**การรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ AUN-QA ของหลักสูตรที่หน่วยงานเกี่ยวข้อง**

**เกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบที่ 2 AUN-QA ของหลักสูตร**

|  |  |
| --- | --- |
| **เกณฑ์การประเมิน 7 ระดับ** | |
| **Rating** | **Description** |
| **1** | **Absolutely Inadequate**  The QA practice to fulfil the criterion is not implemented. There are no plans, documents, evidences or results available. Immediate improvement must be made**.** |
| **2** | **Inadequate and Improvement is Necessary**  The QA practice to fulfil the criterion is still at its planning stage or is inadequate where improvement is necessary. There is little document or evidence available. Performance of the QA practice shows little or poor results. |
| **3** | **Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate**  The QA practice to fulfil the criterion is defined and implemented but minor improvement is needed to fully meet them. Documents are available but no clear evidence to support that they have been fully used. Performance of the QA practice shows inconsistent or some results. |
| **4** | **Adequate as Expected**  The QA practice to fulfil the criterion is adequate and evidences support that it has been fully implemented. Performance of the QA practice shows consistent results as expected. |
| **5** | **Better Than Adequate**  The QA practice to fulfil the criterion is better than adequate. Evidences support that it has been efficiently implemented. Performance of the QA practice shows good results and positive improvement trend. |
| **6** | **Example of Best Practices**  The QA practice to fulfil the criterion is considered to be example of best practices in the field. Evidences support that it has been effectively implemented. Performance of QA practice shows very good results and positive improvement trend. |
| **7** | **Excellent (Example of World-class or Leading Practices)**  The QA practice to fulfil the criterion is considered to be excellent or example of world-class practices in the field. Evidences support that it has been innovatively implemented. Performance of the QA practice shows excellent results and outstanding improvement trends. |

**AUN-QA 7 Support Staff Quality**

**Criterion**

1. *Both short-term and long-term planning of support staff establishment or needs of the library, laboratory, IT facility and student services are carried out to ensure that the quality and quantity of support staff fulfil the needs for education, research and service.*

**ผลการประเมินตนเอง**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **7** | **Support Staff Quality** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 7.1 | ศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน และการวิจัย ซึ่งศูนย์คอมพิวเตอร์มีเจ้าหน้าทีที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ในปัจจุบันศูนย์คอมพิวเตอร์มีเจ้าหน้าที่ประจำ จำนวน 36 คน |  |  |  |  |  |  |  |

**ผลการดำเนินงาน**

1. **Support staff planning (at the library, laboratory, IT facility and student services) is carried out to fulfil the needs for education, research and service *[1]***

*[เขียนอธิบายผลการดำเนินงานตามหลัก PDCA โดยดูแนวทางการอธิบายผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ย่อยด้านบนในกรอบสี่เหลี่ยม ที่เป็นตัวหนังสือเอียง (หน้า 34) รวมถึง Diagnostic Questions (หน้า 36) ปรากฏในคู่มือ AUN-QA V.3 ฉบับ 2015]*

P:

1. จัดทำแผนการจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการดูแลการให้บริการคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องบริการคอมพิวเตอร์ในแต่ละอาคาร ซึ่งในปีงบประมาณ 2561 ได้จัดทำแผนอัตรากำลังทางด้านระบบครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อรองรับการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น

2. จัดทำแผนการให้บริการคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องบริการคอมพิวเตอร์ ตามปฏิทินการศึกษา

3. จัดทำแผนการให้ความสนับสนุนและการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องบริการคอมพิวเตอร์ในแต่ละอาคาร ในการสนับสนุนเรียนการสอน

4. จัดทำแผนการการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์แบบครบวงจร (Product Lifecycle Management) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องบริการคอมพิวเตอร์ในแต่ละอาคาร สำหรับให้บริการในการเรียนการสอน

5. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง(Risk Management) เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจกระทบกับการให้บริการ และเพื่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

6. จัดทำโครงการซอฟต์แวร์สำหรับการเรียนการสอน

D:

1. จัดเจ้าหน้าที่ประจำแต่ละอาคารเพื่อดูแลการให้บริการคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องบริการคอมพิวเตอร์ในแต่ละอาคาร

2. จัดตารางปฏิบัติงานของเจาหน้าที่เพื่อรองรับให้บริการคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องบริการคอมพิวเตอร์ ตามปฏิทินการศึกษา

3. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมเพื่อให้ความสนับสนุนและการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องบริการคอมพิวเตอร์ในแต่ละอาคาร ในการสนับสนุนเรียนการสอน

4. จัดจัดซื้อ จัดเช่า ตรวจรับ แเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง เพื่อให้บริการในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องบริการคอมพิวเตอร์ในแต่ละอาคาร

5. พิจารณากลั่นกรอง จัดลำดับความเร่งด่วน ดำเนินการจัดซื้อ ตรวจรับ และติดตั้งใช้งานซอฟต์แวร์สำหรับการเรียนการสอน

6. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์บริการการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ส่วนอาคารและสถานที่ เป็นต้น เพื่อร่วมให้การสนับสนุนการเรียนการสอนตามหลักการบริหาร "รวมบริการประสานภารกิจ"

C:

1. ประเมินผลและความสำเร็จของการให้บริการ ทำการสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการให้คอมพิวเตอร์ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องบริการคอมพิวเตอร์

2. รายงานผลการดำเนินการ การให้บริการ ในการประชุมศูนย์คอมพิวเตอร์ และรายงานต่อมหาวิทยาลัยทุกไตรมาส

A:

1. นำผลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ มาประมวลสาระเพื่อนำมาใช้ในกานรปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาการให้บริการคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องบริการคอมพิวเตอร์ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเป็นที่พึงพอใจที่สุดของผู้ใช้บริการ

2. รวบรวมและจัดเก็บปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยในการให้บริการเก็บเป็นฐานความรู้ (knowledge base) สำหรับใช้ทำ KM เพื่อ ที่จะพัฒนาต่อยอดไปเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ต่อไป

**ตาราง AUN-QA 7-1 : จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามคุณวุฒิ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **บุคลากรสายสนับสนุน** | **จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามคุณวุฒิ** | | | | | | | | | | | | | | |
| **ปีการศึกษา 2556** | | | | | **ปีการศึกษา 2557** | | | | | **ปีการศึกษา 2558** | | | | |
| **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. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. เจ้าหน้าที่ด้าน IT/คอมพิวเตอร์ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 | 6 |  | 12 |
| 1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 | 1 |  | 6 |
| 1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและประเมินผล |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการนักศึกษาด้านต่าง ๆ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 | 8 |  |  | 18 |
| **รวม** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **36** |

**ที่มา : ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์บริการการศึกษา   
 ส่วนกิจการนักศึกษา และส่วนการเจ้าหน้าที่**

**ตาราง AUN-QA 7-2 : จำนวนกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน**

|  |  |
| --- | --- |
| **ปีการศึกษา** | **จำนวนกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน** |
| 2557 | 5 |
| 2558 | 10 |
| 2559 | 10 |

**ตาราง AUN-QA 7-3 : รายชื่อกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน**

| **ปีการศึกษา/ ชื่อ-สกุล** | **รายละเอียดการพัฒนาทางวิชาชีพ การอบรม/การสัมมนา/การประชุมทางวิชาการ/การศึกษาดูงาน ฯลฯ** | **การใช้ประโยชน์/การได้รับรางวัลหรือการยอมรับ** |
| --- | --- | --- |
| **ปีการศึกษา 2557** |  |  |
| 1. นางพนัชธนัญ สระแกทอง  2. นางบุษราภรณ์ เผ่าละออ  3. นายณัฐพงษ์ อรุณศรีศุภมิตร  4. นายเดชฐิพงศ์ เลิศไกร | อบรมเชิงปฏิบัติการ “การบริหารจัดการองค์ความรู้สุ่ความสุขในการทำงาน” | 15 มกราคม 2557 |
| 5. นางพนัชธนัญ สระแกทอง | อบรมเชิงปฏิบัติการ “การบริหารจัดการองค์ความรู้สู่ความสุขในการทำงาน ครั้งที่ 2 “หลักสูตรสรักสร้างสุขของหน่วยงาน” | 25-26 มีนาคม 2557 |
| 6.นางแสงดาว เลียบกระโทก | อบรมโครงการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร English for Communication) เตรียมพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน | 3-4 มิถุนายน 2557 |
| 7. นายณัฐพงษ์ อรุณศรีศุภมิตร | อบรมหลักสูตร VMware Horizon View: Install, configure, Manage (V5.2X | 23-26 มิถุนายน 2557 |
| 1. นางสาวพฤษดี พินิจพงษ์  2. นางอุไร เพื่อนเกาะ | อบรมหลักสูตรการพัฒนางานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย | 22-23 สิงหาคม 2557 |
| **ปีการศึกษา 2558** |  |  |
| 1. นายสรพัชย์ ทัพพะรังสี 2. นายโกเมณ ดกโบราณ 3. นายวสันต์ เมฆประยูร 4. นายวชิรา ชัยชูบุตร 5. นยวัชรพัล เหลือวัฒนะวุฒิ 6. นางสาวเก็ดถะวา ปัญญาชีวเดช 7. นางอุไร เพื่อนเกาะ | กิจกรรมบนระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา ณ ม.ราชภัฏสงขลา | 22-24 กรกฎาคม 2558 |
| 8. นายสรพัชย์ ทัพพะรังสี | สัมมนา Enterprise Roadmap บริษัทไมโครชอฟ | 28 กรกฎาคม 2558 |
| 8. นายณัฐวัฒน์ สุวรรณไตรย์ | สัมมนาเรื่อง การตรวจสอบและป้องกันระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (website Security monitoring Phishing and Hacking Case Study) รุ่นที่ 3 | 24-26 สิงหาคม 2558 |
| 9. นายสรพัชย์ ทัพพะรังสี | สัมมนาไอซีทีวิชาการเรื่อง ปรับมุม เปลี่ยนทิศ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจดีจิทัล | 13-15 กันยายน 2558 |
| 10. นางสาวปัทมา แฉ่งชูเชื้อ | การจัดทำโครงการวิจัยในการปรับปรุงและพัฒนางานเพื่อเลื่อนระดับตำแหน่งชำนาญการฯ | 17-20 พฤศจิกายน 2558 |
| 11. นางแสงดาว เลียบกระโทก | การสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธภาพเพื่อสุ่ยุค AEC | 26-28 เมษายน 2559 |
| 12. นายณัฐวัฒน์ สุวรรณไตรย์ | อบรมเชิงปฏิบัติการหัวข้อการสร้าง Private Coluld ด้วย Openstack | 7-9 ตุลาคม 2558 |
| 13. นายสรพัชย์ ทัพพะรังสี | สัมมนา Microsoft Solutions Summit 2015 | 14 ตุลาคม 2558 |
| 14. นายสมพงษ์ บุญเต็ม | หลักสูตร Data ONTAP Storage Management | 2-6 พฤศจิกายน 2558 |
| 15 นายสรพัชย์ ทัพพะรังสี | สัมมนา Microsoft Enterprise Roadmap | 29 มีนาคม 2559 |
| **ปีการศึกษา 2559** |  |  |
| 1. นายณัฐพงษ์ อรุณศรีศุภมิตร | อบรมหลักสูตร network monitoring and Wi-Fi outhentication service | 25-2 กรกฎาคม 2559 |
| 1. นายวัฒนา เวชวิริยกุล | อบรมหลักสูตร Advanced Routing BGP | 3-5 สิงหาคม 2559 |
| 1. นายสรพัชย์ ทัพพะรังสี | สัมมนา Enterprise Roadmap Update | 31 สิงหาคม 2559 |
| 1. นางพนัชธนัญ สระแกทอง | การบริหารจัดการองค์ความรู้สู่ความสุขในการทำงาน | 27-28 กันยายน 2559 |
| 1. นายสรพัชย์ ทัพพะรังสี | Enterprise Roadmap ไมโครซอฟท์ประเทศไทย | 31 สิงหาคม 2559 |
| 1. นายณัฐพงษ์ อรุณศรีศุภมิตร | Cisco ASEAN CxO Executive Briefing | 15-16 มีนาคม 2559 |
| 1. นายวัฒนา เวชวริยกุล | Education Technology Conference | 15-16 มีนาคม 2559 |
| 1. นายสมพงษ์ บุญเต็ม | Education Technology Conference | 15-26 มีนาคม 2559 |
| 1. นายสรพัชย์ ทัพพะรังสี | กิจกรรมบนระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา | 18-20 มกราคม 2560 |
| 1. นายโกเมณ ดกโบราณ | กิจกรรมบนระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา | 18-20 มกราคม 2560 |
| 1. นางสาวเก็ดถะวา ปัญญาชีวเดช | กิจกรรมบนระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา | 18-20 มกราคม 2560 |
| 1. นายณัฐพงษ์ อรุณศรีศุภมิตร | VMware Virtual (SAN:Depaoy and Manage(V62) | 27-28 กุมภาพันธ์ และ 1 มีนาคม 2560 |
| 1. นายณัฐวัฒน์ สุวรรณไตรย์ | Campus Network Desigs | 29-31 มีนาคม 2560 |
| 1. นายวสันต์ เมฆประยูร | Campus Network Desigs | 29-31 มีนาคม 2560 |
| 1. นางแสงดาว เลียบกระโทก | เทคนิคการสร้างความรัก ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน | 8-9 พ.ค. 2560 |