

การรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ AUN-QA ของหลักสูตรที่หน่วยงานเกี่ยวข้อง

AUN-QA 7 Support Staff Quality

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์คอมพิวเตอร์มีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 37 คน มีการวางแผนอัตรากำลัง โดยมีการแบ่งฝ่ายตามลักษณะงาน โดยมีการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน และแบ่งส่วนงานออกเป็น 3 ฝ่าย และมีการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน โดยจัดตั้งหน่วยนวัตกรรมบริการขึ้น ภายในฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบเครือข่าย สามารถแก้ไขปัญหาทางด้านระบบเครือข่าย รวมทั้งคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้แก่ผู้ใช้งานโดยตรง เพื่อลดขั้นตอนการส่งงานระหว่างฝ่ายเดิม และระยะเวลาการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า โดยมีการแบ่งปันข้อมูลระหว่างผู้ดูแลระบบเครือข่าย และหน่วยนวัตกรรมบริการ เพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด และแก้ไขปัญหาการรับงานระหว่างฝ่ายได้ดีขึ้นยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถสรุปหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายเพื่อตอบสนองพันธกิจมหาวิทยาลัย กิจกรรมการเรียนการสอน การวิจัย ดังนี้

ฝ่ายงาน	จำนวนบุคลากร	หน้าที่ความรับผิดชอบ
1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	8 คน	<ol style="list-style-type: none"> 1. สารบรรณ งานธุรการ 2. งานเลขานุการผู้บริหาร งานประชุม 3. งานการเงิน แผนงานและงบประมาณ งานจัดซื้อ จัดจ้าง 4. งานประกันคุณภาพการศึกษา งานบริหารความเสี่ยง งานการจัดการองค์ความรู้ 5. งานพัสดุ และครุภัณฑ์ 6. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงประจำปี 7. งานยืม-คืน เฉพาะกิจ 8. งานโอเปอเรเตอร์ และติดต่อสอบถาม 9. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย
2. ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการงานคอมพิวเตอร์ - หน่วยนวัตกรรมบริการ	19 คน	<ol style="list-style-type: none"> 1. งานขยายโครงข่าย - พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน infrastructure 2. งานสำรองและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล 3. งานบริการด้านดาต้าเซ็นเตอร์และระบบสารสนเทศ 4. งานประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สมรรถนะสูง 5. งานดูแลรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย 6. งานบริการโทรศัพท์ วิทยูส์สื่อสาร 7. งานจัดสรร-ยืมคืนคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง (หน่วยนวัตกรรมบริการ) 8. งานแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง (หน่วยนวัตกรรมบริการ)
3. ฝ่ายบริการการสอนและฝึกอบรม	10 คน	<ol style="list-style-type: none"> 1. บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2. งานบริการห้องเรียน 3. งานบริการการประชุม 4. งานบริการด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 5. งานบริการฝึกอบรม

ตาราง AUN-QA 7-1 : จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามคุณวุฒิ

บุคลากรสายสนับสนุน	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามคุณวุฒิ														
	ปีการศึกษา 2561					ปีการศึกษา 2562					ปีการศึกษา 2563				
	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	รวม	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	รวม	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป. เอก	รวม
1. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์		4	8		12		6	7		13		5	8		13
2. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		5	1		6		5	1		6		5	1		6
3. นักเทคโนโลยีการศึกษา		1			1		1			1		1			1
4. นายช่างเทคนิค	3				3	3				3	3				3
5. พนักงานคอมพิวเตอร์	6	2			8	6	2			8	6	3			9
6. พนักงานธุรการ		2			2		2			2		2			2
7. พนักงานรับโทรศัพท์		2			2		2			2		2			2
8. พนักงานซ่อมบำรุง	1				1	1				1	1				1
รวม					35					36					37

อ้างอิงข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ศูนย์คอมพิวเตอร์

หมายเหตุ: ลูกจ้างชั่วคราว ข้อมูลปีการศึกษา 2563

1. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบฯ 1 อัตรา
2. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 1 อัตรา
3. นักเทคโนโลยีการศึกษา 1 อัตรา
4. พนักงานคอมพิวเตอร์ 1 อัตรา

AUN-QA 9 Facilities and Infrastructure

9.3. ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์ประกอบที่เพียงพอและมีการปรับปรุงเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยฝ่ายบริการการสอนและฝึกอบรม ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนจำนวน 13 ห้อง มีการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ประเภทเช่าจำนวน 780 เครื่อง ให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีการจัดเช่าคอมพิวเตอร์สำหรับห้องปฏิบัติการ จะทำให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และหากเครื่องคอมพิวเตอร์เสีย จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ทดแทนทันที โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ 60 เครื่อง/ห้อง รายละเอียดดังนี้

ทั้งนี้ ในแต่ละห้องปฏิบัติการ ศูนย์คอมพิวเตอร์จะติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานสำหรับการเรียนการสอน และโปรแกรมเฉพาะทางสำหรับการเรียนการสอนด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการคำนวณ การออกแบบ การเขียนโปรแกรม เป็นต้น นอกจากนี้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ยังให้บริการพิมพ์งานสำหรับนักศึกษา โดยให้บริการที่อาคารเรียนรวม 1 และ 2 นอกจากนี้ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ทำข้อตกลงร่วมกับ google และ Microsoft เพื่อให้บริการ google account และ office 365 account เพื่อให้คุณากร บุคลากร และนักศึกษา ทำให้สามารถใช้เครื่องมือของ google และ Microsoft เช่น Google Meet, google classroom, Ms team สำหรับช่วยในกิจกรรมการเรียนการสอนงานวิจัย ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์อย่างมาก ในการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์

ในปีงบประมาณ 2564 ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้เสนอขอของบประมาณเพื่อปรับปรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1- 8 และห้องบริการคอมพิวเตอร์ เพื่อซ่อมแซมและปรับปรุงผนังห้อง พื้นห้อง ระบบไฟฟ้า ตลอดจนครุภัณฑ์โต๊ะ เก้าอี้ ให้มีความทันสมัยพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นไปตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ในยุทธศาสตร์หลักที่ 5 การบริหารงานที่นำสมัย เป็นธรรม และการสร้างระบบนิเวศแห่งการเรียนรู้ ขณะนี้อยู่ในกระบวนการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ

ข้อมูลการสนับสนุนด้านการเรียนการสอนออนไลน์ (ช่วงการระบาดของ COVID-19) ตามภารกิจของศูนย์ ดังนี้

- การให้บริการโปรแกรมสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์ : Virtual Application (VA และ VD) โดยมีแผนขยายจำนวนโปรแกรมและรองรับผู้ใช้งานให้มากขึ้นในอนาคต
- การให้บริการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายภายใน (Intranet) ของมหาวิทยาลัยจากระยะไกลผ่าน internet (บริการ SUT VPN)
- จัดกิจกรรมฝึกอบรมเกี่ยวกับการการเรียนการสอน และการทำงานออนไลน์ เช่น จัดอบรมการใช้ Google Meet, OBS Studio, MS Teams และ Zoom
- ให้บริการ แนะนำ ปรีกษา ตอบคำถาม ช่วยเหลือ แก้ไข ระบบ SUT Office 365, SUT g.dot, SUT ADTT แก่นักศึกษาและบุคลากร ที่ลงทะเบียนทาง internet ทุกช่องทาง อาทิ โทรศัพท์, Facebook, Line

อ้างอิงข้อมูล: ฝ่ายบริการการสอนและฝึกอบรม ศูนย์คอมพิวเตอร์

9.4 สิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT, e-Learning ที่เพียงพอและมีการปรับปรุงเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการเรียนการสอนและการวิจัย

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์คอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่าย ได้มีการปรับปรุงระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยโดยมีการขยายโครงข่ายระบบ Lan และ Wifi เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบเครือข่ายและขยายระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับผู้ใช้งานได้มากขึ้นในปีการศึกษา 2563 ที่ผ่านมา มีการจัดเช่าวงจร internet ผ่านบริษัท True โดยมีความเร็ว (Domestic 6Gbps/Inter 2Gbps) และมีวงจร internet อีกเส้นทางจาก Uninet โดยมีความเร็ว Domestic 10Gbps ซึ่งจะสามารถรองรับผู้ใช้งานที่เพิ่มขึ้นได้ และศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่าย (Digital IT Infrastructure) (ในเฟสที่ 3) มาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบเครือข่ายและระบบเครือข่ายไร้สายของมหาวิทยาลัย รองรับการเรียนการสอนออนไลน์ และตอบสนองการมุ่งสู่ smart university ของมหาวิทยาลัย

ปัจจุบันมีการติดตั้งจุดให้บริการเครือข่ายไร้สายทั้งสิ้น 1,406 จุด ซึ่งครอบคลุมพื้นที่อาคารสำนักงาน พื้นที่การเรียนการสอน และพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (learning space) และพื้นที่พักอาศัยของนักศึกษา ซึ่งตอบสนองต่อกิจกรรมการเรียนการสอน การวิจัย การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการค้นคว้านอกห้องเรียนได้

ข้อมูลการสนับสนุนด้านการเรียนการสอนออนไลน์ (ช่วงการระบาดของ COVID-19) ตามภารกิจของศูนย์ ดังนี้

- ดำเนินการปรับปรุงระบบเครื่องสำรองไฟขนาด 40 kva และระบบเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง (Generator) รองรับระบบ Internet Data Center ของมหาวิทยาลัย ทำให้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสามารถใช้งานได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
- ตรวจสอบความแรงของสัญญาณ wifi ภายในอาคารหอพักนักศึกษา เพื่อเสนอแผนปรับปรุงแก้ไขปัญหาการใช้งาน internet บริเวณหอพักนักศึกษา
- จัดทำแผนโครงการปรับปรุงระบบเครือข่ายไร้สาย (Wifi) ประจำกลุ่มอาคารวิชาการ 1-2
- จัดทำแผนโครงการปรับปรุงพื้นที่การเรียนรู้ อาคารเทพรัตนวิทยรักษ์ (ศูนย์เครื่องมือ 12)
- จัดทำแผนโครงการปรับปรุงสัญญาณระบบเครือข่ายไร้สาย รองรับพื้นที่การเรียนรู้กลุ่มอาคารหอพัก S1-S16 และ S18
- ปรับปรุงระบบเครือข่ายไร้สาย หอพัก S13,16,18 อาคารบริหาร อาคารบรรณสาร ส่วนอาคารสถานที่ ตามโครงการปรับปรุงพื้นฐานระบบเครือข่าย (Digital IT Infrastructure) เฟสที่ 3
- ดำเนินการประสานงาน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เพื่อเชื่อมต่อระบบเครือข่ายของโรงพยาบาลที่อาคารสุรพัฒน์ 2 ในการจัดสร้างศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด -19
- ดำเนินการขยายการใช้งานระบบเครือข่ายและระบบโทรศัพท์ เพื่อจัดตั้งศูนย์ประสานงานด้านข้อมูลเกี่ยวกับวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ห้องประชุมสารวิธานส่วนประชาสัมพันธ์

การดำเนินการด้านระบบ internet Data Center

- จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับหน่วยงานภายใน เพื่อรองรับระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย อาทิ ระบบประเมินความเสี่ยงการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (<http://netcovid.sut.ac.th>) ระบบจองห้องที่นั่ง ห้องเรียนออนไลน์ <https://mydesk.sut.ac.th>)
- จัดสร้างระบบ intermediateCA server เชื่อมต่อกับ Thai University Consortium (Root server) เพื่อออก certificate สำหรับคณาจารย์-บุคลากร ในการจัดทำระบบ Digital Signature ของมหาวิทยาลัย
- การแก้ไขระบบสารสนเทศ และการกู้คืนข้อมูลระบบสารสนเทศ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มีตัวชี้วัด สำหรับงานบริการ ด้าน Internet data Center ดังนี้
 - ระยะเวลาที่ระบบ IDC ไม่สามารถบริการหรือใช้งานได้ ไม่เกิน 8 ชม.ต่อปี
 - ระยะเวลาในการแก้ Mail Server ให้แล้วเสร็จภายใน 3 ชม. ทำการ
 - ระยะเวลาในการแก้ web server ให้แล้วเสร็จภายใน 3 ชม. ทำการ
 - ระยะเวลาการกู้คืนระบบสารสนเทศ ไม่เกิน 3 ชม.ทำการ ต่อข้อมูลไม่เกิน 500 GB

ลำดับ	เดือน	เหตุการณ์	ระยะเวลาการแก้ไข / การกู้คืนระบบสารสนเทศ
1.	ส.ค.63	แก้ไขระบบ vdi จากเหตุไฟดับ ทำให้เครื่อง virtual server บางเครื่องไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ	1 ชม. 30 นาที
2.	ส.ค.63	recover ข้อมูล vm server : 203.158.7.71 ของศูนย์บรรณสาร มีการร้องขอให้ทำการ recover เนื่องจากข้อมูลสูญหาย	3 ชม.
3.	ธ.ค.63	recover ฐานข้อมูลระบบ mysql cluster : beta.sut.ac.th	3 ชม.
4.	ม.ค.64	recover vmserver : cste.sut.ac.th ตรวจสอบพบเว็บไซต์ไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ	1 ชม 30 นาที
5.	มี.ค.64	ทำการ recover ข้อมูล mailbox ผู้ใช้งาน 1 account เนื่องจากผู้ใช้งานทำเอกสารหายระหว่าง การ sync mail จาก Microsoft outlook	3 ชม.
6.	พ.ค. 64	recover ข้อมูล virtual server เบญญาลัย เนื่องจาก server โดน hack	3 ชม.

อ้างอิงข้อมูล: ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์

ตาราง AUN-OA-9-4-2 : จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้นักศึกษาต่อ FTES ปีการศึกษา 2563

รายละเอียด	ประเภท (จำนวนเครื่อง)			รวมทั้งหมด
	Computer (a)	Notebook (b)	mobile device ต่าง ๆ	
1. มหาวิทยาลัยจัดให้นักศึกษา จำแนกตามหน่วยงาน				
- ศูนย์คอมพิวเตอร์	942			942
- ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-			-
- ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	-			-
2. นักศึกษามีการใช้อุปกรณ์เชื่อมต่อ wifi กับมหาวิทยาลัย (สถานะการโควิ นศ.อาจเข้าพื้นที่น้อย)	1,974 (ข้อมูล ณ วันที่ 23 ก.ค. 64)		13,016 (ข้อมูล ณ วันที่ 23 ก.ค. 64)	14,990 (ข้อมูล ณ วันที่ 23 ก.ค. 64)
รวมทั้งหมด	2,916 (c = a+b)		13,016..	15,932
3. FTES (จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า) ข้อมูลจากส่วนแผนงาน (d)				
4. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้นักศึกษา* ต่อ FTES [สูตร e1 = c/d ; e1 : 1]				15,932. : (เครื่อง : คน)
หรือจำนวน FTES : เครื่องคอมพิวเตอร์* [สูตร e2 = d/c ; e2 : 1]			 : 15,932 (คน : เครื่อง)

อ้างอิงข้อมูล: ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบริการการสอนและฝึกอบรม ศูนย์คอมพิวเตอร์

ตาราง AUN-OA-9.4-3 : วันและเวลาที่ให้บริการของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนและฝึกปฏิบัติ ปีการศึกษา 2563

วันทำการ	ช่วงเวลาที่ให้บริการ	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
วันจันทร์ ถึง วันศุกร์		
วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เปิดเทอม)	07.30 น. – 20.00 น.	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1-13, ห้องบริการคอมพิวเตอร์ 1-2
วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เปิดเทอม, ช่วงสอบ)	08.30 น. – 16.30 น.	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1-13, ห้องบริการคอมพิวเตอร์ 1-2
วันเสาร์ วันอาทิตย์ และ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ปิดบริการ		
ก่อนสอบ		
วันจันทร์ ถึง วันศุกร์	07.30 น. – 20.00 น.	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1-13, ห้องบริการคอมพิวเตอร์ 1-2
วันจันทร์ ถึง วันศุกร์	-	-
วันเสาร์ วันอาทิตย์ และ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ปิดบริการ		
ระหว่างสอบ		
วันจันทร์ ถึง วันศุกร์	08.30 น. – 16.30 น.	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1-13, ห้องบริการคอมพิวเตอร์ 1-2
วันจันทร์ ถึง วันศุกร์	-	-
วันเสาร์ วันอาทิตย์ และ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ปิดบริการ		

อ้างอิงข้อมูล: ฝ่ายบริการการสอนและฝึกอบรม ศูนย์คอมพิวเตอร์

AUN-QA 10 Quality Enhancement

10.5 คุณภาพการสนับสนุนการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องสมุด,ห้องปฏิบัติการ,สิ่งอำนวยความสะดวกด้าน IT และการบริการนักศึกษา) อยู่ภายใต้การประเมินผลและการเพิ่มประสิทธิภาพ ผลการดำเนินงาน

1) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยฝ่ายบริการการสอนและฝึกอบรม ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับการเรียนการสอนจำนวน 13 ห้อง โดยมีพื้นที่ใช้สอย 1,820 ตารางเมตร และมีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวน 780 เครื่อง โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ 60 เครื่อง/ห้อง รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่	อาคาร	ห้องปฏิบัติการ	พื้นที่ใช้สอย
1.	อาคารเรียนรวม 1	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1-4	560 ตารางเมตร
2.	อาคารเรียนรวม 2	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 5-8	560 ตารางเมตร
3.	อาคารเครื่องมือ 5	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 9	140 ตารางเมตร
4.	อาคารเครื่องมือ 6	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 10-11	280 ตารางเมตร
5.	อาคารเครื่องมือ 7	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 12-13	280 ตารางเมตร

ทั้งนี้ ในแต่ละห้องปฏิบัติการ ศูนย์คอมพิวเตอร์จะติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานสำหรับใช้ในการเรียนการสอน และโปรแกรมเฉพาะทางสำหรับการเรียนการสอนด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการคำนวณ การออกแบบ การเขียนโปรแกรม เป็นต้น

นอกจากนี้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ยังให้บริการพิมพ์งานสำหรับนักศึกษา โดยให้บริการที่อาคารเรียนรวม 1 และ 2 และให้บริการ SUT office 365,SUT-Microsoft Imagine ทั้งนี้ นักศึกษาสามารถออกไปสมัครขอใช้งานบริการดังกล่าวได้ที่ <http://ccs.sut.ac.th/2012/>

การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ภาคการศึกษาที่ 1/2563 ฝ่ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ให้บริการการเรียนการสอนห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1-13 จำนวน 5,760 ชั่วโมง โดยคิดเป็นความคุ้มค่าในการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ได้ 105.49%

ภาคการศึกษาที่ 2/2563 ฝ่ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ให้บริการการเรียนการสอนห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1-13 จำนวน 4,824 ชั่วโมง โดยคิดเป็นความคุ้มค่าในการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ได้ 88.35%

ภาคการศึกษาที่ 3/2563 ฝ่ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ให้บริการการเรียนการสอนห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1-13 จำนวน 4,524 ชั่วโมง โดยคิดเป็นความคุ้มค่าในการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ได้ 82.86%

นอกจากการให้บริการการเรียนการสอนตามรายวิชาแล้ว ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้จัดให้มีห้องสำหรับฝึกทักษะเพิ่มเติม หรือทำงานโครงการต่าง ๆ จำนวน 2 ห้อง อาคารเรียนรวม 1 และ 2 โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา 08.30-20.00 น.

ทั้งนี้ศูนย์คอมพิวเตอร์ ใช้ช่องทางในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ การให้บริการด้านต่าง ๆ โดยทำการสำรวจทุกภาคการศึกษา และนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) สิ่งอำนวยความสะดวกด้าน IT

ศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการคอมพิวเตอร์ เป็นผู้รับผิดชอบจัดหาและติดตั้งอุปกรณ์และเชื่อมต่อให้ทุกหน่วยงานได้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต รองรับกิจกรรมการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และการค้นคว้านอกห้องเรียน ซึ่งเป็นบริการหลักของศูนย์คอมพิวเตอร์ และมีบริการอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกด้าน IT โดยมีตัวชี้วัดที่เป็นตัวบ่งบอกคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน IT และการบริการนักศึกษา ของปีการศึกษา 2563 ดังนี้

เกณฑ์ตัวชี้วัด (งานระบบ internet data center)	แผน	ผล
<input type="checkbox"/> ระยะเวลาที่ระบบ IDC ไม่สามารถบริการหรือใช้งานได้ ไม่เกิน 8 ชม.ต่อปี	8 ชม.	8 ชม.
<input type="checkbox"/> ระยะเวลาในการแก้ Mail Server ให้แล้วเสร็จภายใน 3 ชม. ทำการ	3 ชม.	0 ชม.
<input type="checkbox"/> ระยะเวลาในการแก้ web server ให้แล้วเสร็จภายใน 3 ชม. ทำการ	3 ชม.	0 ชม.
<input type="checkbox"/> ระยะเวลาการกู้คืนระบบสารสนเทศ ไม่เกิน 3 ชม.ทำการ ต่อข้อมูลไม่เกิน 500 GB	3 ชม.	2.5 ชม.
<input type="checkbox"/> ร้อยละของการป้องกันได้เมื่อเกิดภัยคุกคามระบบเครือข่าย	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
<input type="checkbox"/> ร้อยละของการเกิดการ hack ระบบสารสนเทศและสามารถควบคุมได้	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
<input type="checkbox"/> ร้อยละของการเกิดการ hack ระบบสารสนเทศ และไม่สามารถควบคุมได้	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0
เกณฑ์ตัวชี้วัด (งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม)		
<input type="checkbox"/> ระยะเวลาใช้งานไม่ได้ (Downtime) ของสัญญาณใช้งาน Internet ไม่เกิน 8 ชม./ปี	8 ชม.	8 ชม.
<input type="checkbox"/> ระยะเวลาในการแก้ปัญหาอุปกรณ์ระบบเครือข่าย (Access Point, Switch) ไม่เกิน 4 ชม./จุด (ไม่รวมกรณี สายสัญญาณเครือข่ายมีปัญหา)	4 ชม./จุด	6.08 ชม./จุด

<input type="checkbox"/> ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาโทรศัพท์ ไม่เกิน 7 ชม./จุด	7 ชม./จุด	9.63 ชม./จุด
<input type="checkbox"/> ระยะเวลาในการแก้ปัญหาโครงข่ายสายสัญญาณระบบเครือข่าย (Optical Fiber Cable) และระบบสายสัญญาณโทรศัพท์พื้นฐาน ไม่เกิน 7-15 วัน	7-15 วัน	4 วัน

ทั้งนี้ จากข้อมูลการดำเนินงานพบว่า มีการให้บริการประเภทการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ระบบเครือข่าย (Access Point, Switch) และ การแก้ไขปัญหาโทรศัพท์ ซึ่งมีค่าเกินตัวชี้วัดกำหนด ทางฝ่ายฯได้ทำรายงานและนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์คอมพิวเตอร์ ทุกๆ เดือน เพื่อติดตามค่าของตัวชี้วัดให้ดียิ่งขึ้นในทุก ๆ ภาคการศึกษา

อ้างอิงข้อมูล : ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์

AUN-QA 11 Output

11.5 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการติดตามความก้าวหน้าและมีการวิเคราะห์ผลที่ได้ว่าเป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น (benchmorked)

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์คอมพิวเตอร์มีช่องทางในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยทำการสำรวจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจารย์-บุคลากร และนักศึกษา ทุกภาคการศึกษา และนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้การให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งในปีการศึกษา 2563 ศูนย์ฯ ได้ทำการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ ดังรายละเอียดนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

- คณาจารย์และบุคลากร มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.12 คะแนน
- นักเรียน นักศึกษา และบัณฑิตศึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.84 คะแนน

ทั้งนี้เมื่อทำการเปรียบเทียบข้อมูลกับผลการดำเนินการที่ผ่านมา มีผลดังรายละเอียดนี้

1. คณาจารย์และบุคลากร

ผู้ประเมิน	จำนวนผู้ประเมิน	คิดเป็นร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	40	24.39
บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป	124	75.61
รวม	164	100

ตาราง AUN-QA 11.5-1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณาจารย์และบุคลากร

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ(5คะแนน)
1.	การให้บริการยืมคืนเฉพาะกิจ (เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ วิทยุสื่อสาร และอื่นๆ)	4.31
2.	การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบสำหรับสำนักงาน (เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์)	4.29
3.	การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมลิขสิทธิ์ สำหรับการเรียนการสอน	4.04
4.	การให้บริการระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบโทรศัพท์ (เช่น Internet, wifi, Lan, IP Phone)	4.02
5.	การให้บริการด้าน Internet Data Center เช่น การจัดสรร Virtual Server-webhosting, ข้อมูลสารสนเทศ เช่น internet-email account)	4.04
6.	การเฝ้าระวังด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (เช่น ระบบป้องกัน Firewall,IDS,IPS,Mail Gateway)	4.07
7.	การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ (ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์, ระบบรักษาความปลอดภัย, อื่น ๆ)	4.12
8.	การให้บริการโอนสายโทรศัพท์ (Operator)	4.14
9.	การจัดอบรมทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล แก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	4.05
10.	ความพึงพอใจภาพรวมในการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์	4.12
รวม (เฉลี่ย)		4.12

2. นักเรียน นักศึกษา และบัณฑิตศึกษา

ผู้ประเมิน	จำนวนผู้ประเมิน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน (โครงการห้องเรียนวิทยาศาสตร์)	4	0.29
นักเรียน (โรงเรียนสุรวิวัฒน์)	7	0.50
นักศึกษาปริญญาตรี	1,361	97.63
นักศึกษาปริญญาโท	16	1.15
นักศึกษาปริญญาเอก	6	0.43
รวม	1,394	100

ตาราง AUN-QA 11.5-1-1 : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นักเรียน นักศึกษา และบัณฑิตศึกษา)

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ(5คะแนน)
1.	ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ ยืม – คืนวิทยุสื่อสารและอื่น ๆ	3.87
2.	การให้บริการระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบโทรศัพท์ (เช่น Internet, Wi-Fi, Lan)	3.74
3.	การให้บริการด้านโปรแกรมประยุกต์ (เช่น google app for education,SUT-Office365, SUT-HPCC, Web hosting)	3.96
4.	การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ (ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์, ระบบรักษาความปลอดภัย, อื่น ๆ)	3.77
5.	การให้คำแนะนำปรึกษา แก้ไขปัญหา การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน	3.85
6.	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องปฏิบัติการ	3.81
7.	ความพึงพอใจในภาพรวมในการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์	3.88
รวม (เฉลี่ย)		3.84

ตาราง AUN-QA 11.5-2 : ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คณาจารย์และบุคลากร)

<p>สิ่งที่พึงพอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> บุคลากรให้บริการดี ว่องไว มีคุณภาพ ด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง</p> <p><input type="checkbox"/> ให้คำแนะนำแก้ปัญหาทางโทรศัพท์ได้ดี กรณีมีปัญหา setting LAN internet</p> <p><input type="checkbox"/> มีการจัดอบรมที่หลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานดีมาก</p>
<p>สิ่งที่ไม่พึงพอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> ความซับซ้อนในการเข้าถึง/ การแจ้งซ่อม</p> <p><input type="checkbox"/> พบปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณ Wi-Fi หาย, internet ช้า บ่อยมาก ระบบเครือข่ายยังไม่เสถียร</p> <p><input type="checkbox"/> สำหรับเครื่องถ่ายเอกสารของสาขาวิชา เป็นเครื่องเล็กถ่ายจำนวนมากไม่ได้ Scan เอกสารไม่ดี และแจ้งซ่อมมาช้า</p>
<p>ข้อเสนอแนะอื่นๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ระบบ internet Wi-Fi Lan ไม่ครอบคลุมห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ โดยเฉพาะฝั่งอาคารสุรพัตน์ 5-6</p> <p><input type="checkbox"/> ข้อมูลที่สำคัญๆและต้องดำเนินการโดยเร็วควรส่งมาทางอีเมลของบุคลากรในมหาลัยด้วยเพื่อป้องกันการตกหล่นของข่าวสารได้ในระดับหนึ่ง</p> <p><input type="checkbox"/> ระบบแจ้งซ่อม ควรให้มีการติดตามสถานะงานได้</p>

- เสนอให้มีสำรวจความต้องการระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบโทรศัพท์ (เช่น Internet, Wi-Fi, Lan, IP Phone)
- การจัดอบรม ด้านเทคนิค และด้านเครื่องมือที่จำเป็นในการทำงาน หลังจากนั้นมากขึ้นจะดีมากครับ

ตาราง AUN-QA 11.5-2-2 : ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นักเรียน นักศึกษา และ บัณฑิตศึกษา)

สิ่งที่พึงพอใจ

- อาจารย์ ผู้สอน แนะนำดี การให้คำแนะนำที่ดีและสุภาพ
- การแจกโปรแกรมในการเรียนการสอนดีเยี่ยม กับการแนะนำการป้องกัน ransomware
- ใส่ใจในการให้ข้อมูลนักศึกษาแนะนำการเรียนการสอนที่เข้าใจมากยิ่งขึ้น
- การสอนที่เป็นระเบียบและมีระบบมีความทันสมัย พร้อมในการสอน
- มีโปรแกรมพื้นฐานครบ คอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อนักศึกษา
- การให้บริการด้านโปรแกรมประยุกต์
- คอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อนักศึกษา
- การให้บริการด้านโปรแกรมประยุกต์ (เช่น google app for education,SUT-Office365, SUT-HPCC, Web hosting)
- อยากให้คอมพิวเตอร์ที่อาคารบรรณสารเก่ามีโปรแกรมที่ใช้ศึกษาประเภท solid work AutoCAD
- สิ่งอำนวยความสะดวกจำพวกเก้าอี้ต่าง ๆ และ internet ที่ดี
- มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อนักศึกษา มีโปรแกรมประยุกต์ให้หลากหลายแนะนำปรึกษา แก้ไขปัญหา การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน
- คอมพิวเตอร์ค่อนข้างรวดเร็ว มีปัญหาบ้าง เช่น อุปกรณ์ไม่ครบ หรือตัวเครื่องมีปัญหา

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

- ความไม่พร้อมของห้องเรียน เนื่องจากสถานการณ์โควิด
- Wi-Fi หลุดการเชื่อมต่อบ่อย มีไม่ค่อยมีความเสถียรในการใช้งานที่ต่อเนื่องส่งผลการเรียนออนไลน์ผ่าน ชุมทำให้ ping ขึ้นแล้วภาพกระตุก
- Wi-Fi หลุดบ่อย sut e-Learning ล่มง่าย
- แป้นกดไม่ค่อยติด แป้นรองเมาส์เลื่อนง่ายและเล็กเกิน
- คุณภาพของ internet มทส. เเทมนี้แย่มากจริงๆ รวมถึงเว็บของทางมหาวิทยาลัย ช่วงที่จำเป็นมักจะใช้ไม่ได้
- ให้บริการช้าและตอบไม่ตรงคำถามที่ต้องการค่ะ
- Internet Wi-Fi ช้ามากค่ะ (โดยเฉพาะ หอพัก นศ.)

<input type="checkbox"/> เมื่อมีปัญหาในการเข้าใช้บริการ internet ภูเก็ตโทรศัพท์ติดต่อสอบถามยาก ไม่มีคนรับโทรศัพท์, ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ไม่ทั่วถึง, คอมพิวเตอร์ที่ห้องปฏิบัติการทักทายมากเกินไป ต้องรอนานมากกว่าจะได้ใช้ <input type="checkbox"/> เวลาจะลงโปรแกรมที่เรียนดิตรหัสผ่าน ขอรหัสผ่านยาก <input type="checkbox"/> ความไว internet ช้ามาก เครื่องช้ามากเวลาสอบคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องก็ต่างกันบางเครื่องช้ามาก ๆ เสียเวลาในการทำข้อสอบ
ข้อเสนอแนะอื่นๆ <input type="checkbox"/> อยากให้ Wi-Fi แรงขึ้นอีกนิด คนละ 10/10 Mbps ก็ได้ และอยากให้เพิ่มจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ให้สัญญาณดีทุกห้อง เพราะตอนนี้ได้มา 1-2 ซีด <input type="checkbox"/> การเรียนปิดกั้นที่จะแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมชั้น ซึ่งไม่ใช่ความผิดของคุณ์คอมพิวเตอร์แต่หากจะดีกว่านี้ถ้าเอาที่กั้นเป็นแบบใสแทน <input type="checkbox"/> ช่วงที่มีการจัดสอบ ควรจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความพร้อมและรวดเร็ว <input type="checkbox"/> ควรเปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ด้วยครับ เนื่องจากว่ามีนักศึกษาที่ไม่มีอินเทอร์เน็ตเป็นของตัวเองที่มีงานเร่งด่วนที่อาจารย์มอบหมาย หรืออาจจะทำงานที่ต้องใช้เวลานาน ๆ อย่างต่อเนื่อง <input type="checkbox"/> โต๊ะเก้าอี้ควรมีสำรองไว้ เพราะบางครั้งนักศึกษาเข้าเรียนเยอะ <input type="checkbox"/> ปรับปรุงเรื่องพื้น เนื่องจากเรียนในห้องเรียนแล้วมีคนลื่นล้มเกือบทุกสัปดาห์ ลื่นโดยการนั่งบนเก้าอี้ และเปลี่ยนคีย์บอร์ดที่กดได้ง่ายกว่านี้

อ้างอิงข้อมูล: ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบริการการสอนและฝึกอบรม ศูนย์คอมพิวเตอร์