

สารบัญ

หน้า

1. แบบรายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ
 2. แบบรายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
 1. ลักษณะการปฏิบัติงาน
 2. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
 - 2.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน
 - 2.2 วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา
 3. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการบริการ
 - 3.1 ช่องทาง หรือวิธีการ การรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 3.2 วิธีการในสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ
 4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวก
 - 4.1 การกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก
 5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้
 - 5.1 การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์
 6. แนวทางการพัฒนาในอนาคต
- ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มาตรฐานนักศึกษาด้าน ICT
- คู่มือการลงทะเบียนสอบออนไลน์
- ภาพกิจกรรม

แบบรายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ

ชื่อกระบวนการ : ระบบการสอบของนักศึกษา (e-testing)

ชื่อหน่วยงาน/บุคคล/คณะบุคคลผู้เสนอ : ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติ			ระยะเวลาการปฏิบัติ				ผลการประเมินความพึงพอใจโดยเฉลี่ยเป็นร้อยละ	จำนวนผู้มาใช้บริการต่อวันโดยเฉลี่ย
เดิม	เสนอปรับปรุง	ปฏิบัติได้จริง	เดิม	เสนอปรับปรุง	ปฏิบัติได้จริง	ลดลงร้อยละ		
1. นักศึกษาใช้บริการติดต่อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ และ e-mail	1. จัดทำเว็บไซต์ ศูนย์สอบ อิเล็กทรอนิกส์ และเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่าน Facebook และ Twitter	1. จัดทำเว็บไซต์ ศูนย์สอบ อิเล็กทรอนิกส์ และเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่าน Facebook และ Twitter	10 นาที	2 นาที	2 นาที		20 ครั้ง/50คน	
2. การขอ Account ต้องกรอกแบบฟอร์มยื่นต่อเจ้าหน้าที่	2. นศ.สมัครผ่านระบบ Online ได้เอง และมา Scan ลายนิ้วมือ ภายหลัง เพื่อเก็บหลักฐานสำคัญลงฐานข้อมูลและสามารถใช้ในการตรวจสอบตัวตนได้ตลอดในระหว่าง	2. นศ.สมัครผ่านระบบ Online ได้เอง และมา Scan ลายนิ้วมือ ภายหลัง เพื่อเก็บหลักฐานสำคัญลงฐานข้อมูล และสามารถใช้ในการตรวจสอบตัวตนได้ตลอดระหว่างศึกษาอยู่	20 นาที	5 นาที	5 นาที		1 ครั้ง/1คน	

	ศึกษาอยู่ที่ มหาวิทยาลัย	ที่มหาวิทยาลัย						
3. การเข้าห้อง สอบต้องแสดง บัตร นศ. เพื่อ ยืนยันตัวตน และต้องจดจำ Password มา ก่อนเข้าสอบ	3. นศ. Scan ลายนิ้วมือเพื่อ ยืนยันตัวตน และรับ รหัสผ่านก่อน เข้าสอบได้เลย	3. นศ. Scan ลายนิ้วมือเพื่อ ยืนยันตัวตนและ รับรหัสผ่านก่อน เข้าสอบได้เลย	5 นาที	1 นาที	1 นาที			100 ครั้ง/100คน
4. ใช้ระยะเวลา นานในการ ตรวจข้อสอบ	4.แสดงคะแนน ได้ทันที หลังจากส่ง ข้อสอบ	4.แสดงคะแนน ได้ทันทีหลังจาก ส่งข้อสอบ	2-3 วัน	ทันที	ทันที			100 ครั้ง/100คน

แบบรายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

ชื่อกระบวนการ : ระบบการสอบของนักศึกษา (e-testing)

ชื่อหน่วยงาน/บุคคล/คณะบุคคลผู้เสนอ : ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน (ขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสำคัญ ผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ)

เนื่องจาก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้เล็งเห็นความสำคัญของการผลิตบัณฑิต ที่มีความรู้ ความชำนาญทางด้าน ICT เพื่อให้บัณฑิตที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัย ได้มีทักษะและความเชี่ยวชาญ เพื่อสามารถแข่งขันกับกับบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในการเข้าทำงานและสอบแข่งขันในระดับต่างๆ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้จัดทำโครงการจัดทำคลังข้อสอบและศูนย์สอบมาตรฐานบัณฑิตทางด้าน ICT แบบออนไลน์ (e-Testing) เพื่อพัฒนาระบบการจัดสอบ และประเมินผลแบบครบวงจรทาง อิเล็กทรอนิกส์ ให้มีเสถียรภาพมั่นคง ให้บริการได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของคณาจารย์ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป

ขั้นตอนระบบการสอบของนักศึกษา (e-testing)

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดปฏิทินการสอบ โดยจัดสอบเป็นคณะ

ขั้นตอนที่ 2 ทำการ scan ลายนิ้วมือนักศึกษาใหม่ ในวันรายงานตัวของนักศึกษาทุกปี

ขั้นตอนที่ 3 อบรมการลงทะเบียนสอบให้กับนักศึกษาใหม่

ขั้นตอนที่ 4 นักศึกษาลงทะเบียนสอบ

ขั้นตอนที่ 5 ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ สถานที่สอบ เวลาสอบ

ขั้นตอนที่ 6 นักศึกษา scan ลายนิ้วมือ เพื่อรับบัตรสอบ และทำการทดสอบ

ขั้นตอนที่ 7 ประกาศผลการสอบหลังจากสอบเสร็จทันที

ขั้นตอนการจัดทำคลังข้อสอบวัดความรู้ความสามารถทางด้าน IT

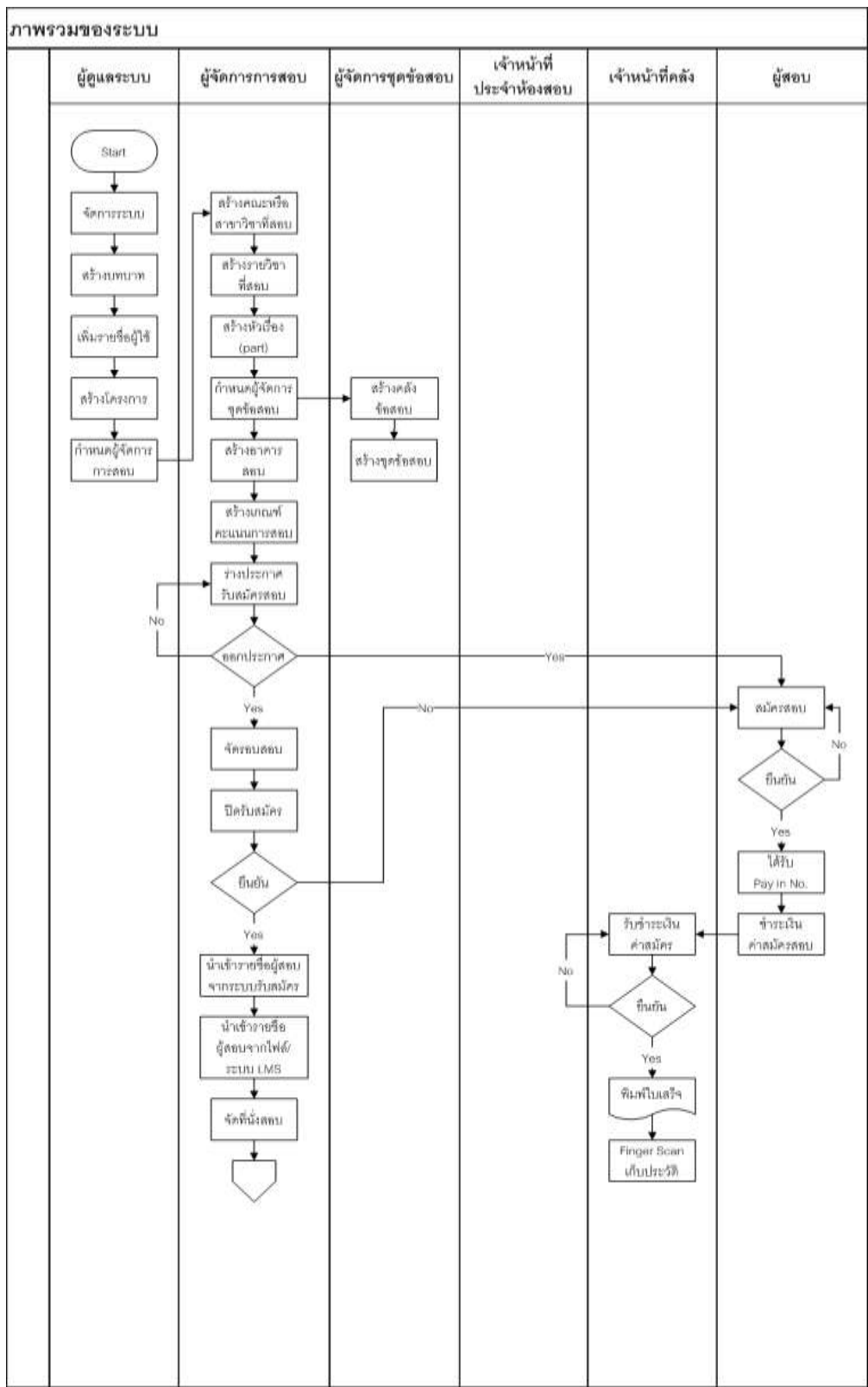
ขั้นตอนที่ 1 ประชุมคณะกรรมการออกข้อสอบเพื่อกำหนดแนวข้อสอบ Pretest และ Posttest

ขั้นตอนที่ 2 คณะกรรมการจัดส่งข้อสอบให้เจ้าหน้าที่ดูแลชุดข้อสอบ

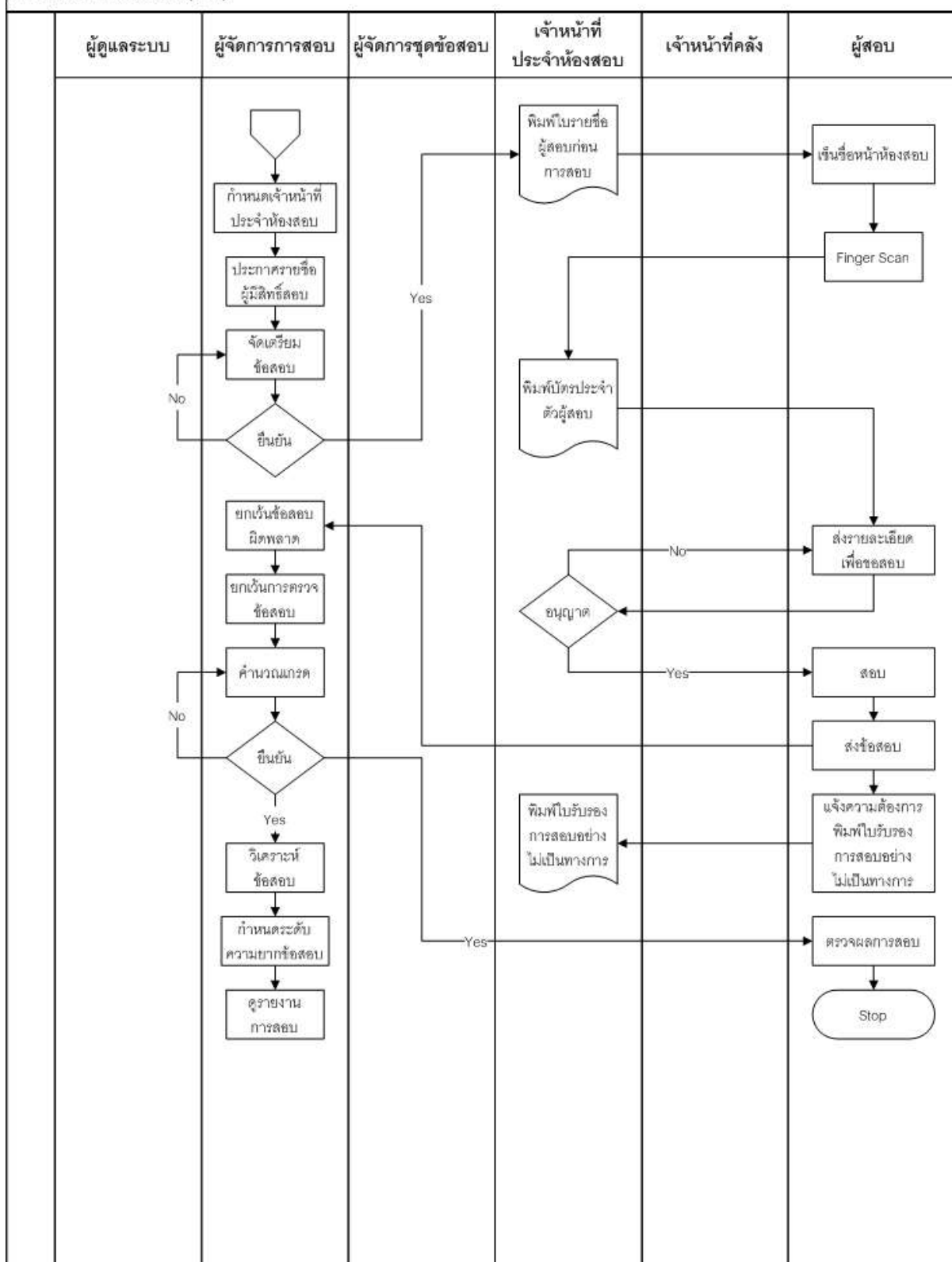
ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ดูแลชุดข้อสอบนำข้อสอบเข้าคลังข้อสอบในระบบ e-testing

ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่จัดการการสอบกำหนดชุดข้อสอบในแต่ละรอบสอบ

วิธีการดำเนินโครงการโดยมีกระบวนการทำงาน ดังนี้



ภาพรวมของระบบ (ต่อ)



การใช้งานระบบ

เมื่อเปิดระบบตรวจสอบบุคคลด้วยนิ้วมือจะแสดงหน้าจอซึ่งประกอบด้วย 2 เมนูดังนี้



การบันทึกลายนิ้วมือ

1. คลิกเมนูบันทึกลายนิ้วมือ
2. ระบุรหัสประจำตัวผู้สอบ(ใช้รหัสบัตรประจำตัวประชาชน)ที่ต้องการบันทึกลายนิ้วมือ แล้วคลิกปุ่มค้นหา
3. ระบบแสดงข้อมูลผู้สอบกรณีพบผู้สอบที่มีรหัสตรงกับที่ระบุ ให้ตรวจสอบข้อมูลแล้วคลิกปุ่มบันทึกลายนิ้วมือ

4. ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับบันทึกลายนิ้วมือ ให้แตะนิ้วหัวแม่มือซ้ายที่เครื่อง Finger Scan 4 ครั้ง แล้วคลิกปุ่มตกลง



การยืนยันเข้าห้องสอบ

1. คลิกเมนูยืนยันการเข้าห้องสอบ
2. ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับยืนยันการเข้าห้องสอบ ให้แตะนิ้วหัวแม่มือซ้ายที่เครื่อง Finger Scan



3. ระบบแสดงข้อมูลผู้สอบกรณีที่พบลายนิ้วมือตรงกับฐานข้อมูลและมีรายชื่ออยู่ในรอบสอบนั้น ให้ตรวจสอบข้อมูลแล้วคลิกปุ่ม Print เพื่อพิมพ์บัตรประจำตัวผู้สอบ

The screenshot shows a window titled "Finger Scan System" with a header for "Education Sphere". Below the header is a form titled "ข้อมูลการสอบ" (Exam Information). The form contains the following fields:

- รหัสประจำตัว (ID Code): 5210111001
- ชื่อ (Name): นาย (Mr.)
- นามสกุล (Surname): นายทตสอบ1
- สกุล (Title): จิตระดับ
- วิชา (Subject): Computer Literacy
- เวลาสอบ (Exam Time): 4 พฤษภาคม 2552 8:00 - 13:00
- เลขประจำตัวสอบ (Exam ID): 5200010001
- รหัสผ่านการสอบ (Exam Code): 76K403

A "Print" button is located at the bottom right of the form, highlighted with a red box.

4. ระบบแสดงบัตรประจำตัวผู้สอบทางหน้าจอพร้อมทั้งพิมพ์ออกทาง Default Printer

The screenshot shows a "Preview" window displaying a candidate information card. The card is titled "บัตรประจำตัวผู้สอบ" (Candidate ID Card) and contains the following information:

- วิชา (Subject): Computer Literacy
- เวลาสอบ (Exam Time): 4 พฤษภาคม 2552 8:00 - 13:00
- ชื่อ - นามสกุล (Name - Surname): นายนายทตสอบ1 จิตระดับ
- เลขประจำตัวสอบ* (Exam ID*): 5200010001
- รหัสผ่านการสอบ* (Exam Code*): 76K403

2. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ (แนวคิด วิธีการ เทคนิค หรือ เครื่องมือที่ใช้ในการลดขั้นตอน)

มีการนำระบบสอบอิเล็กทรอนิกส์ (e-testing) มาใช้ในการสอบวัดความรู้ความสามารถทางด้าน IT ทำให้การออกรายงานผลการสอบ รายงานการวิเคราะห์ข้อสอบ และประเมินผลแบบครบวงจร ทำได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ยังเปิดให้บริการแก่อาจารย์ที่ขอเปิดสอบรายวิชาในระบบ e-testing ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และรายงานผลการสอบของนักศึกษาได้ทันที

2.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน

แนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จมีดังนี้

1. มีการประชุมปรึกษาและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาระหว่างผู้ปฏิบัติงานภายในฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ
2. มีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน กำหนดนโยบายการทำงาน กำหนดคปฏิบัติทดสอบประจำปี
3. มีการจัดทำรายงานสรุปผลแบบประเมิน

2.2 วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

1. ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการตรวจข้อสอบ เนื่องจากจำนวนนักศึกษาใหม่ ในแต่ละปี มีเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาการตรวจข้อสอบ เมื่อนำระบบ e-testing มาใช้ สามารถออกรายงานคะแนนสอบของนักศึกษาได้ทันทีหลังจากสอบเสร็จ หรือสามารถเลือกให้แสดงคะแนนบนหน้าจอของนักศึกษาได้ทันที

3. แนวคิด วิธีการ และกรดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการบริการ

3.1 ช่องทาง หรือวิธีการ การรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- จัดทำ website ของ e-testing (www.mju.ac.th/etesting)
- เนื่องจากนักศึกษามีเป็นจำนวนมากและการเข้าถึงนักศึกษาเพื่อให้ได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็วโดยการนำ Social Media เข้ามาช่วยในการเพิ่มช่องทางการติดต่อกับนักศึกษา เช่น Facebook Twitter (www.facebook.com/etestingmju และ www.twitter.com/etestingmju)
- รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะผ่านทาง E-mail หรือทางโทรศัพท์

3.2 วิธีการในสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

- มีการประชาสัมพันธ์และแนะนำศูนย์สอบอิเล็กทรอนิกส์
- มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแนะนำหรือให้คำปรึกษาแก่อาจารย์และนักศึกษา
- มีการให้บริการอย่างเป็นกันเอง สุภาพ ยิ้มแย้ม

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวก

การให้บริการศูนย์สอบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดระยะเวลาขั้นตอนต่างๆในการตรวจข้อสอบและออกรายงานผลการสอบ

4.1 การกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก

- มีการปรับกระบวนการงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ
- มีระบบการลงทะเบียนสอบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์
- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและมีคณะทำงานในการติดตามการดำเนินงาน
- ลดระยะเวลาและประหยัดทรัพยากร เช่น การยกเลิกการใช้กระดาษข้อสอบ
- มีสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบที่อำนวยความสะดวกต่อการใช้งาน
- มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทางผ่าน โทรศัพท์ website E-mail Facebook Twitter

5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้

มีการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีส่วนร่วมในการประชุม อบรม ศึกษาดูงานและ สัมมนาทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับงานบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

5.1 การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

- มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างฝ่ายที่มีภาระงานที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - การแลกเปลี่ยนความรู้ปัญหาเกี่ยวกับทางคณะกรรมการออกข้อสอบ
 - การแลกเปลี่ยนความรู้ปัญหาเกี่ยวกับทางสาขา คณะ และวิทยาเขต
- จัดให้มีการประชุมภายในฝ่ายเพื่อหาแนวคิด วิธีการปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพและสมบูรณ์มากขึ้น
- มีการส่งเสริมบุคลากรเข้าร่วมประชุม อบรม ศึกษาดูงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. แนวทางการพัฒนาในอนาคต

ในปัจจุบันได้มีการนำระบบศูนย์สอบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทดสอบความรู้ความสามารถด้าน IT ให้กับนักศึกษาใหม่ ซึ่งแนวทางในอนาคตจะพัฒนาเพื่อรองรับการให้บริการแก่หน่วยงานภายนอก ภายใน และคณะ ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ภาคผนวก