



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ประจำปีงบประมาณ 2559  
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ส่วนการเจ้าหน้าที่

## ส่วนการเจ้าหน้าที่

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

### รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

#### ส่วนการเจ้าหน้าที่

#### มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงาน สนับสนุน (ส่วนการเจ้าหน้าที่) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ตามคำสั่งที่ 1781/2559 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2559 มีรายนามคณะกรรมการ ดังนี้

- |                                   |                     |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์กัลณกา สาธิตธาดา | ประธาน              |
| 2. อาจารย์ฉัตรกฤษ รัตน์จิตต์      | กรรมการ             |
| 3. นางสาวนุญา สิวณิชย์            | กรรมการ             |
| 4. นางศิริขวัญ ปัญสมคิด           | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของ ส่วนการเจ้าหน้าที่ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพต่อหัวหน้าส่วนการเจ้าหน้าที่ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ต่อไป

.....  
..... ประธาน  
(รองศาสตราจารย์กัลณกา สาธิตธาดา)

.....  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ฉัตรกฤษ รัตน์จิตต์)

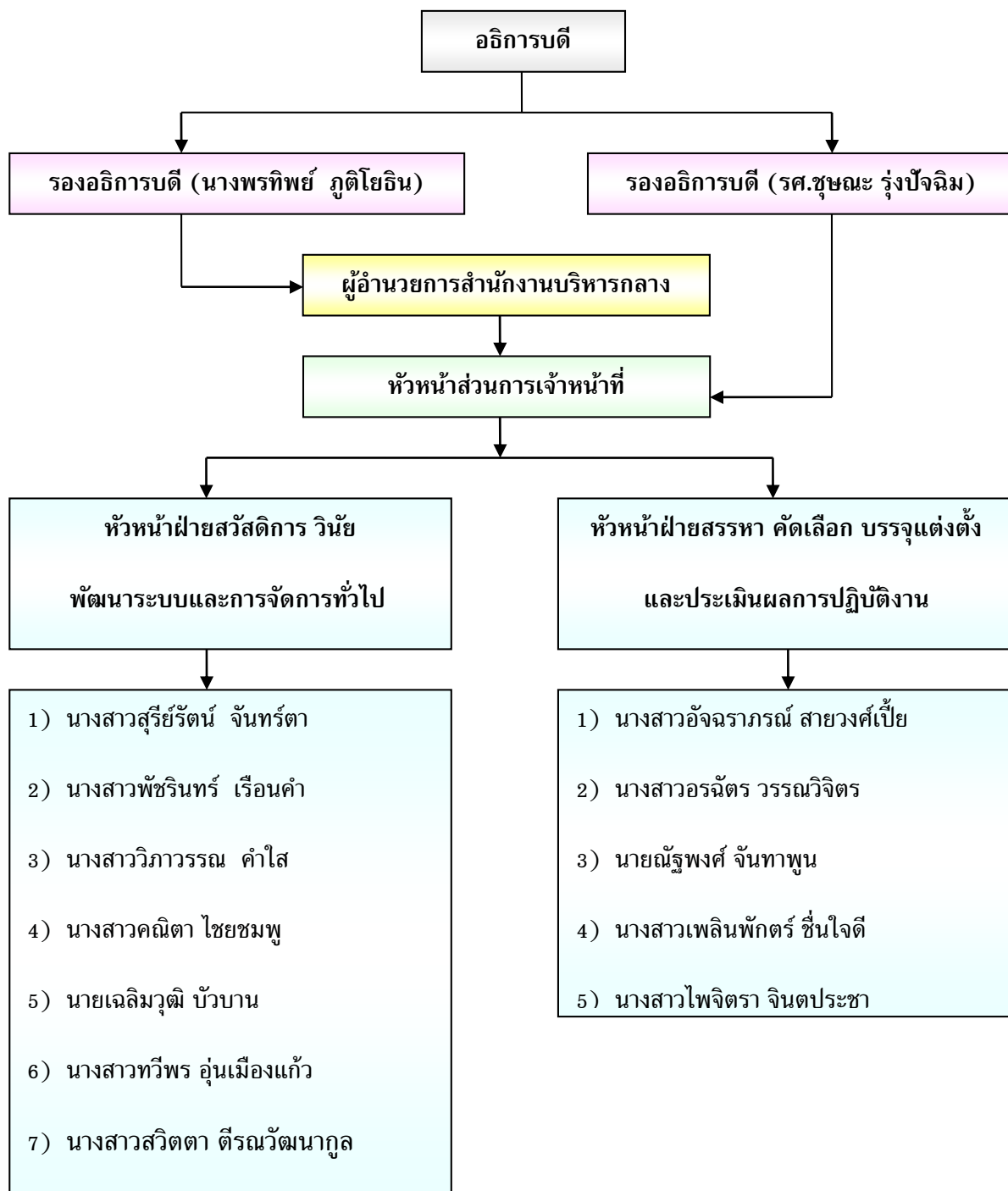
.....  
..... กรรมการ  
(นางสาวนุญา สิวณิชย์)

.....  
..... กรรมการและเลขานุการ  
(นางศิริขวัญ ปัญสมคิด)

## ส่วนการเจ้าหน้าที่

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

### 1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา



## 2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

ส่วนการเจ้าหน้าที่มีภารกิจหลัก เช่น ศูนย์รวมการบริหารงานบุคคล การดำเนินการสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง การพัฒนาและฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบ การบริหารงานบุคคล และการจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

### 1) หัวหน้าส่วนการเจ้าหน้าที่

#### บทบาทหน้าที่

1. รับนโยบายจากอธิการบดี รองอธิการบดี
2. ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าส่วน/หน่วย
  - ร่วมพิจารณากำหนดทิศทาง การดำเนินงาน แผนงาน และงบประมาณ รวมทั้ง ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่
  - กำหนดแผนการปฏิบัติงาน ควบคุม ติดตาม และแก้ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงาน รวมทั้งปรับแผนการปฏิบัติงาน หรือพัฒนาวิธีการดำเนินงานตามภาระงานที่รับผิดชอบ
  - มอบหมายงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ติดตาม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ และ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชา
  - รายงานผลการปฏิบัติงานและปัญหา หรือวิธีการแก้ปัญหาในการดำเนินงาน รวมทั้งนำเสนอข้อมูล หรือเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานในความรับผิดชอบต่อ ผู้บังคับบัญชา
3. ให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แจงแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และติดต่อประสานงานกับส่วนงานที่ เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบ
4. เป็นผู้แทนในคณะกรรมการ เลขานุการหรือคณะทำงานในเรื่องที่เกี่ยวกับงานในความ รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย
5. เป็นวิทยากรหรือผู้อภิปรายเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ
6. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย



## 2) ฝ่ายสวัสดิการ วินัย พัฒนาระบบ และการจัดการทั่วไป

### งานสวัสดิการ

- การศึกษาวิเคราะห์วิจัยติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการฯ
- การประสานและดำเนินการให้มีสวัสดิการฯ
- การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวกการเข้ารับสวัสดิการ
- การตรวจสอบคุณสมบัติ การเสนอขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และการจัดทำทะเบียนฐานันดร
- การจ่ายและรับคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- การจัดสรรที่พักให้กับพนักงาน
- การจัดทำประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุให้กับพนักงาน
- การจัดทำหนังสือรับรอง

### งานวินัยและนิติกรรมสัญญา

- การดำเนินการทางวินัย อุทธรณ์ร้องทุกข์ของพนักงานและลูกจ้าง
- การชดใช้ทุนและหรือเบี้ยปรับของนักเรียนทุน และการทำสัญญารับทุนการศึกษา
- การทำสัญญาจ้างพนักงาน

### งานพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล

- การกำหนดมาตรฐานตำแหน่งงาน
- การจัดทำโครงสร้างเงินเดือนพนักงานและลูกจ้าง
- หลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือนประจำปี
- การดำเนินการออกกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ
- การประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคล
- การพิจารณาขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ

### งานพัฒนาและฝึกอบรม

- การพัฒนาระบบการพัฒนาบุคลากร
- การกำหนดแผนงาน/โครงการ/แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ
- การจัดฝึกอบรม/ปฐมนิเทศ
- การประเมินผลและติดตามผลโครงการ
- การจัดเก็บและบันทึกประวัติการฝึกอบรม

### งานทุนการศึกษา

- การติดต่อประสานงานเรื่องทุนการศึกษา
- การจัดประชุมเกี่ยวกับการพัฒนาและหรือการจัดสรรทุนการศึกษา

### งานจัดการทั่วไป

- การรับ ส่ง จัดเก็บ เอกสาร
- การบันทึกวันลา และชี้แจงวันลา
- การจัดทำงบประมาณและแผนปฏิบัติการ
- การประกันคุณภาพการศึกษา
- การควบคุมภายใน
- การตรวจสอบพัสดุและครุภัณฑ์
- การติดต่อประสานงานและการให้บริการ

### 3) ฝ่ายสรรหา คัดเลือกและประเมินผลการปฏิบัติงาน

#### งานสรรหา

- การศึกษาวิเคราะห์และจัดระบบการสรรหาพนักงานสายปฏิบัติการ สายวิชาการ ลูกจ้าง และผู้บริหาร
- การวิเคราะห์ รวบรวมคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง
- การประกาศรับสมัครงานลงสื่อสิ่งพิมพ์และเว็บไซต์ของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย

#### งานคัดเลือก

- การศึกษาวิเคราะห์และจัดระบบการคัดเลือกพนักงานสายปฏิบัติการ สายวิชาการและลูกจ้าง
- การจัดสอบข้อเขียนเพื่อคัดเลือกพนักงานสายปฏิบัติการ
- การจัดประชุมสอบสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกพนักงานสายปฏิบัติการ สายวิชาการ และ ลูกจ้าง

#### งานบรรจุแต่งตั้ง

- การบรรจุแต่งตั้งตามกรอบอัตรากำลังของมหาวิทยาลัย
- การกำหนดอัตราเงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน/เงื่อนไขการจ้าง
- การเรียกตัวเข้าปฏิบัติงาน
- การแจ้งเงินเดือน ค่าตอบแทนและค่าจ้างอัตราแรกเข้า
- การจ้างลูกจ้าง การจ้างชาวต่างชาติ
- การแต่งตั้งผู้บริหาร/พนักงาน/ผู้เกษียณอายุ
- การเลื่อนตำแหน่ง/การปรับวุฒิ/การโอนย้าย
- การมอบหมายงาน และการออกจากงาน

**งานประเมินผลการปฏิบัติงาน**

- การประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานระยะ 6 เดือนแรก
- การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาต่อสัญญาจ้าง
- การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบ
- การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานตามรอบการประเมินและประเมินเข้าสู่ตำแหน่งงาน
- การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่งบริหารในมหาวิทยาลัย
- การพัฒนาระบบและแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
- การศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและติดตามผลการปฏิบัติงานจากการประเมิน

**งานจัดการทั่วไป**

- การพัฒนาสารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคล
- การดำเนินการจัดประชุม
- การจัดทำหนังสือรับรองเงินเดือน
- การเงินและการบัญชี
- การติดต่อประสานงานและการให้บริการ

## ส่วนการเจ้าหน้าที่

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

### ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

### ส่วนการเจ้าหน้าที่

วันพฤหัสบดีที่ 29 กันยายน 2559

\*\*\*\*\*

ส่วนการเจ้าหน้าที่ ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคำรับรองการปฏิบัติ จำนวน 5 คน ดังรายนามต่อไปนี้

- |                                   |                     |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์กัลณกา สาทิตธาตา | ประธาน              |
| 2. อาจารย์ฉัตรกฤษ รัตน์จิตต์      | กรรมการ             |
| 3. นางสาวนุญา ลีวณิชย์            | กรรมการ             |
| 4. นางศิริขวัญ ปัญสมคิด           | กรรมการและเลขานุการ |

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของส่วนการเจ้าหน้าที่ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยายสรุปจากหัวหน้าหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อไป



ส่วนการเจ้าหน้าที่

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	จำนวนระเบียบ/ระบบ บริหารงานบุคคลที่ได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุง	8	14	5
2	ขั้นตอนการสรรหาพนักงานที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	4	4
	(1) มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาพนักงาน			
	(2) มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาพนักงาน			
	(3) มีการดำเนินการตามกระบวนการสรรหาพนักงาน			
	(4) มีการรายงานผลการสรรหาพนักงานให้มหาวิทยาลัยทราบ			
	(5) มีการแจ้งผลการสรรหาพนักงานให้ผู้สมัครงานทราบภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่สอบสัมภาษณ์ผู้สมัครงาน			
3	ร้อยละของการดำเนินการจัดทำเอกสารประกอบการจัดยื่นขอวีซ่า/ใบอนุญาตทำงานของพนักงานชาวต่างชาติภายในระยะเวลาที่กำหนด	90	100	5
4	ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในมหาวิทยาลัย	5	5	5
	(1) มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติ			
	(2) มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน			
	(3) มีการดำเนินการตามกระบวนการประเมิน			
	(4) มีการรายงานผลการประเมินให้มหาวิทยาลัยทราบ			
	(5) มีการแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับประเมินทราบภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ			
5	ขั้นตอนการดำเนินงานด้านทุนการศึกษาที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	5	5
	(1) มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสรรทุนการศึกษา			
	(2) มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการจัดสรรทุนการศึกษา			

ส่วนการเจ้าหน้าที่

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
	(3) มีการดำเนินการตามกระบวนการจัดสรรทุนการศึกษา			
	(4) มีการรายงานผลการรับทุนการศึกษาให้มหาวิทยาลัยทราบ			
	(5) มีการเบิกจ่ายทุนการศึกษาให้กับผู้รับทุนการศึกษา			
6	ร้อยละของการจัดทำเรื่องขอตำแหน่งทางวิชาการตามที่มีผู้ร้องขอ	90	100	5
7	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	80	83.51	3
8	ร้อยละของการคืนเงินทตรงจ่ายตามกำหนดเวลา	80	95.35	4
9	ระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อบริการของหน่วยงาน	3.00	4.27	4
10	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	80	82.35	3

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 91.00 คะแนน

จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 9 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 10 ตัวบ่งชี้ คิดเป็น

ร้อยละ 90.00

## ส่วนการเจ้าหน้าที่

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

### ส่วนที่ 3

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

#### ส่วนการเจ้าหน้าที่

\*\*\*\*\*

##### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน

ไม่มี

##### 2. ความสอดคล้องของภารกิจกับคำรับรองการปฏิบัติงาน

มีความสอดคล้องของภารกิจกับคำรับรองการปฏิบัติงาน

##### 3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ปรับตัวบ่งชี้ที่ 2 เป็น ร้อยละของพนักงานที่ผ่านการสรรหาและได้รับการแจ้งผลหลังจากที่มหาวิทยาลัยอนุมัติภายใน 3 วันทำการ
2. ปรับตัวบ่งชี้ที่ 4 เป็น ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการแจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้างให้ทราบภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ
3. ปรับตัวบ่งชี้ที่ 5 เป็น ร้อยละของผู้รับทุนที่ส่วนการเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการเบิกจ่ายทุนการศึกษาทันตามระยะเวลาที่กำหนด

## ส่วนการเจ้าหน้าที่

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนการเจ้าหน้าที่

\*\*\*\*\*





# ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนการเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคู่มือเจ้าหน้าที่	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
1	จำนวนระเบียบ/ระบบ บริหารงานบุคคลที่ได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุง	เรื่อง	15.00	8	13	8	14	14	0	2	4	6	8	5	75.00	✓
2	ขั้นตอนการสรรหาพนักงานที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (1) มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาพนักงาน (2) มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาพนักงาน (3) มีการดำเนินการตามกระบวนการสรรหาพนักงาน (4) มีการรายงานผลการสรรหาพนักงานให้มหาวิทยาลัยทราบ (5) มีการแจ้งผลการสรรหาพนักงานให้ผู้สมัครงานทราบภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่สอบสัมภาษณ์ผู้สมัครงาน	ขั้นตอน	15.00	5	5	5	5	4	1	2	3	4	5	4	60.00	×
3	ร้อยละของการดำเนินการจัดทำเอกสารประกอบการจัดยื่นขอวีซ่า/ใบอนุญาตทำงานของพนักงานชาวต่างชาติภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ	10.00	90	100	90	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	50.00	✓
4	ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในมหาวิทยาลัย (1) มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติ (2) มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน (3) มีการดำเนินการตามกระบวนการประเมิน (4) มีการรายงานผลการประเมินให้มหาวิทยาลัยทราบ (5) มีการแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับประเมินทราบภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ	ขั้นตอน	15.00	5	5	5	5	5	1	2	3	4	5	5	75.00	✓

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนการเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคูณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
5	ขั้นตอนการดำเนินงานด้านทุนการศึกษาที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (1) มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสรรทุนการศึกษา (2) มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการจัดสรรทุนการศึกษา (3) มีการดำเนินการตามกระบวนการจัดสรรทุนการศึกษา (4) มีการรายงานผลการรับทุนการศึกษาให้มหาวิทยาลัยทราบ (5) มีการเบิกจ่ายทุนการศึกษาให้กับผู้รับทุนการศึกษา	ขั้นตอน	15.00	-	-	5	5	5	1	2	3	4	5	5	75.00	✓
6	ร้อยละของการจัดทำเรื่องขอตำแหน่งทางวิชาการตามที่มีผู้ร้องขอ	ร้อยละ	10.00	-	-	90	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	50.00	✓
7	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ	5.00	80	84.21	80	83.51	83.51	60-69	70-79	80-89	90-99	100	3	15.00	✓
8	ร้อยละของการคืนเงินทตรงจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	5.00	80	82.14	80	95.35	95.35	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	20.00	✓
9	ระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อบริการของหน่วยงาน	ระดับ	5.00	3.00	4.22	3.00	4.27	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	✓
10	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	80	73.33	80	82.35	82.35	60-69	70-79	80-89	90-99	100	3	15.00	✓
<b>รวม</b>			<b>100.00</b>											<b>455.00</b>		

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 91.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 9 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 10 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 90.00



**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 : ส่วนการเจ้าหน้าที่**

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
<b>ด้านที่ 1 การให้บริการ</b>								
1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด)	23.08	65.38	11.54	0	0	4.12	0.59	ดี
2. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้รับบริการ	26.92	69.23	3.85	0	0	4.23	0.51	ดี
3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน	30.77	61.54	7.69	0	0	4.23	0.59	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	30.77	65.38	3.85	0	0	4.19	0.80	ดี
<b>ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ</b>								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	26.92	61.54	7.69	3.85	0	4.12	0.71	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	26.92	61.54	7.69	3.85	0	4.12	0.71	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	30.77	57.69	11.54	0	0	4.19	0.63	ดี
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	42.31	57.69	0	0	0	4.42	0.50	ดี
9. แต่งกายสุภาพ	34.62	61.54	3.84	0	0	4.31	0.55	ดี
10. มีความเต็มใจในการให้บริการ	34.62	57.69	7.69	0	0	4.27	0.60	ดี
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	34.62	57.69	7.69	0	0	4.27	0.60	ดี
<b>ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ</b>								
12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ	26.92	69.23	3.85	0	0	4.23	0.51	ดี
13. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	26.93	65.38	7.69	0	0	4.19	0.57	ดี
14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	26.92	69.23	3.85	0	0	4.23	0.51	ดี
<b>ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	30.77	65.38	3.85	0	0	4.27	0.53	ดี

หมายเหตุ : มีการประเมินจากหน่วยงานทั้งสิ้น 23 หน่วยงาน



### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

1. มีบริการ และการติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการเป็นอย่างดีเยี่ยม
2. ยังไม่มีความชัดเจนของระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ
3. เจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจความเข้าใจในภาระงานของตนเอง (ระเบียบข้อบังคับ)
4. ควรพัฒนาระบบกรอกข้อมูลเพื่อประเมินต่อสัญญาจ้างแบบ online
5. ควรเพิ่มความรวดเร็วของการให้บริการ และควรระบบติดตามหรือแจ้งข่าว
6. ความชัดเจนของกฎเกณฑ์ในการขอตำแหน่งทางวิชาการ

\*\*\*\*\*

#### 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)