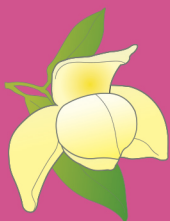




รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ประจำปีงบประมาณ 2558  
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ส่วนประกันคุณภาพการศึกษา  
และพัฒนาหลักสูตร



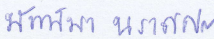
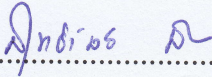
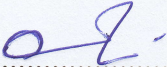

ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร  
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร  
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับศูนย์/หน่วยงานสนับสนุน (ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตามคำสั่งที่ 1898 /2558 ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2558 มีรายนาม คณะกรรมการ ดังนี้

- |  |                     |
|--|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราติศร | ประธาน              |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวัลย์ สีทา | กรรมการ             |
| 3. นายวีระชัย เจริญจิตติชัย              | กรรมการ             |
| 4. นางศิริขวัญ ปัญสมคิด                  | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษา ภายในของส่วนส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนด ตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับ หน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตาม มาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมิน คุณภาพการศึกษาต่อหัวหน้าส่วนส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร และมหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวงต่อไป

 .....	ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราติศร)	
 .....	กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวัลย์ สีทา)	
 .....	กรรมการ
(นายวีระชัย เจริญจิตติชัย)	
 .....	กรรมการและเลขานุการ
(นางศิริขวัญ ปัญสมคิด)	

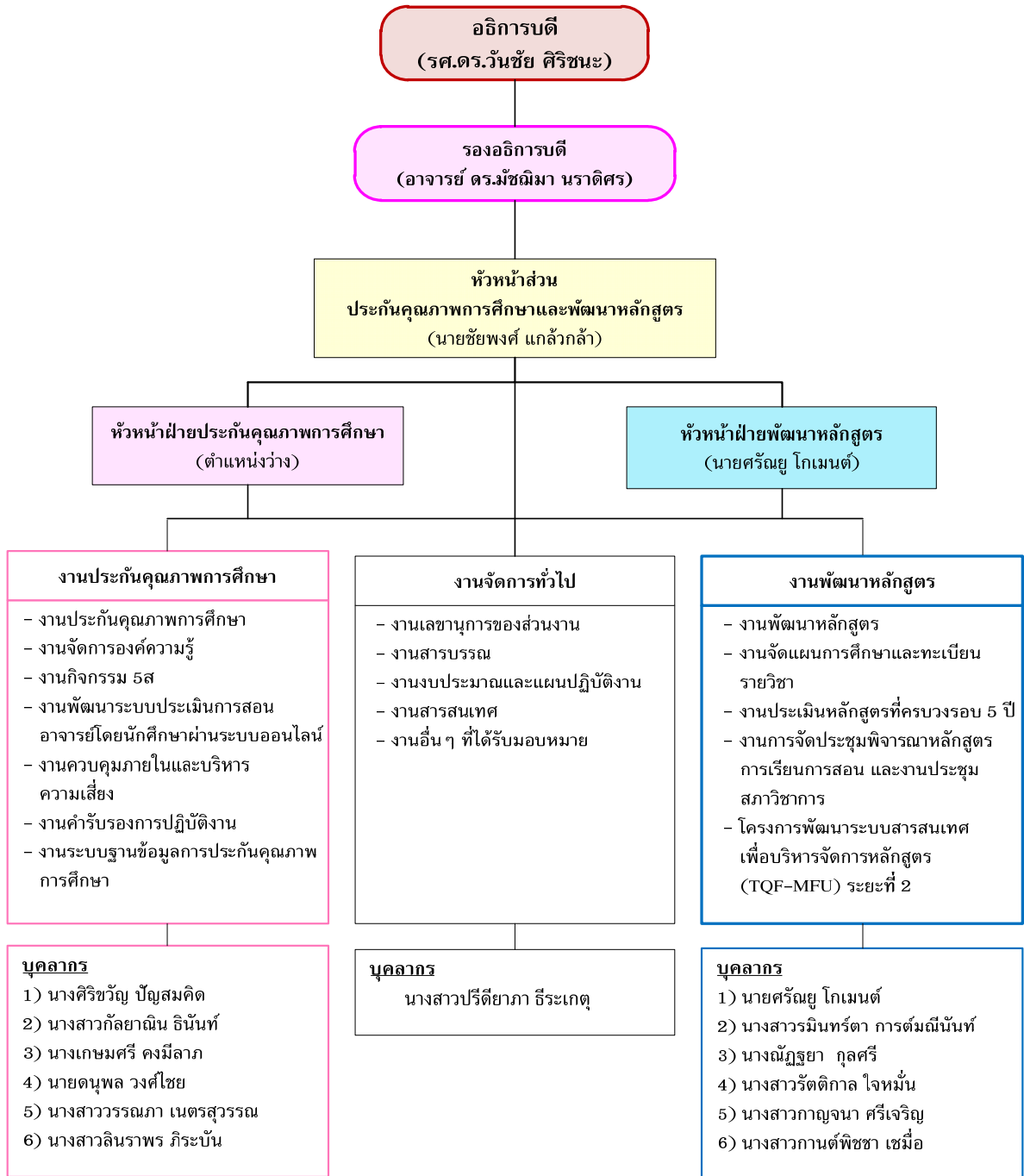
**ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร**  
**รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**

**ส่วนที่ 1**

**ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน**

\*\*\*\*\*

**1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา**



**ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร**  
**รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**

**2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน**

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานดังต่อไปนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษา
2. การพัฒนาหลักสูตร
3. การจัดการทั่วไป

**1. ฝ่ายพัฒนาหลักสูตร**

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- งานพัฒนาหลักสูตร
- งานจัดแผนการศึกษาและทะเบียนรายวิชา
- งานประเมินหลักสูตร
- งานกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
- งานการจัดประชุมสภาวิชาการ

**2. ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา**

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- งานประกันคุณภาพการศึกษา
- งานการจัดการความรู้
- งานกิจกรรม 5ส
- งานการประเมินผลการสอน
- งานควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง
- งานคำรับรองการปฏิบัติงาน
- งานระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา

**3. งานบริหารงานทั่วไปและสารสนเทศ**

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- งานเลขานุการส่วนงาน
- งานสารบรรณ
- งานงบประมาณและแผนปฏิบัติงาน
- งานสารสนเทศ

ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร  
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558

ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร

วันจันทร์ที่ 2 พฤศจิกายน 2558

\*\*\*\*\*

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

- |  |                     |
|--|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราติศร | ประธาน              |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวัลย์ สีทา | กรรมการ             |
| 3. นายวีระชัย เจริญจิตติชัย              | กรรมการ             |
| 4. นางศิริขวัญ ปัญสมคิด                  | กรรมการและเลขานุการ |

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยายสรุปจากหัวหน้าหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ต่อไป

**ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร**  
**รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	จำนวนโครงการและหรือกิจกรรมสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา	10 (โครงการและหรือกิจกรรม)	11 (โครงการและหรือกิจกรรม)	5
2	ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน	4.40 (คะแนน)	N/A	N/A
3	ระยะเวลาในการส่งรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาส่งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ภายใน 120 วันหลังสิ้นปีการศึกษา)	120 วัน	N/A	N/A
4	ระยะเวลาในการส่งรายงานควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง ต่อคณะกรรมการควบคุมภายใน (นับจากวันสิ้นสุดปีงบประมาณ)	80 วัน	62 วัน	5
5	การส่งรายงานควบคุมภายในไปยังสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (นับจากวันสิ้นสุด ปีงบประมาณ)	90 วัน	90 วัน	4
6	ร้อยละของหน่วยงานที่มีผลการประเมินกิจกรรม 5ส มากกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 80	ร้อยละ 60.76	0.15
7	จำนวนกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ภายในมหาวิทยาลัย	4 ครั้ง	4 ครั้ง	4
8	ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าประเมินการสอนอาจารย์ผ่านระบบออนไลน์	ร้อยละ 70	ร้อยละ 78.12	5
9	การแจ้งผลการประเมินการสอนอาจารย์ (นับจากวันสุดท้ายของการเรียนในภาคการศึกษา)	45 วัน	69 วัน	0
10	จำนวนหลักสูตรที่มีการประเมินตามวงรอบ	7 หลักสูตร	7 หลักสูตร	5
11	ร้อยละของหลักสูตรที่นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงฯ	ร้อยละ 80	ร้อยละ 57.14	2.86
12	การจัดส่งหลักสูตรไปยัง สกอ. ภายหลังจากสภามหาวิทยาลัยอนุมัติ	30 วัน	30 วัน	4

**ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร**  
**รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
13	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการรับทราบจาก สกอ. ภายใน 180 วัน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 50	0
14	ร้อยละของรายวิชาที่จัดทำ มคอ.3/4 และ มคอ. 5/6 ในระบบฐานข้อมูล ตามที่กำหนด	ร้อยละ 50	N/A	N/A
15	การจัดทำมติประชุมสภาวิชาการแจ้งหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัย (นับจากวันที่ประชุม)	3 วัน	6 วัน	1
16	การจัดทำรายงานการประชุมสภาวิชาการเพื่อเสนอ ต่อผู้บังคับบัญชา (นับเวลาก่อนประชุม สภาวิชาการ)	10 วัน	5 วัน	5
17	การยืนยันแผนการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษา แล้วเสร็จก่อนกำหนดการประชุมคณะกรรมการจัด ตารางเรียนตารางสอน อย่างน้อย 2 สัปดาห์	14 วัน	14 วัน	4
18	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินการ ตามภารกิจ	ร้อยละ 90	ร้อยละ 92	4.20
19	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตาม แผนที่กำหนด (ถ้ามี)	-	-	-
20	ร้อยละของการคืนเงินตรงจ่ายตามกำหนด	ร้อยละ 85	ร้อยละ 87.93	4.59
21	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน			
	21.1 พนักงาน	ระดับ 4.40	ระดับ 4.37	4
	21.2 นักศึกษา (ถ้ามี)			
22	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและ ภายนอก	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	5

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เท่ากับ 72.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 12 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 18 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 66.67

### ส่วนที่ 3

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินการรับรองการปฏิบัติงาน

#### ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร

\*\*\*\*\*

1. ควรทบทวนการกำหนดตัวบ่งชี้ ที่เป็นการวัดเชิงปริมาณ เป็นการวัดเชิงคุณภาพให้มากขึ้น เพื่อจะได้สะท้อนคุณภาพของหน่วยงานมากขึ้น
2. ควรปรับตัวบ่งชี้ให้สอดคล้องกับปีการศึกษาที่ประเมินไม่เช่นนั้นผลการดำเนินงานก็จะเป็น N/A ตลอด
3. ควรทบทวนการกำหนดค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ที่ 4 ระยะเวลาในการส่งรายงานควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการควบคุมภายใน (นับจากวันสิ้นสุดปีงบประมาณ) และตัวบ่งชี้ที่ 5 การส่งรายงานควบคุมภายในไปยังสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (นับจากวันสิ้นสุดปีงบประมาณ) เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานที่แท้จริง
4. ควรปรับตัวบ่งชี้ที่ 10 ร้อยละของหลักสูตรที่มีการประเมินตามวงรอบ ดำเนินการแล้วเสร็จ (ผ่านสภามหาวิทยาลัย) ก่อนเปิดการเรียนการสอนอย่างน้อยกี่วัน
5. ควรตัดตัวบ่งชี้ที่ 13 ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการรับรองจาก สกอ. ภายใน 180 วัน เนื่องจากเป็นตัวบ่งชี้ที่ไม่สะท้อนถึงการดำเนินงานและการดำเนินงานมีผลมาจากปัจจัยภายนอก



ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร  
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร

\*\*\*\*\*



# ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคูณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2557 (เป้าหมาย)	2557 (ผล)	2558 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
1	จำนวนโครงการและหรือกิจกรรมสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา	โครงการและหรือกิจกรรม	5.00	10	15	10	11	11	7	8	9	10	11	5	25.00	✓
2	ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน (IQA)	คะแนน	5.00	4.40	4.38	4.40	N/A	N/A	3.80	4.00	4.20	4.40	4.60	N/A	N/A	N/A
3	ระยะเวลาในการส่งรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาส่งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (หลังจากสิ้นปีการศึกษา)	วัน	5.00	118	120	120	N/A	N/A	150	140	130	120	110	N/A	N/A	N/A
4	ระยะเวลาในการส่งรายงานควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการควบคุมภายใน (นับจากวันสิ้นสุดปีงบประมาณ)	วัน	5.00	85	88	80	62	62	95	90	85	80	75	5	25.00	✓
5	การส่งรายงานควบคุมภายในไปยังสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (นับจากวันสิ้นสุดปีงบประมาณ)	วัน	5.00	-	-	90	90	90	105	100	95	90	85	4	20.00	✓
6	ร้อยละของหน่วยงานที่มีผลการประเมินกิจกรรม 5ส มากกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ	4.00	80	81.47	80	60.76	60.76	65	70	75	80	85	0.15	0.60	✗
7	จำนวนกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ภายในมหาวิทยาลัย	ครั้ง	5.00	4	3	4	4	4	1	2	3	4	5	4	20.00	✓
8	ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าประเมินการสอนอาจารย์ผ่านระบบออนไลน์	ร้อยละ	5.00	-	-	70	78.12	78.12	55	60	65	70	75	5	25.00	✓

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคูณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2557 (เป้าหมาย)	2557 (ผล)	2558 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
9	การแจ้งผลการประเมินการสอนอาจารย์ (นับจากวันสุดท้ายของการเรียนในภาคการศึกษา)	วัน	4.00	-	-	45	69	69	60	55	50	45	40	0	0	×
10	จำนวนหลักสูตรที่มีการประเมินตามวงรอบ	หลักสูตร	5.00	15	15	7	7	7	3	4	5	6	7	5	25.00	✓
11	ร้อยละของหลักสูตรที่นำผลการประเมินหลักสูตรไปใช้ในการปรับปรุงฯ	ร้อยละ	4.00	-	-	80	57.14	57.14	20	40	60	80	100	2.86	11.44	×
12	การจัดส่งหลักสูตรไปยังสกอ.ภายหลังจากสภามหาวิทยาลัยอนุมัติ	วัน	5.00	-	-	30	30	30	45	40	35	30	25	4	20.00	✓
13	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการรับรองจากสกอ. ภายใน 180 วัน	ร้อยละ	4.00	100	100	100	50	50	60	70	80	90	100	0	0	×
14	ร้อยละของรายวิชาที่จัดทำ มคอ.3/4 และ มคอ.5/6 ในระบบฐานข้อมูลตามที่กำหนด	ร้อยละ	5.00	-	-	50	N/A	N/A	20	30	40	50	60	N/A	N/A	N/A
15	การจัดทำมติประชุมสภาวิชาการแจ้งหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (นับจากวันที่ประชุม)	วัน	5.00	-	-	3	6	6	6	5	4	3	2	1	5.00	×
16	การจัดทำรายงานการประชุมสภาวิชาการเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา (นับเวลาก่อนประชุมสภาวิชาการ)	วัน	4.00	-	-	10	5	5	13	12	11	10	9	5	20.00	✓

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคูณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2557 (เป้าหมาย)	2557 (ผล)	2558 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
17	การยืนยันแผนการศึกษาในแต่ละภาค การศึกษาแล้วเสร็จก่อนกำหนดการประชุม คณะกรรมการจัดตารางเรียนตารางสอน อย่างน้อย 2 สัปดาห์	วัน	5.00	14	14	14	14	14	20	18	16	14	12	4	20.00	✓
18	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการ ดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ	5.00	85	92.86	90	92	92	60	70	80	90	100	4.20	21.00	✓
19	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไป ตามแผนที่กำหนด (ถ้ามี)	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	ร้อยละของการคืนเงินทรรองจ่ายตาม กำหนดเวลา	ร้อยละ	5.00	80	87.72	85	87.93	87.93	70	75	80	85	90	4.59	22.95	✓
21	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน															
	21.1 พนักงาน	ระดับ	5.00	4.40	4.31	4.40	ส่วนกลาง	4.37	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	20.00	×
	21.2 นักศึกษา (ถ้ามี)	ระดับ	-	-					0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00			
22	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้ง ภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	100	100	100	100	100	60	70	80	90	100	5	25.00	✓
	รวม		100.00												305.99	

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เท่ากับ 72.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 12 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 18 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 66.67



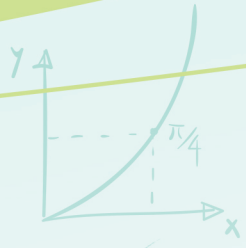
**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 : ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร**

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
<b>ด้านที่ 1 การให้บริการ</b>								
1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด)	44.74	47.37	7.89	0	0	4.37	0.63	ดี
2. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้รับบริการ	39.47	50.00	10.53	0	0	4.29	0.65	ดี
3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน	31.58	55.26	13.16	0	0	4.18	0.65	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	34.21	55.26	10.53	0	0	4.24	0.68	ดี
<b>ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ</b>								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	31.58	52.63	15.79	0	0	4.16	0.63	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	50.00	39.47	10.53	0	0	4.39	0.68	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	57.90	39.47	2.63	0	0	4.55	0.55	ดีมาก
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	60.53	36.84	2.63	0	0	4.58	0.55	ดีมาก
9. แต่งกายสุภาพ	55.26	42.11	2.63	0	0	4.53	0.56	ดีมาก
10. มีความเต็มใจในการให้บริการ	55.26	42.11	2.63	0	0	4.53	0.56	ดีมาก
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	47.37	47.37	5.26	0	0	4.42	0.60	ดี
<b>ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ</b>								
12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ	28.95	63.16	7.89	0	0	4.21	0.58	ดี
13. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	39.48	52.63	7.89	0	0	4.32	0.62	ดี
14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	39.48	55.26	5.26	0	0	4.34	0.58	ดี
<b>ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	44.74	47.37	7.89	0	0	4.37	0.53	ดี

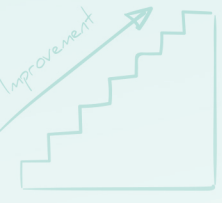
หมายเหตุ : มีการประเมินจากหน่วยงานทั้งสิ้น 31 หน่วยงาน



- adpating alt, see do
- asunc tempo
- increscent of labore



- Starting Point
- Objetives
- Resources
- Workflow
- Results



$\sqrt{3892}$

	$x_i$	$y_i$
A		
B		
C		
D		
E		
F		



Results



O.K.



$$\frac{35}{-12} = \frac{28}{23}$$

- Lines parallel
- Lines, variable
- adpating alt, see do
- asunc tempo
- increscent of labore