

รายงานการประเมินตนเอง

S

# Self Assessment Report

A

R

ศูนย์บริการการศึกษา

ประจำปีการศึกษา 2548

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีถือว่าการประเมินตนเอง เป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพ การศึกษา เป็นภารกิจสำคัญยิ่งของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ศูนย์บริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักในด้านการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน และการประเมินผลการศึกษาของนักศึกษาทุกระดับชั้นการศึกษา ตามนโยบาย “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ของมหาวิทยาลัย ศูนย์บริการการศึกษาได้มีโครงสร้างการบริหารงานที่ สอดคล้องกับการให้บริการเบ็ดเสร็จของการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายธุรการ ฝ่ายรับ นักศึกษา ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา ระบบ ฝ่ายวิจัยและพัฒนาแบบสอบ และทุกฝ่ายได้ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ที่จะมุ่งมั่นให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุด และเป็นแหล่งสารสนเทศด้านข้อมูลนักศึกษาที่ดีที่สุดในประเทศไทย และได้พยายามมุ่งมั่นให้การดำเนินการมีผลงานเป็น รูปธรรม การทำแบบประเมินตนเองจึงเป็นขั้นตอนการตรวจสอบการดำเนินการขั้นหนึ่ง ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการ ดำเนินงานไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลอย่างแท้จริงยิ่งขึ้นไป

การประเมินตนเองในครั้งนี้ สำเร็จจากความร่วมมือร่วมใจของพนักงานของศูนย์บริการการศึกษาทุกคนที่ มุ่งมั่นในการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามปณิธานของมหาวิทยาลัย และมุ่งมั่นที่จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพสูง ยิ่งๆ ขึ้นไป

ลงนาม .....หัวหน้าหน่วยงาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอมอร ทิศนศร)

## สารบัญ

		หน้า
ส่วนที่ 1	บทนำ	
	ความเป็นมา	1
	วิสัยทัศน์	1
	พันธกิจ	1
	โครงสร้างองค์กรและการบริหาร	2
	บุคลากร	3
	ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	3
	ข้อมูลที่หน่วยงานต้องรายงานใน SAR	6
ส่วนที่ 2	ผลการดำเนินงานและผลประเมินตนเองตามตัวชี้วัด	
	ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองตามตัวชี้วัด	7
	สรุปผลการประเมินตนเองตามตัวชี้วัดและในภาพรวม	18
ส่วนที่ 3	สรุปจุดเด่น จุดด้อย ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา	
	จุดเด่น จุดด้อย ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาตามตัวชี้วัด	20
	สรุปจุดเด่น จุดด้อย ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในภาพรวม	39
ส่วนที่ 4	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก	40
	ภาคผนวก ข	41

# ส่วนที่ 1

## บทนำ

### 1. ความป็นมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้นำร่องจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นลำดับแรก ๆ และด้วยความป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลแห่งแรกที่มีวิธีการบริหารจัดการที่เป็นของมหาวิทยาลัย จึงทำให้มหาวิทยาลัยกำหนดปัจจัยและตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการดังกล่าว แต่ขณะเดียวกันก็ยังคงให้ความสำคัญกับปัจจัยและตัวชี้วัดที่เป็นพื้นฐานของการประกันคุณภาพการศึกษาที่สถาบันการศึกษาพึงมี

นอกจากนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ยังมีนโยบายให้ทุกหน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) พร้อมกับจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของพนักงานในหน่วยงานในการที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักของมหาวิทยาลัย

จัดทำรายงานการประเมินตนเองและคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาในครั้งนี้ ถือเป็นการดำเนินการครั้งแรก และเป็นการดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของปีการศึกษา 2548 จึงนับเป็นโอกาสอันดีที่พนักงานของศูนย์บริการการศึกษาจะได้ถ่ายทอดความเพียรพยายามที่จะปฏิบัติหน้าที่ และปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยการระดมความคิดร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงานด้านต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ให้ปรากฏในกระบวนการของการประกันคุณภาพการศึกษา

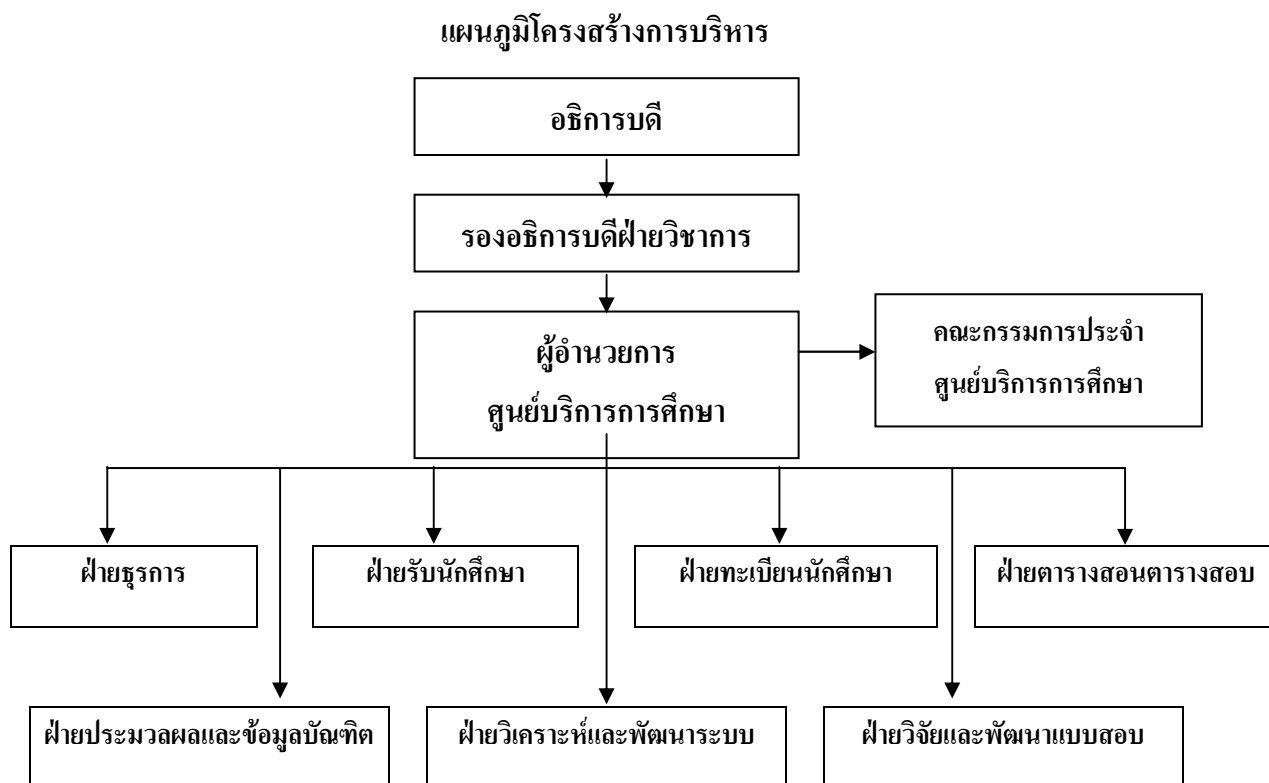
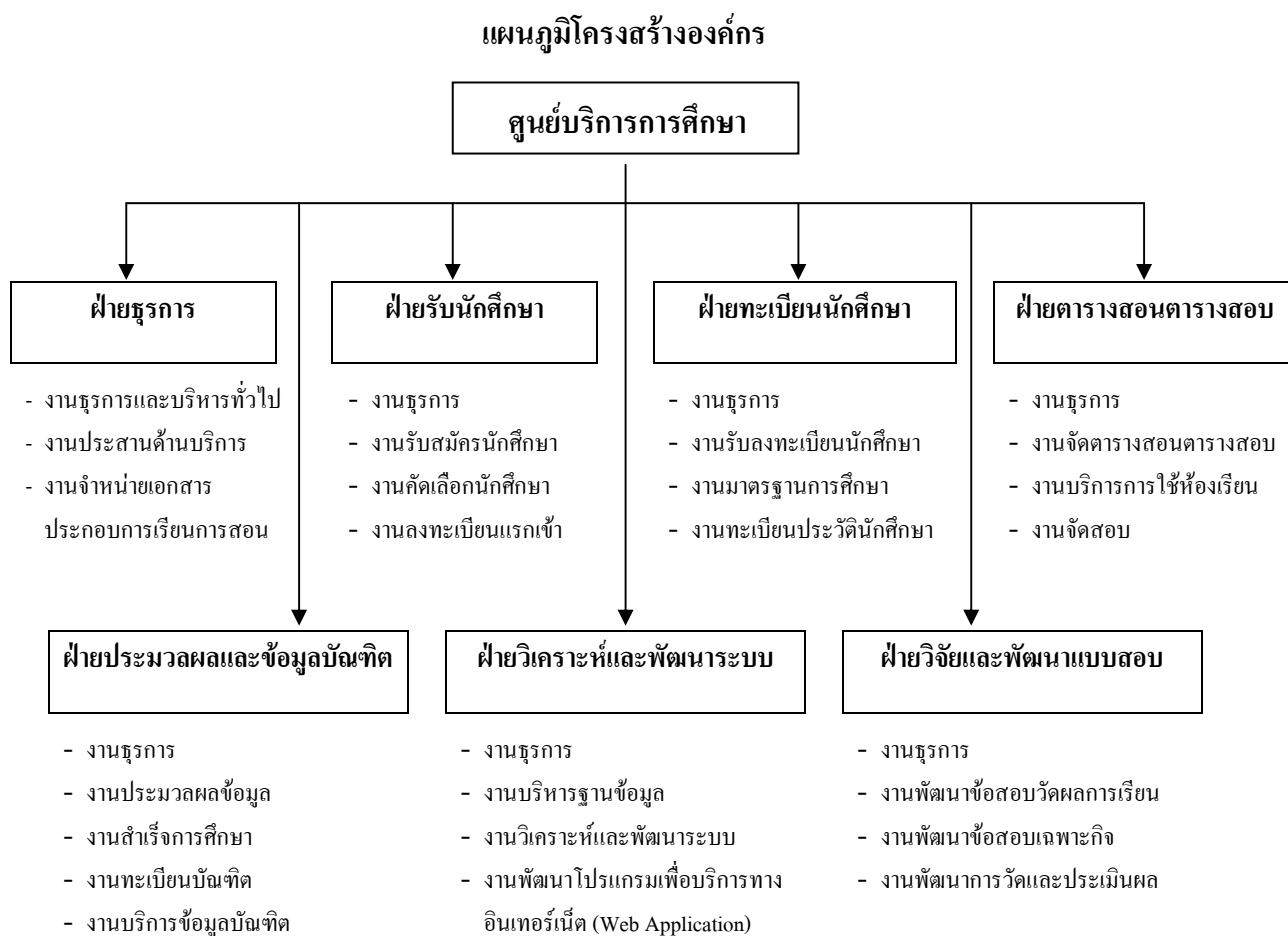
### 2. วิสัยทัศน์

ศูนย์บริการการศึกษามุ่งมั่นให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุดและเป็นแหล่งสารสนเทศด้านข้อมูลนักศึกษาที่ดีที่สุดในประเทศไทย

### 3. พันธกิจ

ศูนย์บริการการศึกษาคือศูนย์รวมการผลิตบริการด้านงานทะเบียนและประเมินผลเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

## 4. โครงสร้างองค์กรและการบริหาร



## 5. บุคลากร

ศูนย์บริการการศึกษา มีบุคลากรในปีการศึกษา 2548 จำนวน 29 คน ดังนี้

จำนวนบุคลากร	รวม	วุฒิการศึกษา				ตำแหน่งทางวิชาการ			
		ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	อาจารย์	ผศ.	รศ.	ศ.
1. สายวิชาการ	1	-	-	-	1	-	1	-	-
2. สายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป									
2.1 จ.บริหารงานทั่วไป	13	-	9	4	-	-	-	-	-
2.2 จ.วิเคราะห์ระบบ-คอมพิวเตอร์	1	-	-	1	-	-	-	-	-
2.3 พ.ธุรการ	12	3	9	-	-	-	-	-	-
3. ลูกจ้างชั่วคราว	2	1	1	-	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## 6. ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

### ปัจจัยที่ 1 ปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนปฏิบัติการ

ในปีการศึกษา 2548 ศูนย์บริการการศึกษาได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่มีความสอดคล้องกับปณิธานและวิสัยทัศน์ มุ่งส่งเสริมความคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ไม่เพียงเพื่อพัฒนาการให้บริการในมหาวิทยาลัย แต่ยังพยายามที่จะใช้เพื่อให้บริการแก่สังคมภายนอกโดยเฉพาะสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในพื้นที่ และไม่จำกัดอยู่แต่เฉพาะพื้นที่ใกล้เคียง

ในส่วนของ การให้บริการภายในมหาวิทยาลัยนั้น ได้รองรับการขยายตัวของมหาวิทยาลัยทั้งในเชิงจำนวนนักศึกษาและจำนวนหลักสูตรที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งหลักสูตรที่มีลักษณะการบริหารจัดการพิเศษได้ในระดับมาก โดยศูนย์ฯ ได้ผลการประเมินตนเองในระดับ 4

สำหรับตัวชี้วัดที่ 1.2 การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2548 นั้น ศูนย์บริการการศึกษาสามารถดำเนินการได้มากกว่าที่กำหนดไว้ในแผน คือ ร้อยละ 102.50 จึงขอรายงานผลการประเมินตนเองในระดับ 5

### ปัจจัยที่ 2 ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ

สำหรับปัจจัยนี้ การบริหารจัดการเป็นความร่วมมือจากหลายหน่วยงานอาทิ ศูนย์บริการการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ศูนย์คอมพิวเตอร์ และศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยศูนย์บริการการศึกษารับผิดชอบการจัดการให้บริการห้องเป็นหลักใหญ่ ซึ่งในปีการศึกษา 2548 มีผลการประเมินดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 3.1 ประสิทธิภาพการใช้ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ มีการบริหารจัดการให้มีจำนวนชั่วโมงการใช้ต่อสัปดาห์ต่อห้อง 25.33 ซึ่งตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 4 ทั้งนี้ยังไม่รวมการขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาทำการทั้งเพื่อภารกิจการเรียนและอื่น ๆ อีก 5.43 ชั่วโมง/สัปดาห์/ห้อง

ตัวชี้วัดที่ 3.2 ความทันสมัยเหมาะสมของห้องเรียนนั้น ศูนย์บริการการศึกษาวัดประสิทธิภาพความเหมาะสมในเชิงของการจัดห้องต่อจำนวนนักศึกษาและความพร้อมในการใช้งานเฉลี่ย 3 ภาคการศึกษาได้ร้อยละ 69.28 ถือว่าผลการประเมินอยู่ในระดับความเหมาะสมปานกลาง คือ 3 ทั้งนี้ยังมีข้อจำกัดของความต้องการของผู้ใช้ช่วงเวลาที่ต้องการใช้จำนวนและขนาดของห้องที่ยังเป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการอยู่

#### ปัจจัยที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ศูนย์บริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักของการให้บริการ ฉะนั้น ความพึงพอใจต่อการให้บริการจึงอาจใช้เป็นตัวชี้วัดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินการของศูนย์ฯ ได้ จึงได้ร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดที่มีรายละเอียดชี้ตรงไปยังการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่กลุ่มผู้ใช้บริการต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีการสำรวจความพึงพอใจด้านความสะดวกและรวดเร็ว การให้ข้อมูลและการตอบข้อซักถามของผู้สมัครเข้าศึกษาด้วยตนเอง ผลการประเมินอยู่ในระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก คือ ระดับ 4

ตัวชี้วัดที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ซึ่งมีการสำรวจความพึงพอใจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการในการลงทะเบียนและการให้บริการทั่วไปของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ผลการประเมินมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.66 และถือว่าอยู่ในเกณฑ์ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

ตัวชี้วัดที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet สำหรับปีการศึกษา 2548 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการด้านนี้มีคะแนนเฉลี่ย 4.5 ได้รับผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบข้อสอบด้วยเครื่อง สำหรับปีการศึกษา 2548 ผู้รับบริการได้ประเมินความพึงพอใจการให้บริการด้านนี้ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.82 ซึ่งเป็นผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระดับ 5 เช่นเดียวกัน

ตัวชี้วัดที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านธุรการ ซึ่งตัวชี้วัดนี้ เป็นการวัดความพึงพอใจภายในศูนย์ฯ เอง พนักงานของศูนย์ฯ ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการให้คะแนนเฉลี่ย 3.53 และอยู่ในระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก คือ ระดับ 4

#### ปัจจัยที่ 5 ความสามารถในการให้บริการ

นอกเหนือจากการวัดความพึงพอใจในการมีบริการต่าง ๆ และศูนย์ฯ ยังพยายามกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถบ่งชี้ให้เห็นความสามารถในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ เพิ่มเติม ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 5.1 การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ ศูนย์ฯ สามารถให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบได้ภายในเวลา 4.33 นาที ซึ่งแสดงถึงผลการประเมินระดับสูงสุด คือ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.2 ตารางสอนตารางสอบมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง Internet ในปีการศึกษา 2548 ศูนย์ฯ สามารถเตรียมความพร้อมตารางสอนตารางสอบระดับปริญญาตรี ก่อนการลงทะเบียนทาง Internet ถึง 19 วัน ถือว่ามีความพร้อมสูงที่สุด คือ ผลการประเมินระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.3 สามารถให้นักศึกษาทราบห้องสอบกลางภาคและปลายภาคทาง Internet หรือบอร์ดประกาศ ในปีการศึกษา 2548 ศูนย์ฯ ให้นักศึกษาทราบห้องสอบกลางภาคและปลายภาคทาง Internet หรือบอร์ดประกาศ ก่อนวันแรกของการสอบ 14 วัน ซึ่งหมายถึงผลการประเมินความสามารถในการให้บริการสูงสุด คือ ระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.4 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2548 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนล่วงหน้าก่อนวันแรกของการสอบ 10 วัน ถือว่ามีความสามารถในการให้บริการสูงสุด คือ ระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.5 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในปีการศึกษา 2548 ศูนย์ฯ ได้วัดความสามารถในการให้บริการด้านเอกสารตามคำร้องของผู้รับบริการ โดยแยกเป็น 2 ประเภท คือ

ก. เรื่องที่ผู้ดำเนินการศูนย์ฯ เป็นผู้พิจารณา

ข. เรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ

เรื่องที่ผู้อำนวยการศูนย์ฯ พิจารณานั้น ศูนย์ฯ มีความสามารถให้บริการแล้วเสร็จภายใน 1 วันนับจากยื่นคำร้อง ร้อยละ 97.78 ถือเป็นความสามารถในการให้บริการสูงสุด คือ ระดับ 5

ส่วนเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจนั้น ศูนย์ฯ มีความสามารถดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกินกว่า 1 ชั่วโมง ถึงร้อยละ 99.84 ของเอกสารซึ่งถือเป็นความสามารถสูงสุดระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.6 การให้บริการขอเอกสารการศึกษา ศูนย์ฯ สามารถให้บริการขอเอกสารการศึกษา แก่ผู้รับบริการ ภายใน 3 วันทำการหลังจากยื่นคำร้อง ได้ถึงร้อยละ 99.78 ถือเป็นความสามารถสูงสุดระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.7 การให้บริการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2548 ศูนย์ฯ สามารถออกเอกสารสำเร็จการศึกษาให้แก่บัณฑิตได้ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย ซึ่งถือเป็นความสามารถการให้บริการระดับสูงสุด คือ ระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.8 การให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบงาน ในปีการศึกษา 2548 ศูนย์ฯ สามารถแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบงานได้ด้วยตนเองและไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ได้ถึงร้อยละ 93.48 ของจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งจากผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นความสามารถให้บริการสูงสุด คือ ระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.9 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ในปีการศึกษา 2548 ศูนย์ฯ สามารถวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ได้ถึงร้อยละ 85.50 ซึ่งถือเป็นความสามารถให้บริการสูงสุด คือ ระดับ 5 เช่นเดียวกัน



## 7. ข้อมูลที่หน่วยงานต้องรายงานใน SAR

นอกจากการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานแล้ว ศูนย์บริการการศึกษายังเป็นหน่วยงานที่ต้องให้ข้อมูลประกอบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยในเรื่องต่าง ๆ (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ข) ดังนี้

### 1. ร้อยละของการฟื้นฟูสภาพนักศึกษาต่อรุ่น

ก. มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีฟื้นฟูสภาพนักศึกษา จำนวน 123 คน จากจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 1,261 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75

ข. มีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาฟื้นฟูสภาพนักศึกษา จำนวน 36 คน จากจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 116 คน คิดเป็นร้อยละ 31.03

### 2. ร้อยละของนักศึกษาปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามกำหนดเวลาของหลักสูตรต่อรุ่น

มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีสำเร็จการศึกษาตามกำหนดเวลาของหลักสูตรต่อรุ่น จำนวน 614 คน จากจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 1,261 คน คิดเป็นร้อยละ 48.69

### 3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารและจัดการ

ข้อมูลจากส่วนแผนงานแจ้งว่าศูนย์บริการการศึกษารับผลการประเมินการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารและจัดการ คะแนนเฉลี่ย 3.53

### 4. คะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาในรายวิชาต่อปีการศึกษา

ก. คะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาในรายวิชาต่อปีการศึกษา ระดับปริญญาตรี เท่ากับ 2.29

ข. คะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาในรายวิชาต่อปีการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา เท่ากับ 3.53

### 5. คะแนนเฉลี่ยสะสมต่อปีของนักศึกษา

ก. นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่อปี เมื่อสิ้นภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2548 เท่ากับ 2.28

ข. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่อปี เมื่อสิ้นภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2548 เท่ากับ 3.58

### 6. จำนวนเรื่องในการจัดบริการวิชาการ

ก. ภายใน มทส. : ศูนย์บริการการศึกษามีจัดบริการวิชาการภายใน มทส. จำนวน 1 เรื่อง คือ บรรยายสรุปเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานเทคนิคที่ สวทศ. เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2548

ข. ภายนอก มทส. : ศูนย์บริการการศึกษามีจัดบริการวิชาการภายนอก มทส. จำนวน 17 เรื่อง

### 7. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมต่อกิจกรรมบริการวิชาการที่จัด

ในปีการศึกษา 2548 ผู้ที่ใช้บริการการจัดบริการวิชาการโดยศูนย์บริการการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการจัดกิจกรรมการจัดประชุมผู้บริหารและอาจารย์แนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษา ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 ซึ่งเฉลี่ยจากคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการ 2 ครั้ง คือ 4.31 และ 4.43 ซึ่งศูนย์ฯ รายงานเฉพาะกิจกรรมที่สามารถประเมินฯ ได้เท่านั้น

### 8. จำนวนกิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมต่อปี

ในปีการศึกษา 2548 ศูนย์บริการการศึกษามีจัดกิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำนวน 13 ครั้ง/ปี คือ กิจกรรมวันสงกรานต์ เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2548 จัดกิจกรรมรดน้ำดำหัวผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษ และมีการแต่งกายด้วยผ้าไทยประมาณ เดือนละ 1 ครั้ง

## ส่วนที่ 2

### ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองตามตัวชี้วัด

#### 1. ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองตามตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมินตนเอง
<p>1.1 แผนปฏิบัติการประจำปีมีความสอดคล้องกับปณิธาน และวิสัยทัศน์</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>มีความสอดคล้องมากที่สุด = 5</p> <p>มีความสอดคล้องมาก = 4</p> <p>มีความสอดคล้องปานกลาง = 3</p> <p>มีความสอดคล้องน้อย = 2</p> <p>มีความสอดคล้องน้อยที่สุด = 1</p>	<p>ศูนย์บริการการศึกษาได้จัดทำแผนปฏิบัติการที่มุ่งส่งเสริมความคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อพัฒนาการให้บริการทั้งมหาวิทยาลัยและสังคมรวมทั้งการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถสู่ความเป็นเลิศในการกิจของศูนย์บริการการศึกษา <b>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 4</b></p>	<p><b>4</b></p>
<p>1.2 การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>มีการปฏิบัติงานตามแผนได้ครบตั้งแต่ 95% ขึ้นไป = 5</p> <p>มีการปฏิบัติงานตามแผนได้ครบตั้งแต่ 85 - 94% ขึ้นไป = 4</p> <p>มีการปฏิบัติงานตามแผนได้ครบตั้งแต่ 75 - 84% ขึ้นไป = 3</p> <p>มีการปฏิบัติงานตามแผนได้ครบตั้งแต่ 65 - 74% ขึ้นไป = 2</p> <p>มีการปฏิบัติงานตามแผนได้ครบต่ำกว่า 65% ขึ้นไป = 1</p>	<p>ในปีงบประมาณ 2548 ศูนย์บริการการศึกษามีผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีได้ ร้อยละ <b>102.50</b> <b>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 5</b></p>	<p><b>5</b></p>

ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมินตนเอง
<p>2.1 ประสิทธิภาพการใช้ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ</p> <p>ก. จำนวนชั่วโมงการใช้ห้องเรียนต่อสัปดาห์ต่อห้อง</p> <p><b>ระดับผลการประเมิน</b></p> <p>ตั้งแต่ 28 ชม./สัปดาห์/ห้อง ขึ้นไป = 5</p> <p>21 – 27 ชม./สัปดาห์/ห้อง = 4</p> <p>14 – 20 ชม./สัปดาห์/ห้อง = 3</p> <p>7 - 13 ชม./สัปดาห์/ห้อง = 2</p> <p>น้อยกว่า 7 ชม./สัปดาห์/ห้อง = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 มหาวิทยาลัยมีจำนวนชั่วโมงการใช้ห้องเรียนต่อสัปดาห์ต่อห้อง <b>25.33</b> ชั่วโมง/สัปดาห์/ห้อง ซึ่งคำนวณเฉพาะในเวลา คือ ช่วงเวลา 08.00 – 17.00 น. <b>ซึ่งสรุปว่ามีผลการประเมินในระดับ 4</b> และมีการขอใช้ห้องเรียนนอกเวลา ในอัตรา 5.43 ชั่วโมง/สัปดาห์/ห้อง</p>	<p><b>4</b></p>
<p>2.2 ความทันสมัย/เหมาะสมของห้องเรียน</p> <p>ก. ความเหมาะสมของห้องเรียน</p> <p><b>ระดับผลการประเมิน</b></p> <p>มีความเหมาะสมมากที่สุด (ร้อยละ 80 ขึ้นไป) = 5</p> <p>มีความเหมาะสมมาก (ร้อยละ 70 - 79) = 4</p> <p>มีความเหมาะสมปานกลาง (ร้อยละ 60 - 69) = 3</p> <p>มีความเหมาะสมน้อย (ร้อยละ 50 - 59) = 2</p> <p>มีความเหมาะสมน้อยที่สุด (ต่ำกว่าร้อยละ 50) = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบได้วัดประสิทธิภาพการใช้ห้องเรียน ในด้านความเหมาะสมของการจัดห้องต่อจำนวนนักศึกษา และความพร้อมในการใช้งาน ได้ ร้อยละ <b>69.28</b> ซึ่งเฉลี่ยจากภาคการศึกษาที่ 1 – 3 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาค 1/2548 มีความเหมาะสมของห้องเรียน ร้อยละ 68.57</li> <li>- ภาค 2/2548 มีความเหมาะสมของห้องเรียน ร้อยละ 67.42</li> <li>- ภาค 3/2548 มีความเหมาะสมของห้องเรียน ร้อยละ 71.86</li> </ul> <p><b>ซึ่งสรุปว่ามีผลการประเมินในระดับ 3</b></p>	<p><b>3</b></p>

ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมินตนเอง
<p>3.1 บรรรยากาศทางวิชาการ (ดูจากกิจกรรมที่จัด เช่น มีการประชุมสัมมนาทางวิชาการ การเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมารับบรรยาย, การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากร เป็นต้น)</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>มีบรรยากาศทางวิชาการมากที่สุด (จัดกิจกรรมมากกว่า 12 ครั้ง/ปี ขึ้นไป) = 5</p> <p>มีบรรยากาศทางวิชาการมาก (จัดกิจกรรม 10 – 12 ครั้ง/ปี ขึ้นไป) = 4</p> <p>มีบรรยากาศทางวิชาการปานกลาง (จัดกิจกรรม 7 – 9 ครั้ง/ปี ขึ้นไป) = 3</p> <p>มีบรรยากาศทางวิชาการน้อย (จัดกิจกรรม 4 - 6 ครั้ง/ปี ขึ้นไป) = 2</p> <p>มีบรรยากาศทางวิชาการน้อยที่สุด (จัดกิจกรรมน้อยกว่า 4 ครั้ง/ปี ขึ้นไป) = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 ศูนย์บริการการศึกษามีจัดกิจกรรมซึ่งทำให้เกิดบรรยากาศทางวิชาการ จำนวน 8 ครั้ง/ปี ซึ่งสรุปมีผลการประเมินในระดับ 3</p>	<p>3</p>

ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมินตนเอง
<p>4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา</p> <p><b>ระดับผลการประเมิน</b></p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.50 ขึ้นไป) = 5</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49) = 4</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49) = 3</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49) = 2</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50) = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 ผู้สมัครระดับบัณฑิตศึกษา ที่ยื่นใบสมัครด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความสะดวกและรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย <b>4.37</b></li> <li>- ด้านข้อมูลชัดเจน และตอบปัญหาข้อซักถาม คะแนนเฉลี่ย <b>4.36</b></li> </ul> <p>ซึ่งเฉลี่ยจากคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2548 ดังนี้</p> <p><u>ภาคการศึกษาที่ 1/2548</u> คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความสะดวกและรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.48</li> <li>- ด้านข้อมูลชัดเจน และตอบปัญหาข้อซักถาม คะแนนเฉลี่ย 4.36</li> </ul> <p><u>ภาคการศึกษาที่ 2/2548</u> คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความสะดวกและรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.17</li> <li>- ด้านข้อมูลชัดเจน และตอบปัญหาข้อซักถาม คะแนนเฉลี่ย 4.30</li> </ul> <p><u>ภาคการศึกษาที่ 3/2548</u> คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความสะดวกและรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.47</li> <li>- ด้านข้อมูลชัดเจน และตอบปัญหาข้อซักถาม คะแนนเฉลี่ย 4.42</li> </ul> <p><b>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 4</b></p>	<p><b>4</b></p>
<p>4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา</p> <p><b>ระดับผลการประเมิน</b></p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.50 ขึ้นไป) = 5</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49) = 4</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49) = 3</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49) = 2</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50) = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา คะแนนเฉลี่ย <b>3.66</b> ซึ่งเฉลี่ยจากคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2548 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาค 1/2548 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.90</li> <li>- ภาค 2/2548 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.35</li> <li>- ภาค 3/2548 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.74</li> </ul> <p><b>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 4</b></p>	<p><b>4</b></p>

ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมินตนเอง
<p>4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.50 ขึ้นไป) = 5</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49) = 4</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49) = 3</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49) = 2</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50) = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 นักศึกษาที่ใช้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet มีความพึงพอใจต่อการให้บริการคะแนนเฉลี่ย <b>4.50</b> ซึ่งเฉลี่ยจากคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 2 และ 3 ปีการศึกษา 2548 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาค 2/2548 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29</li> <li>- ภาค 3/2548 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70</li> </ul> <p><b>ซึ่งสรุปมีผลการประเมินในระดับ 5</b></p> <p>หมายเหตุ เริ่มให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet ในภาค 2/2548</p>	<p style="text-align: center;"><b>5</b></p>
<p>4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบข้อสอบด้วยเครื่อง</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.50 ขึ้นไป) = 5</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49) = 4</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49) = 3</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49) = 2</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50) = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 อาจารย์/ผู้มาใช้บริการตรวจสอบข้อสอบด้วยเครื่อง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการคะแนนเฉลี่ย <b>4.82</b> ซึ่งเฉลี่ยจากคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2548 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบกลางภาค 1/2548 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82</li> <li>- สอบประจำภาค 1/2548 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84</li> </ul> <p><u>ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของภาค 1/2548 เท่ากับ 4.83</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบกลางภาค 2/2548 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84</li> <li>- สอบประจำภาค 2/2548 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89</li> </ul> <p><u>ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของภาค 2/2548 เท่ากับ 4.87</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบกลางภาค 3/2548 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77</li> <li>- สอบประจำภาค 3/2548 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73</li> </ul> <p><u>ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของภาค 3/2548 เท่ากับ 4.75</u></p> <p><b>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 5</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>5</b></p>

ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมินตนเอง
<p>4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.50 ขึ้นไป) = 5</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49) = 4</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49) = 3</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49) = 2</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50) = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 พนักงานศูนย์บริการการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการคะแนนเฉลี่ย <b>3.53</b> ซึ่งเฉลี่ยจากคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1-3 ปีการศึกษา 2548 ดังนี้</p> <p>คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ภาค 1/2548 เท่ากับ 3.25</p> <p>คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ภาค 2/2548 เท่ากับ 3.52</p> <p>คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ภาค 3/2548 เท่ากับ 3.83</p> <p><b>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 4</b></p>	<p><b>4</b></p>
<p>5.1 การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ</p> <p><b>ระดับผลการประเมิน</b></p> <p>สามารถให้บริการการขอใช้ห้องเรียนห้องสอบได้ ภายในเวลาเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที = 5</p> <p>สามารถให้บริการการขอใช้ห้องเรียนห้องสอบได้ ภายในเวลาเฉลี่ย 6 นาที = 4</p> <p>สามารถให้บริการการขอใช้ห้องเรียนห้องสอบได้ ภายในเวลาเฉลี่ย 7 นาที = 3</p> <p>สามารถให้บริการการขอใช้ห้องเรียนห้องสอบได้ ภายในเวลาเฉลี่ย 8 นาที = 2</p> <p>สามารถให้บริการการขอใช้ห้องเรียนห้องสอบได้ ภายใน เวลาเฉลี่ย มากกว่าหรือเท่ากับ 9 นาที = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบสามารถให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบได้ภายในเวลา <b>4.33</b> นาที โดยเฉลี่ยจาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาค 1/2548 สามารถให้บริการภายในเวลา 5 นาที</li> <li>- ภาค 2/2548 สามารถให้บริการภายในเวลา 5 นาที</li> <li>- ภาค 3/2548 สามารถให้บริการภายในเวลา 3 นาที</li> </ul> <p><b>สรุปว่ามีผลการประเมินในระดับ 5</b></p>	<p><b>5</b></p>

ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมินตนเอง
<p>5.2 ตารางสอนตารางสอบระดับปริญญาตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet ระดับผลการประเมิน</p> <p>ตารางสอนตารางสอบระดับป.ตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet มากกว่าหรือเท่ากับ 7 วัน = 5</p> <p>ตารางสอนตารางสอบระดับป.ตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet 6 วัน = 4</p> <p>ตารางสอนตารางสอบระดับป.ตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet 5 วัน = 3</p> <p>ตารางสอนตารางสอบระดับป.ตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet 4 วัน = 2</p> <p>ตารางสอนตารางสอบระดับป.ตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 วัน = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบสามารถให้บริการ ตารางสอนตารางสอบระดับปริญญาตรี โดยให้มีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet ภายใน 19 วัน โดยเฉลี่ยจาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาค 1/2548 มีความพร้อมของตารางสอนก่อนลงทะเบียน 28 วัน</li> <li>- ภาค 2/2548 มีความพร้อมของตารางสอนก่อนลงทะเบียน 14 วัน</li> <li>- ภาค 3/2548 มีความพร้อมของตารางสอนก่อนลงทะเบียน 14 วัน</li> </ul> <p><b>สรุปว่ามีผลการประเมินในระดับ 5</b></p>	<p>5</p>
<p>5.3 สามารถให้นักศึกษาทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง internet หรือบอร์ดประกาศของฝ่าย ตารางสอนฯ ระดับผลการประเมิน</p> <p>สามารถประกาศห้องสอบทาง internet หรือบอร์ดประกาศของฝ่ายตารางสอนให้ทราบมากกว่าหรือเท่ากับ 10 วัน = 5</p> <p>สามารถประกาศห้องสอบทาง internet หรือบอร์ดประกาศของฝ่ายตารางสอนให้ทราบ 9 วัน = 4</p> <p>สามารถประกาศห้องสอบทาง internet หรือบอร์ดประกาศของฝ่ายตารางสอนให้ทราบ 8 วัน = 3</p> <p>สามารถประกาศห้องสอบทาง internet หรือบอร์ดประกาศของฝ่ายตารางสอนให้ทราบ 7 วัน = 2</p> <p>สามารถประกาศห้องสอบทาง internet หรือบอร์ดประกาศของฝ่ายตารางสอนให้ทราบน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 วัน = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบสามารถให้นักศึกษา ทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง internet หรือบอร์ดประกาศของ ฝ่ายตารางสอนฯ ได้ภายใน 14 วัน โดยเฉลี่ยจาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้</p> <p><u>ภาค 1/2548</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลางภาค ประกาศห้องสอบ ได้ 12 วัน</li> <li>- ปลายภาค ประกาศห้องสอบ ได้ 13 วัน</li> </ul> <p><u>ภาค 2/2548</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลางภาค ประกาศห้องสอบ ได้ 20 วัน</li> <li>- ปลายภาค ประกาศห้องสอบ ได้ 12 วัน</li> </ul> <p><u>ภาค 3/2548</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลางภาค ประกาศห้องสอบ ได้ 14 วัน</li> <li>- ปลายภาค ประกาศห้องสอบ ได้ 13 วัน</li> </ul> <p><b>สรุปว่ามีผลการประเมินในระดับ 5</b></p>	<p>5</p>



ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมินตนเอง
<p>5.4 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย ระดับผลการประเมิน</p> <p>กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง internet หรือทางจดหมายเวียนมากกว่าหรือเท่ากับ 10 วัน = 5</p> <p>กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง internet หรือทางจดหมายเวียน 9 วัน = 4</p> <p>กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง internet หรือทางจดหมายเวียน 8 วัน = 3</p> <p>กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง internet หรือทางจดหมายเวียน 7 วัน = 2</p> <p>กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง internet หรือทางจดหมายเวียนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 วัน = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง internet หรือ ทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัยได้ภายใน 10 วัน โดยเฉลี่ยจาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้</p> <p><u>ภาค 1/2548</u></p> <p>- กลางภาค ทราบคำสั่งคุมสอบ 11 วัน</p> <p>- ปลายภาค ทราบคำสั่งคุมสอบ 8 วัน</p> <p><u>ภาค 2/2548</u></p> <p>- กลางภาค ทราบคำสั่งคุมสอบ 8 วัน</p> <p>- ปลายภาค ทราบคำสั่งคุมสอบ 11 วัน</p> <p><u>ภาค 3/2548</u></p> <p>- กลางภาค ทราบคำสั่งคุมสอบ 13 วัน</p> <p>- ปลายภาค ทราบคำสั่งคุมสอบ 8 วัน</p> <p><b>สรุป ว่ามีผลการประเมินในระดับ 5</b></p>	5
<p>5.5 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา</p> <p>ก. เรื่องที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาเป็นผู้พิจารณา ระดับผลการประเมิน</p> <p>สามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันทำงานหลังจากที่ได้รับคำร้องร้อยละ 90 ขึ้น ไปของเอกสารที่ขอ = 5</p> <p>สามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันทำงานหลังจากที่ได้รับคำร้องร้อยละ 80-89 ของเอกสารที่ขอ = 4</p> <p>สามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันทำงานหลังจากที่ได้รับคำร้องร้อยละ 70-79 ของเอกสารที่ขอ = 3</p> <p>สามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันทำงานหลังจากที่ได้รับคำร้องร้อยละ 60-69 ของเอกสารที่ขอ = 2</p> <p>สามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันทำงานหลังจากที่ได้รับคำร้องน้อยกว่าร้อยละ 60 ของเอกสารที่ขอ = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาสามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับคำร้อง ร้อยละ 97.78 ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2548 ดังนี้</p> <p>- ภาค 1/2548 ร้อยละ 98.32</p> <p>- ภาค 2/2548 ร้อยละ 98.87</p> <p>- ภาค 3/2548 ร้อยละ 95.45</p> <p><b>สรุป ว่ามีผลการประเมินในระดับ 5</b></p>	5

ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมินตนเอง
<p>5.5 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา            ข. เรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ</p> <p><b>ระดับผลการประเมิน</b></p> <p>สามารถดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกินกว่า 1 ชั่วโมงนับจากที่ได้รับเอกสารร้อยละ 90 ขึ้นไปของจำนวนเอกสารที่ขอ = 5</p> <p>สามารถดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกินกว่า 1 ชั่วโมงนับจากที่ได้รับเอกสารร้อยละ 80-89 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 4</p> <p>สามารถดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกินกว่า 1 ชั่วโมงนับจากที่ได้รับเอกสารร้อยละ 70-79 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 3</p> <p>สามารถดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกินกว่า 1 ชั่วโมงนับจากที่ได้รับเอกสารร้อยละ 60-69 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 2</p> <p>สามารถดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกินกว่า 1 ชั่วโมงนับจากที่ได้รับเอกสารน้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาสามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 ชั่วโมงนับจากวันที่ได้รับคำร้อง <b>ร้อยละ 99.84</b> ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2548 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาค 1/2548 ร้อยละ 99.77</li> <li>- ภาค 2/2548 ร้อยละ 100</li> <li>- ภาค 3/2548 ร้อยละ 99.70</li> </ul> <p><b>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 5</b></p>	<p><b>5</b></p>
<p>5.6 การให้บริการขอเอกสารการศึกษา</p> <p><b>ระดับผลการประเมิน</b></p> <p>ออกเอกสารการศึกษาได้ ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับคำร้องร้อยละ 95 ขึ้นไปของจำนวนเอกสารที่ขอ = 5</p> <p>ออกเอกสารการศึกษาได้ ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับคำร้องร้อยละ 85-94 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 4</p> <p>ออกเอกสารการศึกษาได้ ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับคำร้องร้อยละ 75-84 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 3</p> <p>ออกเอกสารการศึกษาได้ ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับคำร้องร้อยละ 65-74 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 2</p> <p>ออกเอกสารการศึกษาได้ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับคำร้องน้อยกว่าร้อยละ 65 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิตสามารถให้บริการการออกเอกสารการศึกษาได้ ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับคำร้อง <b>ร้อยละ 99.78</b> ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2548 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาค 1/2548 ดำเนินการออกเอกสารการศึกษาได้ภายใน 3 วันทำการ ร้อยละ 99.55 สำหรับนักศึกษา และ ร้อยละ 99.13 สำหรับบัณฑิต</li> <li>- ภาค 2/2548 ดำเนินการออกเอกสารการศึกษาได้ภายใน 3 วันทำการ ร้อยละ 100</li> <li>- ภาค 3/2548 ดำเนินการออกเอกสารการศึกษาได้ภายใน 3 วันทำการ ร้อยละ 100</li> </ul> <p><b>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 5</b></p> <p>หมายเหตุ รวมเป็นบริการการออกเอกสารการศึกษาสำหรับนักศึกษาและบัณฑิตตั้งแต่ภาค 2/2548</p>	<p><b>5</b></p>

ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมินตนเอง
<p>5.7 การให้บริการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา</p> <p><b>ระดับผลการประเมิน</b></p> <p>สามารถออกเอกสารสำเร็จการศึกษาได้ ภายใน 5 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย = 5</p> <p>สามารถออกเอกสารสำเร็จการศึกษาได้ ภายใน 6 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย = 4</p> <p>สามารถออกเอกสารสำเร็จการศึกษาได้ ภายใน 7 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย = 3</p> <p>สามารถออกเอกสารสำเร็จการศึกษาได้ ภายใน 8 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย = 2</p> <p>สามารถออกเอกสารสำเร็จการศึกษาได้มากกว่า 8 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิตสามารถให้บริการออกเอกสารการศึกษาได้ ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย ซึ่งเฉลี่ยจากภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2548 ดังนี้</p> <p>- ภาค 1/2548 ได้รับมติสภาฯ วันที่ 29 กันยายน 2548 ประกาศให้มารับเอกสารวันที่ 6 ตุลาคม 2548 ดังนั้น ดำเนินการได้ภายใน 5 วันทำการ</p> <p>- ภาค 2/2548 ได้รับมติสภาฯ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2549 ประกาศให้มารับเอกสาร วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2549 ดังนั้น ดำเนินการได้ภายใน 2 วันทำการ</p> <p>- ภาค 3/2548 ได้รับมติสภาฯ วันที่ 29 กรกฎาคม 2549 ประกาศให้มารับเอกสาร วันที่ 30 กรกฎาคม 2549 ดังนั้น ดำเนินการได้ภายใน 1 วัน</p> <p><b>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 5</b></p>	<p>5</p>
<p>5.8 การให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบงาน</p> <p><b>ระดับผลการประเมิน</b></p> <p>สามารถให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบฯ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ ร้อยละ 80 ขึ้นไป ของเรื่องที่ได้รับแจ้ง = 5</p> <p>สามารถให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบฯ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ ร้อยละ 70-79 ของเรื่องที่ได้รับแจ้ง = 4</p> <p>สามารถให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบฯ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ ร้อยละ 60-69 ของเรื่องที่ได้รับแจ้ง = 3</p> <p>สามารถให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบฯ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ ร้อยละ 50-59 ของเรื่องที่ได้รับแจ้ง = 2</p> <p>สามารถให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบฯ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ น้อยกว่าร้อยละ 50 ของเรื่องที่ได้รับแจ้ง = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงานทะเบียนและประเมินผลฯ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายทั้งหมด ร้อยละ 93.48 ของเรื่องที่ได้รับแจ้ง ซึ่งเฉลี่ยจากการดำเนินงานภาคการศึกษาที่ 2-3 ดังนี้</p> <p><u>ภาค 2/2548</u></p> <p>ดำเนินการได้ 68 รายการ จากทั้งหมด 73 รายการ คิดเป็นร้อยละ 93.15</p> <p><u>ภาค 3/2548</u></p> <p>ดำเนินการได้ 91 รายการ จากทั้งหมด 97 รายการ คิดเป็นร้อยละ 93.81</p> <p><b>สรุปมีผลการประเมิน ในระดับ 5</b></p> <p>หมายเหตุ เริ่มให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบฯ ในภาค 2/2548</p>	<p>5</p>

ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมินตนเอง
<p>5.9 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ</p> <p><b>ระดับผลการประเมิน</b></p> <p>สามารถให้บริการวิเคราะห์/พัฒนาเพิ่มเติมจากระบบเดิมโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ ร้อยละ 80 ขึ้นไป ของเรื่องที่รับแจ้ง = 5</p> <p>สามารถให้บริการวิเคราะห์/พัฒนาเพิ่มเติมจากระบบเดิมโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ ร้อยละ 70-79 ของเรื่องที่รับแจ้ง= 4</p> <p>สามารถให้บริการวิเคราะห์/พัฒนาเพิ่มเติมจากระบบเดิมโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ ร้อยละ 60-69 ของเรื่องที่รับแจ้ง= 3</p> <p>สามารถให้บริการวิเคราะห์/พัฒนาเพิ่มเติมจากระบบเดิมโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ ร้อยละ 50-59 ของเรื่องที่รับแจ้ง= 2</p> <p>สามารถให้บริการวิเคราะห์/พัฒนาเพิ่มเติมจากระบบเดิมโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้น้อยกว่าร้อยละ50 ของเรื่องที่รับแจ้ง = 1</p>	<p>ในปีการศึกษา 2548 ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบดำเนินการวิเคราะห์และพัฒนาระบบ โปรแกรมระบบงานทะเบียนและประเมินผลฯ เพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ ร้อยละ <b>85.50</b> ของเรื่องที่รับแจ้ง ซึ่งเฉลี่ยจากการดำเนินงานภาคการศึกษาที่ 2-3 ดังนี้</p> <p><u>ภาค 2/2548</u></p> <p>ดำเนินการได้ 48 รายการ จากทั้งหมด 58 รายการ คิดเป็นร้อยละ 82.76</p> <p><u>ภาค 3/2548</u></p> <p>ดำเนินการได้ 45 รายการ จากทั้งหมด 51 รายการ คิดเป็นร้อยละ 88.24</p> <p><b>สรุปมีผลการประเมิน ในระดับ 5</b></p> <p><u>หมายเหตุ</u> เริ่มให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ ในภาค 2/2548</p>	<p><b>5</b></p>

## 2. สรุปผลการประเมินตนเองตามตัวชี้วัด และในภาพรวม

ปัจจัย / ตัวชี้วัด	ผลประเมินตนเอง
<b>ปัจจัยที่ 1. ปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนปฏิบัติการประจำปี</b>	
1.1 แผนปฏิบัติการประจำปีมีความสอดคล้องกับปณิธาน และวิสัยทัศน์	4
1.2 การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี	5
<b>ปัจจัยที่ 2. ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ</b>	
2.1 ประสิทธิภาพการใช้ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ ก. จำนวนชั่วโมงการใช้ห้องเรียนต่อสัปดาห์ต่อห้อง	4
2.2 ความทันสมัย/เหมาะสมของห้องเรียน ก. ความเหมาะสมของห้องเรียน	3
<b>ปัจจัยที่ 3. สภาพแวดล้อม</b>	
3.1 บรรยากาศทางวิชาการ (ดูจากกิจกรรมที่จัด เช่น มีการประชุมสัมมนาทางวิชาการ การเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยาย, การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากร เป็นต้น)	3
<b>ปัจจัยที่ 4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ</b>	
4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	4
4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา	4
4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet	5
4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบด้วยเครื่อง	5
4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ	4
<b>ปัจจัยที่ 5. ความสามารถในการให้บริการ</b>	
5.1 การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ	5
5.2 ตารางสอนตารางสอบระดับปริญญาตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet	5
5.3 สามารถให้นักศึกษาทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง internet หรือบอร์ดประกาศของฝ่ายตารางสอนฯ	5
5.4 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย	5

ปัจจัย / ตัวชี้วัด	ผลประเมิน ตนเอง
5.5 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ก. เรื่องที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาเป็นผู้พิจารณา ข. เรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ	  5 5
5.6 การให้บริการขอเอกสารการศึกษา	5
5.7 การให้บริการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา	5
5.8 การให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบงาน	5
5.9 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ	5
<b>เฉลี่ยภาพรวม</b>	4.55

### ส่วนที่ 3

#### สรุปจุดเด่น จุดด้อย ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

##### 1. จุดเด่น จุดด้อย ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาตามตัวชี้วัด

###### ตัวชี้วัดที่ 1.1 แผนปฏิบัติการประจำปีมีความสอดคล้องกับปณิธาน และวิสัยทัศน์

###### 1) จุดเด่น

1. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีทุกปี
2. มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับปณิธาน และวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

###### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

1. ควรมีการเผยแพร่แผนปฏิบัติการประจำปีให้บุคลากรทุกคนในศูนย์ฯ ทราบโดยทั่วกัน
2. ทำความเข้าใจและให้ความรู้เกี่ยวกับแผนปฏิบัติการประจำปีกับบุคลากรทุกคนในศูนย์ฯ

###### 3) จุดด้อย

ยังมีบุคลากรบางส่วนไม่ทราบแผนปฏิบัติการประจำปีของศูนย์ฯ

###### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ควรมีการจัดอบรม / สัมมนาในเรื่องแผนปฏิบัติการประจำปี

## ตัวชี้วัดที่ 1.2 การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี

### 1) จุดเด่น

สามารถปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีได้สูงมาก

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

ควรมีการประชุมเพื่อทบทวนและประเมินแผนปฏิบัติการประจำปีทุกไตรมาส เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนมากที่สุด และปรับปรุงให้สะท้อนตามการเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัย

### 3) จุดด้อย

-

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

-



## ตัวชี้วัดที่ 2.1 จำนวนชั่วโมงการใช้ห้องเรียนต่อสัปดาห์ต่อห้อง

### 1) จุดเด่น

1. ทุกวิชาทุกระดับที่สอนบรรยาย ต้องใช้ห้องเรียนอาคารเรียนทำการสอน ทำให้การใช้มีประสิทธิภาพมาก
2. ห้องเรียนมีอุปกรณ์สื่อโสตที่ทันสมัย

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

1. ควรมีการปรับเปลี่ยน Computer Projector และ Presenter ทุก 3 ปี
2. วิชาประเภท 3 หน่วยกิตควรจัดคาบสอนแบบ 1-2 ชั่วโมง เพื่อให้การใช้ห้องเกิดประโยชน์สูงสุด

### 3) จุดด้อย

1. อุปกรณ์สื่อโสตบางห้องล้าสมัย เช่น Computer ไม่สามารถใช้งานโปรแกรมใหม่ ๆ ได้
2. ไม่สามารถใช้งาน Internet ได้ทุกห้อง
3. จำนวนผู้เรียน ไม่สัมพันธ์กับขนาดความจุของห้องด้วยข้อจำกัดของจำนวนห้องที่ไม่สัมพันธ์กับจำนวนรายวิชาของบางคาบเวลา

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สื่อโสตให้ทันสมัยทุก 3 ปี

## ตัวชี้วัดที่ 2.2 ความเหมาะสมของห้องเรียน

### 1) จุดเด่น

1. การรวมบริการห้องบรรยายของมหาวิทยาลัย ณ จุดเดียว ทำให้เกิดการใช้ห้องบรรยายที่มีประสิทธิภาพ
2. สะดวกต่อการบำรุงรักษาอุปกรณ์โสต และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องบรรยาย
3. สะดวกต่อการขอใช้บริการ

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

ปรับห้องจำนวนหนึ่งใหม่ให้เหมาะกับจำนวนนักศึกษาในรายวิชาของบัณฑิตศึกษา

### 3) จุดด้อย

1. จำนวนนักศึกษาน้อยแต่ผู้สอนต้องการห้องใหญ่เป็นสองเท่าของนักศึกษาเพื่อว่ามีกรอบในชั่วโมง ทำให้การใช้ห้องไม่ได้ประสิทธิภาพเต็มที่
2. หลังการเพิ่มรายวิชา แม้นักศึกษาจะน้อย ผู้สอนก็ยืนยัน ไม่ยอมเปลี่ยนห้องใหม่
3. ขนาดห้องเรียนไม่เหมาะกับวิจากระดับบัณฑิตศึกษา
4. บ้างห้องไม่สามารถปรับอุณหภูมิได้ ทำให้อากาศในห้องเย็นเกินไปสิ้นเปลืองพลังงาน

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. จัดหาห้องเรียนขนาดเล็กเพื่อเหมาะสมกับการเรียนวิชาบัณฑิตศึกษา
2. กำหนดรูปแบบที่คงที่สำหรับวันและชั่วโมงเรียน หากทำได้จะทำให้ห้องเรียน ได้ใช้งานเต็มที่มากขึ้น

### ตัวชี้วัดที่ 3.1 บรรยากาศทางวิชาการ

#### 1) จุดเด่น

-

#### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

-

#### 3) จุดด้อย

ศูนย์บริการการศึกษามีบรรยากาศทางวิชาการระดับปานกลาง เนื่องจากศูนย์บริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักในด้านการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน และการประเมินผลการศึกษาของนักศึกษาทุกระดับชั้นการศึกษา ทำให้บุคลากรมีภาระงานในความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลาและต่อเนื่องตลอดทั้งปี จึงหาโอกาสที่จะจัดกิจกรรมที่เป็นบรรยากาศทางวิชาการได้น้อย

#### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

พยายามหาโอกาสในการจัดกิจกรรมที่จะสามารถพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อเพิ่มความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ได้มากยิ่งขึ้นไป

#### ตัวชี้วัดที่ 4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

##### 1) จุดเด่น

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับสมัครระดับมากที่สุด
2. มีบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

##### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

1. มีการเผยแพร่การสมัครผ่าน Web ให้กว้างขวางและมากขึ้น
2. พัฒนาระบบการรับสมัครผ่าน Web และการชำระเงินค่าสมัคร เพื่อให้ผู้สมัครเกิดความสะดวกในการสมัครมากยิ่งขึ้น

##### 3) จุดด้อย

1. ผู้สมัครเสียเวลาในการเดินทางมายื่นสมัครด้วยตนเอง
2. รายละเอียดเกี่ยวกับสาขาวิชาที่ผู้สมัครสนใจ ยังมีรายละเอียดน้อย

##### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. การมีระบบการรับสมัครผ่าน Web ที่สมบูรณ์ สามารถรองรับการสมัครผ่าน Web ได้เป็นอย่างดี จะช่วยให้ผู้สมัครเกิดความสะดวก และไม่เสียเวลาในการเดินทางมายื่นใบสมัคร
2. การมีข้อมูลให้ผู้ที่สนใจ สามารถศึกษาข้อมูลผ่านทาง Web ได้อย่างเพียงพอ จะเป็นการประชาสัมพันธ์การรับสมัครได้อีกทางหนึ่ง

## ตัวชี้วัดที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา

### 1) จุดเด่น

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษาอยู่ในระดับมาก คือ เฉลี่ย 3 ภาคการศึกษา เท่ากับ 3.66 เพราะมหาวิทยาลัยให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนทาง Internet และการลงทะเบียนโดยเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาที่แจ้งนักศึกษา

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

ในการให้บริการรับลงทะเบียนโดยเจ้าหน้าที่นั้น ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อรับลงทะเบียนไว้ใกล้จุดบริการ กรณีมีปัญหาจะได้สื่อสารหรือแจ้งนักศึกษาได้เร็วขึ้นเมื่อมีปัญหาหรือดำเนินการแล้วเสร็จ

### 3) จุดด้อย

ช่วงเวลาที่มึ้นักศึกษาลงทะเบียนพร้อมกัน โดยเฉพาะช่วงเวลาเริ่มต้นการลงทะเบียนของนักศึกษาแต่ละรุ่น ทำให้ระบบช้า

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ปรับปรุงระบบเครือข่ายให้เร็วขึ้น

### ตัวชี้วัดที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet

#### 1) จุดเด่น

1. เป็นการอำนวยความสะดวกในการยื่นคำร้องขอแจ้งจบให้กับนักศึกษา ที่ไม่จำเป็นต้องเดินทางมายื่นคำร้องที่ศูนย์บริการการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาที่ออกสหกิจศึกษา
2. เป็นการประหยัดงบประมาณในการจัดทำเอกสารคำร้องขอแจ้งจบ และการพิมพ์ใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) เพื่อให้ นักศึกษาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ
3. ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก เนื่องจากเมื่อนักศึกษากรอกข้อมูลต่าง ๆ และส่งคำร้องเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลต่าง ๆ พร้อมทั้งรายนามนักศึกษา ก็จะเข้ามาอยู่ในระบบฐานข้อมูลเลย โดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้องของนักศึกษาเหมือนที่ผ่านมา
4. นักศึกษาที่ใช้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

#### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

จัดทำวิดีโอคลิปในการแนะนำขั้นตอนการดำเนินการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet เพื่อให้ นักศึกษาเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการมากขึ้น และมองเห็นภาพว่าการอ่านคำแนะนำที่เขียนไว้ และลดปัญหาการยื่นคำร้องไม่สำเร็จ

#### 3) จุดด้อย

ยังมีนักศึกษาที่ไม่เข้าใจเรื่องการยื่นคำร้องขอแจ้งจบ รอจนกว่าจะจบจริงแล้วจึงมายื่นคำร้องขอแจ้งจบ ทำให้มีการแจ้งจบล่าช้าอยู่ทุกภาคการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาบัณฑิตศึกษา

#### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาเข้าใจเรื่องการยื่นคำร้องขอแจ้งจบที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น เพื่อลดปัญหาการแจ้งจบล่าช้าและ / หรือจบไม่เป็นไปตามกำหนด

## ตัวชี้วัดที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบด้วยเครื่อง

### 1) จุดเด่น

1. มีการให้บริการตรวจสอบด้วยเครื่องที่ศูนย์บริการการศึกษาที่เดียวในมหาวิทยาลัย
2. ขั้นตอนการขอใช้บริการและกระบวนการตรวจสอบไม่ยุ่งยากซับซ้อน
3. ผลการตรวจสอบจะโอนเข้าระบบฯ ทันที ทำให้อาจารย์ทราบผลและสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ทันตามความต้องการ
4. อาจารย์ / ผู้มาใช้บริการตรวจสอบด้วยเครื่อง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

-

### 3) จุดด้อย

การหมุนเวียนพนักงานภายในศูนย์ฯ ทำให้อาจเกิดปัญหาในระหว่างการเรียนรู้งานและต้องใช้เวลาในการดำเนินงานมากกว่าที่ผ่านมา

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการตรวจสอบนี้ ควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการดำเนินงาน และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว

## ตัวชี้วัดที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ

### 1) จุดเด่น

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในการให้บริการด้านเงินสำรองจ่าย การเบิกจ่ายพัสดุ การประสานงานทั่วไป

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

สร้างแรงจูงใจให้พนักงาน ปลูกจิตสำนึกการให้บริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และเทคนิคด้านงานบริการ

### 3) จุดด้อย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลางในการให้บริการด้านงานสารบรรณ

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

สร้างแรงจูงใจให้พนักงาน ปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนาพนักงานของหน่วยงานให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถแก้ไขข้อบกพร่องพร้อมจัดระบบบริหารจัดการเกี่ยวกับงานสารบรรณ



## ตัวชี้วัดที่ 5.1 การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ

### 1) จุดเด่น

1. รวดเร็วในการให้บริการ
2. เกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

1. เพิ่มทางเลือกในการขอใช้ห้อง โดยของผ่านทาง Website
2. เพิ่มระบบการสื่อสาร เช่นมี Mobile Phone ให้กับพนักงานโสต เจ้าหน้าที่ฝ่ายตารางสอน เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน อาทิ สื่อใช้ไม่ได้ เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน

### 3) จุดด้อย

ผู้ขอรับบริการมักบอกความต้องการโดยเร่งด่วน หรือ บอกความต้องการใช้สื่อโสต ไม่ครบถ้วน ซึ่งเกิดปัญหาได้ในบางครั้ง

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

มีระบบโทรศัพท์แบบฝากข้อความกรณีขอใช้ห้องแล้วผู้ให้บริการไม่อยู่ บันทึกความต้องการไว้แล้ว เมื่อผู้ให้บริการกลับมาสามารถตอบกลับได้

## ตัวชี้วัดที่ 5.2 ตารางสอนตารางสอบระดับปริญญาตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet

### 1) จุดเด่น

1. นักศึกษาสามารถวางแผนการลงทะเบียนได้ล่วงหน้า
2. นักศึกษาสามารถสะท้อนความเหมาะสมของวิชาที่เปิดสอน วัน เวลาสอน เวลาสอบ ก่อนการลงทะเบียน
3. เป็นระบบที่มีการทำงานแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

- 2.1 พัฒนาการสอนแบบคกที่(วิชาที่เรียนตั้งแต่ 2 หลักสูตรขึ้นไป) ให้สามารถคงที่ตลอดไป หากจำนวนนักศึกษาเพิ่มก็ให้เพิ่มกลุ่มเรียนในช่วงเดียวกันแทน
- 2.2 กระตุ้นให้นักศึกษา สาขาวิชา เข้าไปตรวจสอบข้อมูลตารางสอนก่อนการลงทะเบียน และเมื่อพบปัญหาอุปสรรค ก็ควรดำเนินการแก้ไขก่อนการลงทะเบียนจริง

### 3) จุดด้อย

นักศึกษา สาขาวิชา ไม่ตรวจสอบตารางสอนของตนก่อนการลงทะเบียน ทำให้ต้องแก้ไขตารางสอนในช่วงการลงทะเบียน

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

กำหนดวันตรวจสอบตารางสอนตารางสอบวันสุดท้ายของทุกสาขาวิชา ก่อนการลงทะเบียน

ตัวชี้วัดที่ 5.3 สามารถให้นักศึกษาทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง internet หรือบอร์ดประกาศของฝ่ายตารางสอนฯ

#### 1) จุดเด่น

1. มีความรวดเร็วในการให้ข้อมูล ห้องสอบ เวลาสอบ
2. นักศึกษาสามารถตรวจสอบข้อมูลห้องสอบได้ ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านทาง Internet

#### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

1. ให้สาขาวิชาอื่นยื่นวิชาที่จะจัดสอบกลางภาคตามตารางสอบของมหาวิทยาลัยก่อนการลงทะเบียน
2. ทันทีที่หมดเขตการเพิ่มรายวิชา ให้ฝ่ายตารางสอนตารางสอนจัดห้องสอบทันที

#### 3) จุดด้อย

ความไม่แน่นอนของวิชาที่จะจัดสอบกลางภาคตามตารางสอบของมหาวิทยาลัย ทำให้การจัดห้องสอบมีความล่าช้าออกไป

#### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. พัฒนาระบบให้สามารถแจ้งห้องสอบผ่านระบบ Mobile Phone
2. มีมาตรการลงโทษกรณีวิชาที่แจ้งการจัดสอบในตารางสอบของมหาวิทยาลัยแล้วยกเลิกตอนหลัง ทำให้เกิดปัญหาในการจัดการ

## ตัวชี้วัดที่ 5.4 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย

### 1) จุดเด่น

1. มีความรวดเร็วในการแจ้ง คำสั่งการปฏิบัติหน้าที่
2. กรรมการคุมสอบมีช่องทางการรับทราบคำสั่งได้หลายทาง

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

-

### 3) จุดด้อย

บางสำนักวิชาส่งข้อมูลกรรมการคุมสอบช้า ทำให้กระบวนการต่อไปล่าช้าไป

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. เพิ่มช่องทางการทราบคำสั่งทาง E-Mail หรือ Mobile Phone
2. มีการสร้างแรงจูงใจทางบวกและลบ อาทิกรณี หน่วยงานใดส่งข้อมูลช้ากว่ากำหนด ในครั้งต่อไป จะเพิ่มคาบคุมสอบให้กับบุคลากรหน่วยงานนั้น ส่วนหน่วยงานที่ตรงเวลาก็ลดคาบคุมสอบให้

## ตัวชี้วัดที่ 5.5 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา

ก. เรื่องที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาเป็นผู้พิจารณา

### 1) จุดเด่น

สามารถให้บริการเอกสารที่ขอหรือดำเนินการคำร้องที่ยื่นภายในเวลาที่กำหนดคือ 1 วันนับจากวันที่ได้รับคำร้องในร้อยละที่สูงมาก คือ ร้อยละ 97.78

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

-

### 3) จุดด้อย

เอกสารที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดมีจำนวนหนึ่ง ซึ่งบางส่วนเป็นเพราะผู้บริหารมีภาระการสอนหรือภารกิจการประชุมมาก หรือเพราะนักศึกษาให้ข้อมูลไม่ชัดเจน

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. กำหนดขอบเขตเอกสารหรือเรื่องที่สามารถมอบผู้เกี่ยวข้องพิจารณาแทน
2. ควรตรวจสอบความครบถ้วนของคำร้องของนักศึกษาก่อนเสนอผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาพิจารณา

ข. เรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ

### 1) จุดเด่น

สามารถให้บริการเอกสารที่ขอหรือดำเนินการคำร้องที่ยื่นภายในเวลาที่กำหนด คือ 1 ชั่วโมงนับจากเวลาที่ได้รับคำร้องในร้อยละที่สูง คือ ร้อยละ 90.61

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

ควรลดจำนวนเวลาการให้บริการเอกสารที่ขอ หรือดำเนินการที่ยื่นไม่เกิน 30 นาทีต่อเรื่อง นับจากเวลาที่ได้รับคำร้อง

### 3) จุดด้อย

ในภาคการศึกษาที่ 1/2548 เอกสารที่สามารถบริการได้ตามเวลาที่กำหนดน้อย คือ ร้อยละ 78.58 เนื่องจากเครื่องพิมพ์ชำรุดเสียซึ่งผู้ใช้ไม่มีความชำนาญในการหาสาเหตุและความสามารถซ่อมได้เอง

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ควรตั้งงบประมาณจัดซื้อเครื่องพิมพ์สำรอง เพราะเครื่องมีอายุการใช้งานมาแล้ว 4 ปี

## ตัวชี้วัดที่ 5.6 การให้บริการขอเอกสารการศึกษา

### 1) จุดเด่น

1. สามารถให้บริการการออกเอกสารการศึกษาได้ภายในกำหนดที่ตั้งไว้เกือบ 100 % เนื่องจากข้อมูลต่าง ๆ อยู่ในระบบฐานข้อมูล
2. มีบริการแบบ One Stop Service คือ นักศึกษายื่นคำร้อง ชำระเงิน และรับเอกสารที่จุดเดียว (ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา)

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

-

### 3) จุดด้อย

เนื่องจากผู้ที่มีอำนาจลงนามในเอกสารการศึกษาทั้งหมดมีเพียงคนเดียว คือ ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาในฐานะ นายทะเบียน ซึ่งมีภารกิจค่อนข้างมาก ทำให้บางครั้งไม่สามารถให้เอกสารแก่ผู้มาขอใช้บริการได้ตามกำหนด หรือกรณีขอเร่งด่วน

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. อาจกำหนดผู้มีอำนาจลงนามเพิ่มนอกเหนือจากผู้อำนวยการศูนย์ เฉพาะเอกสารในบางเรื่องที่มีข้อมูลที่แน่นอนในฝ่ายแล้ว เช่น ใบรับรองการแจ้งจบการศึกษา , ใบรับรองรอสภาพ , ใบรับรองการเป็นนักศึกษา เป็นต้น
2. Transcript ที่ใช้ภายในมหาวิทยาลัยน่าจะมีชนิดที่ไม่จำเป็นต้องลงนามโดยนายทะเบียน (Unofficial Transcript) ซึ่งเมื่อยื่นคำร้อง ชำระเงินแล้วรอรับได้เลย เช่น Transcript ที่ใช้สำหรับการย้ายสาขาวิชา หรือนำไปประกอบการสมัครสหกิจศึกษา เป็นต้น

## ตัวชี้วัดที่ 5.7 การให้บริการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา

### 1) จุดเด่น

สามารถออกเอกสารสำเร็จการศึกษาได้อย่างรวดเร็วหลังจากได้รับมติจากสภามหาวิทยาลัย เนื่องจากมีการเตรียมข้อมูลต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าก่อนการดำเนินงาน

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

-

### 3) จุดด้อย

ระยะเวลาในการพิจารณาสำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยใช้เวลานานมาก ทำให้นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาได้รับเอกสารสำเร็จศึกษาล่าช้า ซึ่งมีผลกระทบต่อการสมัครงานหรือการศึกษาต่อ

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

มหาวิทยาลัยควรมีระยะเวลาในการพิจารณาสำเร็จการศึกษาที่แน่นอนในทุกภาคการศึกษา โดยใช้เวลาพิจารณาไม่เกิน 30 วันหลังจากนักศึกษาได้รับผลการศึกษาของภาคการศึกษานั้นแล้ว

## ตัวชี้วัดที่ 5.8 การให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบงาน

### 1) จุดเด่น

1. ความสามารถในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงานได้เอง ทำให้ลดค่าใช้จ่ายส่วนที่ต้องจ้างบริษัทพัฒนาเพิ่มเติม
2. สามารถดำเนินงานได้รวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานที่เร่งด่วน

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

1. ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจทั้งส่วนระบบงาน และด้าน Programming เพื่อให้สามารถปรับปรุงแก้ไขได้อย่างรวดเร็วในแนวทางที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรมีงบประมาณเพื่อสนับสนุนให้สามารถสรรหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และ โปรแกรม ที่ช่วยให้สามารถปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงาน ได้สะดวก ง่าย และรวดเร็วขึ้น

### 3) จุดด้อย

1. บุคลากรมีศักยภาพในด้าน Programming เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังต้องขอคำปรึกษาแนะนำจากบริษัทผู้พัฒนา
2. บุคลากรที่สามารถดำเนินงานได้มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ผนวกกับเวลาเร่งรัดที่ต้องแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบให้ทันต่อการใช้งาน ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. บุคลากรได้รับความกดดันในการทำงาน ทั้งด้านเวลา ประสิทธิภาพ และการยอมรับในแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากผู้รับบริการ

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. มีแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพ ให้สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบฯ ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากขึ้น
2. สร้างความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในหน่วยงานเกี่ยวกับการใช้ระบบงานที่ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงกันทั้งหมด เพื่อให้เกิดความยอมรับในแนวทางการปรับปรุงแก้ไขระบบฯ ที่ถูกต้อง
3. กำหนดให้มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ที่ผู้ดำเนินการและผู้รับบริการยอมรับ เพื่อให้สามารถจัดลำดับการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบฯ ได้อย่างทันเวลา และมีประสิทธิภาพ



## ตัวชี้วัดที่ 5.9 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ

### 1) จุดเด่น

ทำให้มีระบบที่รองรับการดำเนินงานของแต่ละฝ่าย สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และรวดเร็ว

### 2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

1. สร้างความร่วมมือระหว่างบุคลากรผู้พัฒนาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการวิเคราะห์งานที่ ต้องการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้มีความสอดคล้องกันของระบบกับวิธีดำเนินงาน
2. มีคณะที่ปรึกษา ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่างยิ่งด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบ เพื่อให้ สามารถพัฒนาระบบได้ในแนวทางที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ
3. ควรมีงบประมาณเพื่อสนับสนุนให้สามารถสรรหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และโปรแกรม ที่ช่วยให้ สามารถศึกษา วิเคราะห์เพื่อพัฒนาและทดสอบระบบ ได้สะดวก ง่าย และรวดเร็วขึ้น
4. สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในการคิดวิเคราะห์เพื่อพัฒนาระบบงานให้เป็นประโยชน์ ต่อหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย ทั้งด้านการอบรมเพิ่มศักยภาพบุคลากร และผลตอบแทน ที่เหมาะสม

### 3) จุดด้อย

1. บุคลากรมีศักยภาพในด้าน Programming เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรที่สามารถดำเนินงานได้มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ทำให้มีข้อจำกัดด้านเวลาในการศึกษา คิดค้น วิเคราะห์ เพื่อนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาพัฒนาเพิ่มเติมให้ระบบมีประสิทธิภาพ
3. บุคลากรได้รับความกดดันในการทำงาน ทั้งด้านเวลา ประสิทธิภาพ และการยอมรับในแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากผู้รับบริการ

### 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. มีแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพ ให้สามารถวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ ได้ อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากขึ้น ทั้งด้านการอบรม ศึกษา ดูงาน แนวน้อม ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ
2. เปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความสามารถ พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานด้านการวิเคราะห์และพัฒนา ได้ หมุนเวียนเพื่อปฏิบัติงานโดยตรง เป็นการเพิ่มจำนวนบุคลากรด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบให้ มากขึ้น
3. กำหนด แผนระยะเวลาการพัฒนางาน ที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

## สรุปจุดเด่น จุดด้อย ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในภาพรวม

### 1) จุดเด่น และแนวทางการเสริมจุดเด่น

1. สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนปฏิบัติการประจำปีมากกว่าเป้าหมายที่วางไว้
2. การให้บริการกับหน่วยงานอื่น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดในทุกภารกิจ ซึ่งประเมินโดยผู้รับบริการ
3. การดำเนินงานทุกภารกิจสามารถดำเนินการได้ดีถึงดีมาก
4. เป็นหน่วยงานที่บริหารจัดการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย คือ รวมบริการประสานภารกิจ ในด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
5. มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ และมีการปรับปรุงพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด
6. บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลาและต่อเนื่องตลอดทั้งปี

### 2) จุดด้อย และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. เนื่องจากบุคลากรมีภาระงานในความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลาอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี จึงทำให้ไม่มีโอกาสที่จะพัฒนาทักษะ และเพิ่มพูนความรู้
2. บุคลากรมีโอกาสนในการสนทนาการภายในหน่วยงานน้อย
3. เนื่องจากมีภารกิจของมหาวิทยาลัยที่จะต้องปฏิบัติงานในวันเสาร์ – อาทิตย์ อยู่เนื่อง ๆ ทำให้บุคลากรมีเวลาในการพักผ่อนน้อย

## ส่วนที่ 4

### ภาคผนวก ก

**ภาคผนวก ข**

## ส่วนที่ 4

ภาคผนวก

**สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษา  
ระดับบัณฑิตศึกษา ภาคการศึกษาที่ 1/2548**

ในการรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษาที่ 1/2548 มีผู้สมัครทั้งสิ้น 283 คน โดยยื่นสมัครด้วยตนเอง 203 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถาม 158 คน คิดเป็นร้อยละ 77.83 ของจำนวนผู้สมัครด้วยตนเอง

**1. การทราบกำหนดการรับสมัครฯ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ร้อยละ 45.22      ทราบจาก Web site ของมหาวิทยาลัย
- ร้อยละ 23.90      ทราบจากการบอกเล่าจากบุคคลใกล้ชิด
- ร้อยละ 13.97      ทราบจากอาจารย์หรือสาขาวิชา
- ร้อยละ 8.82      ทราบจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายรับนักศึกษา
- ร้อยละ 4.41      ทราบจากการโทรศัพท์สอบถามจากมหาวิทยาลัย
- ร้อยละ 3.31      ทราบจากประกาศรับสมัครที่ส่งไปประชาสัมพันธ์ยังหน่วยงาน
- ร้อยละ 0.37      ทราบจากรายการวิทยุ

**2. เหตุผลที่เลือกสมัครเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ร้อยละ 41.13      มีสาขาวิชาที่ต้องการศึกษา
- ร้อยละ 21.28      ใกล้บ้าน
- ร้อยละ 18.79      มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- ร้อยละ 16.32      ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย
- ร้อยละ 2.48      อื่น ๆ ได้แก่
  - 1) มีทุนการศึกษาที่มีสิทธิ์ขอได้
  - 2) อาจารย์ที่มหาวิทยาลัยมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่ต้องการศึกษา
  - 3) อาจารย์ที่ปรึกษามีความเชี่ยวชาญ
  - 4) ชอบที่นี่
  - 5) ค่าหน่วยกิตไม่แพงมาก
  - 6) เป็นนักศึกษาที่กำลังเรียนอยู่ที่มหาวิทยาลัยจึงง่ายต่อการปรับตัว

**3. ความคิดเห็นต่อการให้บริการ**

แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5), มาก (4), ปานกลาง (3), น้อย (2), น้อยที่สุด (1)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.21 ขึ้นไป)	= 5
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20)	= 4
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40)	= 3
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60)	= 2
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80)	= 1

**3.1 การให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว**

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.48

(จำนวนผู้ตอบ 157 ราย แยกเป็น มากที่สุด = 76 ราย, มาก = 81 ราย)

**3.2 การให้บริการด้านข้อมูลชัดเจน และตอบปัญหาข้อซักถาม**

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.36

(จำนวนผู้ตอบ 157 ราย แยกเป็น มากที่สุด = 61 ราย, มาก = 94 ราย, น้อย 2 ราย)

### ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. การบริการดี และได้รับความสะดวกทุกประการ (3)
2. บริการประทับใจ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และเอาใจใส่ดีมาก (2)
3. ควรติดป้ายบอกทางไปสถานที่รับสมัครให้ชัดเจน (2)
4. อยากให้มีแผนที่ในระเบียบการรับสมัคร เนื่องจากไปอาคารต่าง ๆ ได้ยาก (2)
5. สถานที่กว้างมาก สับสน และการอ้างอิงชื่ออาคารไม่เหมือนที่อื่น ๆ ทำให้หาตัวอาคารสำนักงานที่ต้องการติดต่อยาก (2)
6. website มีรายละเอียดน้อย (1)
7. ประกาศรับสมัครในทาง website น่าจะมีการ link ที่หน้าแรกของ web มหาวิทยาลัยและเน้นให้เห็นได้ชัดเจน (1)
8. ควรมีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยในทุกด้าน (1)
9. ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวางมากกว่านี้ และมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าาน ๆ (1)
10. ควรมีศูนย์รับสมัครในตัวจังหวัดหรือสถานที่ติดต่อที่สามารถติดต่อได้สะดวก เช่น ตามศูนย์การค้า (1)
11. มีความสะดวกและบริการที่ดี พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส (1)
12. การรับสมัครมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (1)
13. ต้องการให้เปิดสอนระดับปริญญาโท สาขาทางด้านบริหารธุรกิจ เช่น ด้านการตลาด การเงิน และการบัญชี (1)

**สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษา  
ระดับบัณฑิตศึกษา ภาคการศึกษาที่ 2/2548**

ในการรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีภาคการศึกษาที่ 2/2548 มีผู้สมัครทั้งสิ้น 38 คน โดยยื่นสมัครด้วยตนเอง 25 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถาม 23 คน คิดเป็นร้อยละ 92 ของจำนวนผู้สมัครด้วยตนเอง

**1. การทราบกำหนดการรับสมัครฯ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ร้อยละ 26.42 ทราบจาก Web site ของมหาวิทยาลัย
- ร้อยละ 20.75 ทราบจากการบอกเล่าจากบุคคลใกล้ชิด
- ร้อยละ 18.86 ทราบจากอาจารย์/สาขาวิชา
- ร้อยละ 11.32 ทราบจากประกาศรับสมัครที่ส่งไปประชาสัมพันธ์ยังหน่วยงาน
- ร้อยละ 11.32 ทราบจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายรับนักศึกษา
- ร้อยละ 5.66 ทราบจากการโทรศัพท์สอบถามจากมหาวิทยาลัย
- ร้อยละ 5.66 อื่น ๆ ได้แก่ 1) The Mall 2) หนังสือสมัครงาน 3) อบรมที่โรงแรมรอยัลปรีนเซส นครราชสีมา

**2. เหตุผลที่เลือกสมัครเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ร้อยละ 46.88 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- ร้อยละ 28.13 ใกล้เคียงบ้าน
- ร้อยละ 18.75 ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย
- ร้อยละ 18.79 มีสาขาวิชาที่ต้องการศึกษา
- ร้อยละ 6.25 อื่น ๆ ได้แก่ 1) มีความสัมพันธ์กับสถานศึกษาตั้งแต่เรียนปริญญาตรี 2) เปิดสอนสาขาที่สนใจ

**3. ความคิดเห็นต่อการให้บริการ**

แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5), มาก (4), ปานกลาง (3), น้อย (2), น้อยที่สุด (1)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.21 ขึ้นไป)	= 5
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20)	= 4
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40)	= 3
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60)	= 2
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80)	= 1

**3.1 การให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว**

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.17  
(จำนวนผู้ตอบ 23 ราย แยกเป็น มากที่สุด = 6 ราย, มาก = 15 ราย, ปานกลาง = 2 ราย)

**3.2 การให้บริการด้านข้อมูลชัดเจน และตอบปัญหาข้อซักถาม**

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.30  
(จำนวนผู้ตอบ 23 ราย แยกเป็น มากที่สุด = 9 ราย, มาก = 12 ราย, ปานกลาง = 2 ราย)

**ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

- 14. มีรถรับส่งมาก ๆ จะดี (1)
- 15. สถานที่กว้างขวางควรจะมีป้ายบอกสถานที่ให้ชัดเจนกว่านี้ (1)
- 16. อยากรู้ให้คงมาตรฐานที่ดีอย่างนี้ต่อไป (1)
- 17. เรื่องทุนการศึกษาที่เสนอให้ผู้สมัคร อยากรู้ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเท่าที่ได้รับทราบ (1)

ข้อมูลจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มาเรียน ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า มีทุนไหนให้สมัครบ้างและจะคิดอย่างไร เพราะต้องยื่นสมัครทุนพร้อมใบสมัครเข้าศึกษาเท่านั้น



**สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษา  
ระดับบัณฑิตศึกษา ภาคการศึกษาที่ 3/2548**

ในการรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษาที่ 3/2548 มีผู้สมัครทั้งสิ้น 36 คน โดยยื่นสมัครด้วยตนเอง 26 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถาม 19 คน คิดเป็นร้อยละ 73.08 ของจำนวนผู้สมัครด้วยตนเอง

**1. การทราบกำหนดการรับสมัครฯ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ร้อยละ 44.74 ทราบจาก Web site ของมหาวิทยาลัย
- ร้อยละ 23.68 ทราบจากการบอกเล่าจากบุคคลใกล้ชิด
- ร้อยละ 18.42 ทราบจากอาจารย์/สาขาวิชา
- ร้อยละ 5.26 ทราบจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายรับนักศึกษา
- ร้อยละ 7.90 ทราบจากการโทรศัพท์สอบถามจากมหาวิทยาลัย

**2. เหตุผลที่เลือกสมัครเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ร้อยละ 38.71 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- ร้อยละ 19.35 ใกล้เคียงบ้าน
- ร้อยละ 19.35 ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย
- ร้อยละ 22.59 อื่น ๆ ได้แก่
  - 1) หัวข้อวิทยานิพนธ์เกี่ยวข้องกับ Synchrotron Radiation
  - 2) ริมเรียน
  - 3) เปิดรับสาขาวิชาที่ต้องการเรียน
  - 4) เคยศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ มทส.

**3. ความคิดเห็นต่อการให้บริการ**

- แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5), มาก (4), ปานกลาง (3), น้อย (2), น้อยที่สุด (1)
- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.21 ขึ้นไป) = 5
  - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20) = 4
  - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40) = 3
  - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60) = 2
  - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80) = 1

**3.1 การให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว**

- คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.47
- (จำนวนผู้ตอบ 19 ราย แยกเป็น มากที่สุด = 9 ราย, มาก = 10 ราย)

**3.2 การให้บริการด้านข้อมูลชัดเจน และตอบปัญหาข้อซักถาม**

- คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.42
- (จำนวนผู้ตอบ 19 ราย แยกเป็น มากที่สุด = 8 ราย, มาก = 11 ราย)

**ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

- 18. ควรเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับงานและอาชีพที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่เปิดสอนเพิ่มมากขึ้น (1)  
เพื่อเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจของผู้ที่จะเรียนต่อ
- 19. ควรประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น และผลงานของมหาวิทยาลัยควรตอบสนองกับประชาชน (1)  
ระดับรากหญ้าให้มากขึ้นอีก
- 20. ควรแนบแผนผังแสดงสถานที่รับสมัคร เพื่อสะดวกในการค้นหาอาคาร (1)

สรุปผลการประเมินจัดประชุมผู้บริหารและอาจารย์แนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษา

"สู่เส้นทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2549"

วันศุกร์ที่ 26 สิงหาคม 2548 เวลา 08.30 - 15.00 น.

ณ สุรสัมมนาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การประเมินผลเกี่ยวกับการจัดประชุม

มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 202 คน จากผู้เข้าร่วมการประชุม 242 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50  
สรุปได้ดังนี้

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น	
		$\bar{X}$	S.D.
1.	ความเหมาะสมของการจัดประชุมในเรื่องต่างๆ ดังนี้		
	1.1 สถานที่จัดประชุม	4.68	0.60
	1.2 หัวข้อในการนำเสนอ	4.42	0.64
	1.3 วิทยากร	4.45	0.62
	1.4 เวลาในแต่ละหัวข้อ	3.77	0.96
	1.5 เอกสารที่ได้รับ	4.00	0.87
2.	ประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุม		
	2.1 ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการสอบ O-NET, A-NET เพิ่มขึ้น	4.31	0.67
	2.2 ทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบ Admissions เพิ่มขึ้น	4.33	0.64
	2.3 ทราบข้อมูลระบบการรับนักศึกษาของ มทส. เพิ่มขึ้น	4.41	0.61
3.	ท่านคิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากการประชุมฯ จะสามารถนำไปให้คำแนะนำแก่นักเรียนในโรงเรียนของท่านได้มากน้อยเพียงใด	4.39	0.64

- ระดับความคิดเห็นมากที่สุด = คะแนนเฉลี่ย 4.50 ขึ้นไป
- ระดับความคิดเห็นมาก = คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49
- ระดับความคิดเห็นปานกลาง = คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49
- ระดับความคิดเห็นน้อย = คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49
- ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด = คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50

ฝ่ายรับนักศึกษา ศูนย์บริการการศึกษา

29 สิงหาคม 2548