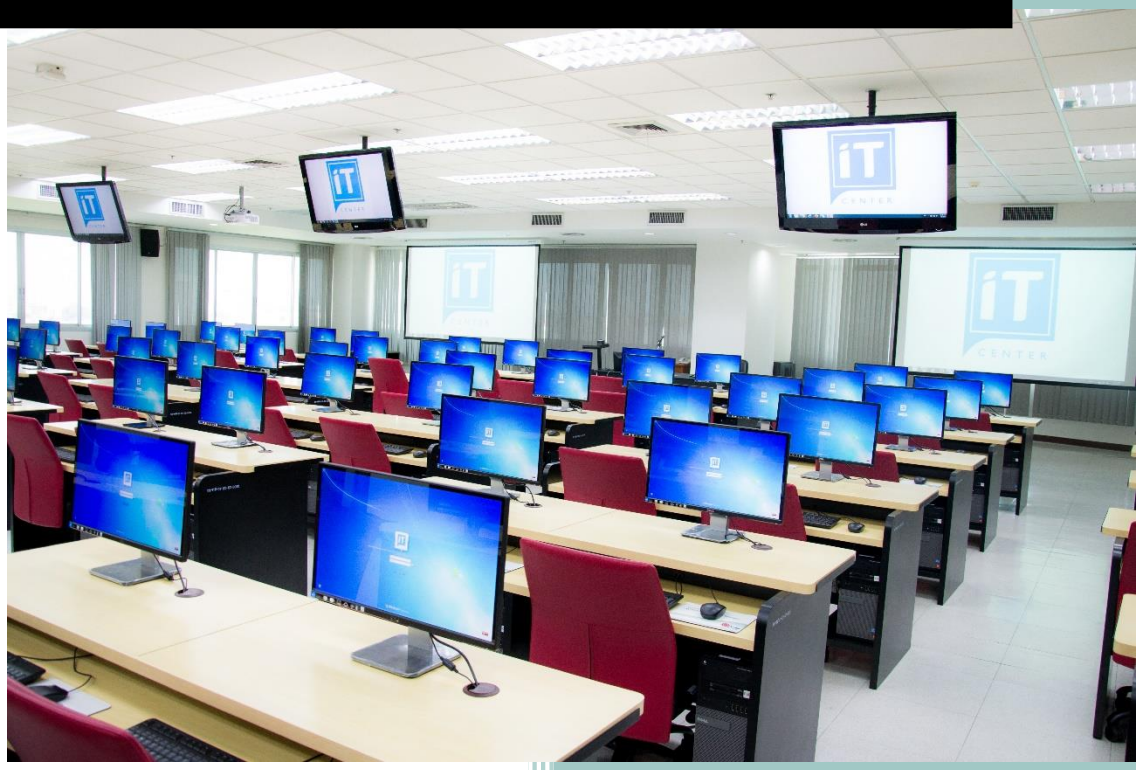
คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



นายวรวุฒิ แสงเรือง

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จัดทำขึ้นมาเพื่อสนับสนุนการทำงานที่เป็นระบบตามขั้นตอนกระบวนการตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำได้แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียดครบทุกขั้นตอน โดยนำเสนอในรูปแบบของ Flow Chart และคำอธิบายขั้นตอนการทำงาน พร้อมทั้งสรุปปัญหาและอุปสรรค แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรภายในกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ได้ศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องตามแนวคิด PDCA (Plan, Do, Check, Action) และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างถูกต้อง

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านไม่มากก็น้อย โดยผู้อ่านสามารถนำคู่มือนี้ไปใช้เพื่อศึกษา ค้นคว้า ประกอบเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน หรือปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นายวรวุฒิ แสงเรือง

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

สารบัญ

คำนำ i
สารบัญตาราง iv
สารบัญภาพ v
บทที่ 1 บทนำ 1
ความสำคัญและความเป็นมาของการจัดทำคู่มือ 1
วัตถุประสงค์ 1
ขอบเขต 1
คำจำกัดความ 2
บทที่ 2 บทบาท โครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบ 3
ประวัติความเป็นมาของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ 3
ปรัชญาและปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม 5
หน้าที่ความรับผิดชอบ 9
บทที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ นโยบายและแนวปฏิบัติในการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 11
ข้อมูลทั่วไปของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 11
รายชื่อซอฟต์แวร์พื้นฐานที่ติดตั้งในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 15
นโยบายการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 16
แนวปฏิบัติในการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 16
วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน 17
เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน 17
จรรยาบรรณคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน 18
บทที่ 4 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 21
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน 21
ขั้นตอนปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน 22

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-in Lab 23
ขั้นตอนปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-in Lab 24
บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะ และแนวทางพัฒนา 25
ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข 25
ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา 26
บรรณานุกรม 27
ภาคผนวก 28
ภาคผนวก ก การจัดทำสถิติการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 29
ขั้นตอนการตั้งค่าโปรแกรม pGina Windows Authentication 29
การสรุปสถิติการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 33
ภาคผนวก ข ตัวอย่างเอกสาร 35
ตัวอย่างแบบฟอร์มตรวจสอบห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน 36
ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน 37
ตัวอย่างแบบฟอร์มตรวจสอบห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-in Lab 40
ประวัติผู้เขียน 41

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 รายชื่อซอฟต์แวร์พื้นฐานที่ติดตั้งในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 15
ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวน Concurrent License ของซอฟต์แวร์ SPSS ที่ใช้ในสถาบัน 25

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 แผนภูมิโครงสร้างการปฏิบัติงาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ 7
ภาพที่ 2 แผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลัง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ 8
ภาพที่ 3 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-In Lab 11
ภาพที่ 4 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Lab 2 12
ภาพที่ 5 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Lab 3 13
ภาพที่ 6 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Lab 4 14
ภาพที่ 7 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน .. 21
ภาพที่ 8 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-In Lab 23

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของการจัดทำคู่มือ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานกลางในการรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน โดยทำหน้าที่จัดหาระบบสารสนเทศ ดูแลระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ รวมทั้งงานให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อสนับสนุนด้านการเรียน การสอน การศึกษาค้นคว้า วิจัย และการฝึกอบรมแก่นักศึกษา บุคลากรของสถาบัน และบุคคลภายนอก

ปี พ.ศ. 2559 สำนักได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ทุกระบบงานจาก BSI Group เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2559 โดยมีขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง ดังนี้

“ The Provision of Information Technology Center (ITC) Services including IT Infrastructure Services, Information Systems and Software Development Services, Computer Laboratory Services, and Computer Maintenance and Support Services.”

ผู้จัดทำจึงต้องการรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ นโยบาย และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ หลังจากที่ได้ผ่านการตรวจมาตรฐาน ISO9001:2015 เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มงานหรือผู้สนใจได้ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา หรือใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ดูแลและปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ทราบขั้นตอน แนวปฏิบัติ รวมถึงนโยบายในการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ตามมาตรฐาน ISO9001:2015
2. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาสำหรับผู้ที่ได้รับมอบหมายภาระงานใหม่เกี่ยวกับการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้จัดทำในส่วนของขั้นตอนการดำเนินงานด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในส่วนของห้องคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-in Lab รวมถึงแนวปฏิบัติและนโยบายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เท่านั้น

คำจำกัดความ

1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์การเรียน การสอน หมายถึง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ หรือ บุคคลภายนอก เพื่อใช้สำหรับการเรียน การสอน การอบรม การใช้งานห้องต้องมีการจองห้องผ่านระบบจองทรัพยากรทางอิเล็กทรอนิกส์และต้องได้รับการอนุมัติจากเจ้าหน้าที่ก่อน จึงจะสามารถใช้งานได้
2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-in Lab หมายถึง ห้องคอมพิวเตอร์พร้อมอินเทอร์เน็ต และโปรแกรมสำนักงาน โปรแกรมประยุกต์สำหรับใช้งานเพื่อการศึกษา และงานวิจัย อีกทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ เครื่องพิมพ์สี เครื่องพิมพ์ขาว-ดำ และเครื่องสแกน
3. ระบบ ERS หมายถึง ระบบจองทรัพยากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Reservation) ที่ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลการจองห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ผู้ปฏิบัติงาน Lab Staff หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนัก หรือ นักศึกษาช่วยปฏิบัติงาน ที่รับผิดชอบควบคุมดูแลการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ณ เวลานั้น ๆ
5. นักศึกษาช่วยปฏิบัติงาน Help Desk หมายถึง นักศึกษาช่วยปฏิบัติงาน ที่ให้คำปรึกษาการใช้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและช่วยแก้ปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์

บทที่ 2

บทบาท โครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบ

ประวัติความเป็นมาของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เดิมชื่อ “ศูนย์การศึกษาระบบสารสนเทศ” ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ.2527 โดยความร่วมมือของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กับบริษัท ไอบีเอ็ม ประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ทั้งในภาครัฐและเอกชน และต่อมาในปี พ.ศ. 2533 ได้รับการยกฐานะเป็น “สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ”

ปี พ.ศ. 2535 สถาบันได้มอบหมายให้สำนักเปิดสอนวิชา สศ.400 ความรู้เบื้องต้นทางคอมพิวเตอร์ ให้แก่นักศึกษาทุกคณะของสถาบัน เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพทางคอมพิวเตอร์ให้แก่นักศึกษา จึงทำให้สำนักมีภาระงานด้านการสอนนักศึกษาเพิ่มขึ้น และงานด้านนี้ได้ดำเนินการต่อเนื่องมาจนถึงภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2550 นอกจากนี้ ในปีการศึกษา 2548 สำนักได้เปิดสอนวิชา สศ. 800 ระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ ให้แก่นักศึกษาหลักสูตรดุษฎีบัณฑิตคณะรัฐประศาสนศาสตร์

ปี พ.ศ. 2541 สำนักได้รับอนุมัติให้เปิดสอนหลักสูตร “ประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาการพัฒนาระบบสารสนเทศ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบุคลากรที่ทำหน้าที่พัฒนาระบบงานเพื่อการใช้งาน ในการประกอบการขององค์กรทั้งในภาคธุรกิจเอกชน รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐ และเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ

ปี พ.ศ. 2546 สำนักโดยความร่วมมือกับคณะบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้เปิดสอนหลักสูตร “วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ” เพื่อบูรณาการศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าด้วยกัน ทั้งนี้ เพื่อปรับการศึกษาให้สอดรับกับแนวคิดใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น และสนองตอบต่อความต้องการการใช้งานเทคโนโลยีขององค์กรและประเทศ และหลักสูตรนี้ได้หยุดรับนักศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ซึ่งมีนักศึกษาที่ยังคงศึกษาอยู่ในหลักสูตรจนกระทั่งถึงปีการศึกษา 2552 สำนักจึงได้ยกเลิกภาระงานด้านการเรียนการสอน โดยมีผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้วจำนวน 7 รุ่น รวมทั้งสิ้น 56 คน

ปี พ.ศ. 2547 สถาบันได้มีคำสั่งที่ 754/2547 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 ให้โอนภาระงานในความรับผิดชอบของศูนย์เทคโนโลยี งานโสตทัศนูปกรณ์ศึกษาของกองบริการการศึกษา และศูนย์สารสนเทศเพื่อการบริหาร มาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก เพื่อให้การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีของสถาบันมีความเป็นเอกภาพ โดยมอบหมายให้สำนักดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน

ปี พ.ศ. 2551 สถาบันได้มีประกาศ ลงวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2551 เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยให้ย้ายหน่วยเสียงและอีเล็กทรอนิกส์ และหน่วยภาพนิ่งและโทรทัศน์ ไปสังกัดกลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2551 นอกจากนี้สำนักยังได้รับมอบหมายให้จัดทำโครงการสอบจัดระดับความรู้ความสามารถทางการใช้คอมพิวเตอร์ ปีละ 4 ครั้ง เพื่อพัฒนานักศึกษาของสถาบันให้มีความรู้ทางการใช้คอมพิวเตอร์ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน

ปี พ.ศ. 2552 สำนักมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบัน ดูแล พัฒนา และบำรุงรักษางานเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานและประชาคมภายในสถาบัน รวมทั้งได้รับมอบหมายให้ดูแลระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับ e-office ระบบ e-learning และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน สำนักจึงปรับโครงสร้างและแบ่งส่วนราชการภายในของหน่วยงานเพื่อให้การบริหารงานมีความชัดเจน และสามารถตอบสนองการบริการด้านเทคโนโลยีแก่สถาบัน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยจัดแบ่งโครงสร้างออกเป็น ดังนี้

1. ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นฝ่ายที่ปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน ดูแล พัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงาน โดยแบ่งตามลักษณะงานเป็น 5 กลุ่มงาน ดังนี้ กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานบริการวิชาการ
2. สำนักงานเลขานุการ เป็นฝ่ายที่ปฏิบัติงานสนับสนุนสายงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้ กลุ่มงานบริหารและธุรการ กลุ่มงานการเงินและพัสดุ และกลุ่มงานแผนและพัฒนา

ปี พ.ศ. 2555 สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ” ตั้งแต่วันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2555 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งส่วนราชการในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร-ศาสตร์ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2555

ปี พ.ศ. 2556 สำนักได้ปรับพันธกิจของสำนัก และโครงสร้างอัตรากำลังใหม่เพื่อให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานภายในสำนักเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบางกลุ่มงาน และกำหนดตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานขึ้นใหม่ และได้เริ่มใช้โครงสร้างอัตรากำลังใหม่ เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2556

ปี พ.ศ. 2559 สำนักได้ปรับโครงสร้างและแบ่งส่วนราชการภายในของหน่วยงานใหม่ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสอดคล้องกับภารกิจและอัตรากำลัง ดังนี้

1. ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 4 กลุ่มงาน ดังนี้ กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. สำนักงานเลขานุการ เป็นฝ่ายที่ปฏิบัติงานสนับสนุนสายงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้ กลุ่มงานบริหารและธุรการ กลุ่มงานการเงินและพัสดุ และกลุ่มงานแผนและพัฒนา

และสำนักได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ทุกระบบงานจาก BSI Group เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2559 โดยมีขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง ดังนี้

“The Provision of Information Technology Center (ITC) Services including IT Infrastructure Services, Information Systems and Software Development Services, Computer Laboratory Services, and Computer Maintenance and Support Services.”

ปรัชญาและปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม

ปรัชญาและปณิธาน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนสถาบันในการดำเนินการตามพันธกิจอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพระดับสากล

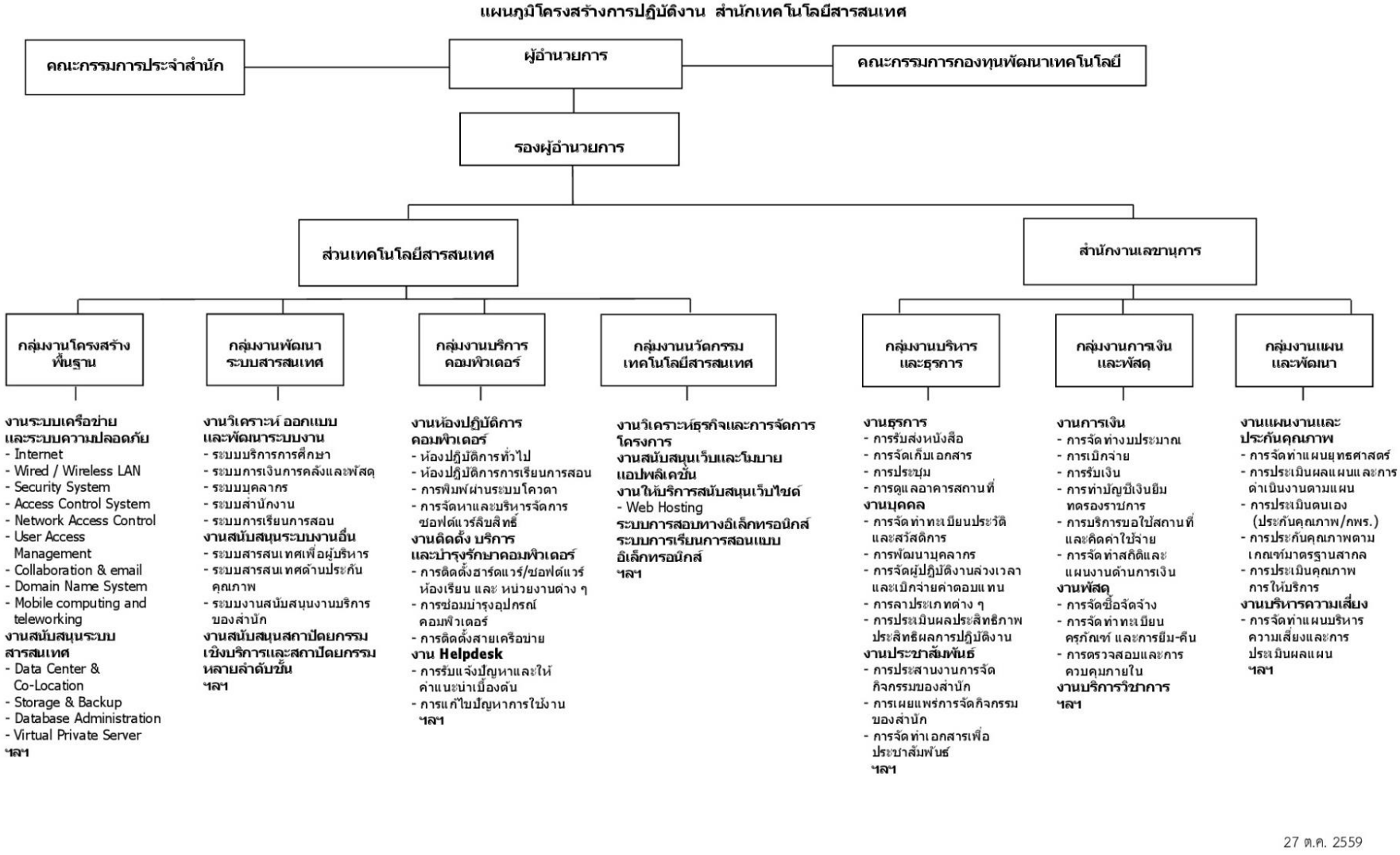
พันธกิจ

- ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรภายในสถาบัน เพื่อให้การดำเนินพันธกิจของสถาบันเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ
- พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันด้านการเรียนการสอน และการบริหารจัดการให้เหมาะสมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวการณ์
- พัฒนาศักยภาพทางคอมพิวเตอร์ด้านความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมใช้งานที่เกี่ยวข้องให้แก่นักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอกของสถาบัน
- จัดฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรของสถาบัน ตั้งแต่ระดับผู้ใช้งานจนถึงระดับผู้บริหาร
- ให้บริการวิชาการทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานภายนอก อาทิ การศึกษาวิเคราะห์ และจัดวางระบบงาน การวางแผนด้านระบบสารสนเทศ เป็นต้น
- สนับสนุนพันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันในเชิงบูรณาการ

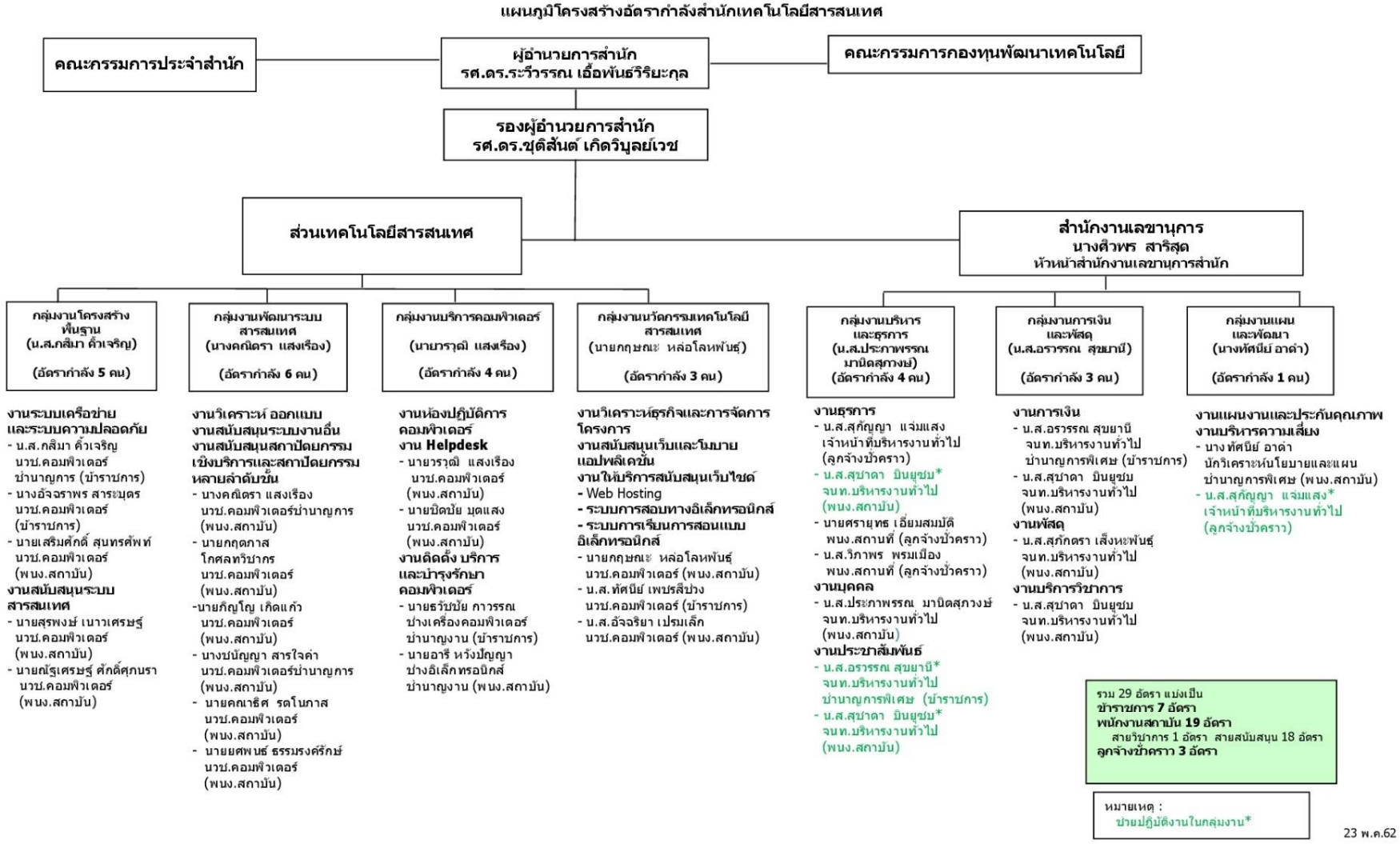
ค่านิยมร่วม

มุ่งเน้นประสิทธิภาพการให้บริการ 5 ด้าน (5S)

Service-mindedness	หมายถึง การบริการด้วยใจ
Smartness	หมายถึง การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และมีความรู้จริง
Smoothness	หมายถึง ความราบรื่น ไม่ติดขัดในการดำเนินงาน
Securement	หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย
Speediness	หมายถึง ความรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน



ภาพที่ 1 แผนภูมิโครงสร้างการปฏิบัติงาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 2 แผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลัง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ โดยทำหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการปฏิบัติงาน

1. งานการกำกับดูแลงาน ควบคุม บังคับบัญชาและติดตามภารกิจในตำแหน่งรักษาการในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน
   1.1. จัดประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้าของงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา
   1.2. จัดทำแผนการปฏิบัติงาน และมอบหมายงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการ
   1.3. จัดประชุมเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ และร่วมกันแก้ไขปัญหาภายในกลุ่มงาน
   1.4. ร่วมประชุมติดตามผลการดำเนินงาน ระบบสารเทศทั้งหมดในความรับผิดชอบของกลุ่มงาน
2. งานดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์: บริการ จัดหา ติดตั้ง และบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ประจำห้องปฏิบัติการ เพื่อการเรียนการสอน และการฝึกอบรม
3. งานดูแลระบบ NIDA Smart Print
   3.1. ดูแล ปรับปรุง แก้ไข ระบบ NIDA Smart Print ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา
   3.2. ดูแลเครื่องพิมพ์และอุปกรณ์ควบคุมการพิมพ์ของระบบ NIDA Smart Print ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา
4. งานบริหารจัดการนักศึกษาช่วยปฏิบัติงาน Help desk และ Lab Staff
   4.1. สรรหา คัดเลือกนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานตามความสามารถที่เหมาะสมกับงานบริการของสำนัก
   4.2. จัดทำคู่มือ และสอนงานให้แก่นักศึกษาช่วยปฏิบัติงานให้สามารถตอบปัญหา และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักได้
5. งานควบคุมดูแลและจัดซื้อ Software License ของสถาบันเพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากรภายในและสนับสนุนการเรียนการสอน
   5.1. จัดหาซอฟต์แวร์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน
   5.2. จัดเตรียม ติดตั้งและดูแล License Server สำหรับควบคุมจัดการ License ของสถาบัน เช่น SPSS 23, AMOS 23, Eview 6
   5.3. ติดตั้งซอฟต์แวร์ให้แก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในสถาบัน
6. งานควบคุมระบบการประชุม e-meeting: ดูแลอุปกรณ์ในห้องประชุมและให้คำแนะนำในการใช้งานอุปกรณ์สำหรับการประชุม
7. การสนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล: ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ปัญหาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ และเครื่องสแกน แก่บุคลากรภายในสถาบัน

ด้านการวางแผน

1. การบริหารบุคลากรภายในกลุ่มงาน

1.1. มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในงานต่าง ๆ ตามความเหมาะสม และความถนัดของแต่ละบุคคล
1.2. ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ และรายงานผลการปฏิบัติงานในที่ประชุมกลุ่มงาน
1.3. พิจารณาประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามความสามารถ

2. จัดทำร่างรายละเอียดข้อกำหนด (Terms of Reference: TOR) โครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการคอมพิวเตอร์
3. จัดทำแผนการปฏิบัติงานตามกระบวนปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 : จัดทำแผนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
4. จัดทำแผนการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
5. จัดทำแผนการสรรหา คัดเลือก นักศึกษาช่วยปฏิบัติงาน (Help Desk และ Lab Staff) ให้เพียงพอ
6. จัดตั้งงบประมาณประจำปี: ประชุมและจัดทำเอกสารโครงการเพื่อเสนอของบประมาณประจำปี ในส่วนของโครงการที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงาน
7. ช่วยศึกษารายละเอียดและร่วมจัดทำแผนงาน/โครงการของสำนัก: ร่วมกันคิดและจัดทำโครงการใหม่ ๆ ตามนโยบายของสำนัก/สถาบัน

ด้านการประสานงาน

1. ประสานงานและร่วมกันปฏิบัติงานภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น ประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มงานต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การขอใช้ทรัพยากร การทำโครงการร่วมกัน เป็นต้น
2. ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในสถาบัน ให้ความเห็น และให้คำแนะนำแก่หน่วยงานอื่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือและสัมฤทธิ์ผลตามที่กำหนด
3. ประสานงานกับบริษัทเอกชน เพื่อขอใบเสนอราคาสำหรับจัดตั้งงบประมาณประจำปี และติดต่อประสานงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่อยู่ในระยะเวลารับประกัน

ด้านการบริการ

1. ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ถ่ายทอดความรู้ รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ ทั้งทางโทรศัพท์ หรือพบหน้าตามหน่วยงาน
2. พบปะประชาคมนิด้าเพื่อสร้างความเข้าใจ ตอบข้อซักถาม และรับรู้ปัญหา เพื่อปรับปรุงการให้บริการ
3. ดำเนินการฝึกอบรม หรือถ่ายทอดความรู้ การบริการคอมพิวเตอร์และบริการสารสนเทศต่าง ๆ ของสำนักแก่นักศึกษาและเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์
4. งานบริการวิชาการของสำนัก เป็นวิทยากรอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคคลภายนอก เช่น นักศึกษา กศน., เครือข่ายชุมชน เป็นต้น

บทที่ 3

ข้อมูลทั่วไปของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ นโยบายและแนวปฏิบัติในการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ข้อมูลทั่วไปของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้บริการทั้งหมด 4 ห้อง โดยแบ่งเป็น ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แบบ Walk-in Lab 1 ห้อง และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนจำนวน 3 ห้อง ซึ่งมีอุปกรณ์ให้บริการ ดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2562)

1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-in Lab
    - เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะให้บริการจำนวน 44 เครื่อง
    - เครื่องพิมพ์สี จำนวน 1 เครื่อง
    - เครื่องพิมพ์ ขาว ดำ จำนวน 1 เครื่อง
    - เครื่องสแกนเนอร์แบบ Network จำนวน 1 เครื่อง

ภาพที่ 3 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-In Lab

2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Lab 2
    - เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะให้บริการสำหรับผู้สอน จำนวน 1 เครื่อง
    - เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะให้บริการสำหรับนักศึกษา จำนวน 80 เครื่อง
    - เครื่องฉายภาพ Projector จำนวน 2 เครื่อง
    - เครื่อง Visualizer จำนวน 1 เครื่อง
    - จอ TV 50 นิ้ว จำนวน 3 เครื่อง

ภาพที่ 4 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Lab 2

3. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Lab 3
    - เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะให้บริการสำหรับผู้สอน จำนวน 1 เครื่อง
    - เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะให้บริการสำหรับนักศึกษา จำนวน 18 เครื่อง
    - เครื่องฉายภาพ Projector จำนวน 1 เครื่อง
    - เครื่อง Visualizer จำนวน 1 เครื่อง

ภาพที่ 5 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Lab 3

4. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Lab 4
    - เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะให้บริการสำหรับผู้สอน จำนวน 1 เครื่อง
    - เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะให้บริการสำหรับนักศึกษา จำนวน 40 เครื่อง
    - เครื่องฉายภาพ Projector จำนวน 1 เครื่อง
    - เครื่อง Visualizer จำนวน 1 เครื่อง
    - จอ TV 60 นิ้ว จำนวน 2 เครื่อง

ภาพที่ 6 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Lab 4

รายชื่อซอฟต์แวร์พื้นฐานที่ติดตั้งในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 1 รายชื่อซอฟต์แวร์พื้นฐานที่ติดตั้งในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

Computer Lab Software List

Software Title	Walk-In lab	Lab 2	Lab 3	Lab 4
Microsoft Windows 10 Education	✓	✓	✓	✓
Microsoft Office 2016 Professional Plus	✓	✓	✓	✓
SPSS Statistics 18	✓	✓	✓	
SPSS Statistics 23				✓
SPSS AMOS 23				✓
Lisrel 9.2				✓
Lisrel 9.2 for student	✓	✓	✓	
Eview 6.0	✓	✓	✓	✓
SAS 9.4	✓	✓	✓	✓
G*Power	✓	✓	✓	✓
R Language	✓	✓	✓	✓
Mplus Demo	✓	✓	✓	✓

นโยบายการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

1. การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ต้องสอดคล้องตามนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของสถาบัน
2. การติดตั้งซอฟต์แวร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ต้องเป็นซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องหรือมีสิทธิการใช้งานที่ถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น
3. สำนักจะรับผิดชอบซอฟต์แวร์ที่ให้บริการและติดตั้งโดยสำนักเท่านั้น
4. การติดตั้งซอฟต์แวร์อื่นใดนอกเหนือจากซอฟต์แวร์ที่ให้บริการโดยสำนัก จะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักเป็นลายลักษณ์อักษร
5. สำนักจะไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือความเสียหายต่อข้อมูลใด ๆ ที่ผู้ใช้บริการจัดเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
6. สำนักจะทำการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นประจำเพื่อให้มีความพร้อมใช้งานเสมอ
7. สำนักจะสงวนสิทธิที่จะงดให้บริการ หากพบว่าผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

(สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2562)

แนวปฏิบัติในการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

1. ผู้ใช้บริการต้อง Login เข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยบัญชีผู้ใช้งานของตนเอง ดังนี้
    - บุคลากรของสถาบัน ใช้บัญชีผู้ใช้งานที่เป็น @nida
    - นักศึกษาของสถาบัน ใช้บัญชีผู้ใช้งานที่เป็น @stu
    - บุคคลภายนอก
        - อาจารย์พิเศษ ใช้บัญชีผู้ใช้งานที่เป็น @guest
        - ผู้เข้าอบรมหรือสัมมนา ใช้บัญชีผู้ใช้งานที่เป็น @visitor
2. ผู้ใช้บริการไม่มีสิทธิในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยบัญชีผู้ใช้งานที่มีสิทธิระดับ Administrators ของเครื่องคอมพิวเตอร์
3. ผู้ใช้บริการต้องไม่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในลักษณะที่เสี่ยงต่อความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการกระทำใด ๆ ที่เป็นการฝ่าฝืน “พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม”
4. ผู้ใช้บริการต้องทำการ Logout หรือ Shutdown เครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อเลิกการใช้งานทุกครั้ง
5. ผู้ใช้บริการต้องทำการจัดเก็บข้อมูลในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลของตนเองเมื่อเลิกการใช้งานทุกครั้ง สำนักจะไม่รับผิดชอบต่อข้อมูลใด ๆ ที่จัดเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์

6. ผู้ใช้บริการต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อย่างระมัดระวัง และรักษาความสะอาดในการใช้ห้อง
7. ห้ามผู้ใช้บริการนำอาหาร ขนม และเครื่องดื่ม เข้ามารับประทานภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
8. ผู้ใช้บริการต้องไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการรบกวนผู้ใช้บริการท่านอื่น
9. ห้ามผู้ใช้บริการทำการติดตั้งหรือแก้ไขหรือปรับตั้งค่าหรือเคลื่อนย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง
10. ผู้ใช้บริการต้องรับผิดชอบต่อความสูญหายหรือเสียหายของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่เกิดจากการใช้งานอย่างไม่ระมัดระวัง หรือการใช้งานที่ไม่ถูกต้อง หรือเคลื่อนย้ายอุปกรณ์โดยไม่ได้รับอนุญาต
11. หากต้องความช่วยเหลือหรือพบปัญหาในการใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการติดต่อเจ้าหน้าที่ของสำนัก

หมายเหตุ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-in Lab ใช้ได้เฉพาะนักศึกษาและบุคลากรภายในสถาบันเท่านั้น ก่อนเข้าใช้งานต้องทาบบัตรประจำตัวนักศึกษาหรือบัตรประจำตัวพนักงานที่หน้าประตูก่อน จึงจะเข้าใช้ห้องได้ (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2562)

วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลปฏิบัติงานจะใช้วิธีวัดผลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้รับบริการซึ่งแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยจำแนกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจจะถูกส่งต่อให้กลุ่มงานแผนและพัฒนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลและรวบรวมข้อเสนอแนะ เพื่อเสนอต่อที่ประชุมการทบทวนผู้บริหาร(Management Review) เพื่อพิจารณากำหนดแนวทางแก้ไขปรับปรุงหากผลสำรวจได้คะแนนต่ำกว่า 4.00 หรือมีประเด็นที่ควรปรับปรุง

เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ มาตรฐาน ข้อกำหนด และระเบียบปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนตามกระบวนการที่กำหนดไว้ โดยมีเงื่อนไข ข้อสังเกต ข้อควรระวัง และสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงานให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ดังนี้

เงื่อนไขการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. การจองใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ผู้จองใช้งานต้องเลือกห้องให้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษาและซอฟต์แวร์พื้นฐานที่ติดตั้งในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นั้น ๆ (ข้อมูลทั่วไปของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และรายชื่อซอฟต์แวร์พื้นฐานที่ติดตั้งในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์)
2. การใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้งานต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติของการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเคร่งครัด
3. ผู้ปฏิบัติงานจะต้องดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติงานของขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-In Lab เพื่อรองรับข้อกำหนดตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

ข้อสังเกตในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. นักศึกษาบางคนไม่ทราบชื่อบัญชีผู้ใช้งาน (Username) ของตนเองในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้การเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ระยะเวลานาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
2. แบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้รับบริการในรูปแบบ Pop Up หน้าจอหลังจากผู้ใช้งาน Login เข้าเครื่องเพื่อให้ผู้ใช้งานตอบแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลที่ได้รับอาจจะไม่สะท้อนการใช้งานจริง เนื่องจากเป็นการตอบก่อนการใช้งาน

ข้อควรระวังในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ มาตรฐาน ข้อกำหนด และระเบียบปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนตามกระบวนการที่กำหนดไว้
2. ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่าย และระบบไฟฟ้า เพื่อความปลอดภัย ผู้ปฏิบัติงานควรหมั่นสังเกต และตรวจสอบอยู่เสมอ
3. ผู้ปฏิบัติงานต้องไม่กระทำการอันใดที่ขัดต่อ พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์และคอยสอดส่องมิให้ผู้ไม่ประสงค์ดีมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการ เพื่อกระทำการดังกล่าว

จรรยาบรรณคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

จริยธรรม หมายถึง หลักศีลธรรมจรรยาที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ หรือควบคุมการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ซึ่งเมื่อพิจารณาจริยธรรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์แล้วสามารถสรุปได้ 4 ประเด็น ตัวย่อ คือ PAPA ได้แก่

1. ความเป็นส่วนตัว (Information Privacy)

ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและสารสนเทศ โดยทั่วไปหมายถึงสิทธิที่จะอยู่ตามลำพังและเป็นสิทธิที่เจ้าของสามารถที่จะควบคุมข้อมูลของตนเองในการเปิดเผยให้กับผู้อื่น ปัจจุบันมีประเด็นเกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวที่เป็นข้อน่าสังเกต ดังนี้

- การเข้าไปดูข้อความในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และการบันทึกข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการบันทึก-แลกเปลี่ยนข้อมูลที่บุคคลเข้าไปใช้บริการเว็บไซต์และกลุ่มข่าวสาร
- การใช้เทคโนโลยีในการติดตามความเคลื่อนไหวหรือพฤติกรรมของบุคคล เช่น บริษัทใช้คอมพิวเตอร์ในการตรวจจับหรือเฝ้าดูการปฏิบัติงาน/การใช้บริการของพนักงาน
- การใช้ข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อผลประโยชน์ในการขยายตลาด
- การรวบรวมหมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่อีเมล หมายเลขบัตรเครดิต และข้อมูลส่วนตัวอื่น ๆ เพื่อนำไปสร้างฐานข้อมูลประวัติลูกค้าใหม่ขึ้นมาแล้วนำไปขายให้กับบริษัทอื่น

2. ความถูกต้อง (Information Accuracy)

ในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการรวบรวม จัดเก็บ และเรียกใช้ข้อมูลนั้น คุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งคือความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล ทั้งนี้ ข้อมูลจะมีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลด้วย ประเด็นด้านจริยธรรมที่เกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูล โดยทั่วไปจะพิจารณาว่าใครจะเป็นผู้รับผิดชอบต่อความถูกต้องของข้อมูลที่จัดเก็บและเผยแพร่

3. ความเป็นเจ้าของ (Information Property)

ในสังคมของเทคโนโลยีสารสนเทศมักจะกล่าวถึงการละเมิดลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ เมื่อท่านซื้อโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีการจดลิขสิทธิ์ นั่นหมายความว่าท่านจ่ายค่าลิขสิทธิ์ในการใช้ซอฟต์แวร์นั้น ซึ่งลิขสิทธิ์ในการใช้จะแตกต่างกันไปในแต่ละสินค้าและบริษัท บางโปรแกรมอนุญาตให้ติดตั้งได้เพียงเครื่องเดียว ในขณะที่บางโปรแกรมอนุญาตให้ใช้ได้หลายเครื่อง ตราบใดที่ท่านยังเป็นบุคคลที่มีสิทธิในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ซื้อมา การคัดลอกโปรแกรมให้กับบุคคลอื่น เป็นการกระทำที่ต้องพิจารณาให้รอบคอบก่อนว่าท่านมีสิทธิในโปรแกรมนั้นในระดับใด

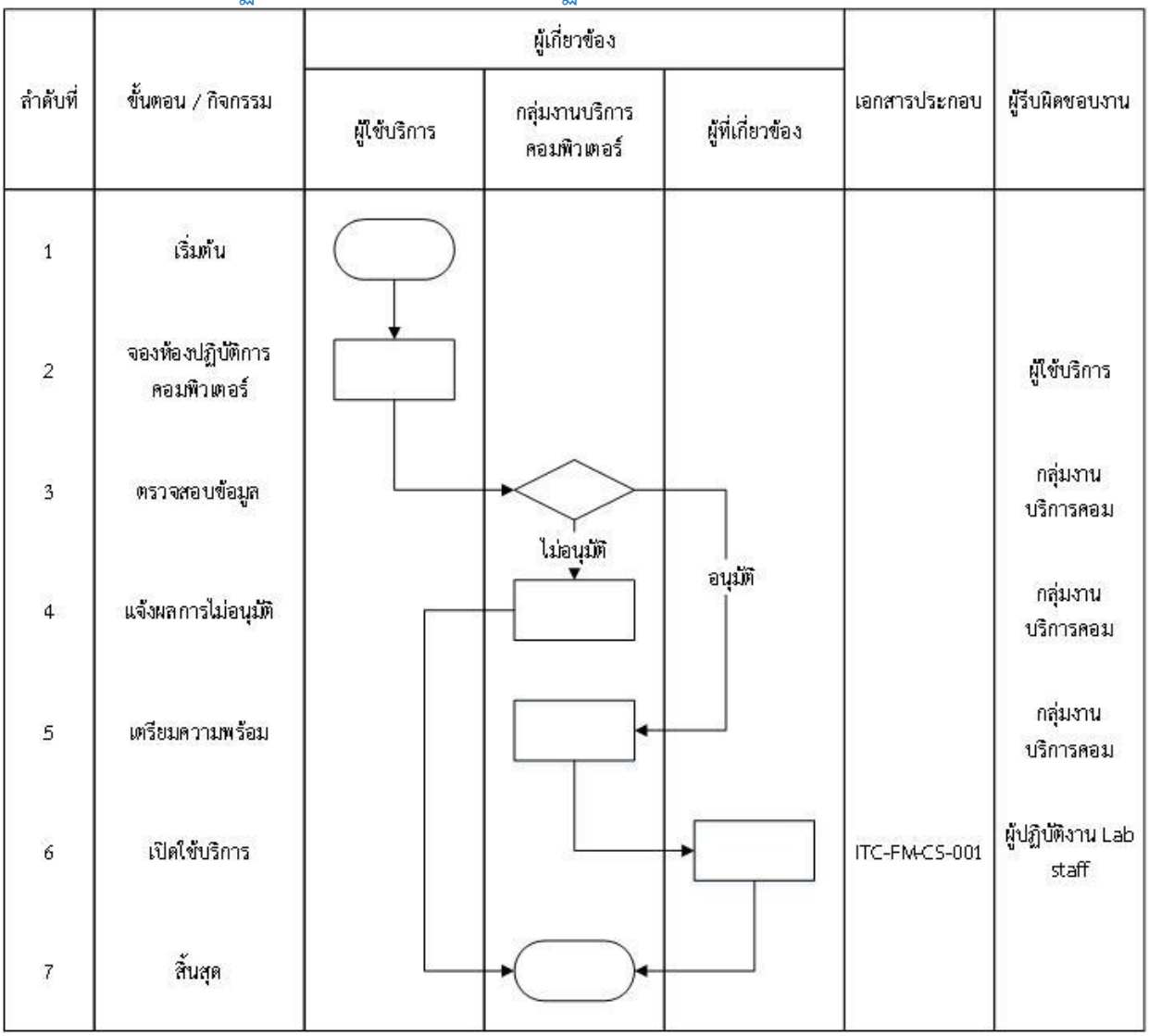
4. การเข้าถึงข้อมูล (Data Accessibility)

คือการป้องกันการเข้าไปดำเนินการกับข้อมูลของผู้ใช้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง และเป็นการรักษาความลับของข้อมูล ตัวอย่างสิทธิในการใช้งานระบบ เช่น การบันทึก การแก้ไข/ปรับปรุง และการลบ เป็นต้น ดังนั้น ในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์จึงได้มีการออกแบบระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ และการเข้าถึงข้อมูลของผู้อื่นโดยไม่ได้รับความยินยอมนั้น ถือว่าเป็นการผิดจริยธรรมเช่นเดียวกับการละเมิดข้อมูลส่วนตัวในการใช้งานคอมพิวเตอร์และเครือข่ายร่วมกัน หากผู้ใช้ร่วมใจกันปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับของแต่ละหน่วยงานอย่างเคร่งครัดแล้ว การผิดจริยธรรมตามประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นก็คงจะไม่เกิดขึ้น

บทที่ 4

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน



ภาพที่ 7 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน

ขั้นตอนปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน

1. จองห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ผู้ขอใช้บริการจองห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์โดยการบันทึกข้อมูลการขอใช้บริการผ่านทางระบบ ERS เพื่อแจ้งให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันทำการของสำนัก

2. ตรวจสอบข้อมูล

2.1. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ตรวจสอบข้อมูลการขอใช้บริการผ่านทางระบบ ERS และติดต่อสอบถามรายละเอียดหากมีการแจ้งรายละเอียดการขอใช้บริการเพิ่มเติม

2.2. ถ้าอนุมัติ บันทึกข้อมูลผลการจองในระบบ ERS แล้วดำเนินการตามข้อ 4 ต่อ

2.3. ถ้าไม่อนุมัติ บันทึกข้อมูลผลการจองในระบบ ERS แล้วดำเนินการตามข้อ 3 ต่อ

กรณีที่ไม่ได้รับการอนุมัติ ได้แก่

- การจองห้องโดยขอติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ไม่ใช่ซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง หรือไม่มีมีสิทธิการใช้งานที่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือซอฟต์แวร์ที่สำนักไม่มีให้บริการ
- การจองขอใช้ห้องนอกเวลาทำการ โดยไม่ได้ทำหนังสือขออนุญาตใช้ห้องนอกเวลาทำการ หรือหนังสือขออนุญาตใช้ห้องไม่ได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์อย่างไม่เหมาะสม เช่น จองใช้ห้องขนาด 80 ที่นั่ง สำหรับผู้ใช้งาน 5 คน หรือ จองห้องขนาด 18 ที่นั่ง สำหรับ ผู้ใช้งาน 50 คน เป็นต้น

3. แจ้งผลการไม่อนุมัติ

กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์แจ้งให้ผู้ขอใช้บริการรับทราบผลการไม่อนุมัติและสาเหตุการไม่อนุมัติ จากนั้นสิ้นสุดขั้นตอน

4. เตรียมความพร้อม

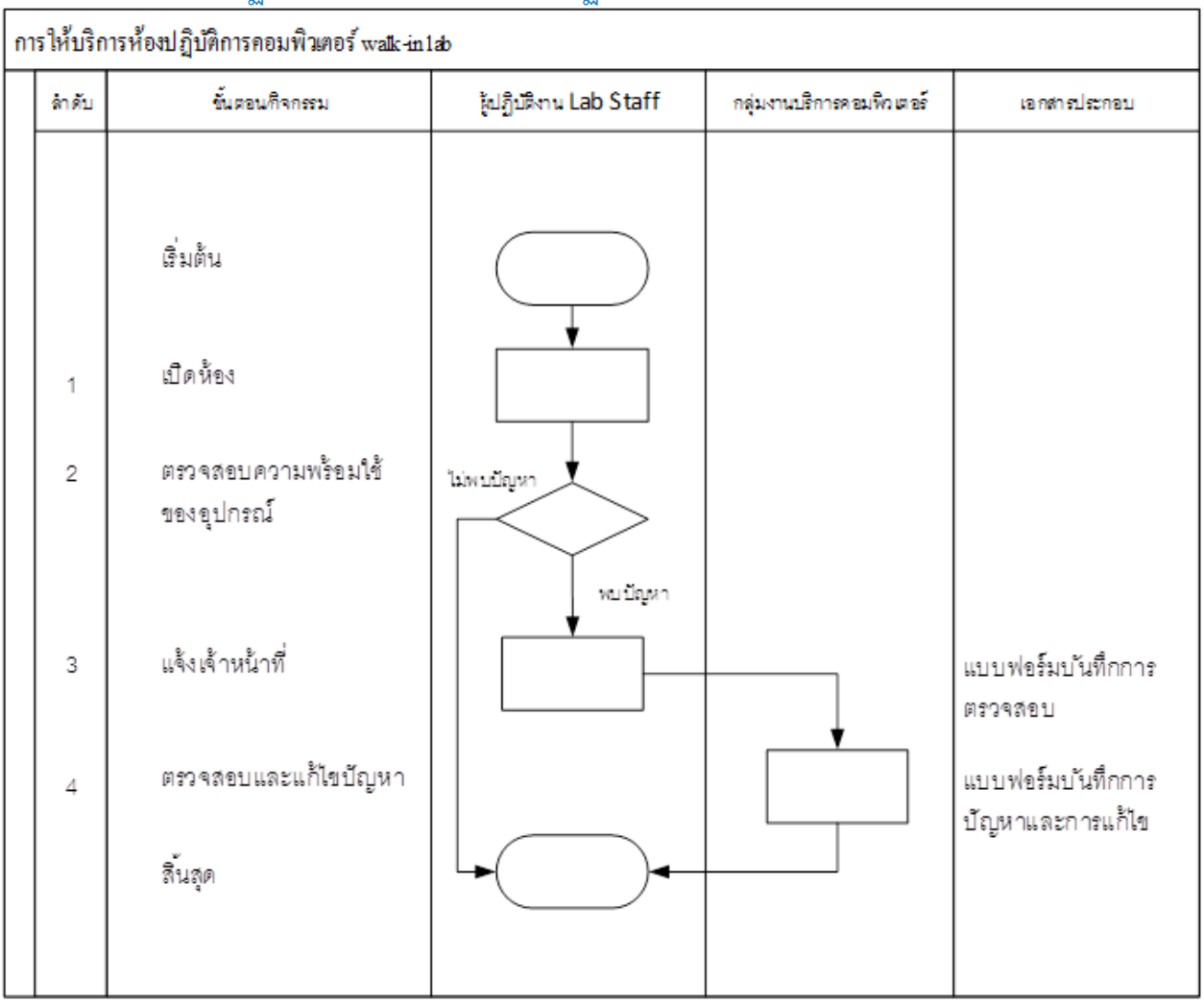
4.1. หากมีการระบุรายละเอียดเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ประสานงานกับผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการและทดสอบการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

4.2. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์จัดทำปฏิทินการขอใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และจัดเตรียมแบบบันทึกควบคุมและตรวจสอบการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงาน Lab Staff รับทราบรายละเอียดการขอใช้บริการ

5. เปิดใช้บริการ

ผู้ปฏิบัติงาน Lab Staff ตรวจสอบการขอใช้บริการจากปฏิทินการขอใช้บริการ และดำเนินการเปิดให้บริการพร้อมกับตรวจสอบความพร้อมใช้งาน และตรวจสอบความเรียบร้อยหลังการใช้บริการ ตามคู่มือการเปิดปิดให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-in Lab



ภาพที่ 8 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-In Lab

ขั้นตอนปฏิบัติงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-in Lab

1. ผู้ปฏิบัติงาน Lab Staff ทำการเปิดให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-in Lab
2. ผู้ปฏิบัติงาน Lab Staff ทำการตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องปฏิบัติการ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และเครื่องสแกน และบันทึกผลการตรวจสอบลงในแบบฟอร์มบันทึกการตรวจสอบอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-in Lab
   - ถ้าพบปัญหา ดำเนินการต่อใน ข้อ 3
   - ถ้าไม่พบปัญหา สิ้นสุดขั้นตอน
3. ผู้ปฏิบัติงาน Lab Staff แจ้งให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ทราบถึงปัญหา
4. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ทำการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา
   - กรณีปัญหาที่แก้ไขได้ทันที เจ้าหน้าที่จะทำการแก้ไขปัญหาที่หน้าเครื่อง เช่น ไฟไม่เข้าเครื่องเนื่องจากเสียบปลั๊กไม่แน่น
   - กรณีปัญหาที่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไข เจ้าหน้าที่จะนำเครื่องสำรองมาเปลี่ยนแทนก่อน ในช่วงเวลาการแก้ไข เช่น ปัญหาที่เกิดจากระบบปฏิบัติการ Windows รวน หรือเกิดอาการค้าง
   - กรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น ปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์ภายในของเครื่องเสีย เจ้าหน้าที่จะทำการแจ้งให้บริษัท เพื่อเคลมประกันต่อไป

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะ และแนวทางพัฒนา

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

1. ซอฟต์แวร์เฉพาะทางมีราคาสูง ทำให้การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อไม่เพียงพอ

ซอฟต์แวร์เฉพาะทางมีหลายตัว ขอยกตัวอย่างกรณี โปรแกรม SPSS ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้คำนวณทางด้านสถิติชั้นสูงที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ซึ่งโปรแกรมที่ติดตั้งในห้องปฏิบัติการจะเป็นแบบ Concurrent License คือ สามารถติดตั้งได้กี่เครื่องก็ตาม แต่มีสิทธิใช้งานพร้อมกันได้ตามจำนวน License ที่ซื้อมาเท่านั้น

ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวน Concurrent License ของซอฟต์แวร์ SPSS ที่ใช้ในสถาบัน

จำนวนนักศึกษา ที่ใช้งานพร้อมกัน	SPSS version 18	SPSS version 23
ไม่เกิน 45 คน	เพียงพอ	เพียงพอ
46 – 60 คน	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
มากกว่า 60 คน	ไม่เพียงพอ	ไม่เพียงพอ

แนวทางแก้ไข

- นำสถิติจำนวนรายวิชาและจำนวนนักศึกษาในชั้นเรียนที่ใช้งานซอฟต์แวร์เฉพาะทางในห้องปฏิบัติการจากประวัติการจองห้อง มาวิเคราะห์ถึงความคุ้มค่าในการใช้งาน และนำมาจัดลำดับความสำคัญของซอฟต์แวร์เพื่อการของบประมาณในการจัดซื้อ
- ศึกษาหาแนวทางเปรียบเทียบถึงความเหมาะสมของราคา ข้อดี ข้อเสียในการจัดซื้อซอฟต์แวร์ระหว่างแบบซื้อขาดลิขสิทธิ์ กับซอฟต์แวร์แบบเช่าใช้ (Subscription License) ซึ่งมีแบบเช่าบริการรายปี (Annual Subscription) หรือ แบบกำหนดระยะเวลาได้ (Term License) เพื่อเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

2. มีการจองห้องแล้วไม่มาใช้งาน โดยไม่ได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

เมื่อมีการจองในระบบเจ้าหน้าที่จะทำการเปิดห้องและเตรียมห้องให้พร้อมใช้ ตามปฏิทินการจองในระบบ ERS หากผู้จองไม่มาใช้งานและไม่ได้แจ้งล่วงหน้าหรือไม่ไปทำการยกเลิกในระบบ ห้องจะถูกเปิดโดยไม่มีคนใช้งาน ซึ่งจะทำให้สิ้นเปลืองพลังงานโดยเปล่าประโยชน์

แนวทางแก้ไข

- เก็บสถิติจำนวนการจองห้องแล้วไม่มาใช้งาน หากหน่วยงานใดมีจำนวนการจองห้องแล้วไม่มาใช้งานบ่อยครั้ง สำนักฯ อาจทำหนังสือแจ้งเตือนไปยังหน่วยงาน
- มีการแจ้งเตือนไปยังผู้จองล่วงหน้าประมาณ 1 วัน ก่อนวันที่จะใช้ห้อง

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

1. จัดทำระบบเก็บข้อมูลประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่อง โดยสามารถค้นหาข้อมูลของเครื่องและประวัติการซ่อมของเครื่องนั้น ๆ ได้
2. นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว ได้แก่ Laptop, Tablet และ Smart Phone กันมากขึ้น จึงควรจัดพื้นที่ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-in Lab บางส่วนเพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกในเรื่องจุดปลั๊กสำหรับชาร์ตแบตเตอรี่
3. จัดหาเครื่องสำรองไฟ (UPS) เพื่อป้องกันปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง และส่งผลต่อความเสียหายของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้
4. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจแบบออนไลน์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ทุกห้อง โดยจัดทำเป็น QR Code ติดไว้ที่โต๊ะคอมพิวเตอร์ และ Link ไว้ที่หน้า Desktop เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถตอบแบบสอบถามในเวลาใดก็ได้ เพื่อลดการใช้กระดาษ
5. จัดทำ Dashboard สำหรับดูข้อมูลสถิติการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่สามารถเข้าดูได้ทันทีที่ต้องการ
6. จัดทำวิดีโอแนะนำการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการเข้าใช้งานคอมพิวเตอร์ในช่วงที่นักศึกษาเข้าใช้งานครั้งแรก เช่น ช่วงเปิดภาคเรียนใหม่

บรรณานุกรม

pGina Team. (2012). pGina Documentation. เข้าถึงได้จาก pGina MySQL Logger Plugin Documentation: http://pgina.org/docs/v3.1/mysql_logger.html

Sirasarit Saenkhom. (ม.ป.ป.). จริยธรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ. เข้าถึงได้จาก Sirasarit Saenkhom blog: https://sites.google.com/site/sirasaritsaenkhom/criythrrm-dan-thekhnoloyi-sarsnthes

วิบูลย์ วราสิทธิชัย. (18 กรกฎาคม 2557). pGina 3.1.8.0 Windows Authentication (configuration). เข้าถึงได้จาก บล็อกของชุมชนเครือข่ายผู้ปฏิบัติงาน IT มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์: https://sysadmin.psu.ac.th/2014/07/18/pgina-3-1-8-0-windows-authentication-configuration/

วิรินทร์ เมฆประดิษฐสิน. (2558). สู่ความเป็นเลิศด้านการบริการงานไอที ด้วยมาตรฐาน ITIL v.3. กรุงเทพ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.). (4 มิถุนายน 2560). เรื่องน่ารู้สำหรับผู้ใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น ที่ควรทราบ. เข้าถึงได้จาก คลังความรู้ SciMatch: https://www.scimath.org/lesson-technology/item/7119-2017-06-04-07-02-31

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2562). ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์. เข้าถึงได้จาก สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: http://itc.nida.ac.th/home/student/computer-lab

สุทธิพันธ์ แสนละเอียด. (2561). ติดตั้งและแก้ปัญหา ฉบับช่างคอมมืออาชีพ 2019. นนทบุรี: ไอดีซี.

ภาคผนวก

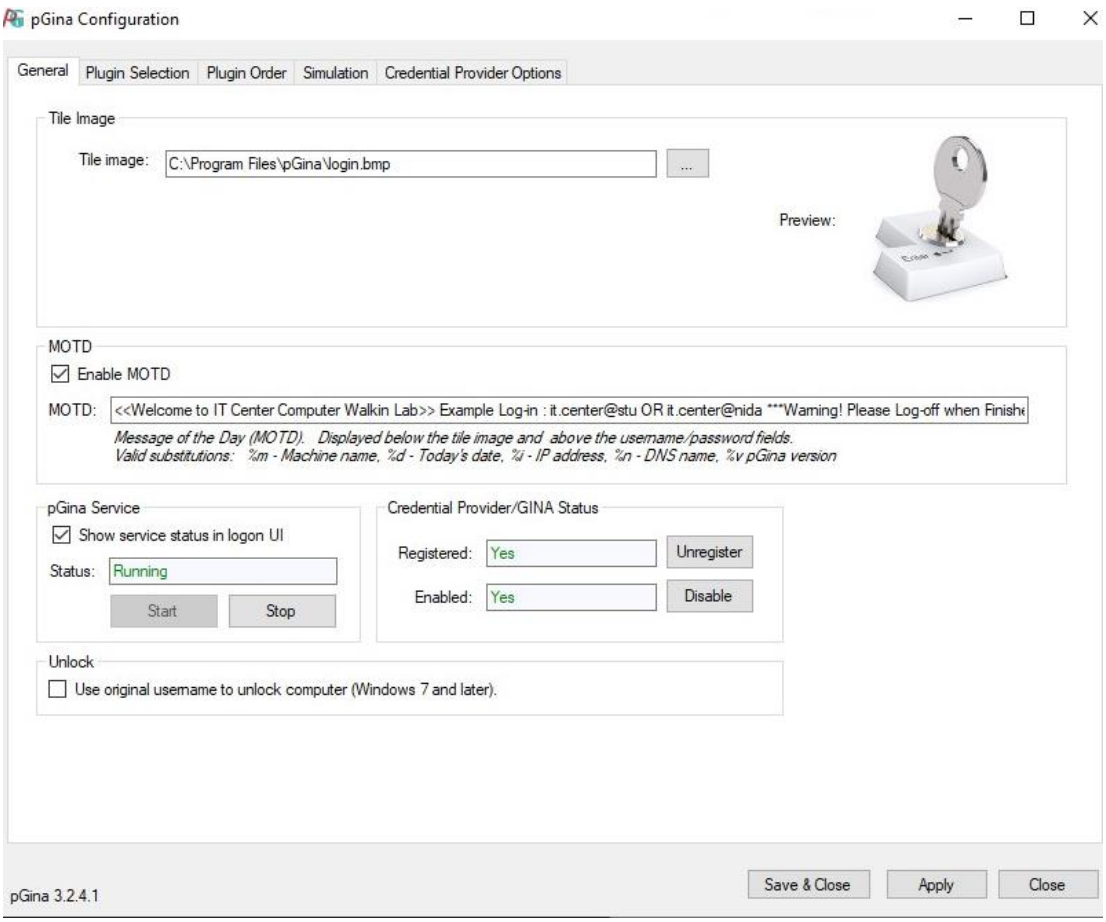
ภาคผนวก ก

การจัดทำสถิติการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

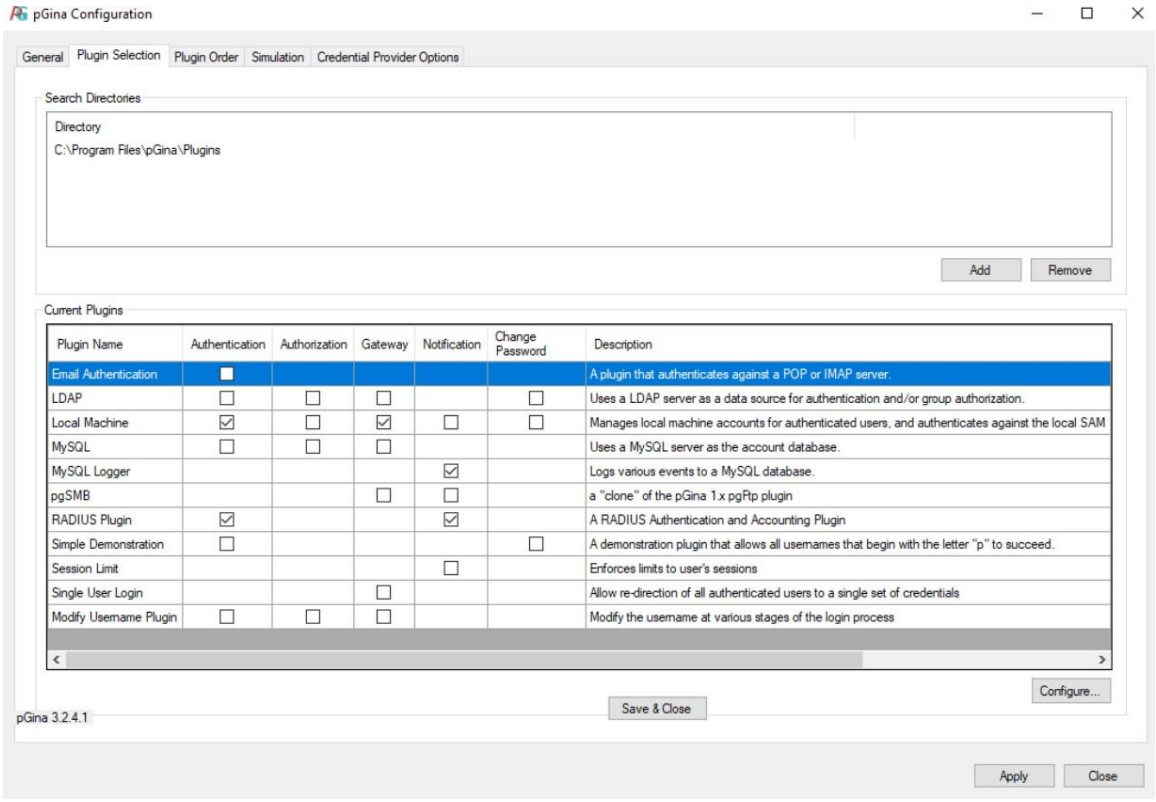
ขั้นตอนการตั้งค่าโปรแกรม pGina Windows Authentication

สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ในการ Authentication นั้นเรานำโปรแกรม pGina มาใช้เพื่อให้สามารถใช้ Username จาก RADIUS Server ซึ่งเป็น Server สำหรับรวบรวมและจัดการ Account ของ User ในสถาบัน ซึ่งจะต้องทำการติดตั้งและตั้งค่าในคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. เข้า Windows ด้วยสิทธิ์ User ในกรุ๊ป Administrator แล้วทำการติดตั้งโปรแกรม pGina
2. เปิดโปรแกรม pGina

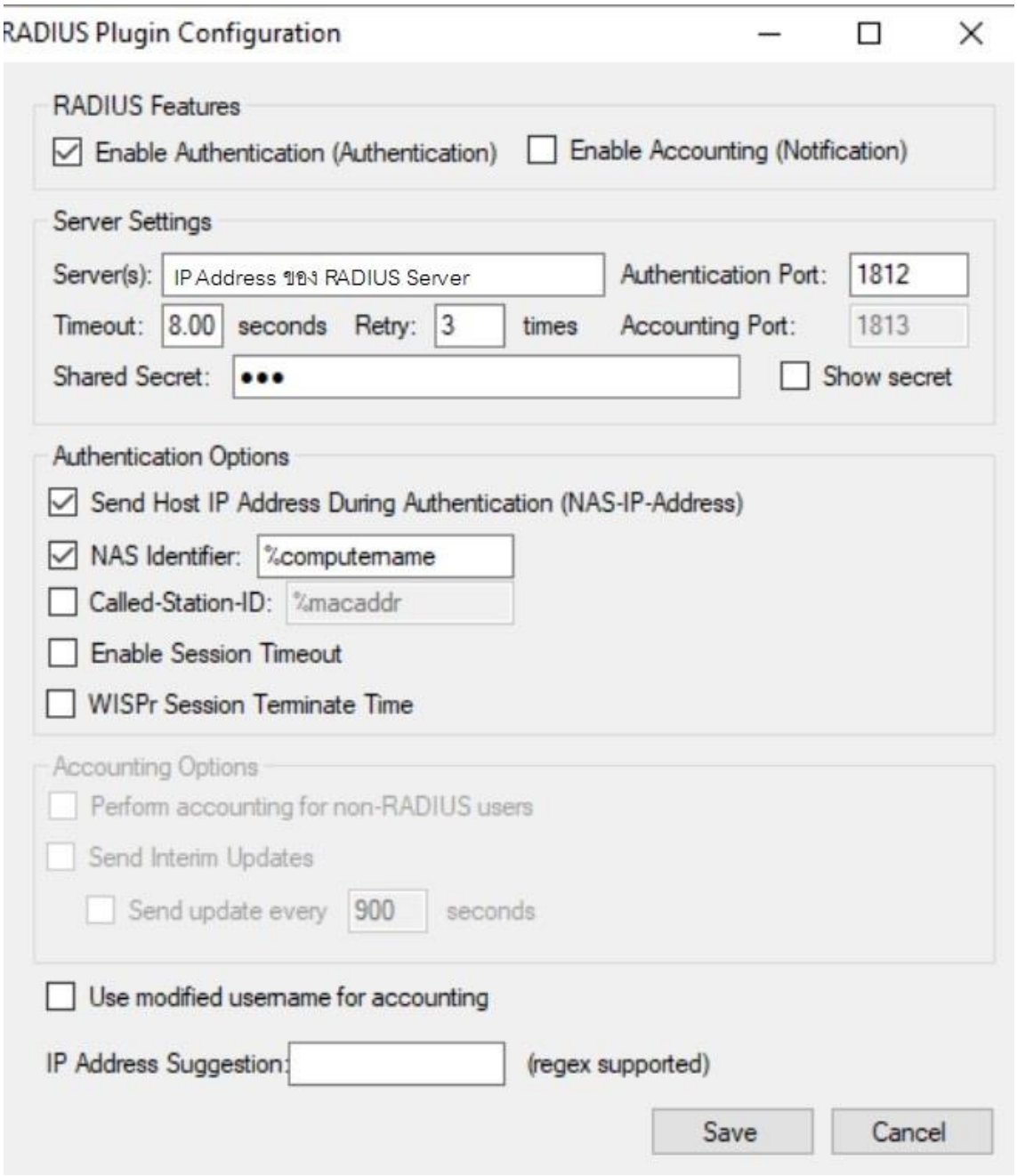


3. ตั้งค่าให้ pGina ไปที่แท็บ Plugin Selection เพื่อตั้งค่า Plugin ต่างๆ ดังรูป

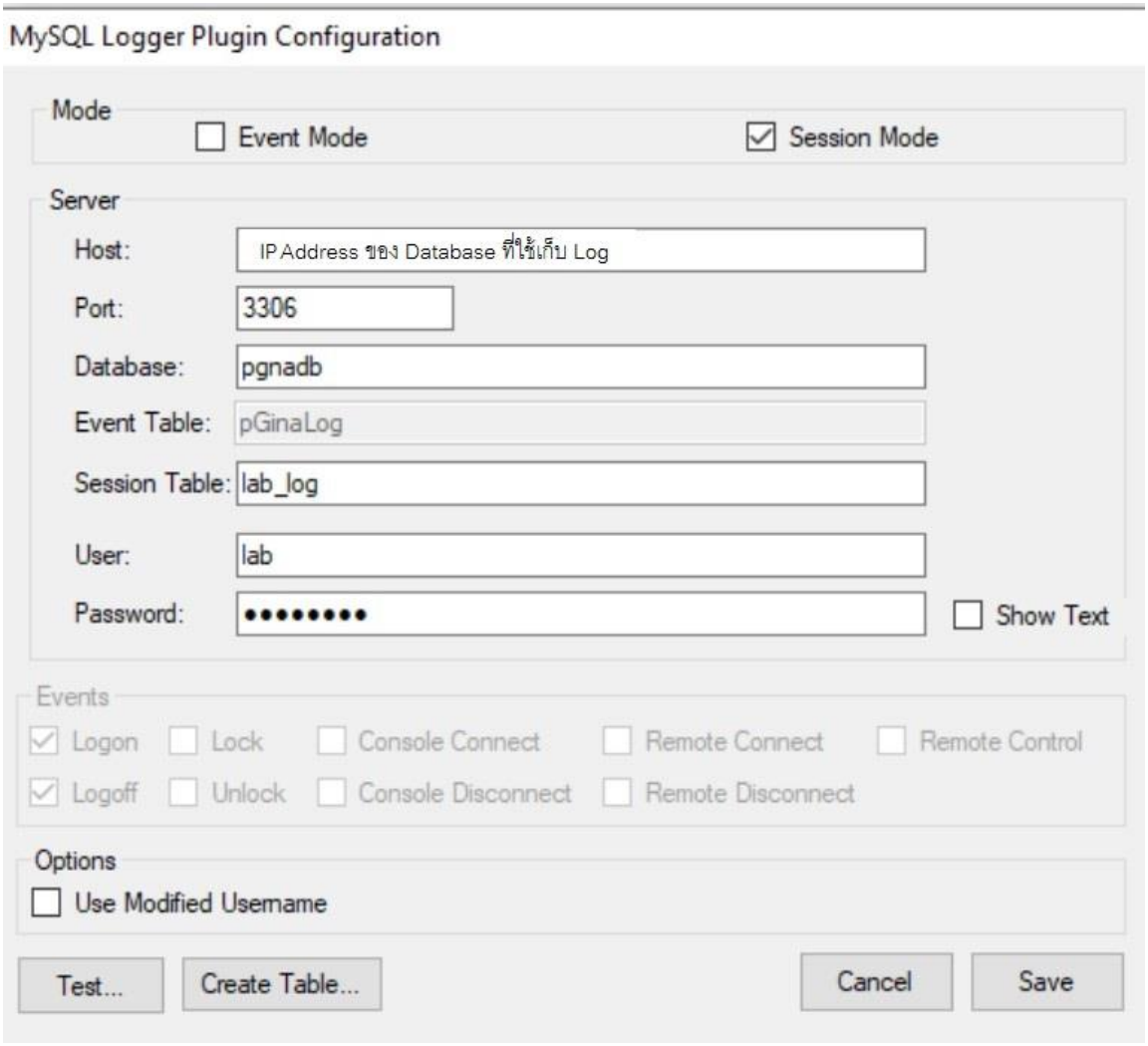


3.1. Local Machine เลือก Authentication และ Gateway

3.2. RADIUS Plugin เลือก Authentication และ Notification จากนั้นคลิก Configure เพื่อตั้งค่าเชื่อมต่อ RADUIS Server ดังรูป



3.3. MySQL Logger เลือก Notification จากนั้นคลิก Configure เพื่อตั้งค่าการเชื่อมต่อ Database ที่ใช้ในการเก็บ Log ดังรูป



เลือก Session Mode โดยใน Mode นี้ Plugin จะทำการเก็บค่าการใช้งานเครื่อง คือ

- Loginstamp - วัน และเวลาที่ Login
- Logoutstamp - วัน และเวลาที่ Logout
- Username - ชื่อบัญชีผู้ใช้งาน
- Machine - ชื่อเครื่องที่ใช้ (ในการตั้งชื่อเครื่องจะใช้เป็น ชื่อห้อง - หมายเลขเครื่อง เช่น LAB2 - 01 และจะต้องมีชื่อไม่ซ้ำกัน)
- IpAdress - เลข IP Address

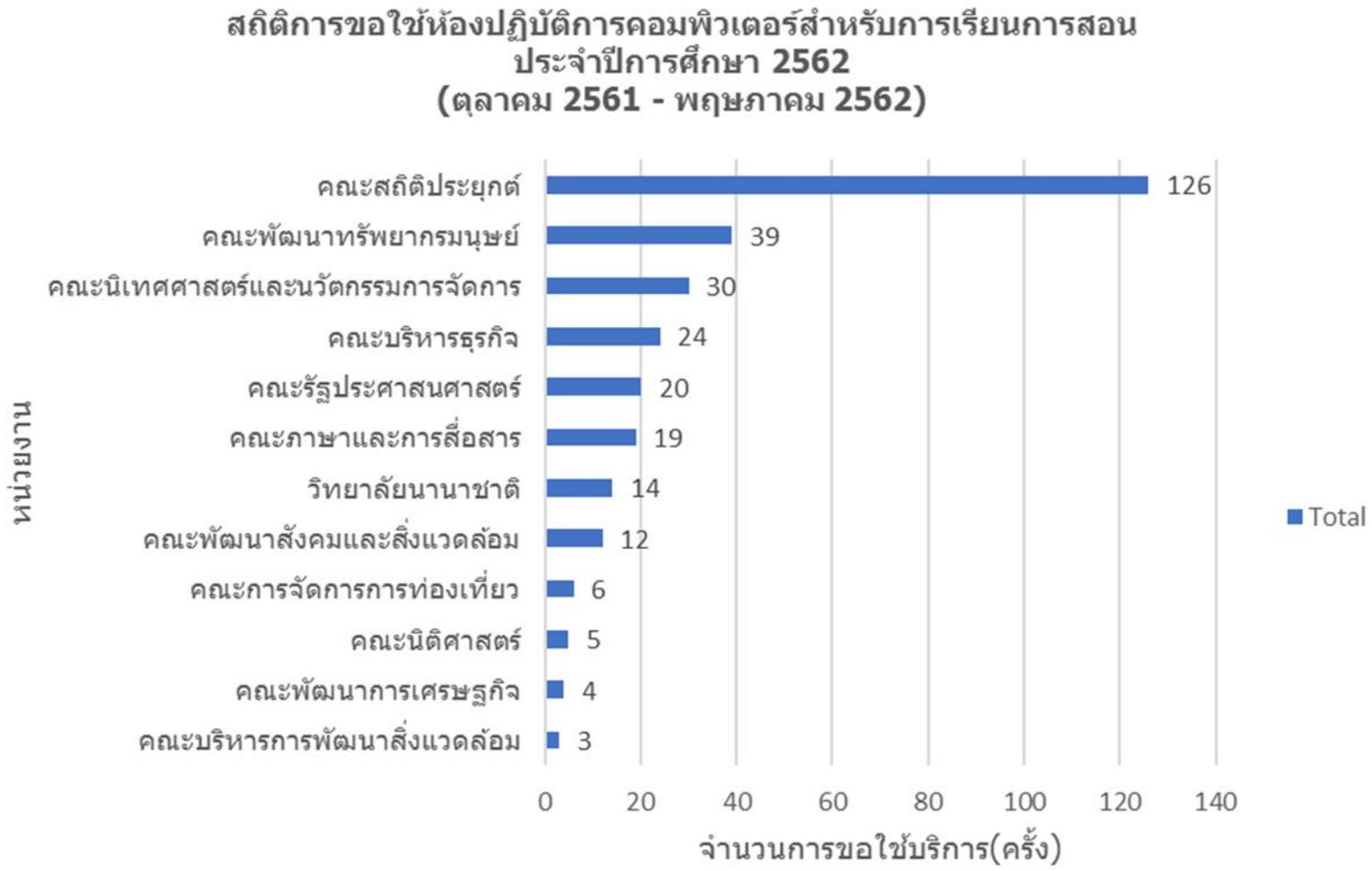
การสรุปสถิติการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

จากข้อมูล Lab Log ใน Database ข้อมูลที่นำมาใช้ คือ Loginstamp Logoutstamp Username และ Machine ข้อมูลที่ได้นั้นจะยังไม่สามารถทราบว่าผู้ใช้งานเป็นใคร อยู่คณะอะไร ดังนั้นจึงต้องทำการเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับฐานข้อมูลนักศึกษาของสถาบัน จะได้ข้อมูลรหัสนักศึกษา และคณะ เมื่อทำการเชื่อมโยงข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลมาประมวลผล เพื่อออกรายงานและแผนภาพ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างตารางสถิติการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน

หน่วยงาน	จำนวนการขอใช้บริการ (ครั้ง)
คณะสถิติประยุกต์	126
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	39
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	30
คณะบริหารธุรกิจ	24
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	20
คณะภาษาและการสื่อสาร	19
วิทยาลัยนานาชาติ	14
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	12
คณะการจัดการการท่องเที่ยว	6
คณะนิติศาสตร์	5
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	4
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	3
รวม	302

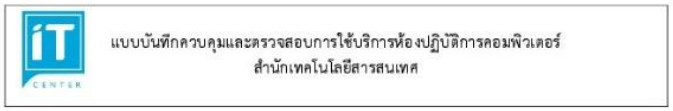
ตัวอย่างแผนภาพสถิติการขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างเอกสาร

ตัวอย่างแบบฟอร์มตรวจสอบห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน



แบบบันทึกควบคุมและตรวจสอบการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

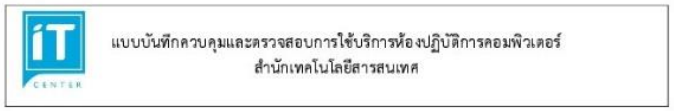
1. ข้อมูลการขอใช้บริการ

วันที่ขอใช้ ..... เวลาเริ่ม ..... เวลาสิ้นสุด .....
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Lab) ..... จำนวนผู้ใช้บริการ .....
หน่วยงานผู้ขอใช้ ..... ชื่อผู้จอง ..... โทร .....
เรื่อง .....
รายละเอียดเพิ่มเติม
.....
.....

2. การตรวจสอบก่อนให้บริการ

รายการ	สถานะ		หมายเหตุ
	ปกติ	ไม่ปกติ	
เปิดระบบจ่ายไฟฟ้า			
เปิดระบบแสงสว่าง			
เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ผู้สอน			
เปิด Projector			
เปิด โทรทัศน์			
เปิด Visualizer			
เปิดระบบเสียง			
เปิดระบบปรับอากาศ			
ความสะอาดและความเรียบร้อย			
อื่นๆ			

ลงชื่อผู้ตรวจสอบก่อนให้บริการ ..... เวลาที่ตรวจสอบ .....



แบบบันทึกควบคุมและตรวจสอบการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ผลการใช้บริการ

☐ มาใช้บริการ ☐ ไม่มาใช้บริการ

ปัญหา/ข้อขัดข้องระหว่างการใช้บริการ
.....
.....

4. การตรวจสอบหลังให้บริการ

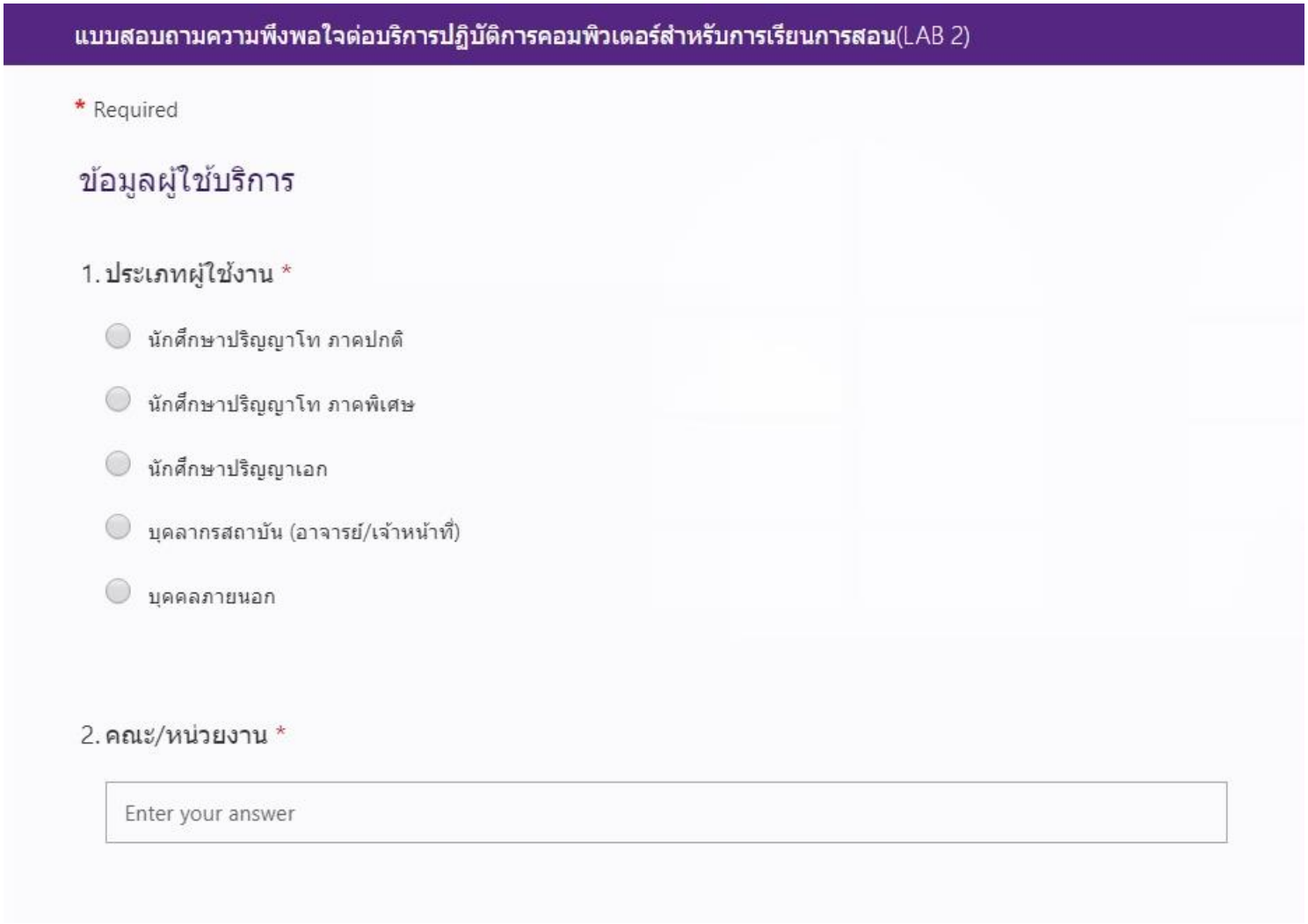
รายการ	สถานะ		หมายเหตุ
	ปกติ	ไม่ปกติ	
ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ผู้สอน			
ปิด Projector			
ปิด โทรทัศน์			
ปิด Visualizer			
ปิดระบบเสียง			
ความสะอาดและความเรียบร้อย			
ปิดระบบจ่ายไฟฟ้า			
ปิดระบบแสงสว่าง			
อื่นๆ			

สิ่งของผู้ใช้บริการที่ลืม

ลำดับ	บริเวณ/เครื่องที่ตรวจพบ	รายการที่ลืม

ลงชื่อผู้ตรวจสอบหลังให้บริการ ..... เวลาที่ตรวจสอบ .....

ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน(LAB 2)

* Required

ข้อมูลผู้ใช้บริการ

1. **ประเภทผู้ใช้งาน** *

- นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ
- นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ
- นักศึกษาปริญญาเอก
- บุคลากรสถาบัน (อาจารย์/เจ้าหน้าที่)
- บุคคลภายนอก

2. **คณะ/หน่วยงาน** *

Enter your answer

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	○	○	○	○	○
ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	○	○	○	○	○
ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	○	○	○	○	○
ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	○	○	○	○	○
ความคมชัดของจอ Projector	○	○	○	○	○
ความคมชัดของจอโทรทัศน์	○	○	○	○	○
ความคมชัดของระบบเสียง	○	○	○	○	○
การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	○	○	○	○	○
ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ Lab	○	○	○	○	○

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	○	○	○	○	○
ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	○	○	○	○	○
สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help Desk	○	○	○	○	○

5. ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

Enter your answer

Back Submit

ตัวอย่างแบบฟอร์มตรวจสอบห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-in Lab

แบบฟอร์มบันทึกการตรวจสอบอุปกรณ์และ
เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ walk-in Lab
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. เครื่องคอมพิวเตอร์

เลขเครื่อง	ผลตรวจ	เลขเครื่อง	ผลตรวจ
1		23	
2		24	
3		25	
4		26	
5		27	
6		28	
7		29	
8		30	
9		31	
10		32	
11		33	
12		34	
13		35	
14		36	
15		37	
16		38	
17		39	
18		40	
19		41	
20		42	
21		43	
22		44	

2. เครื่องพิมพ์และเครื่องสแกน

อุปกรณ์	ผลตรวจ
Printer ขาว-ดำ	
Printer สี	
เครื่องสแกน	

ผู้ตรวจ.....

วันที่ตรวจ...../...../.....

1. เครื่องคอมพิวเตอร์

เลขเครื่อง	ผลตรวจ	เลขเครื่อง	ผลตรวจ
1		23	
2		24	
3		25	
4		26	
5		27	
6		28	
7		29	
8		30	
9		31	
10		32	
11		33	
12		34	
13		35	
14		36	
15		37	
16		38	
17		39	
18		40	
19		41	
20		42	
21		43	
22		44	

2. เครื่องพิมพ์และเครื่องสแกน

อุปกรณ์	ผลตรวจ
Printer ขาว-ดำ	
Printer สี	
เครื่องสแกน	

ผู้ตรวจ.....

วันที่ตรวจ...../...../.....

1. เครื่องคอมพิวเตอร์

เลขเครื่อง	ผลตรวจ	เลขเครื่อง	ผลตรวจ
1		23	
2		24	
3		25	
4		26	
5		27	
6		28	
7		29	
8		30	
9		31	
10		32	
11		33	
12		34	
13		35	
14		36	
15		37	
16		38	
17		39	
18		40	
19		41	
20		42	
21		43	
22		44	

2. เครื่องพิมพ์และเครื่องสแกน

อุปกรณ์	ผลตรวจ
Printer ขาว-ดำ	
Printer สี	
เครื่องสแกน	

ผู้ตรวจ.....

วันที่ตรวจ...../...../.....

ITC-FM-CS-002
(28/09/2018)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นายวรวุฒิ แสงเรือง
วัน เดือน ปีเกิด	6 กุมภาพันธ์ 2523
ที่อยู่ปัจจุบัน	100/158 หมู่บ้านร่วมทางฝัน 2 หมู่ 4 ต.ลาดสวาย อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12150
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2551 วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2545 วิศวกรรมศาสตร์บัณฑิต (วิศวกรรมโยธา) มหาวิทยาลัยบูรพา