

AUNET CENTER
Assumption University

Annual Report 2005 - 2006

DELIGHT CUSTOMERS ALWAYS

Annual Report

© AuNet Center
Assumption University
Phone 662-7191920 (Huamark) 662-7232100 (Bangna) Fax 662-7191288

สารบัญ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์เอยูเน็ต.....	12
ประวัติความเป็นมา	12
วิสัยทัศน์	12
พันธกิจ	12
นโยบายคุณภาพ	12
ส่วนที่ 2 สรุปรายงานงบประมาณประจำปีการศึกษา 2001-2005	14
ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงาน.....	16
ผลการดำเนินงานด้านบริการอินเทอร์เน็ต	17
โครงการที่ 1 Web Service Infrastructure Upgrades & Consolidation	17
โครงการที่ 2 Business Continuity and DR Site Setup.....	18
ปัญหา อุปสรรค และอนาคตของบริการอินเทอร์เน็ต	19
ผลการดำเนินงานด้านบริการพัฒนาระบบสารสนเทศ.....	19
ด้านระบบความรู้และระบบบริหารความรู้.....	20
ปัญหา อุปสรรค และอนาคต	20
ด้านระบบสารสนเทศพอร์ทัล.....	21
ปัญหา อุปสรรค และอนาคต	21
ผลการดำเนินงานด้านบริการลูกค้า	22
ปัญหา อุปสรรค และอนาคต	22

1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์เอยูเน็ต

ประวัติความเป็นมา

ศูนย์เอยูเน็ต ได้รับมอบหมายให้บริหารจัดการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ แต่เดิมมีศูนย์ที่เป็นอิสระต่อกัน 3 ศูนย์ คือศูนย์เอยูเน็ต อินทราเน็ต และสคูลเน็ต ซึ่งต่อมามีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างโดยคำสั่งอธิการบดีมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญเลขที่ 2541/45 เรื่อง “การปรับโครงสร้างและแต่งตั้งผู้อำนวยการศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต” จนเป็นศูนย์เอยูเน็ตในปัจจุบัน

ศูนย์เอยูเน็ตเดิมได้รับการก่อตั้งเมื่อเดือนมิถุนายน 2530 อยู่ภายใต้สถาบันอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยมีภารกิจคือ “การออกแบบ ติดตั้ง ปฏิบัติการ ซ่อมบำรุง และจัดการ”

งานด้านอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ต่อมาในเดือนพฤศจิกายน 2539 มีการก่อตั้งศูนย์อินทราเน็ต เพื่อให้บริการอินทราเน็ตแบบเต็มรูปแบบ ทำให้พันธกิจด้านข้อมูลข่าวสารถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งของงาน เมื่อมีการรวมกันของสองศูนย์ คือศูนย์เอยูเน็ตและอินทราเน็ตในอีกสองปีต่อมา งานของศูนย์เอยูเน็ตแม้จะยังคงเป็นงานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต แต่สามารถแบ่งออกเป็นสองส่วนหลัก ได้แก่งานโครงข่ายอินเทอร์เน็ตและงานพัฒนาระบบสารสนเทศซึ่งใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ส่วนการรวมศูนย์สคูลเน็ตกับศูนย์เอยูเน็ตในอีก 4 เดือนต่อมา ไม่ได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพันธกิจและงานของศูนย์เอยูเน็ตแต่อย่างใด ในปี 2543 มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เริ่มดำเนินการเรียนการสอน ณ วิทยาเขตบางนา ทำให้ต้องขยายเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเพื่อให้สามารถให้บริการครอบคลุมและเชื่อมต่อกันได้ทั้งสองวิทยาเขต

วิสัยทัศน์

ศูนย์เอยูเน็ต จะเป็นศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจรที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนพันธกิจทุกด้านของมหาวิทยาลัย

พันธกิจ

ศูนย์เอยูเน็ต มีพันธกิจที่จะสร้างและจัดการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสร้างสรรค์งานระบบสารสนเทศ ตามหลักการและมาตรฐานทางวิชาการที่ถูกต้อง

นโยบายคุณภาพ

ศูนย์เอยูเน็ต มุ่งมั่นที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ด้วยบริการที่มีคุณภาพ

2

ส่วนที่ 2 สรุปรายงานงบประมาณประจำปีการศึกษา 2001-2005

การดำเนินงานในช่วงปีสุดท้ายของแผนกลยุทธ์ 2001 – 2006 ในส่วนของรายได้ มีลักษณะและแนวโน้มที่รายได้เริ่มลดลงเนื่องจากจำนวนของนักศึกษา ส่วนที่เป็นค่าใช้จ่ายยังคงไม่เปลี่ยนแปลงไปจากรูปแบบเดิม ทั้งนี้ สำหรับปี 2005 เมื่อดำเนินการจนถึงสิ้นปีงบประมาณ จะมีรายจ่ายใกล้เคียงกับปีก่อน ดังจะเห็นได้จากตารางเปรียบเทียบต่อไปนี้

รายได้	2005	2004	2003	2002	2001
CAMPUS NETWORK	43,620,400.00	45,924,000.00	46,955,200.00	46,591,600.00	45,939,200.00
รายรับค่าเปลี่ยน PASSWORD	3,720.00	7,890.00	14,700.00	94,002.00	
รวมรายได้	43,624,120.00	45,931,890.00	46,969,900.00	46,685,602.00	45,939,200.00
ค่าใช้จ่าย					
เงินเดือนและค่าตอบแทน	6,055,802.08	9,572,992.49	8,068,202.82	9,909,883.93	8,286,870.44
ค่าโทรศัพท์	2,234,177.13	5,158,444.34	6,569,665.33	6,231,224.66	3,508,102.00
ค่าเช่าวงจรรความเร็วสูงเชื่อมโยงฯ	9,617,857.79	15,999,383.17	10,958,593.32	13,934,907.46	19,509,256.00
ค่าวัสดุบริหารและธุรการทั่วไป	158,798.71	77,706.88	420,499.93	1,957,141.71	353,648.06
ค่าเช่าสัญญาบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบ Network	2,683,071.44	5,458,655.54	2,264,110.78	2,451,613.68	870,608.50
ค่าเช่าอุปกรณ์	143,442.81	160,800.57	138,244.00	138,244.00	181,900.00
ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา	56,977.55	271,459.00	395,917.39	137,516.55	195,333.05
ค่าวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	393,934.76	861,107.11	174,104.10	-	-
ค่าใช้จ่ายอื่น	11,266.00	3,490.00	30,080.00	20,280.00	-
ค่าถ่ายเอกสาร	945.89	-	1,198.00	6,176.50	-
ค่าเช่าห้องพัก	-	-	10,500.00	11,700.00	-
ค่าอบรมสัมมนา	-	-	71,540.00	4,550.00	-
ค่าสมาชิกสมาคมอินเทอร์เน็ต	-	-	-	-	1,659,900.00
รวมค่าใช้จ่าย	21,356,274.16	37,564,039.10	29,102,655.67	34,803,238.49	34,565,618.05
รายได้สูงกว่าค่าใช้จ่าย	22,267,845.84	8,367,850.90	17,867,244.33	11,882,363.51	11,373,581.95

อย่างไรก็ตาม จากตารางข้างต้น ยังไม่ได้รวมเงินลงทุนในโครงการต่าง ๆ ซึ่งในช่วงปีที่ผ่านมา มีการติดตั้ง และปรับปรุงระบบที่สำคัญดังในตารางข้างล่าง

ระบบ	เงินลงทุน
ปรับปรุงและทดแทนระบบบริการเว็บเซอร์วิส	934,000
ป้องกันอุบัติภัยและประกันความต่อเนื่องของการทำธุรกรรม (Disaster Recovery Site Setup)	33,740,600
ระบบ Wireless Network Access	2,523,000
ปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่	1,900,000
รวมเป็นเงิน	39,097,600

จึงเห็นได้ว่า มหาวิทยาลัยยังต้องใช้เงินลงทุนเพิ่มขึ้นจากรายได้ที่ได้รับอยู่คิดเป็นจำนวนค่อนข้างมาก ในแต่ละปี รวมทั้งปีที่ผ่านมา ในเวลาเดียวกัน การลงทุนเหล่านี้เป็นการดำเนินการตามเป้าหมายทางกลยุทธ์ เพื่อให้ระบบบริการของมหาวิทยาลัยมีลักษณะของ High performance – reliable – secure – scalable ซึ่งเป็นลักษณะที่เป็นมาตรฐานสากลของการให้บริการเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต และเป็นพื้นฐานและเงื่อนไขแรกทีขาดไม่ได้ของความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้และลูกค้า

3

ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานช่วงปีการศึกษา 2005 ของศูนย์เอยูเน็ตให้บริการแก่คณะ อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่และผู้บริหารตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย ในภาพรวม ผลการดำเนินงานที่ผ่านมามีลักษณะเป็นการบำรุงรักษาและขยายงานเดิมเป็นส่วนใหญ่ โดยมีการแบ่งกลุ่มและประเภทของผลิตภัณฑ์และการบริการออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต บริการสารสนเทศ และบริการลูกค้า โดยแต่ละส่วนจะให้บริการดังในตารางที่ 1

บริการอินเทอร์เน็ต	บริการพัฒนาระบบสารสนเทศ และองค์ความรู้	บริการลูกค้า
บริการรับส่งเมลล์	บริการระบบบริหารความรู้ (KMS)	บริการให้คำปรึกษาทางเทคนิค
บริการเว็บและพอร์ทัล	บริการพัฒนาเว็บไซต์	บริการจัดการบัญชีผู้ใช้
บริการ Web Hosting	บริการพัฒนา E-Course	บริการ Call Center
บริการจัดเก็บข้อมูล (iFolder)	บริการพัฒนา E-Training	
บริการ DNS	บริการพัฒนา E-Book	
บริการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	บริการพัฒนา AUCD	
บริการและติดตั้ง LAN	บริการพัฒนา Multimedia	
บริการและติดตั้ง Wireless LAN		
บริการจัดเก็บข้อมูล และระบบป้องกันอุบัติภัย (SAN & DR Site)		
บริการโมเด็ม		
บริการควบคุมไวรัสและระบบรักษาความปลอดภัย		
บริการ Authentication		

ตารางที่ 1 ประเภทบริการของแต่ละกลุ่ม

ผลการดำเนินงานด้านบริการอินเทอร์เน็ต

บริการอินเทอร์เน็ตของศูนย์เอยูเน็ต ครอบคลุมการให้บริการและโซลูชันด้าน Internet ตั้งแต่โครงข่ายพื้นฐานของการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรและกับภายนอก ซึ่งรวมถึงระบบบริหารจัดการทรัพยากรแม่ข่าย การบำรุงรักษาอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ การป้องกันและควบคุมการโจมตีระบบ ทั้งจากบุคคลและจากโปรแกรมไวรัส การให้บริการระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบป้องกันและกู้ข้อมูล (SAN & DR) การให้บริการเดินสายแลนและการติดตั้งไวร์เลสแลน ซึ่งในช่วงหนึ่งปีที่ผ่านมา ระบบบริการทั้งหมดนี้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในภาพรวม สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงตามเป้าหมาย

นอกจากนั้น เพื่อเป็นการปรับปรุงและพัฒนาโครงข่ายพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการได้สมบูรณ์ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ในปีที่ผ่านมา ได้มีโครงการขยายและพัฒนา ด้านระบบ จำนวน 2 โครงการด้วยกัน ได้แก่

โครงการที่ 1 Web Service Infrastructure Upgrades & Consolidation

งบประมาณ 934,000 บาท ประกอบด้วยการจัดซื้อ Server ใหม่จำนวน 4 เครื่อง การปรับปรุงครั้งนี้เป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของศูนย์ ในการที่จะทำให้ระบบบริการมีความสามารถในการให้บริการด้วยความเร็วสูง เสถียร ปลอดภัยและขยายตัวรองรับความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว

การปรับปรุงจึงเป็นการทดแทนเครื่อง SUN I3000 จำนวน 1 เครื่อง ซึ่งมีอายุการใช้งานกว่า 8 ปี การติดตั้งระบบและการถ่ายโอนข้อมูลเป็นไปอย่างเรียบร้อย มีปัญหาในการถ่ายโอนข้อมูลจากผู้พัฒนา website บางส่วน แต่ปัญหาเหล่านี้ได้รับการแก้ไขจนกระทั่งข้อมูลทุกอย่างได้รับการถ่ายโอนจนเสร็จสมบูรณ์ อีก 2 เครื่องถูกนำมาทดแทนและเพิ่มจำนวน Application Server จากเดิมที่มี 1 เครื่อง จึงทำให้ปัจจุบันมีเครื่องแม่ข่าย 2 เครื่อง เพื่อแบ่งภาระการทำงาน และทำให้การใช้งานมีความรวดเร็วและความเสถียร สามารถขยายการใช้งานได้โดยสะดวกในกรณีที่มีบริการใหม่เกิดขึ้น การติดตั้งระบบใหม่เป็นไปโดยเรียบร้อย ส่วนเครื่องที่สี่ ถูกนำมาเพิ่มเป็นเครื่องแม่ข่ายของระบบ KMS ทำให้ระบบดังกล่าวมีเครื่องแม่ข่ายให้บริการ 2 เครื่อง รองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของอาจารย์ในการใช้เพื่อบริการการเรียนการสอน และเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ การบริหารจัดการ และการใช้งาน มีความรวดเร็ว คล่องตัวมากขึ้น

ขณะนี้ ระบบทั้งหมดได้รับการติดตั้งและใช้งานจริง ถึงแม้ว่าประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาวยังไม่สามารถวัดได้ในขณะนี้ แต่นับจากภายหลังการติดตั้งระบบ ยังไม่ปรากฏว่ามี ปัญหาเรื่อง ความเร็ว ความเสถียรและ down time เกิดขึ้น การปรับปรุงดังกล่าวได้ส่งผลให้ระบบบริการสารสนเทศ เว็บเซอร์วิส และระบบบริหารองค์ความรู้ ซึ่งเป็นสามระบบบริการสำคัญและมีมูลค่าสูง มีความรวดเร็ว ปลอดภัย มีความเสถียรในแต่ละส่วนและในทุกส่วนที่ประกอบเป็นระบบ ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและขยายตัวตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของผู้ใช้ ส่งผลดีต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ และต่อการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษา

โครงการที่ 2 Business Continuity and DR Site Setup

งบประมาณ 33,740,600 บาท มีค่าใช้จ่ายรายปีเป็นการเช่าสายสัญญาณไฟเบอร์ปีละประมาณ 3,000,000 บาท ประกอบด้วยการจัดซื้อและติดตั้งระบบ Storage Area Network เครื่องที่สองที่วิทยาเขตบางนา ปรับปรุงและทำการ upgrade SAN เครื่องเก่าของวิทยาเขตหัวหมาก จัดซื้อและติดตั้งเครื่องแม่ข่ายสำรองที่วิทยาเขตบางนาสำหรับระบบทะเบียน ระบบการเงิน ระบบบริหารงานบุคคล ระบบห้องสมุด ระบบกิจการนักศึกษา และระบบธุรการ และเชื่อมระบบสำรองกับระบบใช้งานจริงด้วยการทำ Clustering นำระบบงานด้านบริการเว็บไปเชื่อมต่อกับ SAN เครื่องเก่าและเครื่องใหม่เพิ่มเติม และเชื่อม SAN เครื่องเก่าที่วิทยาเขตหัวหมากเข้ากับ SAN เครื่องใหม่ของวิทยาเขตบางนาด้วย Optical Network ผ่านสายไฟเบอร์

ก่อนการดำเนินโครงการนี้ ระบบงานและระบบบริการ ICT ของมหาวิทยาลัยมีเพียงหนึ่งระบบ ส่งผลให้เกิด Single-point of failure และนำไปสู่การต้องหยุดระบบงานและระบบให้บริการบ่อยครั้งส่งผลกระทบต่อการทำงานและความเชื่อมั่นของผู้ใช้ นอกจากนี้ ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุร้ายแรง จะส่งผลให้ระบบทั้งหมดหรือบางส่วนถูกทำลาย และไม่สามารถกู้ข้อมูลและระบบได้หรือทำได้ในระยะเวลาที่นานจนกระทั่งต้องหยุดระบบงานและให้บริการเป็นเวลานาน ส่งผลต่อภาพลักษณ์และคางามเชื่อมั่นของผู้ใช้อย่างรุนแรง ทางแก้ไขและการปรับปรุงที่เลือกนี้เป็นไปตามมาตรฐานสากลของการทำระบบป้องกันและระบบกู้ข้อมูล

การติดตั้งจะแล้วเสร็จเพื่อใช้งานในเดือนมิถุนายน ซึ่งเป็นการเปิดปีการศึกษา ในการดำเนินการครั้งนี้ มีปัญหาและอุปสรรคหลายอย่าง แต่โดยเฉพาะด้านความเสถียรของสัญญาณระหว่างหัวหมากกับบางนา กับความสามารถของอุปกรณ์เชื่อมต่อซึ่งไม่ได้เพื่อความไม่เสถียรของสัญญาณดังกล่าว การย้ายข้อมูลจากเครื่อง SAN เก่าไปยังเครื่องใหม่ผ่านไปด้วยความเรียบร้อย ส่วนการติดตั้งระบบและการจัดทำระบบ Disaster Recovery และการจัดทำ Clustering มีปัญหาด้าน Compatibility และ Certification ของบางแพลตฟอร์ม ซึ่งจำเป็นต้องมีการปรับแก้ไขตามความจำเป็น การติดตั้งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและสามารถนำมาใช้งานได้เต็มระบบในเดือนมิถุนายน

สิ่งที่ได้จากการติดตั้งระบบประกอบด้วยความเสถียรของระบบให้บริการ โดยระบบที่สำคัญจะมีระบบสำรองรองรับอยู่ในต่างวิทยาเขต ตัดปัญหาเรื่อง Single-point of failure และทำให้เกิดมีระบบป้องกันอุบัติเหตุ และเสริมความสามารถในการกู้ระบบ นอกจากนี้ ความเร็วของการให้บริการจะเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความเร็วระหว่างวิทยาเขตจะเพิ่มจาก 4 Mbps เป็น 1,000 Mbps หรือเพิ่มขึ้น 250 เท่า ส่วนการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระหว่างสองวิทยาเขตกับ ISP มีเส้นทางสำรองรองรับ ดังนั้น จึงคาดได้ว่า ผลลัพธ์ที่ได้ที่สำคัญคือ ความต่อเนื่องของการทำธุรกรรมระบบ ทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลจะไม่สูญหาย ยกเว้นในกรณีสุดวิสัยมากๆ ซึ่งมีอัตราเสี่ยงเพียง 0.01%)เช่น Storage เสียทั้ง 2 ผัง (และหากมีข้อมูลสูญหาย เราคาดว่า จะสามารถกู้กลับมาได้ในเวลาไม่เกิน 3 ชั่วโมง ระบบนี้จะสามารถให้ความมั่นใจได้ว่า ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างมั่นใจ ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้ง 7 วันในรอบสัปดาห์

โครงการย่อยเกี่ยวกับ **Wireless LAN** และการขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์

นอกเหนือจากโครงการใหญ่ดังกล่าว ศูนย์เอยูเน็ตยังได้ปรับปรุงงานตามระยะเวลาอีกจำนวนหนึ่ง เพื่อคงรักษาระบบบริการให้สามารถให้บริการได้ด้วยความเร็ว ปลอดภัยและสามารถรองรับการขยายตัวและการเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างทันเวลา โดยมีงานปรับปรุงตามระยะเวลาที่สำคัญดังนี้

ติดตั้ง Wireless LAN ที่วิทยาเขตหัวหมากให้คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 14 จุด ได้แก่บริเวณอาคาร E ชั้น 8-2 ชั้นละ 1 จุด รวม 7จุด อาคาร M จำนวน 1 จุด อาคาร A ชั้น 9,8,6,3,1 ชั้นละ 1 จุด และอาคาร D21 จำนวน 1 จุด และในส่วนของศูนย์ กำลังดำเนินการเพื่อขออนุมัติสั่งซื้อและติดตั้งเพื่อเพิ่มจุดบริการ Wireless LAN อีกจำนวน 45จุด แบ่งเป็นวิทยาเขตหัวหมาก 15 จุด วิทยาเขตบางนา 30 จุด คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคม 2549 มูลค่าโครงการประมาณ 3,163,800 บาท

ผลที่ได้จากโครงการดังกล่าวคือ วิทยาเขตหัวหมาก ในบริเวณภายนอกอาคารและในบริเวณสาธารณะและหน้าห้องเรียนจะมีบริการเชื่อมต่อเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ครอบคลุมทั้งวิทยาเขต โดยมีจุดเชื่อมต่อมากกว่า 30 จุด ส่วนวิทยาเขตบางนาจะเริ่มมีจุดเชื่อมต่อทำนองเดียวกันบริเวณหน้าห้องเรียนซึ่งมีโต๊ะเก้าอี้บริการ ผลลัพธ์ที่ได้คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจะมีความคล่องตัวมากขึ้นสำหรับนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่และแขก ทำให้เกิดความสะดวกในการทำงานและการเรียนการสอน ส่งผลสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานและการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญ

ปัญหา อุปสรรค และอนาคตของบริการอินเทอร์เน็ต

ในการบริการอินเทอร์เน็ต ศูนย์เอยูเน็ตตระหนักถึงปัญหาที่ผู้ใช้ประสบบางประการ ได้แก่ปัญหาเกี่ยวกับ Plan Downtime เพื่อการบำรุงรักษาเครื่อง ซึ่งช่องทางที่ใช้ในการแจ้งแก่ผู้ใช้อย่างไม่มีประสิทธิภาพมากนัก นอกจากนี้ มีปัญหาเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า ซึ่งในหลายครั้ง จำเป็นต้องหยุดเครื่องปั่นไฟเพื่อการบำรุงรักษา ส่งผลให้ต้องหยุดระบบบริการทั้งหมด หรือบางครั้ง มีกรณีที่ระบบไฟฟ้าขัดข้องกระทันหัน จนระบบต้องถูกปิดอย่างไม่ต้องและส่งผลให้ต้องใช้เวลาในการกู้ระบบ ปัญหาเกี่ยวกับการประมวลผลการขอรับบริการ และการส่งมอบบริการ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและหลักประกันคุณภาพ ปัญหาในอีกด้านหนึ่งมีความเกี่ยวข้องกับระดับความรู้และทักษะของผู้ใช้ ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายการใช้งานและระบบรักษาความปลอดภัยและการป้องกันไวรัสและหนอนคอมพิวเตอร์

ศูนย์เอยูเน็ตจะดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ระบบรับและประมวลผลการขอรับบริการ ไปจนถึงการพัฒนาและส่งมอบ และการติดตามผลการให้บริการ รวมถึงการสร้างช่องทางสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับศูนย์ ฯ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ช่องทางดังกล่าวให้ผู้ใช้ทราบอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ปัญหาทางเทคนิคเกี่ยวกับไฟฟ้าจะได้รับการแก้ไขด้วยความช่วยเหลือและการสนับสนุนของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ผลการดำเนินงานด้านบริการพัฒนาระบบสารสนเทศ

จากพันธกิจการสนับสนุนการเรียนการสอนและการทำงานของมหาวิทยาลัย ศูนย์เอยูเน็ตได้กำหนดนโยบายการให้บริการไว้สองส่วน ส่วนแรก เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์เพื่อพัฒนาระบบความรู้เรียกว่า Web-based E-Learning และระบบบริหารความรู้ (Knowledge Management System) เพื่อความสะดวกของอาจารย์และนักศึกษาในการเข้าถึง จัดการ เรียนรู้ และปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ของการเรียนการสอน ส่วนที่สองเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานและเป็นข้อมูลสนับสนุนการเรียนและการสอน โดยระบบทั้งสองได้รับการพัฒนาขึ้นตั้งแต่ปี 2003 ตามกรอบนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ต้องการเปลี่ยนแปลงการเรียนการสอนในห้องเรียน และตามความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา ระบบบริการทั้งสองกลุ่มประเภทนี้ให้บริการผ่านเว็บไซต์พอร์ทัลของมหาวิทยาลัย เป็นการให้บริการข้อมูลแบบครบวงจรในทีเดียว และส่วนใหญ่ระบบจัดสรรทรัพยากรจะใช้เทคนิค Single-signon เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน

กลุ่มพัฒนาระบบความรู้และระบบบริหารความรู้

ในปีที่ผ่านมาได้มีการพัฒนางานใหม่และปรับปรุงงานเก่าทั้งสิ้น 4ระบบ ได้แก่

ICT Training: มีการจัดอบรมให้แก่อาจารย์ ด้านความรู้พื้นฐานของการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมใช้งานที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการสอน ด้านการพัฒนาเนื้อหาบนเว็บเทคโนโลยี การพัฒนาและใช้ภาพและภาพเคลื่อนไหว แบ่งการจัดอบรมออกเป็น 4Course ซึ่งมีอาจารย์ เข้ารับการอบรมทั้งสิ้นจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ของอาจารย์ และภายหลังจากการฝึกอบรมอาจารย์ได้มีการนำความรู้ด้าน IT นำไปใช้ในการเรียนการสอนมากขึ้น ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จาก <http://www.kms.au.edu>

E-Course: แบ่งออกเป็น 2กลุ่ม ได้แก่การพัฒนา Courseware สำหรับกลุ่มการเรียนการสอนในวิทยาเขต และกลุ่มการเรียนการสอนทางไกล ซึ่งในปี 2548 สามารถผลิตได้ทั้งสิ้นจำนวน 12 วิชา การพัฒนา Courseware สำหรับวิทยาเขตเป็นการเพิ่มช่องทางใหม่สำหรับการสอนและการเรียน รวมถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ เพื่อให้นักศึกษาสามารถทบทวนบทเรียน ทำแบบทดสอบ ได้จากทางอินเทอร์เน็ต ในส่วนของวิทยาลัยทางไกล ศูนย์เอยูเน็ตได้เข้าร่วมในการพัฒนา เป็นส่วนสนับสนุนการทำงานของวิทยาลัยมากกว่าเป็นโครงการของตัวเอง

KMS: เป็นระบบบริหารจัดการการเรียนการสอน เพื่อให้อาจารย์ไม่เพียงแต่นำเสนอเนื้อหาโดยใช้เทคโนโลยีและโปรแกรมที่แตกต่างกัน แต่ยังสามารถติดตาม จัดกิจกรรม ติดต่อสื่อสาร และกิจกรรมอื่นอีกจำนวนมาก ในปีที่ผ่านมา มีการ Create Account เพิ่มให้กับอาจารย์จำนวน 42 คน และนักศึกษาจำนวน 700 คน นอกจาก KMS แล้วยังมี Web Hosting เพื่อสนับสนุนระบบ KMS อีกทางหนึ่ง ทำให้นักศึกษาสามารถ ทำ Project หรือการนำเสนอผลงานแก่ อาจารย์ ผ่านทางเว็บเทคโนโลยี ถือว่าเป็นวิธีที่ง่าย สะดวก และประหยัดค่าใช้จ่ายอีกด้วย

AuCD: เป็นโครงการต่อเนื่อง ทำเป็นประจำทุกปีเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้กับนักศึกษาใหม่ทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นักศึกษาสามารถนำไปใช้ และความพร้อมทางด้านการบริการต่างๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยมีให้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักศึกษา

ปัญหา อุปสรรค และอนาคต

ศูนย์เอยูเน็ตดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารความรู้และกระบวนการพัฒนาความรู้ให้มีความเสถียร และบริการอาจารย์และนักศึกษาตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยความเร็วและความปลอดภัย สามารถครอบคลุมการบริการทั้งหมดที่อาจารย์ต้องการจะใช้เป็นสื่อการเรียนการสอน และปรับปรุงมาตรฐานการผลิต E-Course และ E-Training ให้สามารถทำงานร่วมกับระบบบริหารความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีส่วนสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย ในส่วนของปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้น สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการเรื่องการฝึกอบรมเป็นไปได้อย่างยากเนื่องจาก อาจารย์มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เท่ากันทำให้กระบวนการในการทำงานเพื่อที่จะให้บรรลุเป้าหมายเป็นไปได้อย่าง
2. การพัฒนาคอร์สแวร์ ของมหาวิทยาลัยทางไกลมีเวลาในการพัฒนาค่อนข้างน้อย ทำให้กดดันในการทำงาน
3. ความไม่พร้อมในด้านอุปกรณ์ การจัดทำ E-Course ของวิทยาลัยทางไกลไม่พร้อม ทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่องและส่งผลให้งานเสร็จไม่ทันตามระยะเวลาที่วางไว้

4. มีโครงการเร่งด่วนแทรกทำให้โครงการที่ดำเนินการอยู่ต้องระงับชั่วคราว และทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง

การแก้ปัญหาและอนาคตของการบริการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนและการบริหารจัดการการเรียนการสอน จะดำเนินไปในปี 2004 ด้วยการจัดหาเครื่องมือและเทคโนโลยีที่เหมาะสม และการวางกรอบการทำงานและกระบวนการผลิตและการให้บริการให้มีความกระชับ ถูกต้องและแม่นยำ และจะมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารโครงการ และการติดตามโครงการ เพื่อให้การพัฒนาและการส่งมอบงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ตามความต้องการของนักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่

กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศและเว็บพอร์ทัล

ในปีการศึกษาที่ผ่านมา ศูนย์เอยูเน็ตได้ดำเนินการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ตามแนวทางดังกล่าว คือพัฒนาระบบสารสนเทศและบริการพอร์ทัลเพื่อเป็นเครื่องมือทางการตลาด และในเวลาเดียวกัน เป็นบริการสารสนเทศแก่บุคลากรทุกคนของมหาวิทยาลัย ตามบทบาทหน้าที่และวัตถุประสงค์ในเชิงยุทธศาสตร์ และมีการบำรุงรักษาระบบเดิมที่อยู่ให้เป็นปัจจุบันและทันสมัยขึ้น โดยมีรายละเอียดของระบบที่ดำเนินการมีดังนี้

โครงการ	รายการ
Personal data online & Report for Staff (internship)	Web Application
ICT Training	Web Application
Course Evaluation form version II	Web Application (Faculty of Nurse)
International Admission	Web Application สำหรับนักศึกษาต่างชาติ
ระบบการรับเครื่องราช	โปรแกรมการรับเครื่องราชฯ
Web Board QA	Web board ของ AU QA Website
Energy Saving At AU	Web Application แสดงความคิดเห็น(ศูนย์วัฒนธรรมไทย)
Web site: IFCU	การประชุมคาทอลิก ในมหาวิทยาลัย
Web site and Program E-Listening	ส่งเสริมประชาสัมพันธ์ทุนของมหาวิทยาลัย
Web site: 72 nd Brother Martin	กิจกรรมของมูลนิธิ, ประวัติ และผลงาน
Institute of Asian and African Studies (IAAS)	สถาบันเอเชียตะวันออกและอัฟริกันศึกษา

ปัญหา อุปสรรค และอนาคต

บริการพัฒนาระบบสารสนเทศ ยังคงมีการพัฒนาต่อไปเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการเรียนการสอนและการตัดสินใจ เพื่อเพิ่มผลผลิตภาพของการทำงาน (Productivity) โดยสำรวจความต้องการของลูกค้าและวัตถุประสงค์ของการใช้งานอย่างละเอียดและถูกต้อง แต่ปัญหาที่พบในปัจจุบันคือ บุคลากรขาดความรู้และขาดทักษะด้านเทคนิค หรือโปรแกรมการใช้งาน และขาดทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ในอนาคตบริการพัฒนาระบบสารสนเทศพอร์ทัลจะพัฒนาเพื่อจุดมุ่งประสงค์ของการเป็น Marketing tools ขาดข้อมูลที่จัดเผยแพร่มีความขัดแย้งกัน เก่าไม่ทันสมัย ไม่สมบูรณ์ และขาดความน่าสนใจ นอกนั้น ยังไม่มีแนวคิดใหม่ ๆ ในการนำเสนอและการใช้งานเพื่อนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ การทำงานร่วมกันในองค์กร และคุณภาพ คุณประโยชน์และประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงานด้านบริการลูกค้า

บริการลูกค้าเป็นหัวใจของงานบริการของศูนย์เอยูเน็ต ถือเป็นงานหน้าที่ต้องพบปะและติดต่อกับลูกค้าและผู้ใช้โดยตรง ครอบคลุมการบริการสามด้าน ได้แก่บริการจัดการบัญชีผู้ใช้ (Internet Account/Password) บริการรับเรื่องและประมวลคำขอบริการและการแจ้งปัญหา และบริการให้คำปรึกษาแนะนำการแก้ปัญหาแก่ผู้ใช้ โดยทางเว็บไซต์ (<http://www.helpdesk.au.edu>) หรือทางโทรศัพท์ ให้บริการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 21.30-8.00 น. และเสาร์-อาทิตย์ 17.00-9.00 น. โดยไม่มีการหยุดพัก

ในปีที่ผ่านมา งานบริการลูกค้าได้มีการพัฒนาและปรับปรุงงานที่สำคัญบางประการ ได้แก่ Customer Service Logging ซึ่งเป็นระบบจัดเก็บและติดตามการขอรับและการให้บริการ จนถึงการติดตามผล การพัฒนา Web-based HelpDesk

ปัญหา อุปสรรค และอนาคต

งานในส่วนของการบริการลูกค้าทั้งสามส่วน เป็นหัวใจของการให้บริการของศูนย์เอยูเน็ต และเป็นส่วนที่ต้องสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้ใช้โดยตรง การทำงานในส่วนของการ Customer Service Logging ยังไม่ได้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่และผู้ใช้งานยังใช้ไม่เป็นระบบเดียวกันและยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการนำไปใช้และขั้นตอนการทำงาน จึงไม่ได้ใช้ให้เกิดประโยชน์เต็มรูปแบบทั้งในการประกันคุณภาพ การบริหารโครงการและการบริหารงานโดยทั่วไป บริการบัญชีผู้ใช้ ซึ่งถือเป็นเงื่อนไขแรกของการใช้ทรัพยากรของระบบของมหาวิทยาลัย มีปัญหาด้านการสื่อสารและสถานที่ที่ไม่สะดวกต่อผู้ใช้ เพราะขาดที่สำหรับการเขียน และบ่อยครั้ง ผู้ใช้ไม่สะดวกที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ส่วนงานด้านการให้คำปรึกษา เจ้าหน้าที่ของศูนย์ ฯ มักจะไม่เข้าใจปัญหาอย่างถูกต้อง และไม่มีความสามารถในการให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องและแม่นยำ

แนวทางในอนาคตจึงแบ่งออกเป็นสามทาง ในประการแรก จะมีการแนะนำและกำหนดให้เจ้าหน้าที่ใช้ service Logging และนำข้อมูลในระบบดังกล่าวไปสัมพันธ์กับระบบประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ใช้ประโยชน์ได้เต็มที่จากระบบดังกล่าวในการประกันคุณภาพการให้บริการและการบริหารจัดการโครงการและการบริหารงานทั่วไป เป็นการสร้างแรงจูงใจและทัศนคติให้เจ้าหน้าที่และทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบริการในทุกส่วน ให้ตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการทำงานในทุกขั้นตอน ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้ประโยชน์สูงสุดและพึงพอใจในบริการ ส่วนที่สองเกี่ยวกับบัญชีผู้ใช้ จะมีการเพิ่มช่องทางการ Activate บัญชีให้มีความสะดวก แต่ยังคงปลอดภัยและถูกต้อง และส่วนที่สาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านคำปรึกษาทางเทคนิค จะได้รับการฝึกอบรมให้เข้าใจงานและมีขั้นตอนและกระบวนการทำงาน ที่ทำให้ผู้ใช้ได้คำปรึกษาที่ถูกต้อง จากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะในแต่ละด้านอย่างเหมาะสม