

S

รายงานการประเมินตนเอง

Self Assessment Report

A

R

ศูนย์บริการการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ประจำปีการศึกษา 2549

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีมีนโยบายให้หน่วยงาน ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของ หน่วยงาน ซึ่งการประเมินตนเองถือเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นภารกิจสำคัญยิ่งของ ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ศูนย์บริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักในด้านการให้บริการ ด้านการจัดการเรียนการสอน และการประเมินผลการศึกษาของนักศึกษาทุกระดับชั้นการศึกษา ตามนโยบาย “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ของมหาวิทยาลัย

ศูนย์บริการการศึกษามีโครงสร้างการบริหารงานที่สอดคล้องกับการให้บริการเปิดเสรีของการ เรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายธุรการ ฝ่ายรับนักศึกษา ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ฝ่าย ตารางสอนตารางสอบ ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ฝ่ายวิจัยและพัฒนา แบบสอบ ซึ่งทุกฝ่ายได้ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ที่จะมุ่งมั่นให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุด และเป็นแหล่ง สารสนเทศด้านข้อมูลนักศึกษาที่ดีที่สุดในประเทศไทย มุ่งมั่นที่จะให้การดำเนินการมีผลงานเป็นรูปธรรม การทำแบบประเมินตนเองจึงเป็นขั้นตอนการตรวจสอบการดำเนินการขั้นหนึ่ง ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการ ดำเนินงานไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลอย่างแท้จริงยิ่งขึ้นไป

การประเมินตนเองในครั้งนี้ สำเร็จจากความร่วมมือร่วมใจของพนักงานของศูนย์บริการการศึกษาทุก คนที่มุ่งมั่นในการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามปณิธานของมหาวิทยาลัย และมุ่งมั่นที่จะทำให้การบริการมี ประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้นไป

ลงนามหัวหน้าหน่วยงาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ สุโกศล)

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ 1 บทนำ

| | |
|-----------------------------------|---|
| ความเป็นมา | 1 |
| วิสัยทัศน์ | 1 |
| พันธกิจ | 1 |
| โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน | 2 |
| บุคลากร | 3 |
| ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน | 4 |
| ข้อมูลที่หน่วยงานต้องรายงานใน SAR | 7 |

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองตามตัวชี้วัด

| | |
|--|----|
| ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองตามตัวชี้วัด | 8 |
| สรุปผลการประเมินตนเองตามตัวชี้วัดและในภาพรวม | 21 |

ส่วนที่ 3 สรุปจุดเด่น จุดด้อย ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

| | |
|--|----|
| จุดเด่น จุดด้อย ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาตามตัวชี้วัด | 23 |
| สรุปจุดเด่น จุดด้อย ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในภาพรวม | 47 |

ส่วนที่ 4 ภาคผนวก

| | |
|-----------|----|
| ภาคผนวก ก | 48 |
| ภาคผนวก ข | 49 |

ส่วนที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้นำร่องจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นลำดับแรก ๆ และด้วยความเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลแห่งแรกที่มีวิธีการบริหารจัดการที่เป็นของมหาวิทยาลัย จึงทำให้มหาวิทยาลัยกำหนดปัจจัยและตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการดังกล่าว แต่ขณะเดียวกันก็ยังคงให้ความสำคัญกับปัจจัยและตัวชี้วัดที่เป็นพื้นฐานของการประกันคุณภาพการศึกษาที่สถาบันการศึกษาพึงมี

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ยังมีนโยบายให้ทุกหน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) พร้อมกับจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของพนักงานในหน่วยงานในการที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักของมหาวิทยาลัย

การจัดทำรายงานการประเมินตนเองและคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาในครั้งนี้ถือเป็นการดำเนินการครั้งที่ 2 และเป็นการดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของปีการศึกษา 2549 จึงนับเป็นโอกาสอันดีที่พนักงานของศูนย์บริการการศึกษาจะได้ถ่ายทอดความเพียรพยายามที่จะปฏิบัติหน้าที่ และปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยการระดมความคิดร่วมกัน กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงานด้านต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ให้ปรากฏในกระบวนการของการประกันคุณภาพการศึกษา

2. วิสัยทัศน์

ศูนย์บริการการศึกษามุ่งมั่นให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุดและเป็นแหล่งสารสนเทศด้านข้อมูลนักศึกษาที่ดีที่สุดในประเทศไทย

3. พันธกิจ

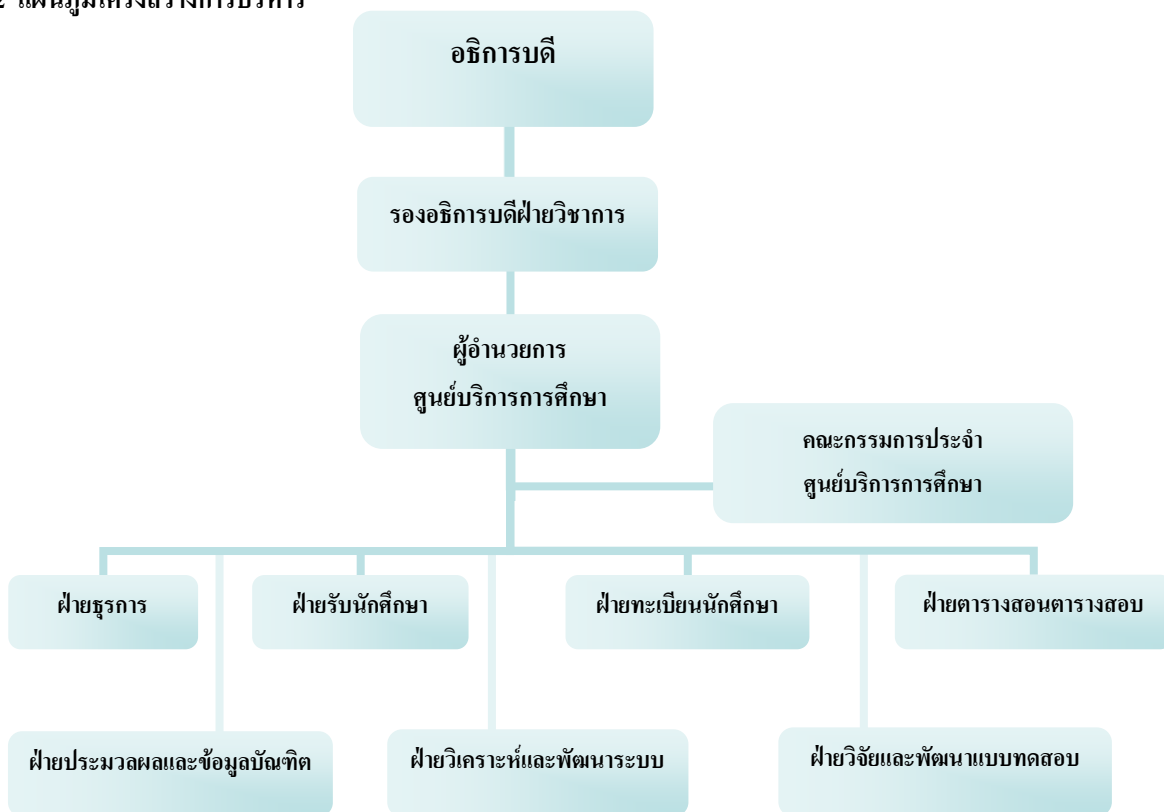
ศูนย์บริการการศึกษาคือศูนย์รวมการผลิตบริการด้านงานทะเบียนและประเมินผลเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

4. โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน

4.1 แผนภูมิ โครงสร้างองค์กร



4.2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหาร



5. บุคลากร

ศูนย์บริการการศึกษา มีบุคลากรในปีการศึกษา 2549 จำนวน 29 คน ดังนี้

| จำนวนบุคลากร | รวม | วุฒิการศึกษา | | | | ตำแหน่งทางวิชาการ | | | |
|--|-----------|------------------|-----------|----------|----------|-------------------|----------|----------|----------|
| | | ต่ำกว่า ป.ตรี | ป.ตรี | ป.โท | ป.เอก | อาจารย์ | ผศ. | รศ. | ศ. |
| 1. สายวิชาการ | 1 | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - |
| 2. สายปฏิบัติการวิชาชีพและ บริหารทั่วไป | | | | | | | | | |
| 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 | - | - | - | - | - | - |
| รวม | 29 | 4 | 19 | 5 | 1 | - | 1 | - | - |

6. ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

ปัจจัยที่ 1 ปณิธาน วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวชี้วัดที่ 1.1 แผนปฏิบัติการประจำปีมีความสอดคล้องกับปณิธาน และวิสัยทัศน์ ซึ่งในปีการศึกษา 2549 ศูนย์บริการการศึกษาได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่มีความสอดคล้องกับปณิธานและวิสัยทัศน์ มุ่งส่งเสริมความคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อพัฒนาการให้บริการภายในมหาวิทยาลัย และสังคมภายนอก และได้สรุปผลการประเมินตนเองในระดับ 4

ตัวชี้วัดที่ 1.2 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ซึ่งในปีการศึกษา 2549 ศูนย์บริการการศึกษาได้ดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การบริหารจัดการของศูนย์ฯ เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และได้สรุปผลการประเมินตนเองในระดับ 4

ตัวชี้วัดที่ 1.3 การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2549 นั้น ศูนย์บริการการศึกษาสามารถดำเนินการได้ร้อยละ 110.04 จึงขอรายงานผลการประเมินตนเองในระดับ 5

ปัจจัยที่ 2 ระบบบริหารจัดการ การพัฒนาสถาบันและบุคลากร

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ระดับคุณภาพของคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา ในการดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษา มีคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา ทำหน้าที่กำกับดูแล ซึ่งได้สรุปผลการประเมินตนเองในระดับ 3

ตัวชี้วัดที่ 2.2 มีการพัฒนาสู่องค์การเรียนรู้โดยอาศัยผลการประเมินจากภายในและภายนอก ศูนย์บริการการศึกษาได้ส่งเสริมให้บุคลากรของศูนย์ มีโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้สรุปผลการประเมินตนเองในระดับ 3

ตัวชี้วัดที่ 2.3 ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในปีการศึกษา 2549 บุคลากรประจำสายสนับสนุนของศูนย์บริการการศึกษา ได้มีโอกาสเข้าร่วมการประชุมสัมมนา/รับการอบรม ร้อยละ 100 และได้สรุปผลการประเมินตนเองในระดับ 5

ปัจจัยที่ 3 การประกันคุณภาพ

ตัวชี้วัดที่ 3.1 มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ศูนย์บริการการศึกษา ได้มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และได้สรุปผลการประเมินตนเองในระดับ 3

ตัวชี้วัดที่ 3.2 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน ศูนย์บริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ได้รับการตรวจประเมินภายใน ทำให้ได้ทราบถึงจุดเด่น-จุดด้อย และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และได้สรุปผลการประเมินตนเองในระดับ 4

ปัจจัยที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ศูนย์บริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักของการให้บริการ ฉะนั้น ความพึงพอใจต่อการให้บริการจึงสามารถใช้เป็นดัชนีตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินการของศูนย์ฯ ได้ ศูนย์ฯ จึงได้ร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดที่มีรายละเอียดชี้ตรงไปยังการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่กลุ่มผู้รับบริการของศูนย์ฯ ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษา ได้มีการสำรวจความพึงพอใจด้านความสะดวกและรวดเร็ว การให้ข้อมูลและการตอบข้อซักถามของผู้สมัครเข้าศึกษาด้วยตนเอง ผลการประเมินอยู่ในระดับระดับ 5 คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

ตัวชี้วัดที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา มีการสำรวจความพึงพอใจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการในการลงทะเบียนและการให้บริการทั่วไปของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ได้คะแนนเฉลี่ย 3.95 ซึ่งมีผลการประเมินในระดับ 4 คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

ตัวชี้วัดที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet สำหรับปีการศึกษา 2549 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการด้านนี้มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 ได้รับผลการประเมินระดับ 5 คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

ตัวชี้วัดที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบข้อสอบด้วยเครื่อง สำหรับปีการศึกษา 2549 ผู้รับบริการได้ประเมินความพึงพอใจการให้บริการด้านนี้ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.85 ผลการประเมินอยู่ในระดับ 5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

ตัวชี้วัดที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านธุรการ ตัวชี้วัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจภายในของศูนย์บริการการศึกษา โดยพนักงานของศูนย์ฯ ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการได้คะแนนเฉลี่ย 4.07 ผลการประเมินอยู่ในระดับ 4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

ตัวชี้วัดที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ตัวชี้วัดนี้ เป็นการวัดความพึงพอใจภายในศูนย์ฯ เช่นกัน โดยพนักงานของศูนย์ฯ ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 ผลการประเมินอยู่ในระดับ 4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

ปัจจัยที่ 5 ความสามารถในการให้บริการ

นอกเหนือจากการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ แล้ว ศูนย์ฯ ยังพยายามกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถบ่งชี้ให้เห็นความสามารถในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ เพิ่มเติม ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 5.1 การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ ศูนย์ฯ สามารถให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบได้ภายในเวลา 5 นาที ซึ่งแสดงถึงผลการประเมินระดับสูงสุด คือ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.2 ตารางสอนตารางสอบมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง Internet ในปีการศึกษา 2549 ศูนย์ฯ สามารถเตรียมความพร้อมตารางสอนตารางสอบระดับปริญญาตรี ก่อนการลงทะเบียนทาง Internet ถึง 38 วัน ถือว่ามีความพร้อมสูงที่สุด คือ ผลการประเมินระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.3 สามารถให้นักศึกษาทราบห้องสอบกลางภาคและปลายภาคทาง Internet หรือบอร์ดประกาศ ในปีการศึกษา 2549 นักศึกษาสามารถทราบห้องสอบกลางภาคและปลายภาคทาง Internet หรือบอร์ดประกาศ ก่อนวันแรกของการสอบ 14 วัน ซึ่งหมายถึงผลการประเมินความสามารถในการให้บริการสูงสุด คือ ระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.4 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของ มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2549 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง Internet หรือทางจดหมาย เวียนล่วงหน้าก่อนวันแรกของการสอบ 10 วัน ถือว่ามีความสามารถในการให้บริการสูงสุด คือ ระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.5 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในปีการศึกษา 2549 ศูนย์ฯ ได้วัดความสามารถในการ ให้บริการด้านเอกสารตามคำร้องของผู้รับบริการ โดยแยกเป็น 2 ประเภท คือ

ก. เรื่องที่ผู้อำนวยการศูนย์ฯ เป็นผู้พิจารณา

ข. เรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ

เรื่องที่ผู้อำนวยการศูนย์ฯ พิจารณานั้น ศูนย์ฯ มีความสามารถให้บริการเอกสารตามที่ขอได้แล้วเสร็จภายใน 1 วันนับจากยื่นคำร้อง ร้อยละ 97.49 ถือเป็นความสามารถในการให้บริการสูงสุด คือ ระดับ 5

ส่วนเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจนั้น สามารถดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกินกว่า 1 ชั่วโมง ถึงร้อยละ 97.03 ของเอกสารซึ่งถือเป็นความสามารถสูงสุดระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.6 การให้บริการขอเอกสารการศึกษา ศูนย์ฯ สามารถให้บริการขอเอกสารการศึกษา แก่ผู้รับบริการ ภายใน 3 วันทำการหลังจากยื่นคำร้อง ได้ถึงร้อยละ 100 ถือเป็นความสามารถสูงสุดระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.7 การให้บริการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2549 ศูนย์ฯ สามารถออกเอกสารสำเร็จ การศึกษาให้แก่บัณฑิตได้ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย ซึ่งถือเป็นความสามารถการ ให้บริการระดับสูงสุด คือ ระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.8 การให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบงาน ในปีการศึกษา 2549 ศูนย์ฯ สามารถแก้ไข ปรับปรุงโปรแกรมระบบงานได้ด้วยตนเองและไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ได้ถึงร้อยละ 88.94 ของจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้ง จากผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นความสามารถให้บริการสูงสุด คือ ระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.9 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ในปีการศึกษา 2549 ศูนย์ฯ สามารถวิเคราะห์และ พัฒนาระบบงานเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ได้ถึงร้อยละ 82.40 ซึ่งถือเป็นความสามารถ ให้บริการสูงสุด คือ ระดับ 5 เช่นเดียวกัน

ปัจจัยที่ 6 ระบบทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

ตัวชี้วัดที่ 6.1 มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบฯ ด้าน Software ในปีการศึกษา 2549 ศูนย์ฯ สามารถดำเนินการพัฒนางานใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ ฯ ด้าน Software เพื่อขยาย ช่องทางการบริการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ฯ ได้สำเร็จร้อยละ 82.86 ซึ่งมีผลการประเมินในระดับ 4

4. ข้อมูลที่หน่วยงานต้องรายงานใน SAR

นอกจากการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานแล้ว ศูนย์บริการการศึกษายังเป็นหน่วยงานที่ต้องให้ข้อมูลประกอบการประกันคุณภาพ ในปีการศึกษา 2549 ของมหาวิทยาลัยในเรื่องต่าง ๆ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข) ดังนี้

1) ร้อยละของการฟื้นฟูสถานภาพนักศึกษาต่อรุ่น

- ก. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ฟื้นฟูสถานภาพนักศึกษา จำนวน 221 คน จากจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 1,311 คน คิดเป็นร้อยละ 16.86
- ข. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ฟื้นฟูสถานภาพนักศึกษา จำนวน 44 คน จากจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.85

2) ร้อยละของนักศึกษาปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามกำหนดเวลาของหลักสูตรต่อรุ่น ปีการศึกษา 2549

มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีสำเร็จการศึกษาตามกำหนดเวลาของหลักสูตรต่อรุ่น จำนวน 622 คน จากจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 1,311 คน คิดเป็นร้อยละ 47.44

3) คะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาในรายวิชาต่อปีการศึกษา

- ก. คะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาในรายวิชาต่อปีการศึกษา ระดับปริญญาตรี เท่ากับ 2.25
- ข. คะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาในรายวิชาต่อปีการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา เท่ากับ 3.57

4) . คะแนนเฉลี่ยสะสมต่อปีของนักศึกษา

- ก. เมื่อสิ้นภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2549 นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่อปี เท่ากับ 2.25
- ข. เมื่อสิ้นภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2549 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่อปี เท่ากับ 3.60

5) จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ปีการศึกษา 2549

ในปีการศึกษา 2549 มีจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนเฉลี่ยทั้ง 3 ภาคการศึกษา เท่ากับ 6,690 คน

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>ศูนย์บริการการศึกษาได้จัดทำแผนปฏิบัติการที่มุ่งส่งเสริมความคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้บริการทั้งมหาวิทยาลัย และสังคม รวมทั้งการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ และขีดความสามารถ คู่ความเป็นเลิศตามพันธกิจของศูนย์บริการการศึกษา</p> <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 4</p> | <p>4</p> |
| <p>1.2 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>ระดับคุณภาพ 5 = 5</p> <p>ระดับคุณภาพ 4 = 4</p> <p>ระดับคุณภาพ 3 = 3</p> <p>ระดับคุณภาพ 2 = 2</p> <p>ระดับคุณภาพ 1 = 1</p> | <p>ศูนย์บริการการศึกษา ได้ดำเนินงานโดยให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การบริหารจัดการของศูนย์ฯ เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนารฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ใช้งานได้อย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ - ปรับปรุงและพัฒนาระบบงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามหลักการ “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ที่ถูกต้องเหมาะสม - พัฒนาระบบการให้บริการ โดยเน้นการลดขั้นตอนการทำงาน - ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่อง <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 4</p> | <p>4</p> |

| ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน | ผลการดำเนินงาน | ผลการประเมินตนเอง |
|---|--|-------------------|
| <p>1.3 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 2549 ศูนย์บริการการศึกษามีผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีได้ ร้อยละ 110.04</p> <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 5</p> | <p>5</p> |
| <p>2.1 ระดับคุณภาพของคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>ผลการดำเนินการ 6-7 ข้อ = 5</p> <p>ผลการดำเนินการ 4-5 ข้อ = 4</p> <p>ผลการดำเนินการ 3 ข้อ = 3</p> <p>ผลการดำเนินการ 2 ข้อ = 2</p> <p>ผลการดำเนินการ 1 ข้อ = 1</p> | <p>ในการดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษา มีคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา ทำหน้าที่ให้ความเห็นชอบ ให้คำแนะนำ และให้ข้อสังเกตต่าง ๆ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการดำเนินงานซึ่งในปีการศึกษา 2549 ได้มีการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ จำนวน 3 ครั้ง และมีคณะกรรมการ/ผู้แทนเข้าร่วมการประชุมมากกว่าร้อยละ 80</p> <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 3</p> | <p>3</p> |

| ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน | ผลการดำเนินงาน | ผลการประเมินตนเอง |
|---|---|-------------------|
| <p>2.2 มีการพัฒนาศูนย์ผู้องค์กรการเรียนรู้โดยอาศัยผลการประเมินจากภายในและภายนอก</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>ระดับคุณภาพ 5 = 5</p> <p>ระดับคุณภาพ 4 = 4</p> <p>ระดับคุณภาพ 3 = 3</p> <p>ระดับคุณภาพ 2 = 2</p> <p>ระดับคุณภาพ 1 = 1</p> | <p>ศูนย์บริการการศึกษาได้ส่งเสริมให้บุคลากรของศูนย์ มีโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การเข้าร่วมการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ฯลฯ และนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเอง รวมทั้งการถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้และมีการปรับปรุงพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้สามารถให้บริการตามภารกิจของศูนย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 3</p> | <p>3</p> |
| <p>2.3 ร้อยละของบุคลากรประจำสาขาสับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>ตั้งแต่ร้อยละ 95 ขึ้นไป = 5</p> <p>ร้อยละ 90-94 = 4</p> <p>ร้อยละ 85-89 = 3</p> <p>ร้อยละ 80-84 = 2</p> <p>น้อยกว่าร้อยละ 80 = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 บุคลากรประจำสาขาสับสนุนของศูนย์บริการการศึกษา จำนวน 26 คน ทุกคนได้มีโอกาสเข้าร่วมการประชุมสัมมนาหรือรับการอบรม อย่างน้อย 1 เรื่อง/คน คิดเป็นร้อยละ 100</p> <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 5</p> | <p>5</p> |

| ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน | ผลการดำเนินงาน | ผลการประเมินตนเอง |
|--|---|-------------------|
| <p>3.1 มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>ระดับคุณภาพ 5 = 5</p> <p>ระดับคุณภาพ 4 = 4</p> <p>ระดับคุณภาพ 3 = 3</p> <p>ระดับคุณภาพ 2 = 2</p> <p>ระดับคุณภาพ 1 = 1</p> | <p>ศูนย์บริการการศึกษา ได้มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน และมีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงาน ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อให้พนักงานได้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ และได้เข้าใจถึงระดับความสำคัญของภารกิจที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ศูนย์ฯ ยังได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายใน</p> <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 3</p> | <p>3</p> |
| <p>3.2 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>ระดับคุณภาพ 5 = 5</p> <p>ระดับคุณภาพ 4 = 4</p> <p>ระดับคุณภาพ 3 = 3</p> <p>ระดับคุณภาพ 2 = 2</p> <p>ระดับคุณภาพ 1 = 1</p> | <p>ศูนย์บริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ได้รับการประเมินภายใน ทำให้ได้ทราบถึงข้อดี และข้อที่ควรปรับปรุงของหน่วยงาน ซึ่งศูนย์ได้นำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การพัฒนาตัวชี้วัดด้าน “ความสามารถ” ให้ท้าทายมากขึ้น หรือจุดที่ควรปรับปรุงของศูนย์ฯ ในเรื่องของการพัฒนาบุคลากร สนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น</p> <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 4</p> | <p>4</p> |

| ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน | ผลการดำเนินงาน | ผลการประเมินตนเอง |
|--|--|-------------------|
| <p>4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.21 ขึ้นไป) = 5</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20) = 4</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40) = 3</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60) = 2</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80) = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 ผู้สมัครระดับบัณฑิตศึกษา ที่ยื่นใบสมัครด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านความสะดวกและรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.38 - ด้านข้อมูลชัดเจน และตอบปัญหาข้อซักถาม คะแนนเฉลี่ย 4.37 <p>ซึ่งเฉลี่ยจากคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2549 ดังนี้</p> <p><u>ภาคการศึกษาที่ 1/2549</u> คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านความสะดวกและรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.31 - ด้านข้อมูลชัดเจน และตอบปัญหาข้อซักถาม คะแนนเฉลี่ย 4.29 <p><u>ภาคการศึกษาที่ 2/2549</u> คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านความสะดวกและรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.43 - ด้านข้อมูลชัดเจน และตอบปัญหาข้อซักถาม คะแนนเฉลี่ย 4.32 <p><u>ภาคการศึกษาที่ 3/2549</u> คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านความสะดวกและรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.41 - ด้านข้อมูลชัดเจน และตอบปัญหาข้อซักถาม คะแนนเฉลี่ย 4.48 <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 5</p> | <p>5</p> |
| <p>4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.21 ขึ้นไป) = 5</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20) = 4</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40) = 3</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60) = 2</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80) = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา คะแนนเฉลี่ย 3.95 ซึ่งเฉลี่ยจากคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2549 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภาค 1/2549 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.63 - ภาค 2/2549 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.13 - ภาค 3/2549 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.10 <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 4</p> | <p>4</p> |

| ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน | ผลการดำเนินงาน | ผลการประเมินตนเอง |
|--|---|-------------------|
| <p>4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.21 ขึ้นไป) = 5</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20) = 4</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40) = 3</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60) = 2</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80) = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 นักศึกษาที่ใช้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet มีความพึงพอใจต่อการให้บริการคะแนนเฉลี่ย 4.53 ซึ่งเฉลี่ยจากคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการ ภาคการศึกษาที่ 1 -3 ปีการศึกษา 2549 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภาค 1/2549 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 - ภาค 2/2549 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 - ภาค 3/2549 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 <p>ซึ่งสรุปมีผลการประเมินในระดับ 5</p> | <p>5</p> |
| <p>4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบด้วยเครื่อง</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.21 ขึ้นไป) = 5</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20) = 4</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40) = 3</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60) = 2</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80) = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 ผู้มาใช้บริการตรวจสอบด้วยเครื่อง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการคะแนนเฉลี่ย 4.85 ซึ่งเฉลี่ยจากคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2549 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สอบกลางภาค 1/2549 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 - สอบประจำภาค 1/2549 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 <p><u>ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของภาค 1/2549 เท่ากับ 4.85</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - สอบกลางภาค 2/2549 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 - สอบประจำภาค 2/2549 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 <p><u>ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของภาค 2/2549 เท่ากับ 4.83</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - สอบกลางภาค 3/2549 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 - สอบประจำภาค 3/2549 ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 <p><u>ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของภาค 3/2549 เท่ากับ 4.86</u></p> <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 5</p> | <p>5</p> |

| ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน | ผลการดำเนินงาน | ผลการประเมินตนเอง |
|--|---|-------------------|
| <p>4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.21 ขึ้นไป) = 5</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20) = 4</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40) = 3</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60) = 2</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80) = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 พนักงานศูนย์บริการการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการคะแนนเฉลี่ย 4.07 ซึ่งเฉลี่ยจากคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1-3 ปีการศึกษา 2549 ดังนี้</p> <p>คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ภาค 1/2549 เท่ากับ 3.87</p> <p>คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ภาค 2/2549 เท่ากับ 4.11</p> <p>คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ภาค 3/2549 เท่ากับ 4.22</p> <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 4</p> | <p>4</p> |
| <p>4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.21 ขึ้นไป) = 5</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20) = 4</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40) = 3</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60) = 2</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80) = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 พนักงานศูนย์บริการการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ คะแนนเฉลี่ย 3.73 ซึ่งเฉลี่ยจากคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1-3 ปีการศึกษา 2549 ดังนี้</p> <p>คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ภาค 1/2549 เท่ากับ 3.54</p> <p>คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ภาค 2/2549 เท่ากับ 3.60</p> <p>คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ภาค 3/2549 เท่ากับ 4.05</p> <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 4</p> | <p>4</p> |

| ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน | ผลการดำเนินงาน | ผลการประเมินตนเอง |
|--|--|-------------------|
| <p>5.1 การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ</p> <p>ระดับผลการประเมิน</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 2549 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบสามารถให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบได้ภายในเวลา 5 นาที โดยเฉลี่ยจาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภาค 1/2549 สามารถให้บริการภายในเวลา 5 นาที - ภาค 2/2549 สามารถให้บริการภายในเวลา 5 นาที - ภาค 3/2549 สามารถให้บริการภายในเวลา 5 นาที <p>สรุปว่ามีผลการประเมินในระดับ 5</p> | <p>5</p> |
| <p>5.2 ตารางสอนตารางสอบระดับปริญญาตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>ตารางสอนตารางสอบระดับป.ตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet มากกว่าหรือเท่ากับ 21 วัน = 5</p> <p>ตารางสอนตารางสอบระดับป.ตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet 16-20 วัน = 4</p> <p>ตารางสอนตารางสอบระดับป.ตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet 11-15 วัน = 3</p> <p>ตารางสอนตารางสอบระดับป.ตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet 6-10 วัน = 2</p> <p>ตารางสอนตารางสอบระดับป.ตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet 1-5 วัน = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบสามารถให้บริการตารางสอนตารางสอบระดับปริญญาตรี โดยให้มีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet ภายใน 38 วัน โดยเฉลี่ยจาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภาค 1/2549 มีความพร้อมของตารางสอนฯ ก่อนลงทะเบียน 37 วัน - ภาค 2/2549 มีความพร้อมของตารางสอนฯ ก่อนลงทะเบียน 33 วัน - ภาค 3/2549 มีความพร้อมของตารางสอนฯ ก่อนลงทะเบียน 45 วัน <p>สรุปว่ามีผลการประเมินในระดับ 5</p> | <p>5</p> |

| ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน | ผลการดำเนินงาน | ผลการประเมินตนเอง |
|---|--|-------------------|
| <p>5.3 สามารถให้นักศึกษาทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง internet หรือบอร์ดประกาศของฝ่ายตารางสอนฯ</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>สามารถประกาศห้องสอบทาง internet หรือบอร์ดประกาศฯ ให้ทราบมากกว่าหรือเท่ากับ 12 วัน = 5</p> <p>สามารถประกาศห้องสอบทาง internet หรือบอร์ดประกาศฯ ให้ทราบ 11 วัน = 4</p> <p>สามารถประกาศห้องสอบทาง internet หรือบอร์ดประกาศฯ ให้ทราบ 10 วัน = 3</p> <p>สามารถประกาศห้องสอบทาง internet หรือบอร์ดประกาศฯ ให้ทราบ 9 วัน = 2</p> <p>สามารถประกาศห้องสอบทาง internet หรือบอร์ดประกาศฯ ให้ทราบน้อยกว่าหรือเท่ากับ 8 วัน = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบสามารถให้นักศึกษาทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง internet หรือบอร์ดประกาศของฝ่ายตารางสอนฯ ได้ภายใน 14 วัน โดยเฉลี่ยจาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้</p> <p><u>ภาค 1/2549</u></p> <p>-กลางภาค ประกาศห้องสอบได้ 18 วัน</p> <p>ปลายภาค ประกาศห้องสอบได้ 11 วัน</p> <p><u>ภาค 2/2549</u></p> <p>-กลางภาค ประกาศห้องสอบได้ 13 วัน</p> <p>ปลายภาค ประกาศห้องสอบได้ 13 วัน</p> <p><u>ภาค 3/2549</u></p> <p>-กลางภาค ประกาศห้องสอบได้ 14 วัน</p> <p>- ปลายภาค ประกาศห้องสอบได้ 14 วัน</p> <p>สรุปว่ามีผลการประเมินในระดับ 5</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 2549 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง internet หรือ ทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัยได้ภายใน 10 วัน โดยเฉลี่ยจาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้</p> <p><u>ภาค 1/2549</u></p> <p>- กลางภาค ทราบคำสั่งคุมสอบ 12 วัน</p> <p>- ปลายภาค ทราบคำสั่งคุมสอบ 6 วัน</p> <p><u>ภาค 2/2549</u></p> <p>- กลางภาค ทราบคำสั่งคุมสอบ 13 วัน</p> <p>- ปลายภาค ทราบคำสั่งคุมสอบ 11 วัน</p> <p><u>ภาค 3/2549</u></p> <p>- กลางภาค ทราบคำสั่งคุมสอบ 11 วัน</p> <p>- ปลายภาค ทราบคำสั่งคุมสอบ 9 วัน</p> <p>สรุป ว่ามีผลการประเมินในระดับ 5</p> | 5 |
| <p>5.5 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา</p> <p>ก. เรื่องที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาเป็นผู้พิจารณา</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>สามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันทำการหลังจากที่ได้รับคำร้องร้อยละ 90 ขึ้น ไปของเอกสารที่ขอ = 5</p> <p>สามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันทำการหลังจากที่ได้รับคำร้องร้อยละ 80-89 ของเอกสารที่ขอ = 4</p> <p>สามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันทำการหลังจากที่ได้รับคำร้องร้อยละ 70-79 ของเอกสารที่ขอ = 3</p> <p>สามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันทำการหลังจากที่ได้รับคำร้องร้อยละ 60-69 ของเอกสารที่ขอ = 2</p> <p>สามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันทำการหลังจากที่ได้รับคำร้องน้อยกว่าร้อยละ 60 ของเอกสารที่ขอ = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาสามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับคำร้อง ร้อยละ 97.49 ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2549 ดังนี้</p> <p>- ภาค 1/2549 ร้อยละ 97.07</p> <p>- ภาค 2/2549 ร้อยละ 98.32</p> <p>- ภาค 3/2549 ร้อยละ 96.88</p> <p>สรุป ว่ามีผลการประเมินในระดับ 5</p> | 5 |

| ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน | ผลการดำเนินงาน | ผลการประเมินตนเอง |
|--|--|-------------------|
| <p>5.5 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ข. เรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>สามารถดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกินกว่า 1 ชั่วโมง</p> <p>นับจากที่ได้รับเอกสารร้อยละ 90 ขึ้นไปของจำนวนเอกสารที่ขอ = 5</p> <p>นับจากที่ได้รับเอกสารร้อยละ 80-89 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 4</p> <p>นับจากที่ได้รับเอกสารร้อยละ 70-79 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 3</p> <p>นับจากที่ได้รับเอกสารร้อยละ 60-69 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 2</p> <p>นับจากที่ได้รับเอกสารน้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาสามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 ชั่วโมงนับจากวันที่ได้รับคำร้อง ร้อยละ 97.03 ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2549 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภาค 1/2549 ร้อยละ 93.54 - ภาค 2/2549 ร้อยละ 100 - ภาค 3/2549 ร้อยละ 98.55 <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 5</p> | <p>5</p> |
| <p>5.6 การให้บริการขอเอกสารการศึกษา</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>ออกเอกสารการศึกษาได้ ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับคำร้อง</p> <p>ร้อยละ 95 ขึ้นไปของจำนวนเอกสารที่ขอ = 5</p> <p>ร้อยละ 85-94 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 4</p> <p>ร้อยละ 75-84 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 3</p> <p>ร้อยละ 65-74 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 2</p> <p>น้อยกว่าร้อยละ 65 ของจำนวนเอกสารที่ขอ = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิตสามารถให้บริการการออกเอกสารการศึกษาได้ ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับคำร้อง ร้อยละ 100 ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2549 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภาค 1/2549 ดำเนินการออกเอกสารการศึกษาได้ภายใน 3 วันทำการ ร้อยละ 100 - ภาค 2/2549 ดำเนินการออกเอกสารการศึกษาได้ภายใน 3 วันทำการ ร้อยละ 100 - ภาค 3/2549 ดำเนินการออกเอกสารการศึกษาได้ภายใน 3 วันทำการ ร้อยละ 100 <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 5</p> | <p>5</p> |

| ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน | ผลการดำเนินงาน | ผลการประเมินตนเอง |
|--|---|-------------------|
| <p>5.7 การให้บริการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>สามารถออกเอกสารสำเร็จการศึกษาได้</p> <p>ภายใน 5 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย = 5</p> <p>ภายใน 6 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย = 4</p> <p>ภายใน 7 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย = 3</p> <p>ภายใน 8 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย = 2</p> <p>มากกว่า 8 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิตสามารถให้บริการการออกเอกสารการศึกษาได้ ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย ซึ่งเฉลี่ยจากภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2549 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภาค 1/2549 ได้รับมติสภาฯ วันพุธที่ 4 ตุลาคม 2549 ประกาศให้มารับเอกสารวันจันทร์ที่ 9 ตุลาคม 2549 (ภายใน 3 วันทำการ) - ภาค 2/2549 ได้รับมติสภาฯ วันพฤหัสบดีที่ 8 กุมภาพันธ์ 2550 ประกาศให้มารับเอกสารวันอังคารที่ 13 กุมภาพันธ์ 2550 (ภายใน 3 วันทำการ) - ภาค 3/2549 ได้รับมติสภาฯ วันจันทร์ที่ 28 พฤษภาคม 2550 ประกาศให้มารับเอกสารวันจันทร์ที่ 4 มิถุนายน 2550 (ภายใน 4 วันทำการ) <p>*31 พ.ค.เป็นวันหยุดราชการ</p> <p>สรุปมีผลการประเมินในระดับ 5</p> | <p>5</p> |
| <p>5.8 การให้บริการแก้ไขปรับปรุง โปรแกรมระบบงาน</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>สามารถให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบฯ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้</p> <p>ร้อยละ 80 ขึ้นไป ของเรื่องที่รับแจ้ง = 5</p> <p>ร้อยละ 70-79 ของเรื่องที่รับแจ้ง = 4</p> <p>ร้อยละ 60-69 ของเรื่องที่รับแจ้ง = 3</p> <p>ร้อยละ 50-59 ของเรื่องที่รับแจ้ง = 2</p> <p>น้อยกว่าร้อยละ 50 ของเรื่องที่รับแจ้ง = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงานทะเบียนและประเมินผลฯ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายทั้งหมด ร้อยละ 88.94 ของเรื่องที่รับแจ้ง ซึ่งเฉลี่ยจากการดำเนินงานภาคการศึกษาที่ 1-3 ดังนี้</p> <p><u>ภาค 1/2549</u></p> <p>ดำเนินการได้ 73 รายการ จากทั้งหมด 78 รายการ คิดเป็นร้อยละ 93.59</p> <p><u>ภาค 2/2549</u></p> <p>ดำเนินการได้ 57 รายการ จากทั้งหมด 71 รายการ คิดเป็นร้อยละ 80.28</p> <p><u>ภาค 3/2549</u></p> <p>ดำเนินการได้ 66 รายการ จากทั้งหมด 71 รายการ คิดเป็นร้อยละ 92.96</p> <p>สรุปมีผลการประเมิน ในระดับ 5</p> | <p>5</p> |

| ตัวชี้วัด/ระดับผลการประเมิน | ผลการดำเนินงาน | ผลการประเมินตนเอง |
|--|---|-------------------|
| <p>5.9 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>สามารถให้บริการวิเคราะห์/พัฒนาเพิ่มเติมจากระบบเดิมโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้</p> <p>ร้อยละ 80 ขึ้นไป ของเรื่องที่รับแจ้ง = 5</p> <p>ร้อยละ 70-79 ของเรื่องที่รับแจ้ง = 4</p> <p>ร้อยละ 60-69 ของเรื่องที่รับแจ้ง = 3</p> <p>ร้อยละ 50-59 ของเรื่องที่รับแจ้ง = 2</p> <p>น้อยกว่าร้อยละ 50 ของเรื่องที่รับแจ้ง = 1</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบดำเนินการวิเคราะห์และพัฒนาระบบ โปรแกรมระบบงานทะเบียนและประเมินผลฯ เพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ ร้อยละ 82.40 ของเรื่องที่รับแจ้ง ซึ่งเฉลี่ยจากการดำเนินงานภาคการศึกษาที่ 1-3 ดังนี้</p> <p><u>ภาค 1/2549</u></p> <p>ดำเนินการได้ 41 รายการ จากทั้งหมด 44 รายการ คิดเป็นร้อยละ 93.18</p> <p><u>ภาค 2/2549</u></p> <p>ดำเนินการได้ 25 รายการ จากทั้งหมด 33 รายการ คิดเป็นร้อยละ 75.76</p> <p><u>ภาค 3/2549</u></p> <p>ดำเนินการได้ 18 รายการ จากทั้งหมด 23 รายการ คิดเป็นร้อยละ 78.26</p> <p>สรุปมีผลการประเมิน ในระดับ 5</p> | <p>5</p> |
| <p>6.1 การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบฯ ด้าน Software</p> <p>ระดับผลการประเมิน</p> <p>สามารถดำเนินการได้สำเร็จร้อยละ 100 = 5</p> <p>สามารถดำเนินการได้สำเร็จร้อยละ 80 - 99 = 4</p> <p>สามารถดำเนินการได้สำเร็จร้อยละ 70 - 79 = 3</p> <p>สามารถดำเนินการได้สำเร็จร้อยละ 60 - 69 = 2</p> <p>สามารถดำเนินการได้สำเร็จน้อยกว่าร้อยละ 60 = 1</p> <p>(ร้อยละความสำเร็จมี 5 ชิ้นๆ ละ 20 % วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาโปรแกรม ติดตั้งทดสอบระบบใช้งานได้สมบูรณ์)</p> | <p>ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบสามารถดำเนินการพัฒนางานใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบฯ ด้าน Software เพื่อขยายช่องทางการบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการฯ ได้ ร้อยละ 82.86 ดังนี้</p> <p><u>ภาค 2/2549</u></p> <p>ดำเนินการสมบูรณ์ 2 รายการ ใช้งานได้แต่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น 5 รายการ คิดเป็นร้อยละ 85.71</p> <p><u>ภาค 3/2549</u></p> <p>ดำเนินการสมบูรณ์ 1 รายการ ยังไม่เริ่มการติดตั้ง 1 รายการ ใช้งานได้แต่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น 4 รายการ คิดเป็นร้อยละ 80.00</p> <p>สรุปมีผลการประเมิน ในระดับ 4</p> | <p>4</p> |

2. สรุปผลการประเมินตนเองตามตัวชี้วัด และในภาพรวม

| ปัจจัย / ตัวชี้วัด | ผลประเมินตนเอง |
|--|----------------|
| ปัจจัยที่ 1. ปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนปฏิบัติการประจำปี | |
| 1.1 แผนปฏิบัติการประจำปีมีความสอดคล้องกับปณิธาน และวิสัยทัศน์ | 4 |
| 1.2 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย | 4 |
| 1.3 การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี | 5 |
| ปัจจัยที่ 2. ระบบบริหารจัดการพัฒนาสถาบันและบุคลากร | |
| 2.1 ระดับคุณภาพของคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา | 3 |
| 2.2 มีการพัฒนาศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้โดยอาศัยผลการประเมินจากภายในและภายนอก | 3 |
| 2.3 ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ | 5 |
| ปัจจัยที่ 3. การประกันคุณภาพ | |
| 3.1 มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง | 3 |
| 3.2 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน | 4 |
| ปัจจัยที่ 4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | |
| 4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | 5 |
| 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา | 4 |
| 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet | 5 |
| 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบข้อสอบด้วยเครื่อง | 5 |
| 4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ | 4 |
| 4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ | 4 |

| ปัจจัย / ตัวชี้วัด | ผลประเมินตนเอง |
|--|----------------|
| ปัจจัยที่ 5. ความสามารถในการให้บริการ | |
| 5.1 การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ | 5 |
| 5.2 ตารางสอนตารางสอบระดับปริญญาตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet | 5 |
| 5.3 สามารถให้นักศึกษาทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง internet หรือบอร์ดประกาศของฝ่ายตารางสอนฯ | 5 |
| 5.4 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย | 5 |
| 5.5 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ก. เรื่องที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาเป็นผู้พิจารณา ข. เรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ | 5 5 |
| 5.6 การให้บริการขอเอกสารการศึกษา | 5 |
| 5.7 การให้บริการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา | 5 |
| 5.8 การให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบงาน | 5 |
| 5.9 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม | 5 |
| ปัจจัยที่ 6. ระบบทะเบียนและประมวลผลการศึกษา | |
| 6.1 การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบฯ ด้าน Software | 4 |
| เฉลี่ยภาพรวม | 4.48 |

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

1. ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี
2. ควรมีการจัดอบรม / สัมมนาในเรื่องแผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวชี้วัดที่ 1.2 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

1) จุดเด่น

-

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

1. ควรมีการเผยแพร่แผนกลยุทธ์ให้บุคลากรทุกคนในศูนย์ฯ ทราบโดยทั่วกัน
2. ทำความเข้าใจและให้ความรู้เกี่ยวกับแผนกลยุทธ์กับบุคลากรทุกคนในศูนย์ฯ

3) จุดด้อย

1. บุคลากรของศูนย์ฯยังไม่ทราบยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. ควรมีการให้ข้อมูล/ความรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัดที่ 1.3 การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี

1) จุดเด่น

สามารถปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีได้สูงมาก

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

ควรมีการประชุมเพื่อทบทวนและประเมินแผนปฏิบัติการประจำปีทุกไตรมาส เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนมากที่สุด และปรับปรุงให้สะท้อนตามการเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัย

3) จุดด้อย

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ระดับคุณภาพของคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา

1) จุดเด่น

ในการดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษา มีคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา ให้ความสำคัญ เห็นชอบ คำแนะนำ และข้อสังเกตต่าง ๆ

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

3) จุดด้อย

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ตัวชี้วัดที่ 2.2 มีการพัฒนาสู่องค์กรเรียนรู้โดยอาศัยผลการประเมินจากภายในและภายนอก

1) จุดเด่น

บุคลากรมีโอกาสร่วมการประชุม/อบรม และนำความรู้มาปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน/ นำความรู้มาถ่ายทอดให้เพื่อนร่วมงานได้

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

ควรมีการเผยแพร่ข้อมูล /สรุปผลจากการเข้าร่วมการประชุม/อบรม ให้ทุกคนได้รับทราบโดยทั่วกัน

3) จุดด้อย

การสัมมนาพนักงานทั้งหมดของศูนย์ ไม่สามารถทำได้บ่อยครั้ง เนื่องจากแต่ละฝ่ายมีช่วงเวลาที่ว่างจากภารกิจไม่ตรงกัน

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

กำหนดเป้าหมายในการจัดสัมมนา/อบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของศูนย์ฯ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาศักยภาพ อันจะนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

ตัวชี้วัดที่ 2.3 ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งใน
ประเทศและต่างประเทศ

1) จุดเด่น

บุคลากรของศูนย์บริการการศึกษาทุกคนได้เข้าร่วมการอบรม อย่างน้อย 1 ครั้ง /ปี

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีโอกาสได้เข้าร่วมการอบรมอย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี

3) จุดด้อย

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

กำหนดเป้าหมายให้บุคลากรของศูนย์ฯ เข้าร่วมการอบรมอย่างน้อยคนละ 2 ครั้ง/ปี

ตัวชี้วัดที่ 3.1 มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

อย่างต่อเนื่อง

1) จุดเด่น

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

3) จุดด้อย

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ ให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน

ได้รับทราบและเข้าใจโดยทั่วกัน

ตัวชี้วัดที่ 3.2 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน

1) จุดเด่น

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

3) จุดด้อย

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ตัวชี้วัดที่ 4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

1) จุดเด่น

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับสมัครระดับมากที่สุด
2. มีบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

1. มีการเผยแพร่การสมัครผ่าน Web ให้กว้างขวางและมากขึ้น
2. พัฒนาระบบการรับสมัครผ่าน Web และการชำระเงินค่าสมัคร เพื่อให้ผู้สมัครเกิดความสะดวกในการสมัครมากยิ่งขึ้น

3) จุดด้อย

1. ผู้สมัครเสียเวลาในการเดินทางมาขึ้นสมัครด้วยตนเอง

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. การมีระบบการรับสมัครผ่าน Web ที่สมบูรณ์ สามารถรองรับการสมัครผ่าน Web ได้เป็นอย่างดี จะช่วยให้ผู้สมัครเกิดความสะดวก และไม่เสียเวลาในการเดินทางมาขึ้นใบสมัคร

ตัวชี้วัดที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา

1) จุดเด่น

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษาอยู่ในระดับมาก คือ เฉลี่ย 3 ภาค การศึกษา เท่ากับ 3.95 เพราะมหาวิทยาลัยให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนทาง Internet และการลงทะเบียนโดยเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาที่แจ้งนักศึกษา

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

1. เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับบริการนักศึกษาใกล้จุดบริการในช่วงเวลาที่มีการลงทะเบียนเพิ่ม-ลดรายวิชา
2. การให้บริการรับลงทะเบียนโดยเจ้าหน้าที่รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มารับบริการจะต้องตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นก่อน และบางรายวิชาอาจารย์ควรขยายจำนวนรับเพื่อให้นักศึกษาสามารถลงทะเบียนได้เอง

3) จุดด้อย

ช่วงเวลาที่มึ้นักศึกษาลงทะเบียนพร้อมกัน โดยเฉพาะช่วงเวลาเริ่มต้นการลงทะเบียนของนักศึกษาแต่ละรุ่น ทำให้ระบบช้า

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ปรับปรุงให้มี Server รองรับจำนวนนักศึกษาที่มากขึ้น

ตัวชี้วัดที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet

1) จุดเด่น

1. เป็นการอำนวยความสะดวกในการยื่นคำร้องขอแจ้งจบให้กับนักศึกษา ที่ไม่จำเป็นต้องเดินทางมายื่นคำร้องที่ศูนย์บริการการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาที่ออกสหกิจศึกษา
2. เป็นการประหยัดงบประมาณในการจัดทำเอกสารคำร้องขอแจ้งจบ และการพิมพ์ใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) เพื่อให้นักศึกษาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ
3. ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก เนื่องจากเมื่อนักศึกษารอกข้อมูลต่าง ๆ และส่งคำร้องเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลต่าง ๆ พร้อมทั้งรายชื่อนักศึกษา ก็จะเข้ามาอยู่ในระบบฐานข้อมูลเลย โดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้องของนักศึกษาเหมือนที่ผ่านมา
4. นักศึกษาที่ใช้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

จัดทำวิดีโอคลิปในการแนะนำขั้นตอนการดำเนินการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการมากขึ้น และมองเห็นภาพว่าการอ่านคำแนะนำที่เขียนไว้ และลดปัญหาการยื่นคำร้องไม่สำเร็จ

3) จุดด้อย

นักศึกษบางรายยังไม่เข้าใจการยื่นคำร้องขอแจ้งจบ จะรอจนกว่าจะจบจริงแล้วจึงมายื่นคำร้องขอแจ้งจบ ทำให้มีการแจ้งจบล่าช้าอยู่ทุกภาคการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาบัณฑิตศึกษา

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาเข้าใจเรื่องการยื่นคำร้องขอแจ้งจบที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น เพื่อลดปัญหาการแจ้งจบล่าช้าและ / หรือจบไม่เป็นไปตามกำหนด

ตัวชี้วัดที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบด้วยเครื่อง

1) จุดเด่น

1. มีการให้บริการตรวจสอบด้วยเครื่องที่ศูนย์บริการการศึกษาที่เดียวในมหาวิทยาลัย
2. ขั้นตอนการขอใช้บริการและกระบวนการตรวจสอบไม่ยุ่งยากซับซ้อน
3. ผลการตรวจสอบจะโอนเข้าระบบฯ ทันที ทำให้อาจารย์ทราบผลและสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ ทันตามความต้องการ
4. มีบริการวิเคราะห์ข้อสอบหลังจากการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว
5. อาจารย์ / ผู้มาใช้บริการตรวจสอบด้วยเครื่อง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

ฝึกทักษะโปรแกรมการตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบหลายชุด แต่ละชุดมี 1 KEY หรือ การตรวจสอบหลายชุด แต่ละชุดมีหลายตอน

3) จุดด้อย

-

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการตรวจสอบนี้ ควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการดำเนินงาน และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว

ตัวชี้วัดที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ

1) จุดเด่น

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในการให้บริการด้านเงินสำรองจ่าย การเบิกจ่ายพัสดุ การประสานงานทั่วไปอยู่ในระดับดี

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

สร้างแรงจูงใจให้พนักงาน ปฏิบัติงานบริการ และพยายามทำความเข้าใจกับพนักงานให้ตระหนักถึงหน้าที่และปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีที่สุด พร้อมเปิดใจรับข้อท้วงติงหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ นำมาแก้ไขและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3) จุดด้อย

-

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อีกทั้งยังได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่นในหลายๆ ด้านอันจะเป็นประโยชน์ต่องาน

ตัวชี้วัดที่ 5.1 การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ

1) จุดเด่น

- 1.1 มีความรวดเร็วในการให้บริการ
- 1.2 ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

- 2.1 เพิ่มทางเลือกในการขอใช้ห้องผ่านทาง Website
- 2.2 เพิ่มเครื่องมือสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายตารางสอน พนักงานสื่อโสต พนักงานไฟฟ้า กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอาคารเรียนรวม หลังเวลาทำการ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น สื่อใช้ไม่ได้ การเข้าใช้ห้องเรียนโดยไม่ได้รับอนุญาต การจัดห้องเรียนซ้ำซ้อน เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน เป็นต้น

3) จุดด้อย

- 3.1 ผู้ใช้บริการห้องเรียนมีการเข้าใช้ห้องโดยไม่ได้แจ้งและยังไม่ได้รับอนุญาต ทำให้ซ้ำซ้อนกับห้องที่ศูนย์บริการการศึกษาจัดให้ผู้จองใช้ห้องอย่างถูกต้อง
- 3.2 ระบบการจองห้องที่มีอยู่ยังไม่รองรับการใช้งาน ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลด้วยกระดาษ และตรวจสอบด้วยสายตา ทำให้บางครั้งมีการจัดห้องให้ผู้ใช้บริการซ้ำซ้อน

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

- 4.1 ประชาสัมพันธ์ แนวปฏิบัติในการใช้ห้องเรียนให้ผู้บริการทราบ โดยติดไว้ทุกห้องเรียน
- 4.2 ควรมีการพัฒนาระบบการบันทึกข้อมูลการจองห้องในระบบทะเบียนฯ รวมทั้งพัฒนาระบบการจองห้องเรียนผ่าน website ด้วย

ตัวชี้วัดที่ 5.2 ตารางสอนตารางสอบระดับปริญญาตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง internet

1) จุดเด่น

- 1.1 การจัดตารางสอนแบบคงที่สำหรับวิชาที่เรียนตั้งแต่ 2 หลักสูตรขึ้นไป ทำให้นักศึกษาสามารถวางแผนการลงทะเบียนได้ล่วงหน้า
- 1.2 นักศึกษาสามารถสะท้อนความเหมาะสมของวิชาที่เปิดสอน วัน เวลาสอน เวลาสอบ ก่อนการลงทะเบียน
- 1.3 เป็นระบบที่มีการทำงานแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

- 2.1 จัดตารางสอนให้ทุกวิชาในหลักสูตรของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และจัดให้ทุกวิชาที่ใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ร่วมกัน เพื่อให้ทุกสาขาวิชาได้รับการจัดสรรการใช้ห้องอย่างเท่าเทียมกัน
- 2.2 กระตุ้นให้นักศึกษา สาขาวิชา เข้าไปตรวจสอบข้อมูลตารางสอน/ตารางสอบก่อนการลงทะเบียน และเมื่อพบปัญหาอุปสรรค ก็ควรแจ้งศูนย์บริการการศึกษาดำเนินการแก้ไขก่อนการลงทะเบียนจริง

3) จุดด้อย

- 3.1 นักศึกษา สาขาวิชา ไม่ตรวจสอบตารางสอน/ตารางสอบของตนก่อนการลงทะเบียน ทำให้ต้องแก้ไขตารางสอน/ตารางสอบในช่วงการลงทะเบียน
- 3.2 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีจำนวนคงที่ ในขณะที่จำนวนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

- 4.1 ทำหนังสือแจ้งไปยังสาขาวิชาโดยตรงนอกเหนือจากที่แจ้งผ่านคณะทำงานจัดตารางสอนตารางสอบ ให้ตรวจสอบตารางสอน-ตารางสอบ ก่อนกำหนดการลงทะเบียน โดยให้สามารถแจ้งกลับได้หลายทางจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น หัวหน้าสาขาวิชา อาจารย์ผู้รับผิดชอบวิชา หรือเจ้าหน้าที่ในสาขาวิชาที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าสาขาวิชา
- 4.2 สาขาวิชาที่มีความจำเป็นต้องใช้ห้องปฏิบัติการสำหรับการสอนวิชาเฉพาะทาง ควรเสนอความต้องการการใช้ห้องพร้อมงบประมาณเสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อให้สามารถรองรับรายวิชาที่สอนและจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ตัวชี้วัดที่ 5.3 สามารถให้นักศึกษาทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง internet หรือบอร์ดประกาศของฝ่ายตารางสอนฯ

1) จุดเด่น

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

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

ทันทีที่สิ้นสุดการเพิ่มรายวิชา ฝ่ายตารางสอนตารางสอบต้องจัดห้องสอบทันที

3) จุดด้อย

ความไม่แน่นอนของวิชาที่จะจัดสอบกลางภาคตามตารางสอบของมหาวิทยาลัย ทำให้การจัดห้องสอบมีความล่าช้าออกไป

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. พัฒนาระบบให้สามารถแจ้งห้องสอบผ่านระบบ Mobile Phone
2. มีมาตรการลงโทษกรณีวิชาที่ไม่แจ้งให้จัดสอบ แต่กำหนดให้จัดสอบภายหลังเพราะ 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. ปรับปรุงหน้าจอการบันทึกข้อมูลกรรมการคุมสอบให้สามารถบันทึกเป็นสาขาวิชาได้ ซึ่งจะทำให้การบันทึกข้อมูลสำหรับสำนักวิชาที่มีกรรมการจำนวนมากทำให้สะดวกและรวดเร็ว

ตัวชี้วัดที่ 5.5 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา

ก. เรื่องที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาเป็นผู้พิจารณา

1) จุดเด่น

สามารถให้บริการเอกสารที่ขอหรือดำเนินการคำร้องที่ยื่นภายในเวลาที่กำหนดคือ 1 วันนับจากวันที่ได้รับคำร้องในร้อยละที่สูงมาก คือ ร้อยละ 97.49

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

-

3) จุดด้อย

เอกสารที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดมีจำนวนหนึ่ง ซึ่งบางส่วนเป็นเพราะผู้บริหารมีภาระการสอนหรือภารกิจการประชุมมาก หรือเพราะนักศึกษาให้ข้อมูลไม่ชัดเจน

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. กำหนดขอบเขตเอกสารหรือเรื่องที่สามารถมอบผู้เกี่ยวข้องพิจารณาแทน
2. ควบคุมตรวจสอบความครบถ้วนของคำร้องของนักศึกษาก่อนเสนอผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาพิจารณา

ข. เรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ

1) จุดเด่น

สามารถให้บริการเอกสารที่ขอหรือดำเนินการคำร้องที่ยื่นภายในเวลาที่กำหนด คือ 1 ชั่วโมงนับจากเวลาที่ได้รับคำร้องในร้อยละที่สูงมาก คือ ร้อยละ 96.03

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

ควรลดจำนวนเวลาการให้บริการเอกสารที่ขอ หรือดำเนินการที่ยื่นไม่เกิน 30 นาทีต่อเรื่อง นับจากเวลาที่ได้รับคำร้อง

3) จุดด้อย

ภาคการศึกษาที่ 1/2549 เอกสารที่สามารถบริการได้ตามเวลาที่กำหนด คือ ร้อยละ 93.54 เนื่องจากการทำบัตรนักศึกษา หัวพิมพ์บัตรเสียและผู้ใช้ไม่มีความชำนาญในการหาสาเหตุและไม่สามารถซ่อมได้เอง ประกอบกับเป็นต้นปีการศึกษาจะต้องมีการพิมพ์บัตรเป็นจำนวนมาก

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ควรตั้งงบประมาณจัดซื้อเครื่องพิมพ์บัตรสำรอง เพราะเครื่องมีอายุการใช้งานมาแล้ว 5 ปี

ตัวชี้วัดที่ 5.6 การให้บริการขอเอกสารการศึกษา

1) จุดเด่น

1. สามารถให้บริการการออกเอกสารการศึกษาได้ภายในกำหนดที่ตั้งไว้ 100 % เนื่องจากข้อมูลต่าง ๆ อยู่ในระบบฐานข้อมูล
2. มีการบริการแบบ One Stop Service คือ นักศึกษาขึ้นคำร้อง ชำระเงิน และรับเอกสารที่จุดเดียว (ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา)

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

1. การให้บริการที่สามารถรับเอกสารได้ทันทีที่ยื่นขอ

3) จุดด้อย

เนื่องจากผู้ที่มีอำนาจลงนามในเอกสารการศึกษาทั้งหมดมีเพียงคนเดียว คือ ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาในฐานะ นายทะเบียน ซึ่งมีการกิจค่อนข้างมาก ทำให้บางครั้งไม่สามารถให้เอกสารแก่ผู้มาขอใช้บริการได้ตามกำหนด หรือกรณีขอเร่งด่วน

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. กำหนดผู้มีอำนาจลงนามเพิ่มนอกเหนือจากผู้อำนวยการศูนย์ฯ หรือเปลี่ยนแปลงวิธีการลงนาม เช่น เป็นการ Scan ลายมือชื่อ ในเอกสารบางเรื่องที่มีข้อมูลที่แน่นอนในฝ่ายแล้ว เช่น ใบรับรองการแจ้งจบการศึกษา , ใบรับรองรอสภาพฯ , ใบรับรองการเป็นนักศึกษา เป็นต้น
2. ปรับปรุงรูปแบบ Transcript เช่น ไม่ต้องติดรูปถ่าย ใช้การ Scan ลายมือชื่อนายทะเบียนแทนการลงนาม หรือแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนเพื่อลงนามแทน กรณีที่นายทะเบียนติดภารกิจอื่น ซึ่งเมื่อนักศึกษาขึ้นคำร้อง และชำระเงินแล้ว สามารถรอรับได้ทันที

ตัวชี้วัดที่ 5.7 การให้บริการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา

1) จุดเด่น

สามารถออกเอกสารสำเร็จการศึกษาได้อย่างรวดเร็วหลังจากได้รับมติจากสภามหาวิทยาลัย เนื่องจากมีการเตรียมข้อมูลต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าก่อนการดำเนินงาน

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

-

3) จุดด้อย

ระยะเวลาในการพิจารณาสำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยใช้เวลานานมาก ทำให้นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาได้รับเอกสารสำเร็จศึกษาล่าช้า ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานหรือการศึกษาต่อ

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
4. มีการประชุมระหว่างผู้ใช้แต่ละฝ่ายเพื่อทำความเข้าใจปัญหาและร่วมกันกำหนดแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้สามารถพัฒนาโปรแกรมระบบให้ถูกต้องเหมาะสมและทันต่อการใช้งาน

ตัวชี้วัดที่ 5.9 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบเพิ่มเติมฯ

1) จุดเด่น

ทำให้มีระบบที่รองรับการดำเนินงานของแต่ละฝ่าย สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และรวดเร็ว

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

1. สร้างความร่วมมือระหว่างบุคลากรผู้พัฒนาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการวิเคราะห์งานที่ต้องการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้มีความสอดคล้องกันของระบบกับวิธีดำเนินงาน
2. มีคณะที่ปรึกษา ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่างยิ่งด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบ เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบได้ในแนวทางที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ
3. ควรมีงบประมาณเพื่อสนับสนุนให้สามารถสรรหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และ โปรแกรม ที่ช่วยให้สามารถศึกษา วิเคราะห์เพื่อพัฒนาและทดสอบระบบ ได้สะดวก ง่าย และรวดเร็วขึ้น
4. สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในการคิดวิเคราะห์เพื่อพัฒนาระบบงานให้เป็นประโยชน์ ต่อหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย ทั้งด้านการอบรมเพิ่มศักยภาพบุคลากร และผลตอบแทน ที่เหมาะสม

3) จุดด้อย

1. บุคลากรมีศักยภาพในด้าน Programming เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรที่สามารถดำเนินงานได้มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ทำให้มีข้อจำกัดด้านเวลาในการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ เพื่อนำเทคโนโลยีใหม่ๆ 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 เป็นการเพิ่มจำนวนบุคลากรด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ให้มากขึ้น
3. กำหนด แผนระยะเวลาการพัฒนางาน ที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพทันต่อการใช้งาน

ตัวชี้วัดที่ 6.1 มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบฯ ด้าน Software

1) จุดเด่น

1. เป็นการขยายช่องทางการให้บริการกิจกรรมการดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษา ด้วยระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น
2. เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว สามารถลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการดำเนินงาน ในการให้บริการ
3. สร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยทางด้านกรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์

2) แนวทางการเสริมจุดเด่น

1. สร้างความร่วมมือระหว่างบุคลากรผู้พัฒนาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนการพัฒนาโครงการใหม่ ๆ และวิเคราะห์งานที่ต้องการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดระบบที่มีประสิทธิภาพ สามารถขยายช่องทางการให้บริการได้อย่างแท้จริง
2. ควรนำโครงการเสนอต่อคณะที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ศูนย์บริการฯ เพื่อให้ได้รับคำแนะนำในการพัฒนาระบบในแนวทางที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ควรมีงบประมาณเพื่อสนับสนุนให้สามารถสรรหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และโปรแกรม ที่ช่วยให้สามารถศึกษา วิเคราะห์เพื่อพัฒนาและทดสอบระบบ ได้สะดวก ง่าย และรวดเร็วขึ้น
4. สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในการคิดวิเคราะห์เพื่อพัฒนาระบบงานให้เป็นประโยชน์ ต่อหน่วยงานและมหาวิทยาลัย ทั้งด้านการอบรมเพิ่มศักยภาพบุคลากร และผลตอบแทน ที่เหมาะสม
5. ส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการอบรม ศึกษา ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้มีวิสัยทัศน์ด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยี สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบได้ต่อไป

3) จุดด้อย

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

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. มีแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการอบรม ศึกษา ดูงาน แนวน้อมความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อเพิ่มศักยภาพและวิสัยทัศน์ ให้สามารถวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากขึ้น
2. เปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความสามารถ พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานด้านการวิเคราะห์และพัฒนา ได้หมุนเวียนเพื่อปฏิบัติงานโดยตรง เป็นการเพิ่มจำนวนบุคลากรด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบให้มากขึ้น
3. การจัดทำโครงการ กำหนดแผนระยะเวลาการพัฒนางาน และงบประมาณที่ต้องใช้ในการพัฒนาระบบใหม่ ๆ นั้น ควรเสนอคณะที่ปรึกษาเพื่อขอรับคำแนะนำและประโยชน์ที่มหาวิทยาลัยจะได้รับ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพทันต่อการใช้งาน

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. เนื่องจากมีภารกิจของมหาวิทยาลัยที่ต้องปฏิบัติงานในวันเสาร์ – อาทิตย์ อยู่เนื่อง ๆ ทำให้บุคลากรมีเวลาในการพักผ่อนน้อย

ส่วนที่ 4

ภาคผนวก ก

ภาคผนวก ข