**การรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ AUN-QA ของศูนย์คอมพิวเตอร์**

**ศูนย์คอมพิวเตอร์**

**ประจำปีการศึกษา 2564 (16 สิงหาคม 2564 - 7 สิงหาคม 2565)**

**AUN-QA 6 Student Support Services**

**6.5 The competences of the support staff rendering student services are shown to be identified for recruitment and deployment. These competences are shown to be evaluated to ensure their continued relevance to stakeholders needs. Roles and relationships are shown to be well-defined to ensure smooth delivery of the services.**

**- อธิบายถึงมีการกำหนดสมรรถนะ ความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนที่ชัดเจน เกี่ยวข้องกับความสามารถในการให้บริการผู้เรียน มีการกำหนดวิธีการประเมินผลที่มีความชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่า สามารถให้บริการกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ**

**ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์**

ศูนย์คอมพิวเตอร์มีบุคลากรจำนวน 37 คน และแบ่งโครงสร้างหน่วยงานออกเป็น 3 ฝ่ายตามลักษะงาน มีการวิเคราะห์และจัดอัตรากำลังตามความเหมาะสมกับภาระงานที่แต่ละฝ่ายรับผิดชอบดูแล และยังมีการทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานเพื่อให้มีความคล่องตัวและทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการจัดตั้งหน่วยนวัตกรรมบริการขึ้นภายในฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการคอมพิวเตอร์ เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาทางด้าน ระบบเครือข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้แก่ผู้ใช้งานโดยตรง เพื่อลดขั้นตอนการส่งงานระหว่างฝ่าย และลดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีการแบ่งปันข้อมูลระหว่างผู้ดูแลระบบเครือข่ายและหน่วยนวัตกรรมบริการ เพื่อช่วยให้ค้นหาสาเหตุของปัญหาได้อย่างรวดเร็วและแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น และลดปัญหาการรับ-ส่งงานกลับไปกลับมาระหว่างฝ่าย ซึ่งสามารถสรุปหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายเพื่อตอบสนองพันธกิจมหาวิทยาลัย กิจกรรมการเรียนการสอน และการวิจัย ดังนี้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ฝ่ายงาน** | **จำนวนบุคลากร** | **หน้าที่ความรับผิดชอบ** |
| 1.ฝ่ายบริหารงานทั่วไป | 8 คน | 1. สารบรรณ งานธุรการ  2. งานเลขานุการผู้บริหาร งานประชุม  3. งานการเงิน แผนงานและงบประมาณ งานจัดซื้อ จัดจ้าง  4. งานประกันคุณภาพการศึกษา งานบริหารความเสี่ยง งานการจัดการองค์ความรู้  5. งานพัสดุ และครุภัณฑ์  6. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ประจำปี  7. งานยืม-คืน เฉพาะกิจ  8. งานโอเปอเรเตอร์ และติดต่อสอบถาม  9. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย |
| 2. ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการงานคอมพิวเตอร์  - หน่วยนวัตกรรมบริการ | 19 คน | 1. งานขยายโครงข่าย - พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน infrastructure  2. งานสำรองและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล  3. งานบริการด้านดาต้าเซ็นเตอร์และระบบสารสนเทศ  4. งานประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สมรรถนะสูง  5. งานดูแลรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย  6. งานบริการโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร  7. งานจัดสรร–ยืมคืนคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง (หน่วยนวัตกรรมบริการ)  8. งานแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง (หน่วยนวัตกรรมบริการ) |
| 3.ฝ่ายบริการการสอนและฝึกอบรม | 10 คน | 1. บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์  2. งานบริการห้องเรียน  3. งานบริการการประชุม  4. งานบริการด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์  5. งานบริการฝึกอบรม |

ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้มีการกำหนดสมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ และวิธีการประเมินผลของบุคลากรสายสนับสนุนตามตำแหน่งงานอย่างชัดเจนตั้งแต่ในขั้นตอนการรับสมัครงาน และยังคำนึงถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ โดยในขั้นตอนการรับสมัครงานจะมีการระบุคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ทักษะการทำงานที่จำเป็น และภาระหน้าที่เฉพาะตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน

ในปีการศึกษา 2564 ศูนย์คอมพิวเตอร์มีการประกาศรับสมัครงานจำนวน 1 ตำแหน่ง คือ ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป โดยมีการกำหนดสมรรถนะที่ต้องการ ดังนี้

**คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป**

* การศึกษา : ปริญญาตรี ทางด้านวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ บริหารธุรกิจ นิเทศศาสตร์

**ทักษะการทำงานที่จำเป็น:**

* มีความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี
* มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล
* มีความรู้ความสามารถในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงจัดทำเอกสารสรุปข้อมูลบนโปรแกรมสำเร็จรูปได้เป็นอย่างดี
* สามารถจัดทำสื่อคอมพิวเตอร์กราฟฟิก หรือการจัดทำ Animation ได้เป็นอย่างดี
* สามารถใช้งาน Social Media ประยุกต์เข้ากับงานได้เป็นอย่างดี

**ภาระหน้าที่เฉพาะตำแหน่ง:**

* งานงบประมาณแผนปฏิบัติการ : รับผิดชอบประสานจัดทำคำของบประมาณและแผนปฏิบัติการ จัดประชุม สรุปรายงานข้อมูลบันทึกลงระบบงบประมาณและแผนปฏิบัติการประจำปี
* งานบริหารทั่วไป รับผิดชอบ :
  + งานจัดซื้อ/จัดจ้าง : รับผิดชอบประสานงานบริษัทภายนอกและรวบรวมข้อมูลด้านการจัดซื้อ จัดจ้างภายในหน่วยงาน และจัดเตรียมเอกสารการจัดซื้อ/จัดจ้างกับส่วนพัสดุ
  + งานการเงิน : รับผิดชอบกำกับดูแลเงินสำรองจ่าย ทำรายงานการเบิกจ่าย จัดเก็บรักษาบัญชีเงินสำรองจ่าย ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  + งานสำรวจครุภัณฑ์ : รับผิดชอบการจัดทำฐานข้อมูลครุภัณฑ์ของศูนย์ฯ กำกับดูแลการใช้งาน การยืม คืนครุภัณฑ์ จัดประชุมคณะกรรมการ รายงานผลการสำรวจครุภัณฑ์ประจำปีพร้อมส่ง รายงานให้มหาวิทยาลัย และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  + งานบุคคล : รับผิดชอบการบริหารงานบุคคล การวิเคราะห์อัตรากำลัง ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร รวมถึงการเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  + งานร่าง-พิมพ์หนังสือและเอกสารต่าง ๆ
* งานเฉพาะกิจของมหาวิทยาลัย หรือ งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

อ้างอิง https://recruit.sut.ac.th/SUT\_Recruit\_Sys/TempFile/uploads/JobAnnouncement/482\_3.pdf

นอกจากนี้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ยังกำหนดสมรรถนะที่ต้องการของตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถดูรายละเอียดได้จากเว็บไซต์ https://recruit.sut.ac.th/SUT\_Recruit\_Sys/TempFile/uploads/JobAnnouncement/32\_3.pdf

ส่วนการกำหนดสมรรถนะที่ต้องการของตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์ สามารถดูรายละเอียดได้จากเว็บไซต์

https://recruit.sut.ac.th/SUT\_Recruit\_Sys/TempFile/uploads/JobAnnouncement/183\_3.pdf

**ตาราง AUN-QA 6.5-1 : จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามคุณวุฒิ**

| **บุคลากรสายสนับสนุน** | **จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามคุณวุฒิ** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ปีการศึกษา 2563** | | | | | **ปีการศึกษา 2564** | | | | |
| **ต่ำกว่า ป.ตรี** | **ป.ตรี** | **ป.โท** | **ป.เอก** | **รวม** | **ต่ำกว่า ป.ตรี** | **ป.ตรี** | **ป.โท** | **ป.เอก** | **รวม** |
| 1. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์ |  | 5 | 8 |  | 13 |  | 5 | 8 |  | 13 |
| 1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |  | 5 | 1 |  | 6 |  | 5 | 1 |  | 6 |
| 1. นักเทคโนโลยีการศึกษา |  | 1 |  |  | 1 |  | 1 |  |  | 1 |
| 1. นายช่างเทคนิค | 3 |  |  |  | 3 | 3 |  |  |  | 3 |
| 1. พนักงานคอมพิวเตอร์ | 6 | 3 |  |  | 9 | 6 | 3 |  |  | 9 |
| 1. พนักงานธุรการ |  | 2 |  |  | 2 |  | 2 |  |  | 2 |
| 1. พนักงานรับโทรศัพท์ |  | 2 |  |  | 2 |  | 2 |  |  | 2 |
| 1. พนักงานซ่อมบำรุง | 1 |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  | 1 |
| **รวม** |  |  |  |  | **37** |  |  |  |  | **37** |