



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีงบประมาณ 2559
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ


รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
หน่วยงานสนับสนุน (ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ตามคำสั่งที่
1781/2559 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2559 มีรายนามคณะกรรมการ ดังนี้


- | | |
|--|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราดิศร | ประธาน |
| 2. อาจารย์เตือนจิต สุทธิหลวง | กรรมการ |
| 3. นางสาวกัญญา หยุนตระกูล | กรรมการ |
| 4. นางสาวกัลยาณิน อินันท์ | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายใน
ของส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรอง
การปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐาน
และตัวบ่งชี้คุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพ ต่อหัวหน้าส่วน
สารบรรณ อำนวยการและนิติการ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป

..... สัทศมา นภักศ ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราดิศร)

.....  กรรมการ
(อาจารย์เตือนจิต สุทธิหลวง)

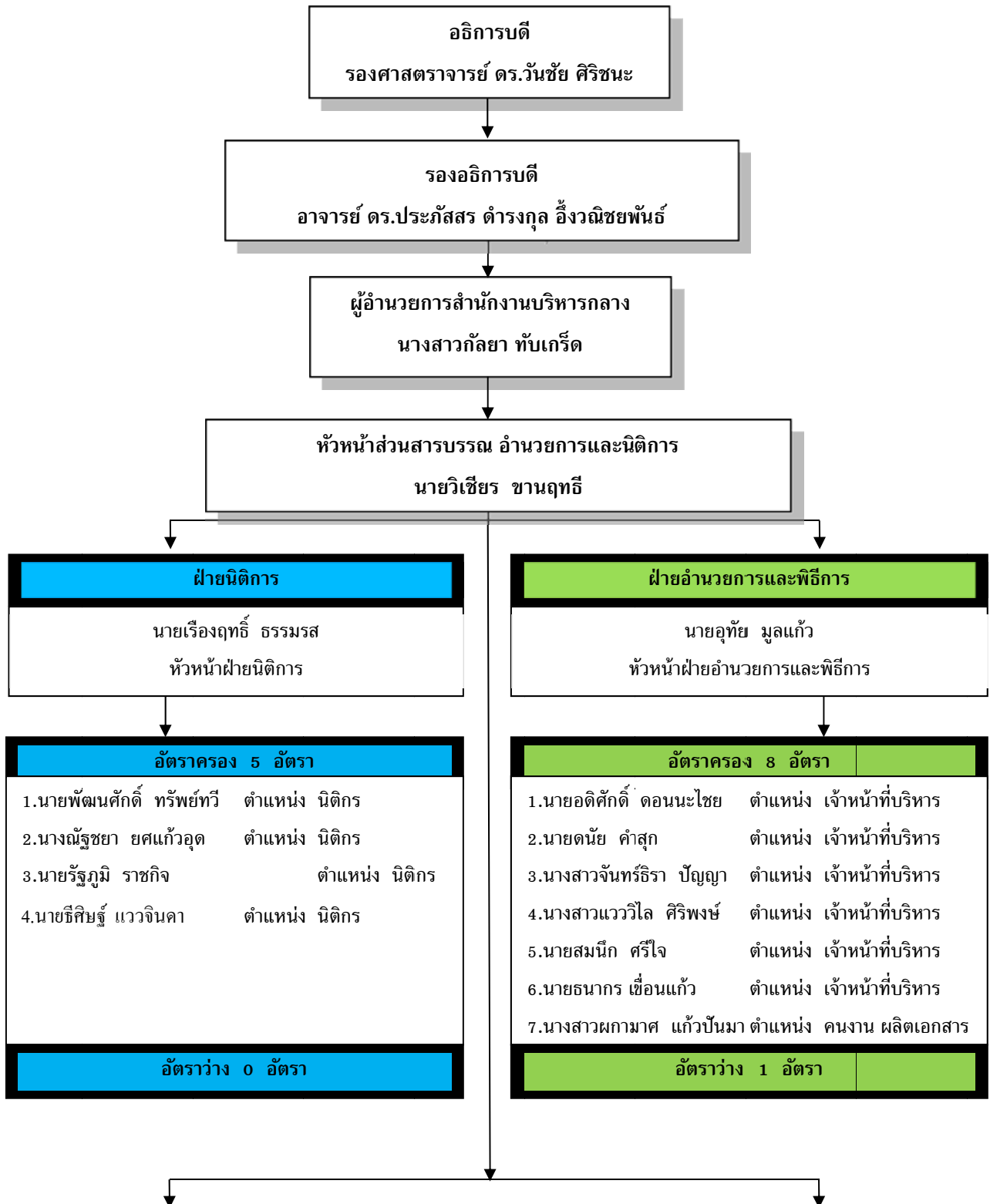
.....  กรรมการ
(นางสาวกัญญา หยุนตระกูล)

.....  กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวกัลยาณิน อินันท์)

ส่วนที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา (ตุลาคม 2558-กันยายน 2559)



ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ฝ่ายสารบรรณและจัดการทั่วไป

.....ไม่มี.....
 หัวหน้าฝ่าย.....

อัตราครอง 8 อัตรา

- 1.นางสาวสุพรรณษา นวลบุญเรือง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 2.นางสาวสุภาพร กันธิยะ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร
- 3.นางสาวกนกพร นางแล ตำแหน่ง พนักงานธุรการ
- 4.นายวีรศักดิ์ ไทยประสงค์ ตำแหน่ง พนักงานธุรการ
- 5.นายกัมพล ดอนทอง ตำแหน่ง คนงาน เวียนเอกสาร
- 6.นายเอกสิทธิ์ หนู ตำแหน่ง คนงาน ไปรษณีย์
- 7.นายศุภฤทธิ คำจันทร์วงศ์ ตำแหน่ง คนงาน ไปรษณีย์
- 8.นายธนศักดิ์ ชันสุธรรม ตำแหน่ง คนงาน ไปรษณีย์

อัตราว่าง 0 อัตรา

ฝ่ายเลขานุการและแม่บ้าน

.....ไม่มี.....
 หัวหน้าฝ่าย.....

อัตราครอง 17 อัตรา

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

อัตราว่าง 1 อัตรา

2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

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

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ

วันพฤหัสบดีที่ 29 กันยายน 2559

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|--|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราติศร | ประธาน |
| 2. อาจารย์เตือนจิต สุทธิหลวง | กรรมการ |
| 3. นางสาวกัญญา หยุนตระกูล | กรรมการ |
| 4. นางสาวกัลยาณิน อินันท์ | กรรมการและเลขานุการ |

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยมีกระบวนการประเมิน ดังนี้ คณะกรรมการพบหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยายสรุปจากหัวหน้าหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อไป

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

| ลำดับ | ตัวบ่งชี้ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | คะแนน |
|-------|---|------------|----------------|-------|
| 1 | หนังสือรับจากภายนอกเมื่อลงรับตามระเบียบงานสารบรรณแล้วสามารถจำแนกออกจากส่วนสารบรรณและนิติการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน | ร้อยละ 95 | ร้อยละ 100 | 5 |
| 2 | บันทึกข้อความจากหน่วยงานภายในเพื่อพิจารณาการใช้จ่ายงบประมาณแล้วเสร็จภายใน 1 วัน | ร้อยละ 95 | N/A | N/A |
| 3 | ระดับความพึงพอใจของการให้บริการไปรษณีย์ | ระดับ 4.00 | ระดับ 4.69 | 5 |
| 4 | การประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัย | 15 ครั้ง | 15 ครั้ง | 5 |
| 5 | จำนวนกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมและศาสนาที่ร่วมกับหน่วยงานภายนอก | 20 งาน | 21 งาน | 4.20 |
| 6 | จำนวนงานพิธีการภายใน | 20 งาน | 23 งาน | 4.40 |
| 7 | ระดับความพึงพอใจของการให้บริการผลิตเอกสาร สิ่งพิมพ์ | ระดับ 4.00 | ระดับ 4.91 | 5 |
| 8 | ร้อยละของงานร่างสัญญา งานยกร่างระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วัน | ร้อยละ 90 | ร้อยละ 100 | 5 |
| 9 | ร้อยละของงานให้ความเห็นเป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 14 วันทำการ | ร้อยละ 90 | ร้อยละ 92.30 | 4.23 |
| 10 | ร้อยละของงานตรวจสอบสัญญา ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ข้อตกลง ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ | ร้อยละ 90 | ร้อยละ 99.22 | 4.92 |
| 11 | ร้อยละของงานติดตามทวงถามเร่งรัดหนี้สินและบอกเลิกสัญญาดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 60 วัน | ร้อยละ 80 | ร้อยละ 100 | 5 |
| 12 | ร้อยละของงานสอบสวนทางวินัย ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 180 วัน | ร้อยละ 80 | ร้อยละ 100 | 5 |
| 13 | ร้อยละของงานการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์และร้องทุกข์ ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 90 วัน | ร้อยละ 80 | ร้อยละ 100 | 5 |
| 14 | ระดับความพึงพอใจในการประสานงานของเลขานุการผู้บริหาร | ระดับ 4.00 | ระดับ 4.71 | 5 |
| 15 | ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของแม่บ้าน | ระดับ 4.00 | ระดับ 4.70 | 5 |

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

| ลำดับ | ตัวบ่งชี้ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | คะแนน |
|-------|---|------------|----------------|-------|
| 16 | ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ | ร้อยละ 90 | ร้อยละ 100 | 5 |
| 17 | ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด | ร้อยละ 90 | ร้อยละ 100 | 5 |
| 18 | ร้อยละของการคืนเงินทตรงจ่ายตามกำหนดเวลา | ร้อยละ 80 | 0 | 0 |
| 19 | ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน | | | |
| | 19.1 พนักงาน | ระดับ 4.00 | ระดับ 4.29 | 4 |
| | 19.2 นักศึกษา | - | - | - |
| 20 | ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก | ร้อยละ 80 | ร้อยละ 26.31 | 0 |

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 86.05 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 17 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 19 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 89.47

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1. ควรมีการจัดการระบบจัดเก็บเอกสารสำคัญ เช่น ประกาศ ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ
2. ตัวบ่งชี้ที่ 4 จำนวนการประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัย เป็นตัวบ่งชี้ที่ควบคุมยาก เสนอปรับเปลี่ยนในปีงบประมาณถัดไป เพื่อให้สอดคล้องและเกิดประโยชน์กับส่วนงาน
3. ตัวบ่งชี้ดังต่อไปนี้
 - ตัวบ่งชี้ที่ 11 ร้อยละของงานติดตามทวงถามเร่งรัดหนี้สินและบอกเลิกสัญญาดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 60 วัน
 - ตัวบ่งชี้ที่ 12 ร้อยละของงานสอบสวนทางวินัย ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 180 วัน
 - ตัวบ่งชี้ที่ 13 ร้อยละของงานการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์และร้องทุกข์ ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 90 วัน

เนื่องจากจำนวนวันที่กำหนดในตัวบ่งชี้ ทั้ง 3 ข้อ เป็นจำนวนวันที่กำหนดตามข้อกำหนดอยู่แล้ว ควรกำหนดเป็น จำนวนวันที่แล้วเสร็จก่อนที่กฎหมายกำหนดไว้

4. ตัวบ่งชี้ที่ 14 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของแม่บ้าน ควรมีการสำรวจความพึงพอใจจากผู้บริหารด้วย
5. ตัวบ่งชี้ที่ 20 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน บุคลากรในหน่วยงานควรได้รับการพัฒนาให้ครบตามเกณฑ์ทุกคน

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ



ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนสารบรรณ อำนาจการและนิติการ

| ลำดับ | ตัวบ่งชี้ | หน่วยนับ | น้ำหนัก | ปีงบประมาณ | | | การประเมินตนเอง | การประเมินจากกรรมการ | เกณฑ์การประเมิน | | | | | คะแนน | คะแนนน้ำหนัก | การบรรลุเป้าหมาย |
|-----------------------------------|---|----------|---------|-----------------|-----------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|--------------|------------------|
| | | | | 2558 (เป้าหมาย) | 2558 (ผล) | 2559 (เป้าหมาย) | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| ฝ่ายสารบรรณและจัดการทั่วไป | | | | | | | | | | | | | | | | |
| งานสารบรรณ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | หนังสือรับจากภายนอกเมื่อลงรับตามระเบียบงานสารบรรณแล้วสามารถจำแนกออกจากส่วนสารบรรณและนิติการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน | ร้อยละ | 5.00 | 95 | 100 | 95 | 100 | 100 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | 5 | 25.00 | ✓ |
| งานจัดการทั่วไป | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | บันทึกข้อความจากหน่วยงานภายในเพื่อพิจารณาการใช้จ่ายงบประมาณแล้วเสร็จภายใน 1 วัน | ร้อยละ | 5.00 | - | - | 95 | N/A | N/A | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | N/A | N/A | N/A |
| งานไปรษณีย์ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | ระดับความพึงพอใจของการให้บริการไปรษณีย์ | ระดับ | 5.00 | 4.00 | 4.83 | 4.00 | 4.69 | 4.69 | 0.00-1.50 | 1.51-2.50 | 2.51-3.50 | 3.51-4.50 | 4.51-5.00 | 5.00 | 25.00 | ✓ |
| ฝ่ายอำนาจการและพิธีการ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| งานอำนาจการ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | การประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัย | งาน | 5.00 | - | - | 15 | 15 | 15 | 6 | 9 | 12 | 15 | 18 | 5.00 | 25.00 | ✓ |
| งานพิธีการ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | จำนวนกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมและศาสนาที่ร่วมกับหน่วยงานภายนอก | งาน | 5.00 | 20 | 25 | 20 | 21 | 21 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 4.20 | 21.00 | ✓ |
| 6 | จำนวนงานพิธีการภายใน | งาน | 5.00 | 20 | 29 | 20 | 23 | 23 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 4.40 | 22.00 | ✓ |
| งานผลิตเอกสาร | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | ระดับความพึงพอใจของการให้บริการผลิตเอกสาร สิ่งพิมพ์ | ระดับ | 5.00 | 4.00 | 4.98 | 4.00 | 4.91 | 4.91 | 0.00-1.50 | 1.51-2.50 | 2.51-3.50 | 3.51-4.50 | 4.51-5.00 | 5.00 | 25.00 | ✓ |

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ

| ลำดับ | ตัวบ่งชี้ | หน่วยนับ | น้ำหนัก | ปีงบประมาณ | | | การประเมินตนเอง | การประเมินจากกรรมการ | เกณฑ์การประเมิน | | | | | คะแนน | คะแนนน้ำหนัก | การบรรลุเป้าหมาย |
|--------------------------------|--|----------|---------|-----------------|-----------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|--------------|------------------|
| | | | | 2558 (เป้าหมาย) | 2558 (ผล) | 2559 (เป้าหมาย) | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| ฝ่ายนิติการ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| งานนิติการ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | ร้อยละของงานร่างสัญญา งานยกร่างระเบียบข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วัน | ร้อยละ | 5.00 | 90 | 100 | 90 | 100 | 100 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 | 5.00 | 25.00 | ✓ |
| 9 | ร้อยละของงานให้ความเห็นเป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 14 วันทำการ | ร้อยละ | 5.00 | 90 | 93.94 | 90 | 92.30 | 92.30 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 | 4.23 | 21.15 | ✓ |
| 10 | ร้อยละของงานตรวจสอบสัญญา ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ข้อตกลง ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ | ร้อยละ | 5.00 | 90 | 99.22 | 90 | 97.51 | 99.22 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 | 4.92 | 24.60 | ✓ |
| 11 | ร้อยละของงานติดตามทวงถามเร่งรัดหนี้สินและบอกเลิก สัญญาดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 60 วัน | ร้อยละ | 5.00 | 80 | 100 | 80 | 100 | 100 | 20 | 40 | 60 | 80 | 100 | 5.00 | 25.00 | ✓ |
| 12 | ร้อยละของงานสอบสวนทางวินัย ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายใน 180 วัน | ร้อยละ | 5.00 | - | - | 80 | 100 | 100 | 20 | 40 | 60 | 80 | 100 | 5.00 | 25.00 | ✓ |
| 13 | ร้อยละของงานการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์และร้องทุกข์ ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 90 วัน | ร้อยละ | 5.00 | - | - | 80 | 100 | 100 | 20 | 40 | 60 | 80 | 100 | 5.00 | 25.00 | ✓ |
| ฝ่ายเลขานุการและแม่บ้าน | | | | | | | | | | | | | | | | |
| งานเลขานุการ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | ระดับความพึงพอใจในการประสานงานของเลขานุการผู้บริหาร | ระดับ | 5.00 | 4.00 | 4.26 | 4.00 | 4.71 | 4.71 | 0.00-1.50 | 1.51-2.50 | 2.51-3.50 | 3.51-4.50 | 4.51-5.00 | 5.00 | 25.00 | ✓ |

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนสารบรรณ อำนวยการและนิติการ

| ลำดับ | ตัวบ่งชี้ | หน่วยนับ | น้ำหนัก | ปีงบประมาณ | | | การประเมินตนเอง | การประเมินจากกรรมการ | เกณฑ์การประเมิน | | | | | คะแนน | คะแนนคูณน้ำหนัก | การบรรลุเป้าหมาย |
|-------|---|----------|---------|-----------------|-----------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|-----------------|------------------|
| | | | | 2558 (เป้าหมาย) | 2558 (ผล) | 2559 (เป้าหมาย) | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| | งานแม่บ้าน | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของแม่บ้าน | ระดับ | 5.00 | - | - | 4.00 | 4.70 | 4.70 | 0.00-1.50 | 1.51-2.50 | 2.51-3.50 | 3.51-4.50 | 4.51-5.00 | 5.00 | 25.00 | ✓ |
| | ผลการประเมินส่วนกลาง | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ | ร้อยละ | 5.00 | 90 | 100 | 90 | 100 | 100 | 60-69 | 70-79 | 80-89 | 90-99 | 100 | 5.00 | 25.00 | ✓ |
| 17 | ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด | ร้อยละ | 5.00 | 90 | 100 | 90 | 100 | 100 | 60-69 | 70-79 | 80-89 | 90-99 | 100 | 5.00 | 25.00 | ✓ |
| 18 | ร้อยละของการคืนเงินทรองจ่ายตามกำหนดเวลา | ร้อยละ | 5.00 | 70 | 38.36 | 80 | 0 | 0 | 60-69 | 70-79 | 80-89 | 90-99 | 100 | 0 | 0 | × |
| 19 | ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 19.1 พนักงาน | ระดับ | 5.00 | 4.00 | 4.27 | 4.00 | 4.00 | 4.29 | 0.00-1.50 | 1.51-2.50 | 2.51-3.50 | 3.51-4.50 | 4.51-5.00 | 4.00 | 20.00 | ✓ |
| | 19.2 นักศึกษา (ถ้ามี) | ระดับ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 20 | ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก | ร้อยละ | 5.00 | 50 | 56.76 | 80 | 26.31 | 26.31 | 60-69 | 70-79 | 80-89 | 90-99 | 100 | 0 | 0 | × |
| | รวม | | 100.00 | | | | | | | | | | | | 408.75 | |

หมายเหตุ : ผลประเมินในภาพรวมจะไม่นำตัวบ่งชี้ที่ 2 บันทึกข้อความจากหน่วยงานภายในเพื่อพิจารณาการใช้จ่ายงบประมาณแล้วเสร็จภายใน 1 วัน และ ตัวบ่งชี้ที่ 18 ร้อยละของการคืนเงินทรองจ่าย ตามกำหนดเวลา มาคำนวณ

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 86.05 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 17 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 19 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 89.47



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 : ส่วนสารบรรณ อำนาจการ และนิติการ

| หัวข้อ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | SD | ระดับ |
|--|------------------|-------|------|---|---|-----------|------|-------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| ด้านที่ 1 การให้บริการ | | | | | | | | |
| 1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด) | 28.57 | 64.29 | 7.14 | 0 | 0 | 4.21 | 0.58 | ดี |
| 2. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้รับบริการ | 28.57 | 64.29 | 7.14 | 0 | 0 | 4.21 | 0.58 | ดี |
| 3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน | 28.57 | 64.29 | 7.14 | 0 | 0 | 4.21 | 0.58 | ดี |
| 4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ | 35.71 | 64.29 | 0 | 0 | 0 | 4.36 | 0.50 | ดี |
| ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ | | | | | | | | |
| 5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน | 35.71 | 64.29 | 0 | 0 | 0 | 4.36 | 0.50 | ดี |
| 6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี | 50.00 | 50.00 | 0 | 0 | 0 | 4.50 | 0.52 | ดี |
| 7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี | 50.00 | 50.00 | 0 | 0 | 0 | 4.50 | 0.52 | ดี |
| 8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา | 42.86 | 57.14 | 0 | 0 | 0 | 4.43 | 0.51 | ดี |
| 9. แต่งกายสุภาพ | 42.86 | 57.14 | 0 | 0 | 0 | 4.43 | 0.51 | ดี |
| 10. มีความเต็มใจในการให้บริการ | 35.72 | 57.14 | 7.14 | 0 | 0 | 4.29 | 0.61 | ดี |
| 11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ | 42.86 | 57.14 | 0 | 0 | 0 | 4.43 | 0.51 | ดี |
| ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ | | | | | | | | |
| 12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ | 21.43 | 78.57 | 0 | 0 | 0 | 4.21 | 0.43 | ดี |
| 13. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ | 28.57 | 71.43 | 0 | 0 | 0 | 4.29 | 0.47 | ดี |
| 14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 35.71 | 64.29 | 0 | 0 | 0 | 4.36 | 0.50 | ดี |
| ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม | | | | | | | | |
| 15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม | 28.57 | 71.43 | 0 | 0 | 0 | 4.29 | 0.47 | ดี |

หมายเหตุ : มีการประเมินจากหน่วยงานทั้งสิ้น 13 หน่วยงาน

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)