลักษณะการบริจาคเงินด้วย คิวอาร์โค้ด (QR Code Payment) ภายใต้ข้อกำหนดมาตรฐานของ Thai QR Payment เป็น ระบบที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการมุ่งสู่การเป็น Digital University ของมหาวิทยาลัย ปัจจุบัน มีโครงการที่เปิดรับบริจาคผ่านระบบ CMU e-Donation ทั้งสิ้น 23 โครงการจาก 11 หน่วยงาน มีผู้บริจาคเงินผ่านระบบฯ จำนวน 413 ครั้ง เป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น 809,346.77 บาท
- สร้างศูนย์บริการบันทึกสื่อการสอน “ITSC New Media Studio” ณ คณะพยาบาลศาสตร์ และ สนับสนุนงบประมาณในการสร้างห้องบันทึกสื่อ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่คณาจารย์ ฝั่งวิทยาศาสตร์สุขภาพในการผลิตสื่อดิจิทัล สตูดิโอประกอบด้วย ห้องถ่ายทำสื่อขนาดใหญ่ และ ห้องบันทึกสื่อด้วยตนเองขนาดเล็ก พร้อมอุปกรณ์ในการบันทึกภาพและเสียง
- พัฒนาคุณภาพนักศึกษาสู่การเป็น Global Citizen โดยได้ดำเนินงานโครงการ CMU 21st Century Learning เพื่อการพัฒนาสื่อในแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์ในระบบเปิดสำหรับ มหาชน (Massive Open Online Course : MOOC) และสนับสนุนโครงการพัฒนาอาจารย์ ทั้งด้านการจัดโครงการจัดการเรียนรู้แบบใหม่ที่สอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 และด้านการจัดการ เรียนการสอนตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาสู่การเป็น Global Citizen

การพัฒนาเทคโนโลยีสู่ความเป็น Digital University

- ใช้เทคโนโลยี Cloud ของไมโครซอฟต์ บนบริการ Office 365 เพื่อให้บริการอีเมล @cmu.ac.th “CMU Mail to Cloud” โดยได้ดำเนินการย้ายเมลล์ของบุคลากรจำนวน 45 ส่วนงาน 14,562 Mailbox เสร็จสิ้น และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- ใช้ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อสนับสนุนด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ลิขสิทธิ์ Microsoft ได้แก่ ซอฟต์แวร์ Microsoft office365 Microsoft Windows และ DreamSpark Premium และ ลิขสิทธิ์ Autodesk ได้แก่ ซอฟต์แวร์สำหรับการออกแบบทางด้านสถาปัตยกรรม และวิศวกรรม การจำลอง อาทิ AutoCAD, Maya 3CS, 3D Max เพื่อสร้างงานด้านมัลติมีเดีย ในรูปแบบสามมิติ รวมถึงการพัฒนา Application บนมือถือ
- พัฒนาทักษะการเรียนรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) ให้กับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 รวมถึงโอกาสในการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ให้มีความสามารถในการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Long-Life Learning) รองรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ โดยจัดตั้งศูนย์สอบด้านไอทีด้วยระบบการสอบออนไลน์จากสถาบัน International Computer Driving License (ICDL) ขึ้น เพื่อการรับรองมาตรฐานทักษะดิจิทัล มีผู้สอบกว่า 500 คน
- สำนักฯ ได้วางแผนทางในการจัดหาซอฟต์แวร์ Antivirus (End point Securities) จำนวน 10,000 Licenses เพื่อป้องกันความเสียหายของเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ ระบบเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ อันอาจจะเกิดจากเครื่องถูกเข้าถูกโจมตีจากมัลแวร์ รูปแบบต่างๆ อาทิ virus และ spyware ในปี พ.ศ. 2561-2563 ภายใต้งบประมาณ 3,989,000 บาท และมีผู้ใช้งานประมาณ 5,300 License ปัจจุบัน
- พัฒนาคุณภาพนักศึกษาสู่การเป็น Global Citizen โดยสนับสนุนด้านการจัดการเรียนการสอน ตามแนวทางการ เพื่อเป็นแนวทางให้คณาจารย์ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างความเข้าใจ สามารถเลือกวิธีการสอนที่เหมาะสม รวมถึงรูปแบบและแนวทางต่างๆ นำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน

ด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

- ขับเคลื่อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับ ICT โดยได้จัดเวที Digital University Forum เป็นเวทีกลาง ในการเสนอแนวคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์และกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับ ICT และดิจิทัล Digital University Forum ระหว่างผู้บริหารสารสนเทศมหาวิทยาลัยระดับสูงหรือ CIO (Chief Information Officer) จาก 10 มหาวิทยาลัยชั้นนำ
- ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลง และกรอบความร่วมมือพิเศษ พัฒนาและขยายระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) Jumbo Plus ภายในมหาวิทยาลัย โดยมีจุดสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย



จำนวน 5,900 จุด ครอบคลุมทั้งภายในมหาวิทยาลัย โดยความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ บริษัท ซีเอสโก ซีเอสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

- การจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับทักษะในศตวรรษ ที่ 21 สำหรับอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU 21st Century Learning Day 2019) โดยจัดโครงการกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำเสนอบริการและเครื่องมือดิจิทัลที่มีบริการผ่านศูนย์นวัตกรรมการสอนและการเรียนรู้ อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอาจารย์ด้านการจัดการเรียนรู้แบบใหม่
- ร่วมมือกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ในการจัดสอบวัดทักษะวิชาชีพของนักศึกษา และบุคลากร ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยได้รับสิทธิ์จำนวน 200 สิทธิ์ จากบริษัท ARIT โดยผู้เข้าสอบจะได้รับ IC3 Certificate ซึ่งเป็นประกาศนียบัตรที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล นอกจากนี้สำนักฯ ได้พัฒนาสื่อการสอนออนไลน์ ภายใต้ CMU MOOC เพื่อให้นักศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองเตรียมความพร้อมก่อนรับการวัดผล ซึ่งนักศึกษาสามารถลงทะเบียนเรียนออนไลน์โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน

- ได้รับรางวัล IPv6 Award 2018 จากการพัฒนา Internet Protocol version 6 (IPv6) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในปี 2561 ได้รับมอบรางวัล IPv6 Awards 2018 โดยเป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมในการบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพื้นฐานและบริการที่รองรับ IPv6 โครงการพัฒนาระบบศูนย์ข้อมูลมาตรฐานเทคโนโลยีดิจิทัลจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สดช.)
- ได้รับการรับรองมาตรฐานสากลด้านความปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC 27001:2013) จากสถาบัน BSI โดยมีขอบเขตการดำเนินงานภายในศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก (Data Center)
- ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (ISO/IEC 29110) จากบริษัท ทูฟ นอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด
- ให้ความรู้ด้านพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเพื่อให้มีมาตรการเยียวยาเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจากการถูกละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้เกิดความเข้าใจทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติ
- Ranking Web of Universities ผลการจัดอันดับเว็บไซต์ตามเกณฑ์การจัดอันดับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยโลก Ranking Web of Universities โดยเว็บไซต์ webometrics.info ในรอบที่ 1 ประจำปี พ.ศ.2563 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่อันดับ 3 ของประเทศ อันดับที่ 9 ของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อันดับที่ 144 ของเอเชีย และอันดับที่ 755 ของโลก

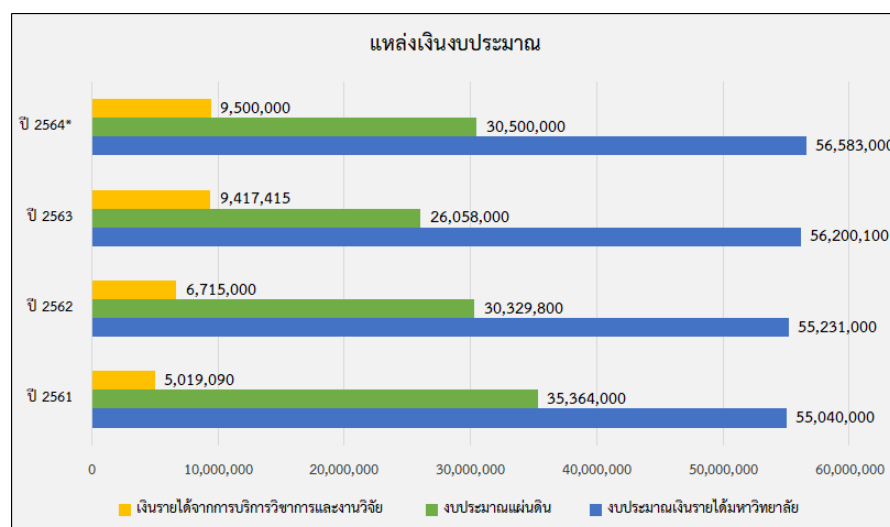


ตารางแสดงผลการจัดอันดับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 5 ครั้งหลังสุด

รอบการจัด อันดับ	อันดับ ประเทศ	อันดับ เอเชีย ตะวันออก เฉียงใต้	อันดับ เอเชีย	อันดับ โลก	Presence	Impact	Openness	Excellence
ม.ค. 2563	3	9	144	755	339	708	1415	991
ก.ค. 2562	3	9	144	723	407	570	1555	988
ม.ค. 2562	3	9	137	691	69	512	2011	1008
ก.ค. 2561	3	9	142	723	317	526	1947	1004
ม.ค. 2561	3	9	147	746	137	537	1983	1027

งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน

สำนักฯ ดำเนินงานตามพันธกิจ ภายใต้ยุทธศาสตร์ มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจาก 3 แหล่ง ได้แก่ งบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย และ เงินรายได้จากการบริการวิชาการและการวิจัย



*ตัวเลขประมาณการ

การบริหารจัดการองค์กร (ITSC) โดยใช้ BI : Business Intelligence

การบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ โดยใช้ BI : Business Intelligence การนำข้อมูลจำนวนมหาศาล ที่ถูกสร้างขึ้นจากทั่วส่วนงาน ซึ่งได้พัฒนาตั้งแต่ปี 2555 ประกอบด้วย ข้อมูลสัดส่วนรายรับค่าใช้จ่ายด้านการเงิน เพื่อให้ทราบถึงสถานะทางการเงินของส่วนงาน ความสามารถในการพึ่งพาตนเอง ทั้งนี้ ในส่วนของสำนักฯ มีสถานะทางการเงินที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ ในบางปีงบประมาณ อาจจะมีงบประมาณลดลง เนื่องจาก รายรับจากการสนับสนุนงบประมาณของส่วนกลางลดลง หรือ ช่วงที่ผ่านมา มีจำนวนนักศึกษาใหม่ลดลง ส่งผลให้รายรับจากการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศลดลง เป็นต้น นอกจากนี้ ข้อมูลของทุกส่วนงาน ที่มีปริมาณมาก ระบบฐานข้อมูลที่จะใช้ในการรองรับการจัดเก็บประมวลผล และสืบค้นข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในด้านการบริหารจัดการ จึงเป็นความท้าทายขององค์กรที่มีเกิดแนวคิดในด้านการบริหารจัดการ Big Data ซึ่งจะมีการใช้ซอฟต์แวร์ในการวิเคราะห์ เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการเสริมสร้างสมรรถนะการพัฒนางค์กรให้ยั่งยืน

Self-Reliance Indicator ตัวชี้วัดความสามารถในการพึ่งพาตนเอง: แสดงร้อยละของเงินรายได้โดยรวม **ควรมากกว่า 25%**
Sufficiency Indicator ตัวชี้วัดความพอเพียงทางการเงิน: แสดงสัดส่วนเงินสะสมต่อค่าใช้จ่ายรายปี **ควรมากกว่า 100%**

ความสามารถในการพึ่งพาตนเอง



ปีงบประมาณ	รายรับ (เงินแผ่นดิน)	รายรับ (เงินรายได้)	ความสามารถในการพึ่งพาตนเอง (ร้อยละ)
2555	16,921,886.68	58,714,462.28	77.63
2556	18,478,230.69	66,826,052.59	78.34
2557	22,723,862.25	80,542,607.59	77.99
2558	22,566,477.93	51,928,966.14	69.71
2559	33,331,219.40	61,561,253.22	64.87
2560	35,336,804.88	54,477,370.05	60.66
2561	35,353,053.43	56,428,824.40	61.48

ความพอเพียงทางการเงิน



ปีงบประมาณ	เงินสะสม	ค่าใช้จ่าย	ความพอเพียงทางการเงิน (ร้อยละ)
2563	89,026,335.92	5,491,083.93	1,621.29
2562	77,959,250.95	34,885,502.91	223.47
2561	64,402,220.81	37,639,363.08	171.10
2560	63,758,118.60	37,786,981.28	168.73
2559	61,812,346.12	36,503,555.92	169.33
2558	46,605,271.32	39,688,007.61	117.43
2557	54,575,970.79	34,832,493.94	156.66

ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัยที่ได้ให้ไว้ในช่วงการเสนอแผนการบริหารงานของหัวหน้าส่วนงาน

สภามหาวิทยาลัยในคราวประชุมครั้งที่ 1/2562 เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2562 พิจารณาแล้วรับทราบแผนปฏิบัติงานระยะ 4 ปี (พ.ศ.2562-2565) ของผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามที่เสนอ โดยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้รับผิดชอบ
1. เนื่องจากในอนาคตเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอีกมาก การเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้งานภายในมหาวิทยาลัยอาจมีรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม ดังนั้นรูปแบบการบริหารและการปรับเปลี่ยนที่จะเกิดขึ้น เพราะนอกจากการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในรูปแบบใหม่ๆแล้ว ยังจะต้องมีส่วนช่วยพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัยในภาพรวมของมหาวิทยาลัยด้วย	- สำนักฯ ได้มีการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน โดยเชื่อมต่อโครงข่ายเน็ตเวิร์คหลักของมหาวิทยาลัยไปตามโหนด (Node) ต่าง ๆ ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย ด้วยความเร็วสูงถึง 40 Gbps รวมถึงได้มีจัดหาโครงข่ายไร้สายมากกว่า 3,500 จุด ปัจจุบันมีจุดให้บริการกว่า 5,900 จุดทั่วมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่ายขึ้น - มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้จัดตั้งศูนย์นวัตกรรมการสอนและการเรียนรู้ (TLIC) ภายใต้อำเภอฯ มีหน้าที่ในการพัฒนาทักษะการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 และตอบสนองนโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	- นักศึกษา บุคลากร คณาจารย์ มี Wi-Fi ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วมหาวิทยาลัย - สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนออนไลน์ พร้อมทั้ง จัดตั้งศูนย์นวัตกรรมการสอนและการเรียนรู้ (TLIC) - การจัดตั้ง New Media Studio เพื่อสนับสนุนการผลิตสื่อการสอนอย่างสร้างสรรค์ ผ่านการบันทึกการเรียนการสอนออนไลน์ CMU MOOCs - มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ทุนแก่อาจารย์มหาวิทยาลัยเพื่อนำเสนอผลงานวิจัยและพัฒนาแก่อาจารย์กว่า 58 ทุน	สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้รับผิดชอบ
		- พัฒนาระบบให้อาจารย์ใช้ในการเรียนการสอน ปัจจุบันมีอาจารย์มาใช้กว่า 3,000 กระบวนวิชา - จัดการประชุมวิชาการนานาชาติ / กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่ดีด้านการจัดการเรียนรู้แบบใหม่ในศตวรรษที่ 21 และการสนับสนุนด้านนวัตกรรมการเรียนการสอนสำหรับอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU 21st Century Learning Day 2020)	
2. การทำ Digital Transformation ในปัจจุบันนั้นสามารถดำเนินการได้ง่าย เนื่องจากมีเทคโนโลยีต่าง ๆ อยู่จำนวนมาก แต่วิธีการเปลี่ยนแนวความคิด (Mindset) ของผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรในมหาวิทยาลัยจากสิ่งที่เป็น analog ให้มีความเป็น digital นั้นถือเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องมีแผนรองรับและมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม มิฉะนั้นแล้วการทำ Digital Transformation ก็จะไม่	- สำนักฯมุ่งเน้นการพัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล โดยมีกรอบการดำเนินงานด้าน Digital Transformation โดยมีการจัดทำแผน ประกอบด้วย การพัฒนาทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้แก่บุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ MOOCs ระบบการเรียนการสอนออนไลน์ รวมถึงการพัฒนาชุดข้อสอบ Digital Literacy เพื่อวัดทักษะความรู้ด้านดิจิทัล	- พัฒนาชุดข้อสอบ Digital Literacy แล้วเสร็จ 800 ข้อ จากเป้าหมาย 1,000 ข้อ	สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้รับผิดชอบ
บรรลุผลสำเร็จ	จำนวนทั้งสิ้น 1,000 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) Essence of Basic Computer and Mobile Devices: เป็นการวัดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ Smart Devices ตั้งแต่เบื้องต้น เช่นเปิดเครื่อง การใช้งานระบบปฏิบัติการ การจัดการไฟล์ต่างๆ 2) Online and Social media: เป็นการวัดทักษะการใช้ Browser ในการสืบค้น เข้าเว็บไซต์ต่าง ๆ การใช้งานอีเมล การเข้าใจในหลักการของการสื่อสารผ่านสื่อ Social Media 3) Key Applications: เป็นการวัดทักษะในการใช้ Application ที่อยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์หรือ อุปกรณ์ Smart Devices ที่มีความจำเป็นต่อการใช้งาน เช่น Microsoft Office และ Application อื่นๆ ที่จำเป็น 4) Security: การวัดทักษะในหัวข้อนี้จะ		

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้รับผิดชอบ
	เป็นการวัดทักษะด้านความปลอดภัยทางสารสนเทศ ซึ่งมาจากข้อที่ 1-3 เช่น การป้องกันตนเองจากอีเมลหลอกลวง เป็นต้น 5) Ethics: การวัดทักษะในหัวข้อนี้จะเป็นการวัดทักษะทางจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีจากข้อที่ 1-3 เช่น พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น - การพัฒนา Digital Mindset ของบุคลากร และการพัฒนาระบบ BI (Business Intelligence) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการวิเคราะห์การตัดสินใจสำหรับผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย - การทำ Digital Transformation ได้แก่ จัดอบรม IT ให้กับผู้บริหารมหาวิทยาลัย ให้สามารถใช้ IT เพื่อการติดต่อสื่อสาร การสั่งงานและการตัดสินใจ นอกจากนี้ ได้จัดทำหลักสูตรอบรมสำหรับ CEO 30 ชั่วโมง และจัดอบรม พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562		

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้รับผิดชอบ
3. ยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่ได้นำเสนอมีความเหมาะสมแล้ว แต่หากไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ดังกล่าวให้บรรลุผลก็เป็นไปได้ยาก ดังนั้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสารสนเทศควรได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและควรมีแผนการลงทุนทุกๆ 3-4 ปี เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อนโยบายและยุทธศาสตร์การบริหารของอธิการบดีได้	สำนักฯ ดำเนินงานตามพันธกิจ ภายใต้ยุทธศาสตร์ มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจาก 3 แหล่ง ได้แก่ งบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย และ เงินรายได้จากการบริการวิชาการและงานวิจัย นอกจากนี้ ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ได้แก่ สนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยงบประมาณลงทุนถึง 124 ล้านบาท สนับสนุนการพัฒนาระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัย ด้วยงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ปีละ 2 ล้านบาท และสนับสนุนการพัฒนาอาจารย์ตามโครงการต่างๆ ด้วยงบประมาณกว่า 10 ล้านบาท	- ขยายโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5,900 จุด ครอบคลุม 100% ของพื้นที่ใช้งาน - พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการวางแผนมหาวิทยาลัย จำนวนกว่า 100 ระบบ มุ่งสู่ ERP (Enterprise Resource Planning) for Education	สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
4. หน่วยงานต่างๆ มักจะนำตัวอักษรภาษาอังกฤษของหน่วยงานสร้างเป็นค่านิยมหลักขององค์กร (Core Value) ซึ่งบางครั้งไม่ได้สื่อถึงค่านิยมหลักองค์กรที่แท้จริง	ค่านิยมของ ITSC Innovative (I): เน้นความคิดที่แปลกใหม่ และสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนางาน และการเรียนรู้ Team-Driven (T): การทำงานเป็นทีม	บุคลากรสำนักฯ ยึดแนวทางการทำงานตามหลักค่านิยมของ ITSC อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมการทำงานร่วมกัน สามัคคีในการทำงานร่วมกันอย่าง	สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้รับผิดชอบ
จึงส่งผลให้การดำเนินการขององค์กรไม่สามารถดำเนินการได้ในทิศทางที่กำหนด	ช่วยเหลือกัน เอื้อเฟื้อต่อกัน ร่วมมือ ร่วมใจ และแก้ไขปัญหาในการทำงาน อย่างเป็นระบบ และนำเทคโนโลยีใหม่ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน Service-Oriented (S): เอาใจใส่การบริการ ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจ ของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เป็นหลักโดยใช้หลักธรรมาภิบาลในการทำงาน Continuous Improvement (C): การปรับปรุงด้วยระบบคุณภาพ มีการตรวจสอบ ประเมินและพัฒนางานและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	มีความสุข มีผลการสำรวจร้อยละความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรอยู่ที่ร้อยละ 82.61	
5. วิสัยทัศน์ในการบริหารองค์กรให้เป็นศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยนั้น เป็นสิ่งที่ดีมาก แต่ยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่นำเสนอตั้งกล่าวจะเชื่อมโยงไปสู่วิสัยทัศน์องค์กรได้ยาก ซึ่งส่งผลทำให้กระบวนการนำพาองค์กรก้าวสู่ EdPEx300 ทำได้ยากยิ่งขึ้น	อยู่ในระหว่างการดำเนินการหรือปรับยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และจัดทำแผนพัฒนาเทคโนโลยีในระยะต่อไป	ศึกษาความเป็นไปได้ในการสมัครรับรางวัลคุณภาพตามเกณฑ์ TQA	สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้รับผิดชอบ
6. ขณะนี้มีความพยายามในการปรับโครงสร้างระบบวิจัยของประเทศ โดยมีประเด็นของระบบการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างกันในระดับประเทศ เนื่องจากในปัจจุบันระบบข้อมูลยังไม่สามารถเชื่อมต่อกันได้ จึงเป็นการสร้างภาระให้แก่มหาวิทยาลัยและนักวิจัย โดยเฉพาะกระบวนการทำรายงาน การจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องมีการขออนุญาตเข้าใช้งานจากหน่วยงานต่าง ๆ อยู่บ่อยครั้ง ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสิ้นเปลืองเวลากับการะงานอื่น ๆ ทำให้เวลาในการทำงานวิจัยน้อยลง โดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ควรมีการออกแบบและพัฒนาระบบในลักษณะของ Open Data ซึ่งสามารถเชื่อมต่อกับภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดภาระงานที่ซ้ำซ้อนของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้อาจจะนำปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานด้วยก็ได้	ปัจจุบันได้เริ่มมีแนวทางในการบูรณาการข้อมูลของส่วนงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบข้อมูลหลักของมหาวิทยาลัย โดยมีการกำหนดด้านข้อมูลต่างๆ แยกได้ทั้งหมด 15 ด้านที่สำคัญ อาทิ ข้อมูลงบประมาณ ข้อมูลขนส่งมวลชน ข้อมูลการใช้ไฟฟ้า ข้อมูลการใช้ Internet เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูล (Data Owner) ได้มีการกำหนดมาตรฐานข้อมูลร่วมกัน และเปิดเผยข้อมูลให้อยู่ในรูปของ CMU Open Data เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการเป็น CMU Open Data Platform ที่นำมาใช้ประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคโนโลยี AI เพื่อให้บริการข้อมูลแก่บุคลากร นักวิจัย และบุคคลทั่วไปที่สนใจ ในการเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้		สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้รับผิดชอบ
7. มหาวิทยาลัยต้องมีความพร้อมเพื่อรองรับการวิจัยในอนาคต โดยเฉพาะเรื่องของ Big Data, Machine Learning, Artificial Intelligence และ Internet of Things (IoT) หากมหาวิทยาลัยต้องการมุ่งไปสู่การเป็น Smart University ก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงเทคโนโลยีเกี่ยวกับ IoT ได้ ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลจำนวนมากรวมทั้งระบบสนับสนุนการวิจัยในอนาคตจึงเป็นสิ่งสำคัญที่มหาวิทยาลัยควรมีการลงทุน ถึงแม้ว่าจะต้องใช้งบประมาณสูงก็ตาม	สำนักฯ ได้มีการเตรียมความพร้อมด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานโดยการเป็นศูนย์ข้อมูลกลาง ให้แก่มหาวิทยาลัย ส่วนงาน และนักวิจัยที่สามารถรองรับเครื่องแม่ข่ายสำหรับประมวลผลงานวิจัย โดยเฉพาะเรื่อง Big Data, Machine learning, IoT โดยปัจจุบันได้มีการให้บริการหน่วยงานที่ทำวิจัยในลักษณะที่เป็น co-location /private cloud แก่คณะใหญ่ ๆ (คณะวิศวกรรมศาสตร์ อุตสาหกรรมเกษตร คณะสังคมศาสตร์ SCMC) ที่เป็น Platform กลางในการอำนวยความสะดวกด้านระบบไฟฟ้า ระบบสำรองข้อมูล และข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO27001		สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
8. ปัจจุบันมีเครือข่ายภาคีโครงสร้างพื้นฐานระดับชาติด้าน e-Science (National e-Science Infrastructure Consortium) ซึ่งก่อตั้งขึ้นเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคำนวณที่มีความจุและสมรรถนะสูง	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เข้าร่วมกับภาคีโครงสร้างพื้นฐานระดับชาติด้าน e-Science (National e-Science Infrastructure Consortium)		มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้รับผิดชอบ
โดยการเชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรต่างๆ ให้สามารถทำงานร่วมกันได้ หากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เข้าร่วมภาคีแห่งนี้ จะช่วยมหาวิทยาลัยเข้าถึงทรัพยากรต่างๆ ได้มากขึ้น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยรวมถึงเป็นการเตรียมความพร้อมในการรองรับ Big Data ได้			
9. การสร้างความรู้ ความเข้าใจและตระหนักรู้ของคณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น เป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการ Digital Transformation และยังมีส่วนในการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพหรือประกอบธุรกิจต่างๆ ต่อไปในอนาคต	Digital Literacy ที่ประกอบไปด้วย 5 ด้านที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร (รายละเอียด 5 ด้าน หน้า 19)	จัดทำแผนการให้ความรู้ความเข้าใจ การฝึกอบรม แผนพัฒนาบุคลากร และแผนการพัฒนาอาจารย์ใหม่	สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
10. การสร้างความเข้าใจในประเด็นของความสมดุลระหว่างเทคโนโลยีกับทักษะความเป็นมนุษย์เพื่อไม่ให้ผู้ใช้งานเทคโนโลยีไม่หลงไป	นอกจากการพัฒนาทักษะทางด้านไอทีแล้ว สำนักฯ ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะด้านการใช้จริยธรรมในการใช้ไอที และพื้นฐาน	ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาไปสู่การสอดแทรกความรู้ลงไปในบทเรียนออนไลน์ MOOCs ด้านการใช้เทคโนโลยีที่	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้รับผิดชอบ
กับเทคโนโลยีจนมากเกินไป	การใช้ไอที	เหมาะสม สร้างความสมดุลระหว่างเทคโนโลยีกับมนุษย์ การเรียนรู้ตลอดเวลา	
11.มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาให้มีการแต่งตั้งรองอธิการบดีเพื่อรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง เพื่อผลักดันนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น			มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผลการดำเนินงานตามทื่อการบติมอบหมาย

ภารกิจที่อการบติมอบหมาย	ผลการดำเนินงาน
CMU Heart	สำนักฯ ได้รับมอบหมายให้บริหารจัดการ การให้บริการ CMU Heart ประกอบด้วย อาคารสองหลัง ติดกับ ITSC Corner Head Quarter จัดสภาพแวดล้อมในรูปแบบ Co-Working Space โดยมหาวิทยาลัย ร่วมกับ Amazon ในการจำหน่ายเครื่องดื่ม และ อาหารว่าง เพื่อบริการ นักศึกษาที่มาใช้สถานที่ในการเรียนรู้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ ได้ร่วมกับ AIS ในรูปแบบของ AIS Playground โดยมีการตกแต่ง สถานที่อาคาร และจัดสิ่งแวดล้อม และ อุปกรณ์ในการเรียนรู้เทคโนโลยี และ นวัตกรรม ต่างๆ เพื่อให้ นักศึกษาสามารถมาศึกษา และ ใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ อาทิ 3D Printing เทคโนโลยีเครือข่ายไร้สาย ต้นแบบเทคโนโลยี IoT เป็นต้น ซึ่งมี นักศึกษามาใช้อย่างหนาแน่น โดยมหาวิทยาลัยมีแนวทาง จัดสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารให้เป็นลักษณะ Co Working Space แบบเปิดเพิ่มเติมต่อไป โดยขอรับการสนับสนุนจากคู่ความร่วมมือ ทั้งสององค์กร
AIS Playground @ CMU Learning Space	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร่วมกับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สร้างศูนย์ Playground @ CMU Learning Space เพื่อ ให้บริการแก่นักศึกษา 5G, NB-IoT, VR, API Zone ฯลฯ พร้อมทั้งมี Network Infrastructure โครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทั้ง 5G, NEXT G, IoT, Fibre และ AIS Super Wi-Fi ให้ นักพัฒนาสามารถทดลอง ทดสอบบนเครือข่ายและสภาพแวดล้อมจริง มีโซน Space for Work, Space for Consulting, Space for Creators และ Space for Innovators ไว้ให้ บริการนักศึกษา โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ ได้มอบหมาย ให้สำนักฯ รับผิดชอบดูแล
Digital Securities and Data Privacy	ให้ความรู้เกี่ยวกับ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจุบันมหาวิทยาลัย ได้แต่งตั้งคณะทำงานร่างแนวปฏิบัติการใช้ข้อมูล การกำกับดูแลข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
CMU MIS	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มอบหมายให้สำนักฯ พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการและการบริหารมหาวิทยาลัย ให้สามารถใช้เครื่องมือ ในการบริหารจัดการสำหรับผู้บริหาร สำนักฯ ได้ดำเนินงานพัฒนาระบบ สารสนเทศ ตั้งแต่ปี 2548 ปัจจุบัน ได้พัฒนาระบบสารสนเทศแล้ว จำนวน กว่า 103 ระบบงาน

ภารกิจที่อธิการบดีมอบหมาย	ผลการดำเนินงาน
ITSC New Media Studio	สร้างศูนย์ “ITSC New Media Studio” ศูนย์บริการบันทึกสื่อการสอน แห่งที่ 2 ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ณ คณะพยาบาลศาสตร์ ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
Executive Information System	ให้ความรู้ ความเข้าใจ ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้เครื่องมือ BI เป็นระบบสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและการตัดสินใจ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการบริหารงานที่ผ่านมา

- 1.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานเฉพาะทางลาออก เนื่องจาก ไม่ได้รับการยกระดับ ขาดขวัญกำลังใจ ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง เช่น นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (Programmer) ลาออกไปทำงานภาคเอกชน เนื่องจากให้ค่าตอบแทนที่สูง ทำให้งานด้านโปรแกรมเมอร์ขาดการพัฒนาที่ต่อเนื่องและไม่มีประสิทธิภาพ
- 1.2 มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามพันธกิจจำนวนมาก ส่งผลให้สำนักฯ จำเป็นต้องหารายได้เพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินงาน เช่น ค่าใช้จ่ายในการบำรุง ดูแล รักษา อาคาร CMU Heart (ซึ่งที่ผ่านมา มีงบประมาณแผ่นดินสนับสนุน)

ส่วนที่ 5 สิ่งที่ส่วนงานต้องการให้มหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินงานของส่วนงาน

- 1) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มอบหมายให้สำนักฯ รับผิดชอบดูแลอาคาร AIS@playground, ITSC Corner และ ITSC New Media Studio ณ คณะพยาบาลศาสตร์ อาคารหรืออุปกรณ์ต่างๆ อาจมีการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเติม เพื่อให้การใช้งานอาคารต่างๆ มีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง จึงขอรับการสนับสนุนงบประมาณสำหรับการซ่อมบำรุงหรือจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์สนับสนุนการใช้งานของอาจารย์และนักศึกษา
- 2) สนับสนุนการพัฒนาสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU MIS) ให้เกิดการใช้งานครอบคลุมทุกระดับ ทุกโมดูลงาน ทั้งนี้ เพื่อให้มีฐานข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในทุกระดับ ทั้งระดับบริหาร ระดับปฏิบัติการ อย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกระบบงานของหน่วยสนับสนุน (Back Office) จึงเห็นควรกำหนดมาตรการบังคับใช้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

ภาคผนวก

1) พัฒนาเทคโนโลยีสำหรับนวัตกรรมบริการ (Technology Development for Service Innovation)

- o สำนักฯ ยกระดับการจัดการเรียนการสอนในลักษณะออนไลน์ โดยกำหนดแนวทางการในการใช้เครื่องมือสำหรับจัดการระบบการเรียนการสอนออนไลน์ ผ่าน Application ZOOM และ Application Team ทดแทนการเรียนการสอนปกติ

- o สำนักฯ ร่วมเป็นคณะกรรมการการเลือกตั้ง และได้พัฒนาระบบ CMU-eVote ขึ้นเป็นครั้งแรก เพื่อดำเนินงานเลือกตั้งกรรมการสภามหาวิทยาลัย โดยเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกับสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ศูนย์สื่อสารองค์กรและนักศึกษาเก่าสัมพันธ์ กองบริหารงานบุคคล และผู้แทนจากส่วนงานต่างๆ

- o สนับสนุนมหาวิทยาลัยเป็นสังคมไร้เงินสด (University Cashless Society) ได้พัฒนาระบบเบิกจ่ายเงินวิจัย จากแหล่งทุนให้กับนักวิจัย ร่วมกับธนาคารยูโอบี เพื่อช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการเบิกจ่ายแบบเดิม ซึ่งใช้เวลานานไม่ต่ำกว่า 1 เดือน ในการเบิกจ่ายเงินให้กับนักวิจัย สำนักฯ ได้พัฒนาระบบเบิกจ่ายเงินวิจัย จากแหล่งทุนให้กับนักวิจัย ร่วมกับธนาคาร ยูโอบี เพื่อช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการเบิกจ่ายแบบเดิม ซึ่งใช้เวลานานไม่ต่ำกว่า 1 เดือน ในการเบิกจ่ายเงินให้กับนักวิจัย นอกจากนี้ ได้ร่วมกับธนาคารไทยพาณิชย์ พัฒนาระบบ QR Payment Gateway และพัฒนาระบบ CMU e-Donation ร่วมกับกองคลัง พัฒนาระบบเงินเดือน CMU Payroll ผ่านทาง SCB Business Net

- o สำนักฯ ร่วมกับสำนักงานขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำโครงการออกแบบและพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ CMU Lanna Portal (1 เมษายน – 30 ธันวาคม 2562)

- o สำนักฯ ร่วมกับโครงการจัดตั้งศูนย์สื่อสารองค์กรและนักศึกษาเก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำโครงการพัฒนาแอปพลิเคชันเยี่ยมชมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 360 องศา (1 กรกฎาคม 2562 – 31 มกราคม 2563)

- o สำนักฯ ร่วมกับโครงการจัดตั้งศูนย์สื่อสารองค์กรและนักศึกษาเก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำโครงการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์แนวใหม่ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมเพื่อขับเคลื่อนบูรณาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำโครงการ (1 สิงหาคม 2562-31 กรกฎาคม 2563)

- o สำนักฯ ร่วมกับสำนักงานขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำโครงการออกแบบและพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์เครือข่ายมหาวิทยาลัยยั่งยืนแห่งประเทศไทย (22 สิงหาคม – 31 ธันวาคม 2562)

- o สำนักฯ ร่วมกับสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำโครงการพัฒนาระบบเงินเดือนมหาวิทยาลัย (CMU Payroll) (ตุลาคม 2561-กันยายน 2563)

- o CMU MOOCs (Chiang Mai University Massive Open Online Course) โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทุนแก่คณาจารย์ของมหาวิทยาลัย ในการจัดสร้างสื่อ

การสอนออนไลน์ โดยสำนักฯ ได้สนับสนุนเครื่องมือ และบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำสื่อการสอนออนไลน์ให้แก่คณาจารย์ ณ ปัจจุบัน มีการเริ่มดำเนินการจัดทำสื่อการสอนออนไลน์ จากคณาจารย์ที่ได้รับทุนจำนวน 10 กระบวนวิชาออนไลน์ โดยจะเริ่มทยอยเปิดสอนผ่านระบบ CMU MOOC ภายในปลายปีนี้ ปัจจุบันมีการนำสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ MOOC ที่เปิดสอนโดยคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในโครงการ Thai MOOC ร่วมกับสื่อออนไลน์ CMU MOOC ที่เปิดสอนอยู่บนระบบ CMU MOOC ด้วยกันจำนวน 33 รายวิชา มีผู้เรียน จำนวน 42,004 คน ทั้งนี้ ระบบการเรียนออนไลน์ดังกล่าว พร้อมสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามนโยบายของมหาวิทยาลัยและประเทศ

2) งานสนับสนุนนโยบายมหาวิทยาลัย สู่การเป็น Digital University

- o ให้บริการอีเมล @cmu.ac.th “CMU Mail to Cloud” ใช้เทคโนโลยี Cloud ของไมโครซอฟท์ บนบริการ Office 365 ได้ดำเนินการย้ายเมลของบุคลากรจำนวน 45 ส่วนงาน 14,562 Mailbox เสร็จสิ้น พบว่าไม่มีผลกระทบต่อการใช้งานแต่อย่างใด

- o ITSC Corner ศูนย์คอมพิวเตอร์กลางของมหาวิทยาลัย กระจายตามคณะ และหอพักนักศึกษาทั่วทั้งมหาวิทยาลัย 47 ศูนย์ ในลักษณะ Smart Classroom ด้วยไอทีที่ทันสมัย จำนวน 1,090 เครื่อง

- o สำนักฯ ร่วมกับบริษัท Microsoft และ Autodesk ใช้ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อสนับสนุนด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ลิขสิทธิ์ Microsoft ได้แก่ ซอฟต์แวร์ Microsoft office365 Microsoft Windows และ DreamSpark Premium และ ลิขสิทธิ์ Autodesk ได้แก่ ซอฟต์แวร์สำหรับการออกแบบทางด้านสถาปัตยกรรม และวิศวกรรม การจำลอง อาทิ AutoCAD, Maya 3CS, MAX เพื่อสร้างงานด้านมัลติมีเดีย ในรูปแบบสามมิติ รวมถึงการพัฒนา Application บนมือถือ

- o จัดหาซอฟต์แวร์ Antivirus (End point Securities) เพื่อป้องกันความเสียหายของเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ ระบบเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ อันอาจเกิดจากเครื่องลูกข่ายถูกโจมตีจากมัลแวร์รูปแบบต่างๆ อาทิ virus และ spyware ในปี พ.ศ. 2561-2563 สำนักฯ ได้วางแผนหาซื้อซอฟต์แวร์ จำนวน 10,000 Licenses ภายใต้งบประมาณ 3,989,000 บาท และมีผู้ใช้งานประมาณ 5,300 License ปัจจุบัน ได้ขยายเวลาการให้บริการสำหรับผู้ใช้งานระบบ Antivirus ดังกล่าว โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ

- o อบรม EZ Studio สนับสนุนด้านการจัดการเรียนการสอนตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาสู่การเป็น Global Citizen เพื่อเป็นแนวทางให้คณาจารย์ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างความเข้าใจ สามารถเลือกวิธีการสอนที่เหมาะสม รวมถึงรับทราบรูปแบบและแนวทางต่างๆ นำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน

- o อบรมหัวข้อ “บันทึกสื่อการสอนด้วยตนเอง กับชุดเครื่องมือ EZ studio” ในวันที่ 24 กรกฎาคม 2562 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับคณาจารย์ในการบันทึกสื่อการสอนด้วยตนเอง และสร้างความเข้าใจในการผลิตสื่อการเรียนการสอนที่น่าสนใจและมีประสิทธิภาพ

นอกจากการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย การดำเนินงานตามนโยบาย อธิการบดีและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักฯ และการดำเนินงานตาม กระบวนการสู่วิสัยทัศน์ สำนักฯ ได้ดำเนินงานโครงการบริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

1) ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม สำหรับการเรียนการสอนในระบบเปิด (MOOC) ภาคเหนือตอนบน

2) ที่ปรึกษามหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา ได้แก่

- o โครงการวิจัยพฤติกรรมผู้เรียนและรูปแบบ (Model) การใช้การเรียนการสอนออนไลน์ในระบบเปิด (Thai MOOC) ร่วมกับการสอนปกติของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเครือข่ายภาคเหนือตอนบน
- o โครงการวิจัยและพัฒนากรอบโครงสร้างหลักสูตรสำหรับการเรียนรู้ทักษะทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Curriculum Framework)
- o โครงการพัฒนาโมดูลเชื่อมโยงสำหรับมหาวิทยาลัย องค์กร สถาบันที่ให้บริการ MOOC (MOOC Provider)

3) สำนักฯ ร่วมกับสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) จัดทำโครงการดังนี้

- o โครงการสำรวจสถานภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อวางแผนและการพัฒนา
- o จัดทำระบบบริหารจัดการครุภัณฑ์ และโปรแกรมตรวจนับครุภัณฑ์ (Asset Management System)

4) สำนักฯ ร่วมกับสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด จัดทำโครงการประเมินระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด

5) สำนักฯ ร่วมกับสำนักงานขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำโครงการ ดังนี้

- o โครงการออกแบบและพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ CMU Lanna Portal
- o โครงการออกแบบและพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์เครือข่ายมหาวิทยาลัยยั่งยืนแห่งประเทศไทย

6) สำนักฯ ร่วมกับโครงการจัดตั้งศูนย์สื่อสารองค์กรและนักศึกษาเก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำโครงการดังนี้ 1) โครงการพัฒนาแอปพลิเคชันเยี่ยมชมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 360 องศา 2) โครงการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์แนวใหม่ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมเพื่อขับเคลื่อนบูรณาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

7) การบูรณาการ IT เข้ากับ Business อย่างเป็นระบบเพื่อยกระดับองค์กร พร้อมเข้าสู่ “New Digital Age” ได้จัดกิจกรรมการสัมมนาขึ้น เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2562 วิทยากรโดยคุณ ไพโรจน์ ร่วมวิบูลย์สุข ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ไอโนว์พลัส จำกัด

8) การบันทึกสื่อการสอนด้วยตนเอง กับชุดเครื่องมือ EZ studio ได้จัดโครงการอบรม หัวข้อ “บันทึกสื่อการสอนด้วยตนเอง กับชุดเครื่องมือ EZ studio” เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2562 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับคณาจารย์ในการบันทึกสื่อการสอนด้วยตนเอง และสร้างความเข้าใจในการผลิตสื่อการเรียนการสอนให้น่าสนใจและมีประสิทธิภาพ

9) การสร้าง Infographic เบื้องต้นด้วยโปรแกรม Adobe Illustrator ได้จัดอบรมขึ้น เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2562 การสร้างสื่อประเภทภาพเวกเตอร์ สำหรับใช้ประกอบในสื่อการเรียนการสอนประเภทต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียนช่วยสร้างความน่าสนใจ ความเข้าใจ และการจดจำได้ดียิ่งขึ้นทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดประสงค์ของการเรียนการสอนที่กำหนดไว้ได้อย่างง่ายและรวดเร็ว

10) การสร้างธุรกิจจาก Internet of Thing (IoT) จึงได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การสร้างธุรกิจจาก Internet of Thing (IoT) เมื่อวันที่ 10-12 มิถุนายน 2562 เพื่อพัฒนาศักยภาพ ผู้เข้าร่วมอบรมในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก และการใช้เทคโนโลยีผสมผสานกับการทำงานให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

11) พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เวอร์ชัน 2 CMU e-Document (Version 2) ซึ่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีประกาศใช้อย่างเป็นทางการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 เพื่อลดการใช้กระดาษภายในสำนักงาน และได้พัฒนาระบบ CMU e-Document (Version 2) เพื่อปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการใช้งานให้ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้งานมาก

12) สำนักฯ จัดการบรรยายพิเศษ ในหัวข้อ Winning Digital Transformation in the Digital Disruption World เพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัย และประชาชน รับรู้ถึงสถานการณ์ และ การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และ เสริมฐานความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมรับเทคโนโลยีในอนาคต ในวันที่ 16 กันยายน 2562