



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ _____ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา โทร. 7308

ที่ อว 0602.03(01)/2400 วันที่ 29 สิงหาคม 2568

เรื่อง ขอนำเสนอ (ยกร่าง) แนวทางการปฏิบัติเมื่อแพลตฟอร์มระบบการเรียนการสอน e-Learning ชัดข้อง

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายยุทธศาสตร์ แผน และเทคโนโลยีดิจิทัล

ตามที่สำนักเทคโนโลยีการศึกษา ได้รับถ่ายทอดตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน” จากระดับมหาวิทยาลัยสู่ระดับหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ในการนี้ สำนักเทคโนโลยีการศึกษาได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 (บสน.2) รอบ 12 เดือน ตามมาตรการและกิจกรรมควบคุมที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักฯ เรียบร้อยแล้ว ซึ่งปัจจัยเสี่ยง R-5 การใช้แพลตฟอร์มการเรียนรู้ที่ไม่เสถียร มาตรการที่ 5.1 กำหนดทีมผู้รับผิดชอบเพื่อแก้ไขปัญหาทางเทคนิคได้อย่างรวดเร็ว เมื่อแพลตฟอร์มขัดข้องหรือไม่เสถียร ตัวชี้วัดที่ 5.1-1 ความสำเร็จในการจัดทำแนวทางปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาทางเทคนิค เมื่อแพลตฟอร์มขัดข้องหรือไม่เสถียร โดยมีเกณฑ์การวัด M4 : ยกร่างแนวทางการปฏิบัติ และเกณฑ์การวัด M5 : แนวทางการปฏิบัติ เสนอรองอธิการบดีในกำกับ และประกาศใช้ในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 รายละเอียดดังเอกสารแนบท้าย และทั้งนี้เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว สำนักฯ จะดำเนินการแนบเอกสารรายงานเข้าในระบบ e-Performance ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ทพธ ดร

(รองศาสตราจารย์ ดร.เชมณัฐ มิ่งศิริธรรม)

รองผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา

นันท
ธวัช

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธณศักดิ์ สายจำปา)

รักษาการแทนรองอธิการบดี

ฝ่ายยุทธศาสตร์ แผน และเทคโนโลยีดิจิทัล

29 ส.ค. 2568

(ร่าง)

แนวทางการปฏิบัติเมื่อระบบ e-Learning ขัดข้อง

1. การเฝ้าระวังและตรวจสอบ (Monitoring)

- ใช้เครื่องมือเฝ้าระวังระบบ (Monitoring tools) เช่น server uptime, database status, load balancing
- ตรวจสอบ log ของระบบ (Web server, Database, Moodle logs) เพื่อหาความผิดปกติ
- ตั้งค่าแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Email/SMS/LINE Notify) เมื่อระบบหยุดทำงาน

2. ขั้นตอนปฏิบัติเมื่อระบบขัดข้อง

2.1 ตรวจสอบเบื้องต้น

- ตรวจสอบว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัยทำงานปกติ
- ตรวจสอบสถานะเซิร์ฟเวอร์ (CPU, RAM, Storage, Database Connection)
- ตรวจสอบ License หรือ Plugin ของระบบที่อาจหมดอายุหรือขัดข้อง

2.2 การแก้ไขเบื้องต้น (First Aid)

- รีสตาร์ท service ที่เกี่ยวข้อง เช่น Apache/Nginx, PHP-FPM, MySQL/PostgreSQL
- ล้าง cache ของ Moodle และตรวจสอบ cron job
- ปิด plugin/theme ที่อาจเป็นสาเหตุของความผิดพลาด
- ใช้โหมด Maintenance ของ Moodle ชั่วคราว เพื่อป้องกันผู้ใช้เข้าใช้งานขณะซ่อมแซม

2.3 การประสานงาน

- แจ้งผู้เกี่ยวข้อง (ผู้บริหาร, อาจารย์, นักศึกษา) ทันทันทีเมื่อระบบล่ม ผ่านช่องทางกลาง เช่น Website, Email, LINE Official
- อัปเดตสถานการณ์เป็นระยะ พร้อมระบุเวลาที่คาดว่าจะกลับมาใช้งานได้
- หากเกินขอบเขตการแก้ไข ให้ประสานงานกับทีม Data Center หรือผู้ให้บริการ Cloud/Hosting

3. การให้บริการผู้ใช้งานในช่วงระบบล่ม

3.1 สำหรับผู้สอน

- จัดการเรียนการสอนออนไลน์ผ่านช่องทางสำรอง เช่น MS Teams, Zoom
- กำหนดช่องทางส่งกิจกรรมออนไลน์ผ่านช่องทางสำรอง เช่น MS Teams, Email

3.2 สำหรับผู้เรียน

- ศึกษาแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์ผ่านช่องทางอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น STOU e-book, STOU Media, STOU Channel
- เข้าเรียนออนไลน์ผ่านช่องทางสำรอง เช่น MS Teams , Zoom
- ส่งกิจกรรมออนไลน์ผ่านช่องทางสำรอง เช่น MS Teams, Email

3.3 ช่องทางติดต่อสื่อสารผู้ใช้สามารถสอบถามและรายงานปัญหา

- Line @stoulearning
- Facebook stou elearning
- โทรศัพท์ 02-5047417-9

4. การกู้คืนระบบ (Recovery)

- ใช้การสำรองข้อมูล (Backup) ที่ทำเป็นประจำเพื่อนำระบบกลับมา
- ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลนักศึกษา/อาจารย์ เช่น ข้อสอบ, คะแนน, ไฟล์ที่อัปโหลด
- บันทึกเหตุการณ์ (Incident Report) ระบุสาเหตุ วิธีแก้ไข และมาตรการป้องกัน

5. มาตรการป้องกันในอนาคต (Prevention)

- จัดทำ แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ของระบบ e-Learning
- ทำ Load test & Stress test เพื่อวัดความทนทานของระบบ
- อัปเดต Moodle, Plugin, และระบบปฏิบัติการเป็นประจำ
- จัดอบรมทีมเจ้าหน้าที่เพื่อรับมือปัญหาได้รวดเร็ว

สรุป : การแก้ไขปัญหาทางเทคนิคของระบบ e-Learning ต้องเน้น การตรวจสอบรวดเร็ว – แก้ไขทันที – แจ้งผู้ใช้ชัดเจน – มีทางเลือกสำรอง – และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ