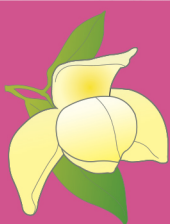




รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีงบประมาณ 2558
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับศูนย์/หน่วยงานสนับสนุน (ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตามคำสั่งที่ 1898 /2558 ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2558 มีรายนามคณะกรรมการ ดังนี้

- | | |
|--|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.รัชนี สรรเสริญ | ประธาน |
| 2. รองศาสตราจารย์ กัลณกา สาธิตธาดา | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธ์สิริ สุทธิลักษณ์ | กรรมการ |
| 4. นางสาวกัลยาณิน อินันท์ | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในของส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตาม คำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับ หน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตาม มาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมิน คุณภาพการศึกษาต่อหัวหน้าส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ต่อไป



..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.รัชนี สรรเสริญ)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ กัลณกา สาธิตธาดา)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธ์สิริ สุทธิลักษณ์)

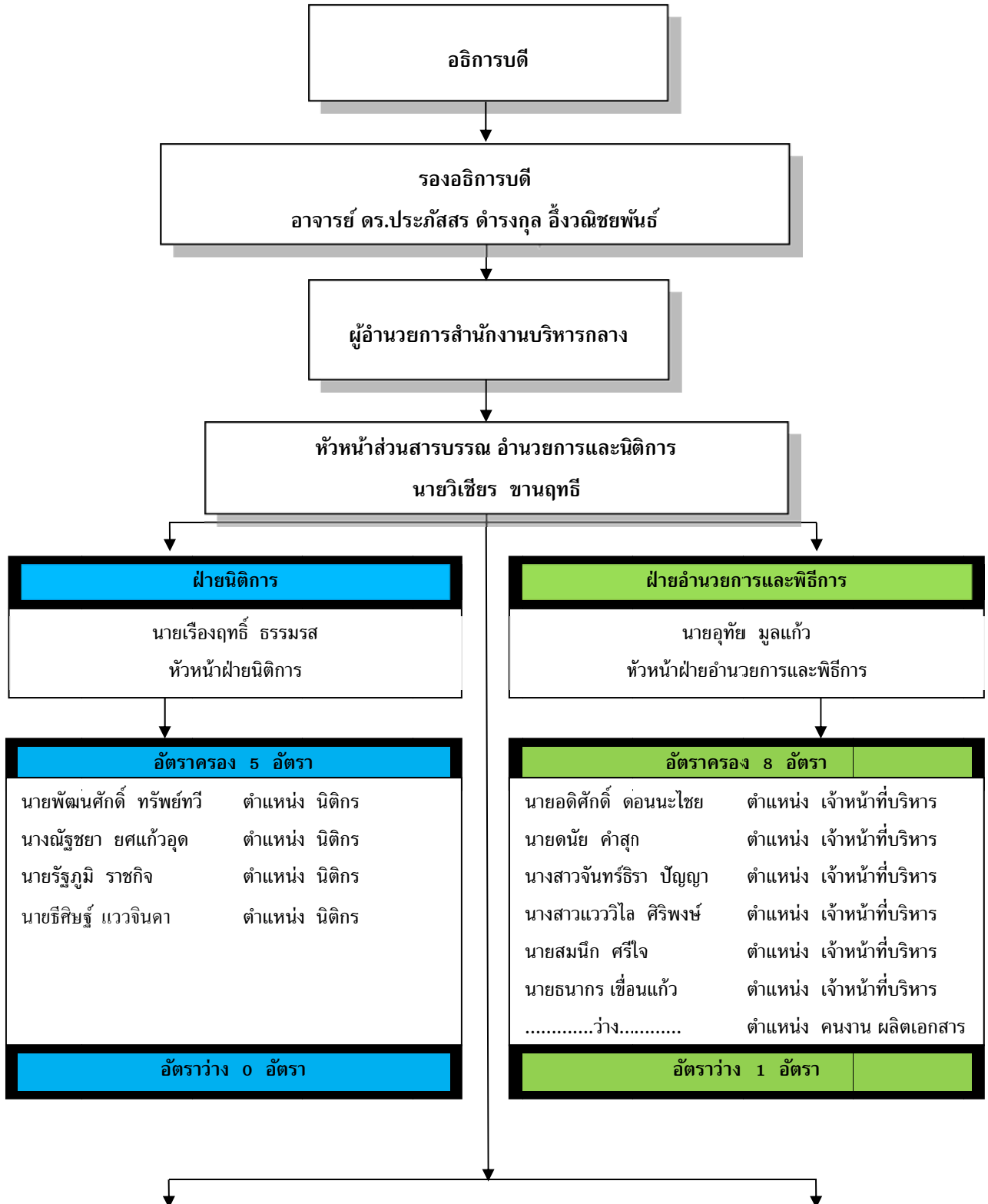


..... กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวกัลยาณิน อินันท์)

ส่วนที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา (ตุลาคม 2557-กันยายน 2558)



ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ฝ่ายสารบรรณและจัดการทั่วไป

.....ไม่มี.....
 หัวหน้าฝ่าย.....

อัตราครอง 8 อัตรา

นางสาวสุพรรณษา นวลบุญเรือง	ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหาร
นางสาวสุภาพร กันธิยะ	ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหาร
นางสาวกนกพร นางแล	ตำแหน่ง	พนักงานธุรการ
นายวีรศักดิ์ ไทยประสงค์	ตำแหน่ง	พนักงานธุรการ
นายกัมพล ดอนทอง	ตำแหน่ง	คนงาน เวียนเอกสาร
นายเอกสิทธิ์ หนู	ตำแหน่ง	คนงาน ไปรษณีย์
นายศุภฤทธิ คำจันทร์วงศ์	ตำแหน่ง	คนงาน ไปรษณีย์
นายธนศักดิ์ ชันสุธรรม	ตำแหน่ง	คนงาน ไปรษณีย์

อัตรารว่าง 0 อัตรา

ฝ่ายเลขานุการและแม่บ้าน

.....ไม่มี.....
 หัวหน้าฝ่าย.....

อัตราครอง 17 อัตรา

- 1.นางสาวสุวิมล นางแล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 2.นางสาวชลธิรศน์ ดอกมณฑา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 3.นางสาวจิรัชยา สมบัติบัน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 4.นางสาวณัชชา พรหมสี ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 5.นางสาวหนึ่งฤทัย แสงวิสัย ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 6.นางสาวธัญญาลักษณ์ พัวศิริ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 7.นางสาวภักวดี ลักษณ์ศิริ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 8.นางณัฐกฤตา โรจนสรโรจน์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 10.นางพจนานฎ ธรรมนิตยางกูร ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 11.นางสาววันวิสาข์ ปัญจันต์ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 12.นางสาวจිරนนท์ วันดี ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 13.นางสาวอาภิสรา จินดารักษ์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 13.นางสาวปรียานุช นิรันรัตน์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 14.นางเสาวลักษณ์ ปัญโญ ตำแหน่ง แม่บ้าน
- 15.นางสุพิน ไทยประสงค์ ตำแหน่ง แม่บ้าน
- 16.นางสาวบังอร เกรเย็น ตำแหน่ง แม่บ้าน
17.ว่าง..... ตำแหน่ง แม่บ้าน

อัตรารว่าง 1 อัตรา

2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ นิติการ และธุรการทั่วไป การรับหนังสือและพิจารณาจัดส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยควบคุมการส่งหนังสือและพิจารณาจัดส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ควบคุมการส่งหนังสือออกไปยังหน่วยงานภายนอก จัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ทางไปรษณีย์ เป็นหน่วยงานกลางในการประมวล รวบรวมเก็บ และค้นหาหนังสือราชการมติคณะรัฐมนตรี และระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานกลางในการให้บริการผลิตเอกสาร ดำเนินการศึกษายกร่างระเบียบข้อบังคับ ตรวจสอบสัญญาให้คำแนะนำด้านกฎหมายแก่หน่วยงานและผู้บริหาร ดำเนินการสอบสวนทางแพ่งกรณีทรัพย์สินสูญหาย และดำเนินการตามขั้นตอนของศาลทั้งทางแพ่งและอาญา ตลอดจนการบังคับคดี รับผิดชอบการประชุมสภามหาวิทยาลัย ประชุมผู้บริหาร งานพิธีการต่าง ๆ ดำเนินการอำนวยความสะดวกให้กับ ผู้บริหารงานเลขานุการผู้บริหาร และงานอื่น ๆ ที่อธิการบดีมอบหมาย ตลอดจนพัฒนาระบบการทำงานรวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้มีการจัดการทำงานส่วนรวมอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ

วันจันทร์ที่ 2 พฤศจิกายน 2558

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคำรับรองการปฏิบัติ จำนวน 4 คน ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|--|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.รัชนี สรรเสริญ | ประธาน |
| 2. รองศาสตราจารย์ กัลณกา สาธิตธาดา | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธ์สิริ สุทธิลักษณ์ | กรรมการ |
| 4. นางสาวกัลยาณิน อินันท์ | กรรมการและเลขานุการ |

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยายสรุปจากหัวหน้าหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ต่อไป

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	หนังสือรับจากภายนอกเมื่อลงรับตามระเบียบงานสารบรรณแล้ว สามารถจำแนกออกจากส่วนสารบรรณและนิติการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน	ร้อยละ 95	ร้อยละ 100	5
2	ร้อยละของหนังสือรับจากภายนอกที่ไม่สูญหาย	ร้อยละ 95	ร้อยละ 100	5
3	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการไปรษณีย์	ระดับ 4.00	ระดับ 4.83	5
4	ร้อยละของงานร่างสัญญา งานยกร่างระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วัน	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100	5
5	ร้อยละของงานให้ความเห็นเป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 10 วัน	ร้อยละ 90	ร้อยละ 93.94	4.39
6	ร้อยละของงานตรวจสัญญา ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ข้อตกลง ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 3 วัน ทำการ	ร้อยละ 90	ร้อยละ 99.22	4.92
7	ร้อยละของงานติดตามทวงถามเร่งรัดหนี้สินและบอกเลิกสัญญาดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 60 วัน	ร้อยละ 80	ร้อยละ 100	5
8	จำนวนกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมและศาสนา ที่ร่วมกับหน่วยงานภายนอก	20 งาน	25 งาน	5
9	จำนวนงานพิธีการภายใน	20 งาน	29 งาน	5
10	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการผลิตเอกสารสิ่งพิมพ์	ระดับ 4.00	ระดับ 4.98	5
11	ระดับความพึงพอใจในการประสานงานของเลขานุการผู้บริหาร	ระดับ 4.00	ระดับ 4.26	4
12	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100	5
13	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100	5
14	ร้อยละของการคืนเงินทวงจ่ายตามกำหนดเวลา	70	38.36	0.84
15	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน			
	15.1 พนักงาน	ระดับ 4.00	ระดับ 4.27	4
	15.2 นักศึกษา	-	-	-

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
16	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	50	56.76	4.68

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เท่ากับ 92.83
คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 15 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 16 ตัวบ่งชี้
คิดเป็นร้อยละ 93.75

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน

เพิ่มความท้าทายของตัวชี้วัด (เกณฑ์การประเมิน) เช่น ร้อยละของกิจกรรมที่ดำเนินการได้ตามแผน

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ควรปรับแบบสอบถามความพึงพอใจเพื่อสะท้อนการปฏิบัติงานจริงและทำให้เกิดการพัฒนางาน ควรมีการเพิ่มประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพิ่มเติมข้อมูลตัวเลขให้เห็นว่าจำนวนร้อยละคิดอย่างไร มีที่มาที่ไปอย่างไร

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ



ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมิน ตนเอง	การประเมิน จากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคูณ น้ำหนัก	การบรรลุ เป้าหมาย
				2557 (เป้าหมาย)	2557 (ผล)	2558 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
1	หนังสือรับจากภายนอกเมื่อลงรับตามระเบียบงานสารบรรณแล้วสามารถจำแนกออกจากส่วนสารบรรณและนิติการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน	ร้อยละ	5.00	95	100	95	100	100	80	85	90	95	100	5	25.00	✓
2	ร้อยละของหนังสือรับจากภายนอกที่ไม่สูญหาย	ร้อยละ	10.00	95	100	95	100	100	80	85	90	95	100	5	50.00	✓
3	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการไปรษณีย์	ระดับ	5.00	3.90	4.49	4.00	4.83	4.83	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	5	25.00	✓
4	ร้อยละของงานร่างสัญญา งานยกร่างระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วัน	ร้อยละ	10.00	90	100	90	100	100	60	70	80	90	100	5	50.00	✓
5	ร้อยละของงานให้ความเห็นเป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 10 วัน	ร้อยละ	5.00	90	91.30	90	93.93	93.94	60	70	80	90	100	4.39	21.95	✓
6	ร้อยละของงานตรวจสอบสัญญา ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ข้อตกลง ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ	ร้อยละ	5.00	90	98.87	90	99.22	99.22	60	70	80	90	100	4.92	24.60	✓
7	ร้อยละของงานติดตามทวงถามเร่งรัดหนี้สิน และบอกเลิกสัญญาดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 60 วัน	ร้อยละ	5.00	80	100	80	100	100	20	40	60	80	100	5	25.00	✓
8	จำนวนกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมและศาสนา ที่ร่วมกับหน่วยงานภายนอก	งาน	10.00	20	22	20	25	25	5	10	15	20	25	5	50.00	✓
9	จำนวนงานพิธีการภายใน	งาน	10.00	20	38	20	29	29	5	10	15	20	25	5	50.00	✓

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคุณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2557 (เป้าหมาย)	2557 (ผล)	2558 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
10	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการผลิตเอกสาร สิ่งพิมพ์	ระดับ	5.00	4.00	4.83	4.00	4.98	4.98	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	5	25.00	✓
11	ระดับความพึงพอใจในการประสานงานของเลขานุการผู้บริหาร	ระดับ	5.00	4.00	4.50	4.00	4.26	4.26	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	20.00	✓
12	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ	5.00	90	100	90	100	100	60	70	80	90	100	5	25.00	✓
13	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนพัสดุเป็นไปตามแผนที่กำหนด (ถ้ามี)	ร้อยละ	5.00	90	100	90	100	100	20	40	60	80	100	5	25.00	✓
14	ร้อยละของการคืนเงินตรงจ่ายตามกำหนดเวลา (ถ้ามี)	ร้อยละ	5.00	70.00	45.00	70	ส่วนกลาง	38.36	40	50	60	70	80	0.84	4.20	×
15	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน															
	15.1 พนักงาน	ระดับ	5.00	3.80	4.17	4.00	ส่วนกลาง	4.27	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	20.00	✓
	15.2 นักศึกษา (ถ้ามี)	ระดับ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	50	50	50	56.76	56.76	20	30	40	50	60	4.68	23.40	✓
รวม			100.00											464.15		

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เท่ากับ 92.83 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 15 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 16 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 93.75



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 : ส่วนสารบรรณ อำนวยการ และนิติการ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
ด้านที่ 1 การให้บริการ								
1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด)	15.38	69.23	11.54	3.85	0	3.96	0.66	ดี
2. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้รับบริการ	23.08	73.08	3.84	0	0	4.19	0.49	ดี
3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน	23.08	65.38	11.54	0	0	4.12	0.59	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	23.08	65.38	11.54	0	0	4.12	0.59	ดี
ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	26.92	61.54	11.54	0	0	4.15	0.61	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	30.77	57.69	11.54	0	0	4.19	0.63	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	46.15	50.00	3.85	0	0	4.42	0.58	ดี
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	46.15	50.00	3.85	0	0	4.42	0.58	ดี
9. แต่งกายสุภาพ	50.00	46.15	3.85	0	0	4.46	0.58	ดี
10. มีความเต็มใจในการให้บริการ	34.62	61.54	3.84	0	0	4.31	0.55	ดี
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	26.93	65.38	7.69	0	0	4.19	0.57	ดี
ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ								
12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ	23.08	73.08	3.84	0	0	4.19	0.49	ดี
13. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	26.92	69.23	3.85	0	0	4.23	0.51	ดี
14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	30.77	61.54	7.69	0	0	4.23	0.59	ดี
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	30.77	65.38	3.85	0	0	4.27	0.53	ดี

หมายเหตุ : มีการประเมินจากหน่วยงานทั้งสิ้น 22 หน่วยงาน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

ส่วนกลางควรจะเป็นผู้คีย์ระบบ ERP ในส่วนของงบบุคลากรให้เหมือนกันหน่วยงานกลางหน่วยอื่น
ซึ่งไม่คล่องตัว และเพิ่มระบบให้แก่หน่วยงาน (ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานจะต้องไปคีย์ระบบเอง)

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ระดับ 0.00 – 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ระดับ 1.51 – 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุง

ระดับ 2.51 – 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับพอใช้

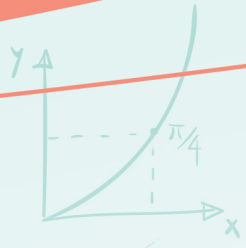
ระดับ 3.51 – 4.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดี

ระดับ 4.51 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดีมาก

(อ้างอิงคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)

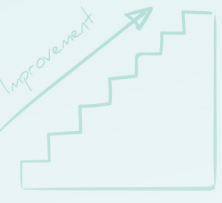
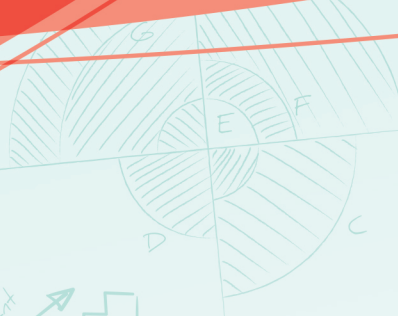


- Inspector
- adjusting alt, see do
- assumed tempo
- assessment of labore



Starting Point

- Objetives
- Resources
- Workflow
- Results



$\sqrt{3892}$



	X	Y
A		
B		
C		
D		
E		
F		



O.K.



$$\frac{35}{-12} = \frac{75}{24}$$

OK
 by ...
 ...
 ...
 ...