

บทคัดย่อ (Abstract)

ประเภทการสมัคร	TQM-Best Practices	
ประเภทองค์กร	หน่วยงานด้านการศึกษา	
ชื่อเรื่องนำเสนอ	ลดต้นทุนการบริการด้านไอซีที ด้วย “Google Apps For Education”	
เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการในหมวด 6. การจัดการกระบวนการ		
ชื่อหน่วยงาน	สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	
ที่อยู่	169 ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131	
โทรศัพท์	0 3810 2795	
โทรสาร	0 3839 0046	
เว็บไซต์	http://www.ict.buu.ac.th	
ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)	นางสาวยุวธิดา ะนินทร	
	ตำแหน่ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
	โทรศัพท์	0 3810 2795 โทรสาร 0 3839 0046
	มือถือ	08 9500 5341 อีเมล yuwatida@buu.ac.th
ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรางคณา ธรรมลิขิต	ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักริน สุขสวัสดิ์ชน	รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์
	นางพิสมัย น้ำจันทร์	รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม”

- 1) เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงและเพิ่มนวัตกรรมการให้บริการที่ทันสมัย
- 2) สามารถลดต้นทุนการบริการด้านไอที ทำให้บริการด้านอีเมล พื้นที่จัดเก็บข้อมูลมีขนาดเพิ่มขึ้นรองรับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ช่วยทำให้ภาระหน้าที่ในการดูแลเครื่องแม่ข่ายของเจ้าหน้าที่ฝ่ายไอทีลดลง สามารถทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาไปแก้ปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพงานในด้านไอทีอื่นๆ ได้อีก และยังช่วยทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกอุปกรณ์ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายไอทีสามารถเห็นภาพรวมการใช้งานของผู้ใช้ทั้งหมดภายในมหาวิทยาลัย ผ่านรายงานสรุปติดตามการใช้บริการ (Google Analytics Dashboard) ซึ่งจะวิเคราะห์ปริมาณการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และเป็นปัจจุบันทำให้การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น
- 4) เป็นแบบอย่างที่ดีในการทำความร่วมมือกันระหว่างมหาวิทยาลัยบูรพา และบริษัท Google ในการนำ Google Apps มาใช้สำหรับสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายทางด้านไอที และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยไอซีที

ประสิทธิผล

- 1) มีนวัตกรรมบริการใหม่ ที่ช่วยในการจัดการข้อมูล จากการใช้บริการของ Google Apps For Education ช่วยลดการใช้พื้นที่จัดเก็บข้อมูลบนเครื่องแม่ข่ายของมหาวิทยาลัยได้ประมาณ 10 เทราไบต์ (Terabyte: TB) โดยคิดจากการใช้งานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 17 เดือน
- 2) ลดต้นทุนการจัดซื้อ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล ซอฟต์แวร์ และเครื่องแม่ข่ายได้
- 3) ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และทำงานร่วมกันได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านทุกอุปกรณ์ได้

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นสถาบันการศึกษาแห่งแรกของประเทศไทยที่จัดตั้งขึ้นในภาคตะวันออกเฉียงใต้ เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จัดการศึกษาทั้งในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษาโดยมีวิสัยทัศน์คือ “ขุมปัญญาตะวันออก เพื่ออนาคตของแผ่นดิน (Wisdom of the East for the Future of the Nation)” มีพันธกิจในการดำเนินการจัดการศึกษาอย่างเสมอภาคเท่าเทียม เสริมสร้างเสรีภาพทางวิชาการและการใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิต ดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานวิจัย ให้บริการทางวิชาการและการถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงาน ภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนสังคมชุมชน รวมถึงดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ โดยครอบคลุม การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา และการกีฬาปัจจุบันมหาวิทยาลัยบูรพามีที่ตั้งอยู่ 3 แห่ง คือ (1) มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี (2) มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี และ (3) มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้วรวมกันมีนิสิตและบุคลากรมากกว่า 50,000 คน

สำนักคอมพิวเตอร์เป็นส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ก่อตั้งเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2526 โดยเริ่มต้นมาจาก “โครงการจัดตั้งศูนย์บริการคอมพิวเตอร์” และเมื่อวันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2535 ได้มีประกาศเป็นทางการในราชกิจจานุเบกษาในฐานะเป็น “สำนักคอมพิวเตอร์” มีสถานภาพเทียบเท่าคณะให้มีพันธกิจ 5 ด้าน ได้แก่ (1) เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน กำหนดแผนงานที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัย (2) วิเคราะห์และพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อดำเนินงานและการบริหารกิจการของมหาวิทยาลัย (3) ให้บริการระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องข่าย และโทรคมนาคม เพื่อสนับสนุนงานด้านการเรียนการสอนและการวิจัย (4) ถ่ายทอดเผยแพร่ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้แก่บุคลากรและนิสิตของมหาวิทยาลัยและ (5) ให้บริการวิชาการแก่ชุมชน

ปัจจุบันสำนักคอมพิวเตอร์มีการแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 5 หน่วยงาน ได้แก่ (1) สำนักงานผู้อำนวยการ (2) ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานระบบ (3) ฝ่ายพัฒนาระบบ (4) ฝ่ายนวัตกรรมการเรียนการสอน และ (5) ฝ่ายบริการวิชาการปัจจุบันสำนักคอมพิวเตอร์มีพื้นที่ให้บริการ 3 แห่ง ได้แก่ อาคารสำนักคอมพิวเตอร์ อาคารศูนย์กิจกรรมนิสิต ชั้น 2 และ อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี (อาคาร KB) ชั้น 1

วิสัยทัศน์ของสำนักคอมพิวเตอร์

“องค์กรอัจฉริยะ เพื่ออนาคตของแผ่นดิน (Intelligent Organization for the Future of the Nation)”

ค่านิยมหลัก (Core Value)

ค่านิยมหลัก (Core Value) ของสำนักคอมพิวเตอร์ คือ “COMPUTER”

<u>C</u> ustomer Focused	มุ่งเน้นผู้รับบริการ
<u>O</u> ptimization	ทำให้ดีที่สุด
<u>M</u> odernization	องค์กรทันสมัย
<u>P</u> roactive	ทำงานเชิงรุก
<u>U</u> nity	สามัคคีคือพลัง
<u>T</u> eam Work	ทำงานเป็นทีม
<u>E</u> thics	มีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน
<u>R</u> esearch	วิจัยเพื่อพัฒนางาน

วัฒนธรรมของสำนักคอมพิวเตอร์

สร้างวัฒนธรรมคุณภาพ การจัดการความรู้ และการใช้ไอทีในองค์กร

พันธกิจ

1. เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน กำหนดแผนงานที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัย
2. วิเคราะห์และพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการดำเนินงานและการบริหารกิจการของมหาวิทยาลัย
3. ให้บริการระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่าย และ โทรคมนาคม เพื่อสนับสนุนงานด้านการเรียน การสอนและการวิจัย
4. ถ่ายทอดเผยแพร่ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้แก่บุคลากรและนิสิตของมหาวิทยาลัย
5. ให้บริการวิชาการแก่ชุมชน

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิสัยทัศน์ที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล :

ปัจจุบันการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการเรียนการสอนมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ พัฒนาระบบการเรียนรู้ สร้างกิจกรรมกระตุ้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในชั้นเรียนทำให้ผู้เรียนสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนหรือผู้เรียนด้วยกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดหรือทำงานร่วมกันได้ รวมทั้งสามารถเข้าถึงข้อมูลทางการศึกษาได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในฐานะที่เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบงานบริการด้านไอซีที เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน งานวิจัย การให้บริการวิชาการและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ให้สามารถรองรับการให้บริการทุกส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งจะต้องใช้งบประมาณลงทุนในแต่ละปีเป็นจำนวนมากในการลงทุนทั้งด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เช่น การจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย อุปกรณ์เครือข่าย ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล รวมถึงต้นทุนด้านการดูแลรักษาและซ่อมบำรุง และต้นทุนด้านพลังงานไฟฟ้า เป็นต้น

ดังนั้นเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการให้บริการ และด้านงบประมาณลงทุน สำนักคอมพิวเตอร์เล็งเห็นความสำคัญในการลดค่าใช้จ่ายด้าน ไอซีทีจึงได้วางแผนเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้าน ไอทีให้มีประสิทธิภาพเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และสามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเริ่มต้นจึงได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้เครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมีเครื่องมือที่สนใจและกำลังเป็นที่นิยมของการใช้งานคือ บริการของบริษัท Google ที่ชื่อว่า Google App for Work ที่มีบริการรูปแบบ Software-as-a-Service (SaaS)คือ การให้บริการซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชันแก่ผู้ใช้งานในรูปแบบของบริการผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกบันทึกไว้ในระบบคลาวด์ (Cloud Computing) ของบริษัท Google ทำให้ประหยัดพื้นที่จัดเก็บข้อมูลในองค์กรลง ได้ซึ่งมีรูปแบบการคิดค่าใช้จ่ายในบริการขององค์กรธุรกิจ และองค์กรการศึกษาซึ่งไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้งาน

ต่อมาเมื่อเดือนกันยายนปี พ.ศ.2557 มหาวิทยาลัยบูรพาได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับบริษัทที่ปรึกษาซีอาร์เอ็ม แอนด์ คลาวด์ (CRM-C) ซึ่งเป็นตัวแทนของบริษัท Google เพื่อเข้าร่วม โครงการ Google for Education โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้งาน จากการเข้าร่วมโครงการ ทำให้มหาวิทยาลัยบูรพามีการนำ Google for Education มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน เช่น การทำงานเอกสารร่วมกันผ่าน Google Docs การส่งข้อมูลระหว่างส่วนงานผ่าน Google Drive การทำตารางการปฏิบัติงาน หรือกิจกรรมด้วย Google Calendar การประเมินผลความพึงพอใจการจัดโครงการต่าง ๆ ด้วย Google Form การจัดประชุมทางไกลด้วย Google Hangout การสร้างห้องเรียนออนไลน์ด้วย Google Classroom เพื่อใช้ในการเรียนการสอน เป็นต้น

จากการนำ “Google Apps for Education” มาใช้ในมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นระยะเวลาประมาณ 17 เดือน เกิดประสิทธิผลที่ดีในการดำเนินงานในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทำให้ลดการใช้พื้นที่จัดเก็บข้อมูลบนเครื่องแม่ข่ายของมหาวิทยาลัยได้ประมาณ 10 เทราไบต์และสามารถประหยัดงบประมาณในการลงทุนจัดซื้อเครื่องแม่ข่าย อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล รวมถึงซอฟต์แวร์ลงได้ รวมถึงเจ้าหน้าที่ทางด้านไอทีที่สามารถลดงานในการดูแลเครื่องแม่ข่ายสำหรับบริการนี้ลงและนำเวลาไปพัฒนาและให้บริการงานด้านอื่นได้เพิ่มขึ้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูรายงานสรุปติดตามการใช้บริการ(Google Analytics Dashboard) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน จึงทำให้สามารถวางแผนในการพัฒนางานด้านไอซีทีในอนาคตต่อไปได้ และที่สำคัญที่สุด ผู้ใช้บริการทั้งนิสิต อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีความพึงพอใจขึ้นต่อการใช้ “Google Apps for Education”บริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา

ดังนั้นในการปรับปรุงการให้บริการงานด้านไอซีทีด้วย “Google Apps for Education”ในครั้งนี้จึงทำให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีของการวางแผนนโยบายเพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากร และนิสิต และเป็นตัวอย่างที่ดีในการความร่วมมือและสนับสนุนซึ่งกันและกันของมหาวิทยาลัยบูรพาและบริษัท Google เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทั้งเรื่องการเรียนรู้ การทำงานวิจัยของนิสิตและการทำงานของบุคลากร อีกทั้งทำการวางแผนและใช้จ่ายงบประมาณของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพามีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย