

# ยินดีต้อนรับ

## คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงานสนับสนุนวิชาการ ประจำปีการศึกษา 2560

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ประธานกรรมการ
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีรยุทธ ลีวพรเจริญวงศ์ กรรมการและเลขานุการ
- นางสาวนิษฐา สีนสงวน ผู้ช่วยกรรมการและเลขานุการ
- นางสาวสุประวีณ์ บวรวิศวยศ ผู้ประสานงานส่วนกลาง

# หัวข้อนำเสนอ

- ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์

- ผลการดำเนินงาน

- โครงร่างองค์กร
- หมวด 3 ลูกค้า
- หมวด 6 การปฏิบัติการ
- หมวด 7 ผลลัพธ์

- การนำผลการประเมินปีการศึกษา 2559 มาปรับปรุงการดำเนินงาน

# สำนักคอมพิวเตอร์

1. สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2526 ในรูปของ “โครงการจัดตั้งสำนักบริการคอมพิวเตอร์”



2. ยกฐานะเป็น “สำนักคอมพิวเตอร์” เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2536 เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ด้านการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย



3. สำนักงานกลางตั้งอยู่ที่ประสานมิตรและได้ขยายพื้นที่ให้บริการไปยัง “สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์” อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2541



4. สำนักคอมพิวเตอร์ได้ปรับโครงสร้างหน่วยงานภายในของส่วนงาน เพื่อรองรับการบริหารภายใต้การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2559

# ภารกิจหลัก

สำนักคอมพิวเตอร์เป็นส่วนงานกลางของมหาวิทยาลัยมีภารกิจหลัก ดังนี้

- การจัดทำและวางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ดำเนินการจัดให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัย
- ด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อการเรียนการสอนและการวิจัย
- ด้านการให้บริการวิชาการการฝึกอบรม และการให้คำปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

# ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์

## ปรัชญา

- พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างนวัตกรรมสังคมแห่งการเรียนรู้

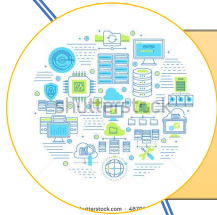
## ปณิธาน

- มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ด้วยปัญญา

## วิสัยทัศน์

- สำนักคอมพิวเตอร์เป็นศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีมาตรฐานสากลเพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

# พันธกิจ



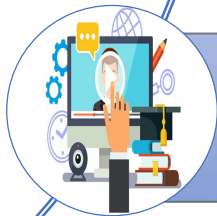
พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ของมหาวิทยาลัย



พัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารของมหาวิทยาลัย



พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุน  
การเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย



บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนานิสิต  
และบุคลากร

# ค่านิยม

## STRIVE

“สำนักคอมพิวเตอร์ เป็นส่วนงานสนับสนุนที่สร้างสรรค์  
งานบริการไอทีชั้นเลิศให้กับ มศว และสังคม”

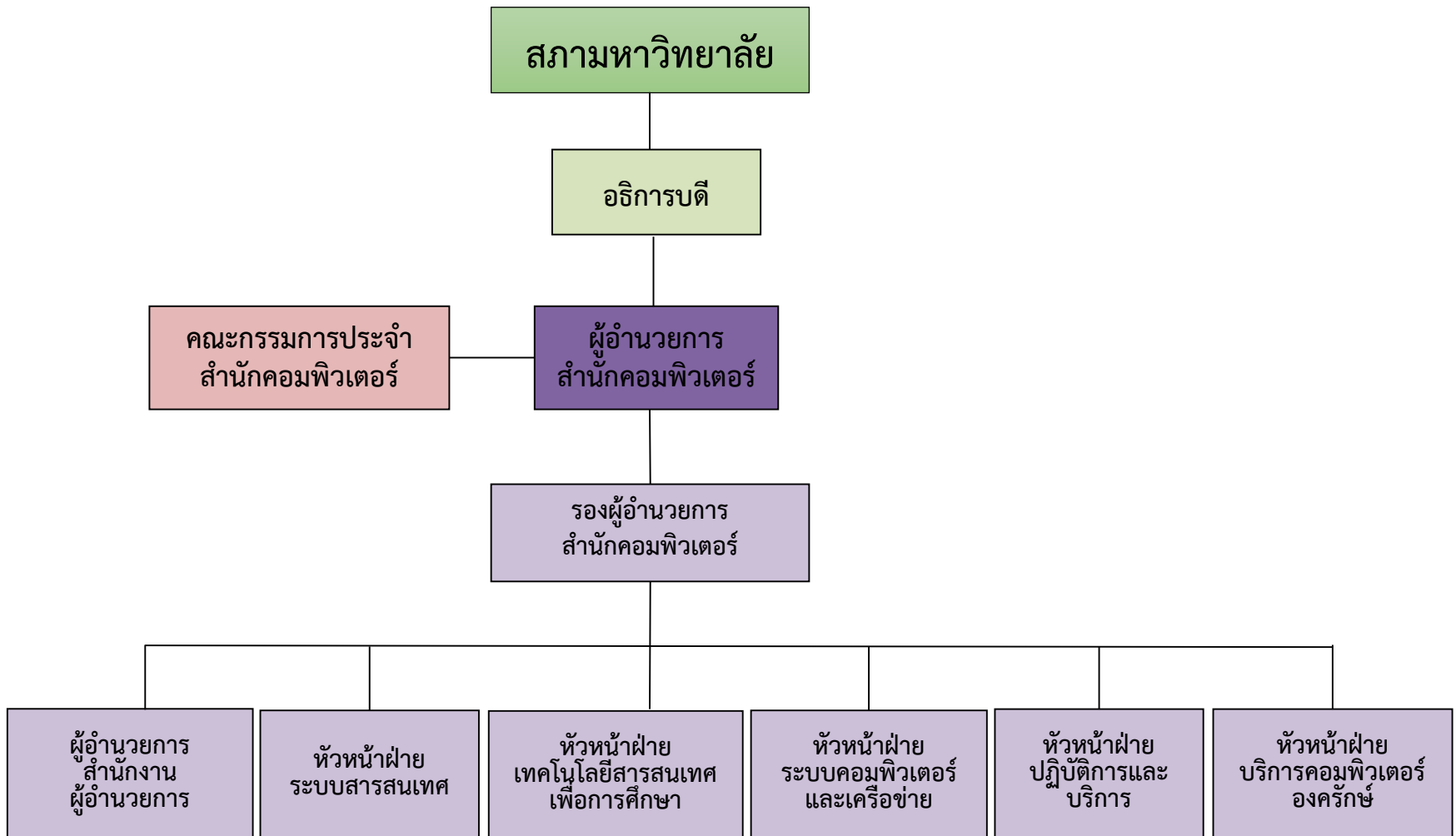
We will STRIVE towards Innovation and Excellent in IT services

# STRIVE

S Service Mind	สร้างสรรค์การบริการที่ดี
T Teamwork	มุ่งการทำงานเป็นทีม
R Responsibility	มุ่งสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
I Innovation	มุ่งสร้างสรรค์นวัตกรรม
V Value	มุ่งสร้างคุณค่าแก่องค์กรและสังคม
E Ethics & Engagement	มุ่งสร้างจริยธรรมและรักองค์กร



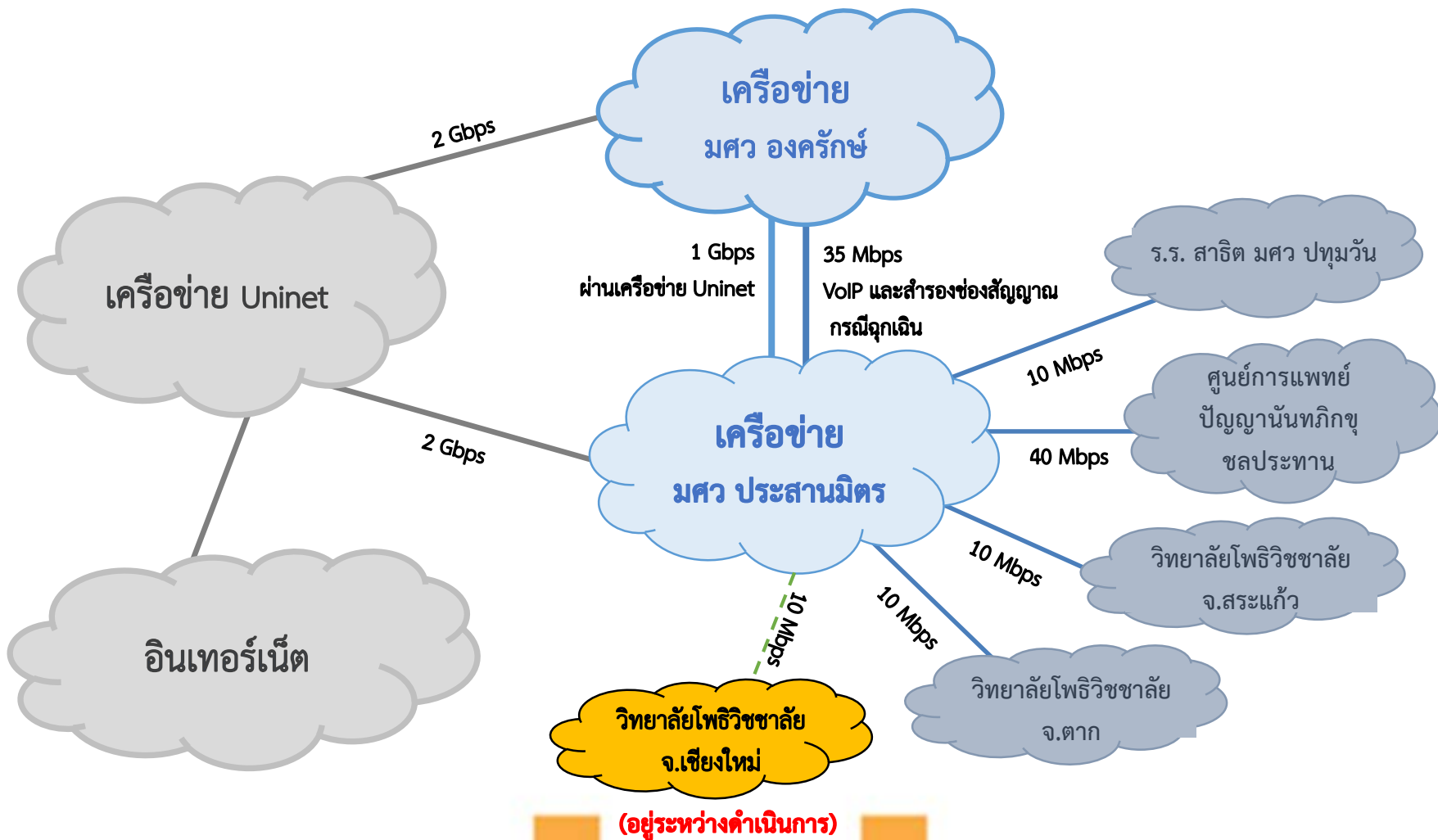
# โครงสร้างการบริหาร



# บุคลากร

สายวิชาการ				สายสนับสนุนวิชาการ (49 อัตรา)								
วุฒิการศึกษา		ตำแหน่งทางวิชาการ		ตำแหน่ง	ปริญญา			ต่ำกว่าปริญญาตรี	หมายเหตุ			
เอก	โท	ผศ.	อาจารย์		เอก	โท	ตรี					
1	1	2	-	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	-	12	14	-	ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะ ชำนาญการพิเศษ 2 คน			
<b>ข้อมูล ณ 2 เมษายน 2561</b>  <b>หมายเหตุ</b> อัตราว่าง 6 อัตรา ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 3 อัตรา</li> <li>บุคลากร 1 อัตรา</li> <li>นักวิชาการเงินและบัญชี 1 อัตรา</li> <li>ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 อัตรา</li> </ul>				ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	2	4	-			
				นักวิชาการศึกษา	-	1	-	-	-			
				เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	-	1*	3	-	-	*ผู้บริหาร		
				นักวิชาการเงินและบัญชี	-	-	1	-	-			
				นักวิชาการพัสดุ	-	2	-	-	-			
				บุคลากร	-	-	1	-	-			
				นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	-	-	1	-	-			
				ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	-	-	-	2	-			
				<b>รวม</b>				-	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	
				<b>รวมทั้งสิ้น</b>				<b>43 คน (มีนครอง)</b>				<b>อัตราว่าง 6 อัตรา</b>
<b>รวมอัตราทั้งสิ้น 49 อัตรา</b>												

# โครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย



# โครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (ต่อ)

## ➔ ขนาดช่องสัญญาณ (Bandwidth)

<input type="checkbox"/> ระหว่าง สกอ. (UniNet) กับ มศว ประสานมิตร	2 Gbps
<input type="checkbox"/> ระหว่าง สกอ. (UniNet) กับ มศว องค์กรฯ	2 Gbps
<input type="checkbox"/> ระหว่าง มศว ประสานมิตร กับ มศว องค์กรฯ	1 Gbps
<input type="checkbox"/> ระหว่าง มศว ประสานมิตร กับ องค์กรฯ (VoIP และสำรองช่องสัญญาณ กรณีฉุกเฉิน)	35 Mbps
<input type="checkbox"/> ระหว่าง มศว ประสานมิตร กับ โรงเรียนสาธิต มศว ปทุมวัน	10 Mbps
<input type="checkbox"/> ระหว่าง มศว ประสานมิตร กับ ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน	40 Mbps
<input type="checkbox"/> ระหว่าง มศว ประสานมิตร กับ วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย จังหวัดสระแก้ว	10 Mbps
<input type="checkbox"/> ระหว่าง มศว ประสานมิตร กับ วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย จังหวัดตาก	10 Mbps
<input type="checkbox"/> ระหว่าง มศว ประสานมิตร กับ วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย จังหวัดเชียงใหม่ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)	10 Mbps
<input type="checkbox"/> เครือข่ายหลัก (Campus Backbone)	1 Gbps
<input type="checkbox"/> จุดให้บริการ (Bandwidth to Desktop)	100 / 1,000 Mbps

# โครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (ต่อ)

## → โครงข่ายใยแก้วนำแสง (Optical Backbone)

ระหว่างอาคาร ภายใน มศว ประสานมิตร 32 อาคาร

ระหว่างอาคาร ภายใน มศว องครักษ์ 42 อาคาร

→ จำนวนอุปกรณ์สวิตช์ (Switch) 154 เครื่อง

→ จำนวนเครื่องแม่ข่าย (Server) 49 เครื่อง

→ จำนวนเครื่องแม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) 107 เครื่อง

## → ความจุของระบบจัดเก็บข้อมูล

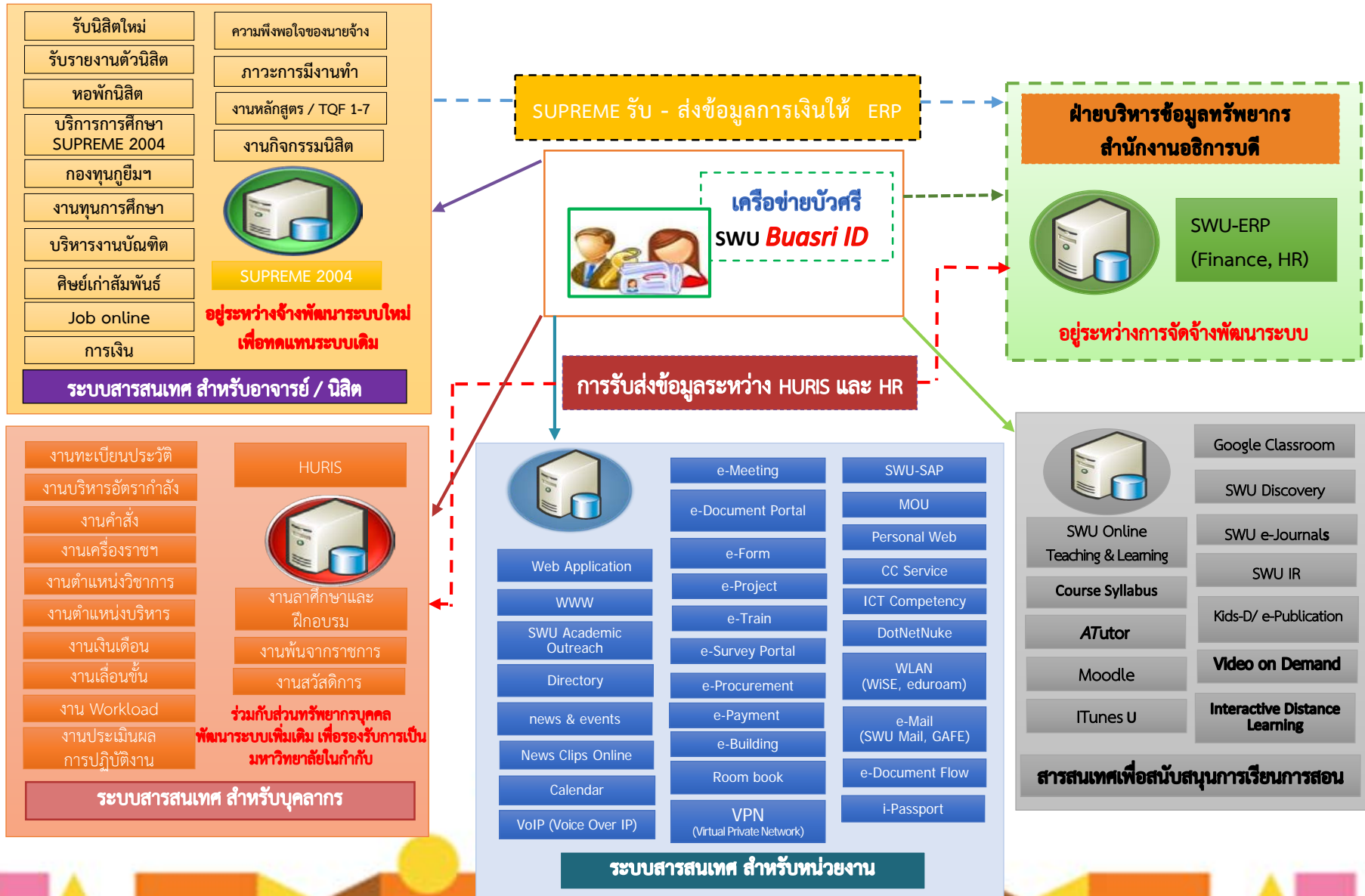
จำนวนอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล (Storage) 14 เครื่อง

ขนาดพื้นที่จัดเก็บข้อมูลทั้งหมด 136 TB

# บริการเครือข่ายไร้สาย และ ระบบโทรศัพท์

- ➔ จำนวนจุดให้บริการเครือข่ายไวเลสแลน (WiSE) 1,521 จุด
  - ☐ มหาวิทยาลัย 664 จุด
    - < WISE@PSM, ONK, วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย จังหวัดสระแก้ว และจังหวัดตาก, รร.สาธิต มศว ฝ้ายประถม >
- ➔ จำนวนจุดให้บริการเครือข่ายไวเลสแลน (ความร่วมมือกับภาคเอกชน)
  - ☐ TRUE Corporation Public Company Limited (TRUE) < WISE@TRUE > 194 จุด
  - ☐ Advanced Info Service (AIS) < WISE@AIS > 666 จุด
- ➔ โทรศัพท์ผ่านเครือข่ายบิวส์รี (VoIP)
  - ☐ หน่วยงานใช้บริการ 49 หน่วยงาน
  - ☐ จำนวนหัวเครื่องโทรศัพท์ 1,000 เครื่อง
- ➔ จำนวนเครื่องสำรองกระแสไฟฟ้า (UPS) 3 เครื่อง
- ➔ จำนวนเครื่องกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉิน (Generator) 2 เครื่อง

# ระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัย



# ห้องคอมพิวเตอร์กลาง (Data Center)

## → ห้องคอมพิวเตอร์กลาง 2 แห่ง

❑ มศว ประสานมิตร (ห้องคอมพิวเตอร์กลาง ชั้น 2 อาคาร 16)

(อยู่ระหว่างการปรับปรุงห้องคอมพิวเตอร์กลางใหม่

เพื่อติดตั้ง ณ ชั้น 13 อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี)

❑ มศว องค์กรักษ์ (ห้องคอมพิวเตอร์กลาง ชั้น 3 อาคารเรียนรวม)



# ห้องบริการ

ห้องบริการ	ประสานมิตร		องครักษ์		รวม	
	ห้อง	PC	ห้อง	PC	ห้อง	PC
1) ห้องบรรยายเพื่อการเรียนการสอน	1*	1	1	1	2	2
2) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนและการบริการ	3**	95	3**	148	6	243
3) ห้องประชุม	3	-	1	-	4	-
รวมทั้งสิ้น					12	245

หมายเหตุ : \* Smart classroom ติดตั้งที่ห้องบรรยายเพื่อการเรียนการสอน ณ ประสานมิตร  
 \*\* Active Learning ติดตั้งที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อการเรียนการสอนและบริการ  
 ณ ประสานมิตร 1 ห้อง และ องครักษ์ 1 ห้อง

# ผลการดำเนินงาน

สำนักคอมพิวเตอร์ เข้ารับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาภายใน ส่วนงานสนับสนุนวิชาการ (AS-EdPEx) ในปีการศึกษา 2560 โดยได้ดำเนินการตามเกณฑ์ ดังนี้

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)

หมวด 3 ลูกค้า (Customer)

หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

# ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์

## สินค้าและบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ได้แก่

- 1) บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- 2) การบริการห้องเรียน ฝึกอบรมและบริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน
- 3) การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
- 4) การบริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

# หมวด 3 ลูกค้า Customer

## ลูกค้าของสำนักคอมพิวเตอร์ มีดังต่อไปนี้

- ลูกค้าในปัจจุบัน ได้แก่ นิสิต, อาจารย์, บุคลากร, ผู้บริหารมหาวิทยาลัย, ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย
- ลูกค้าในอดีต ได้แก่ บุคลากรที่เกษียณอายุ, ศิษย์เก่า
- ลูกค้าในอนาคต ได้แก่ บุคลากรและนิสิตที่ไม่เคยใช้บริการ บุคลากรและนิสิตใหม่

โดยมีการรับฟังเสียงของลูกค้าตามช่องทางบริการต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลและนำไปแก้ไข ในทันที มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า เพื่อนำผลการประเมิน มาวิเคราะห์ ความต้องการของผู้ใช้บริการ นำไปปรับปรุงการให้บริการ และใช้เป็นแนวทาง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งมีวิธีการสนับสนุนลูกค้าในด้านต่างๆ ตามความต้องการในการใช้บริการที่แตกต่างกัน เพื่อให้เข้าถึงการบริการของสำนักคอมพิวเตอร์

# หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operation)

## 1) กระบวนการทำงาน

- มีการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานต่างๆ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการตามผลิตภัณฑ์หลักโดยใช้หลักแนวคิด PDCA
- การจัดการกระบวนการ ได้จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน มีตัวชี้วัดสำหรับกำกับผลงาน

## 2) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

- มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีการติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ ทุกรายไตรมาส และรายงานผลตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยมอบหมายผ่านระบบ SWU-SAP ในรอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน

## หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

ผลการดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์ในรอบปีการศึกษา 2560 ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่จำเป็นต่อการสร้างความยั่งยืนของส่วนงาน ได้แก่

ด้าน	จำนวนตัวชี้วัด				
	ทั้งหมด	ไม่กำหนดเป้าหมาย	กำหนดเป้าหมาย		
			รวม	บรรลุ	ไม่บรรลุ
ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	8	2	6	5 (83.33%)	1 (16.67%)
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	5	1	4	4 (100%)	-
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	4	1	3	3 (100%)	-
ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	5	-	5	5 (100%)	-
ด้านการเงินและการตลาด	1	-	1	1 (100%)	-

# การนำผลการประเมินปีการศึกษา 2559 มาปรับปรุงการดำเนินงาน

สำนักคอมพิวเตอร์ได้นำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2559 มาทบทวน และปรับปรุงการดำเนินการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2560 ดังนี้

ผลการประเมิน ปี 2559	ทบทวนและนำผลมาปรับปรุงการดำเนินการ ปี 2560
1) ควรกำหนดและใช้ประโยชน์ตัวชี้วัดที่สำคัญ เพื่อการบริหาร เช่น ข้อกำหนดสำคัญของ กระบวนการหลักและกระบวนการรอง, การจัดห่วงโซ่ อุปทาน และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	1) ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 โดยนำตัวชี้วัด ที่สำคัญของกระบวนการหลักและกระบวนการรองมาเป็น แนวทางในการปฏิบัติงาน
	2) ได้จัดทำแผนด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เพื่อ เตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน โดยมีการปรับปรุง ระบบความปลอดภัยของเครื่องให้บริการ, การสำรอง ข้อมูล และทดสอบการกู้คืนข้อมูล

**หมายเหตุ : ในปีการศึกษา 2560 ยังมีบางกระบวนการ ยังไม่ได้ดำเนินการ**

# การนำผลการประเมินปีการศึกษา 2559 มาปรับปรุงการดำเนินงาน

ผลการประเมิน ปี 2559	ทบทวนและนำผลมาปรับปรุงการดำเนินการ ปี 2560
<p>2) ควรทบทวนบริบทบริหารหลักและกลุ่มลูกค้าหลักตามพันธกิจที่เปลี่ยนไป เพื่อให้การออกแบบกระบวนการสอดคล้องกับการออกแบบบริการกลุ่มลูกค้าใหม่</p>	<p>1) ได้ทบทวนออกแบบกระบวนการในกลุ่มลูกค้าใหม่ ได้แก่ นิสิต และบุคลากรใหม่ โดยมีการจัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์เผยแพร่ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับนิสิตและบุคลากรใหม่ เพื่อให้ความรู้ และแนะนำการให้บริการสำนักคอมพิวเตอร์</p>
<p>3) การเตรียมความพร้อมสู่โอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ที่มหาวิทยาลัยประกาศตนเองเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล หน่วยงานควรเตรียมแผนดำเนินการให้สอดคล้องทั้งด้านกำลังศักยภาพบุคลากร</p>	<p>1) ได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพของตนเอง เพื่อให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้บุคลากรทุกคนจะได้เข้ารับการพัฒนาตามทักษะวิชาชีพ อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี</p> <p>2) มีการเตรียมแผนการบริหารจัดการทรัพยากรด้านงบประมาณ เพื่อรองรับการพัฒนาบุคลากรเป็นประจำในทุกๆ ปี</p>



ขอขอบพระคุณทุกท่าน