



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีงบประมาณ 2559
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ส่วนทะเบียนและประมวลผล

ส่วนทะเบียนและประมวลผล

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

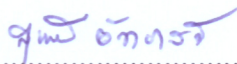
ส่วนทะเบียนและประมวลผล

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

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

- | | |
|--|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์สุปราณี อัทธเสรี | ประธาน |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวัลย์ สีทา | กรรมการ |
| 3. นางดาวนภา สุยะนนท์ | กรรมการ |
| 4. นางเกษมศรี คงมีลาภ | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของ ส่วนทะเบียนและประมวลผล ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2559 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ พัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพที่ มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพต่อหัวหน้าส่วนทะเบียนและประมวลผล และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป



..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุปราณี อัทธเสรี)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวัลย์ สีทา)



..... กรรมการ
(นางดาวนภา สุยะนนท์)

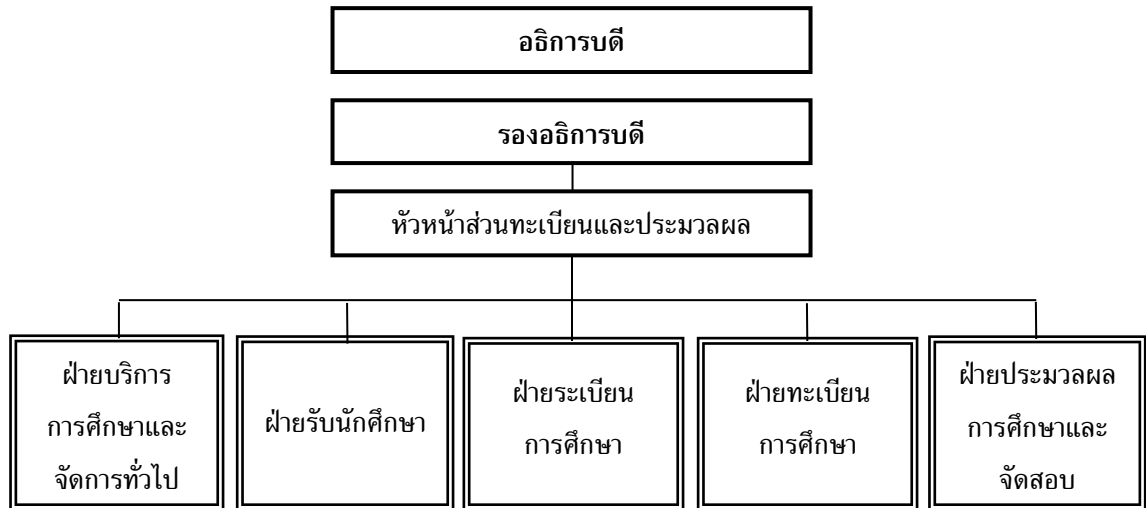


..... กรรมการและเลขานุการ
(นางเกษมศรี คงมีลาภ)

ส่วนที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา



2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

2.1 ฝ่ายบริการการศึกษาและจัดการทั่วไป

2.1.1 งานบริการการศึกษา

- (1) งานบริการข้อมูลทางการศึกษา
- (2) งานประชาสัมพันธ์ทางการศึกษา
- (3) งานบัตรประจำตัวนักศึกษา
- (4) งานปฏิทินการศึกษา
- (5) งานคู่มือจัดการศึกษา
- (6) งานขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่
- (7) งานบริการรับชำระค่าธรรมเนียม
- (8) งานบริการจัดทำรหัสผ่านเข้าสู่ระบบบริการการศึกษา
- (9) งานบริการคำอธิบายรายวิชา

2.1.2 งานจัดการทั่วไป

- (1) งานประกันคุณภาพการศึกษา
 - งานประกันคุณภาพการศึกษา
 - งานควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง
 - งานจัดการความรู้ (KM)
 - งานคำรับรองการปฏิบัติงาน
- (2) งานงบประมาณ
 - งานจัดทำคำขอตังงบประมาณ
 - งานเบิกจ่ายเงินงบประมาณ
 - งานรายงานผลการดำเนินงาน
 - งานเบิกจ่ายค่าปฏิบัติงานทำการนอกเวลา
- (3) งานจัดทำแผนการดำเนินงาน
- (4) งานสารบรรณและรับคำร้องนักศึกษา
- (5) งานบริหารงานบุคคล
 - งานประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - งานสวัสดิการและอื่นๆ
- (6) งานพัสดุและครุภัณฑ์
- (7) งานทำลายเอกสาร
- (8) งานประชุมและตารางนัดหมาย
- (9) งานประสานงานและบริการทั่วไป

2.2 ฝ่ายทะเบียนการศึกษา

2.2.1 งานกำหนดรหัสประจำตัวนักศึกษา

2.2.2 งานทะเบียนประวัตินักศึกษา

- (1) งานตรวจสอบเอกสารหลักฐานการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
- (2) งานตรวจทะเบียนประวัตินักศึกษาใหม่
- (3) งานจัดเก็บทะเบียนประวัตินักศึกษาใหม่
- (4) งานเปลี่ยนคำนำหน้าชื่อ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และอื่น ๆ

2.2.3 งานตรวจสอบคุณสมบัติ

- (1) นักศึกษาใหม่
- (2) ผู้สำเร็จการศึกษา/ผู้ที่เคยศึกษา

2.2.4 งานย้ายสาขาวิชา

2.2.5 งานตรวจสอบผู้มีสิทธิ์สอบวัดความรู้ก่อนสำเร็จการศึกษา

2.2.6 งานตรวจสอบนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา

2.2.7 งานตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา

2.2.8 งานผู้สำเร็จการศึกษา

2.2.9 งานขอสำเร็จการศึกษา

2.2.10 งานเหรียญรางวัลเกียรติยศผลการเรียนดีเด่น

2.2.11 งานจัดทำใบปริญญาบัตร

2.2.12 งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร

2.2.13 งานออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา

2.3 ฝ่ายทะเบียนการศึกษา

2.3.1 งานจัดตารางสอนตารางสอบ

2.3.2 งานลงทะเบียนเรียน

- (1) งานจัดระบบและเตรียมการลงทะเบียนเรียน
- (2) งานแจ้งความประสงค์ขอลงทะเบียนเรียนล่วงหน้า
- (3) งานลงทะเบียนเรียนปกติ
- (4) งานลงทะเบียนเรียนล่าช้า
- (5) งานลงทะเบียนเรียน เพิ่ม/ ลด รายวิชา
- (6) งานลงทะเบียนเรียนถอนรายวิชา (W)
- (7) งานลงทะเบียนเรียนสอบวัดความรู้ก่อนสำเร็จการศึกษา

- 2.3.3 งานจำแนกสภาพและจัดทำคำสั่งพ้นสถานภาพการเป็นนักศึกษา เพราะไม่ลงทะเบียนเรียนและครบระยะเวลาการศึกษา
- 2.3.4 งานลาพักการศึกษา
- 2.3.5 งานขอกลับเข้าศึกษา
- 2.3.6 งานรักษาสถานภาพการเป็นนักศึกษา
- 2.3.7 งานขอคืนสถานภาพการเป็นนักศึกษา
- 2.3.8 งานลาออกจากการเป็นนักศึกษา
- 2.3.9 งานเทียบโอนรายวิชา
- 2.3.10 งานบันทึกอาจารย์ที่ปรึกษา
- 2.3.11 งานให้บริการจองห้องเรียน

2.4 ฝ่ายประมวลผลการศึกษาและจัดสอบ

- 2.4.1 งานจัดตารางห้องสอบ
 - (1) การสอบประจำภาคการศึกษา
 - (2) การสอบวัดความรู้ก่อนสำเร็จการศึกษา
- 2.4.2 งานจัดทำสำเนาข้อสอบ
 - (1) การสอบประจำภาคการศึกษา
 - (2) การสอบวัดความรู้ก่อนสำเร็จการศึกษา
- 2.4.3 งานจัดสอบ
 - (1) การสอบประจำภาคการศึกษา
 - (2) การสอบวัดความรู้ก่อนสำเร็จการศึกษา
- 2.4.4 งานขอลาสอบ
- 2.4.5 งานบริการกระดาษคำตอบ OMR และสมุดคำตอบ
- 2.4.6 งานให้บริการเครื่อง OMR เพื่อการตรวจข้อสอบ
- 2.4.7 งานประมวลผลการศึกษา
 - (1) การสอบประจำภาคการศึกษา
 - (2) การสอบวัดความรู้ก่อนสำเร็จการศึกษา
- 2.4.8 งานจำแนกสภาพนักศึกษาที่มีสภาพวิथाทัณท์
- 2.4.9 งานจัดทำคำสั่งพ้นสถานภาพนักศึกษาเพราะผลการศึกษาด่ำกว่าเกณฑ์

2.5 ฝ่ายรับนักศึกษา

2.5.1 งานประชาสัมพันธ์และแนะแนวการศึกษา

- (1) งานประชาสัมพันธ์และแนะแนวการศึกษาสัญจร
- (2) งานผลิตสื่อประชาสัมพันธ์
- (3) งานจัดนิทรรศการตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา
- (4) งานสัมมนาครูแนะแนว

2.5.2 งานรับสมัครและคัดเลือก

- (1) งานรับสมัครและคัดเลือกนักศึกษา ระดับปริญญาตรี
- (2) งานรับสมัครและคัดเลือกนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนทะเบียนและประมวลผล

วันศุกร์ที่ 30 กันยายน 2559

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

- | | |
|--|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์สุปราณี อัทธเสรี | ประธาน |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวัลย์ สีทา | กรรมการ |
| 3. นางดาวนภา สุขะนนท์ | กรรมการ |
| 4. นางเกษมศรี คงมีลาภ | กรรมการและเลขานุการ |

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของส่วนทะเบียนและประมวลผล ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบหัวหน้าหน่วยงานและคณะทำงานของหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยายสรุปจากหัวหน้าหน่วยงานและคณะทำงานของหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อไป

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	ร้อยละของจำนวนนักศึกษาใหม่ที่รับเข้าศึกษาตามแผน			
	1.1) ระดับปริญญาตรี	ร้อยละ 100	ร้อยละ 142.13	5
	1.2) ระดับปริญญาโท-เอก	ร้อยละ 70	ร้อยละ 70.34	4

ส่วนทะเบียนและประมวลผล

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
2	ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่รับเข้าศึกษามีคะแนนสอบคัดเลือกวิชาภาษาอังกฤษ/ภาษาจีน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30	ร้อยละ 60	ร้อยละ 88.98	5
3	ระยะเวลาที่ประกาศตารางสอนและตารางสอบให้นักศึกษาทราบก่อนการลงทะเบียนเรียนทาง Internet			
	3.1 ภาคการศึกษาปลาย 2558	30 วัน	44 วัน	5
	3.2 ฤดูร้อน 2558	30 วัน	24 วัน	3
	3.3 ภาคการศึกษาต้น 2559	30 วัน	32 วัน	5
4	ระยะเวลาที่ประกาศตารางห้องสอบระดับปริญญาตรีก่อนวันดำเนินการจัดสอบ			
	4.1 ภาคการศึกษาต้น 2558			
	-ปลายภาค	15 วัน	21 วัน	5
	4.2 ภาคการศึกษาปลาย 2558			
	-กลางภาค	15 วัน	21 วัน	5
	-ปลายภาค	15 วัน	21 วัน	5
	4.3 ภาคฤดูร้อน 2558	15 วัน	14 วัน	3
	4.4 ภาคการศึกษาต้น 2559			
-กลางภาค	15 วัน	21 วัน	5	
5	ร้อยละของจำนวนหนังสือสำคัญทางการศึกษาที่สามารถให้บริการแก่นักศึกษาได้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่ขอ (ยกเว้นกรณีผู้สำเร็จการศึกษา)	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	5
6	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	5
7	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ 100	100	5
8	ร้อยละของการคืนเงินทตรงจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ 97	ร้อยละ 95.09	4
9	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน			
	9.1 พนักงาน	ระดับ 4.60	ระดับ 4.29	4
	9.2 นักศึกษา	ระดับ 4.60	ระดับ 4.14	4

ส่วนทะเบียนและประมวลผล

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
10	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100	5

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 92.20 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 18 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 13 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 72.22

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ส่วนทะเบียนและประมวลผล

1. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1. ในการวัดด้านความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายงาน 5 ฝ่ายงาน ควรประเมินผลในภาพของฝ่ายงานแต่ละฝ่าย และควรสะท้อนไปถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานของฝ่ายงานแต่ละฝ่าย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรเพิ่มตัวชี้วัดด้านกิจกรรมเชิงรุกของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
3. จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของหน่วยงานที่เขียนว่า นักศึกษายังขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์การจำแนกสภาพ ส่วนทะเบียนและประมวลผลควรทำความเข้าใจกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อลดปัญหาจากข้อเสนอแนะดังกล่าว

2. ความสอดคล้องของภารกิจกับคำรับรองการปฏิบัติงาน

ควรจัดทำตัวชี้วัดคำรับรองให้ครอบคลุมภารกิจตามโครงสร้างของส่วนงาน

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตัวชี้วัดด้านระดับความพึงพอใจ ควรระบุวิธีการเก็บข้อมูล ช่วงเวลาการเก็บข้อมูล จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อแสดงความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มาของข้อมูล
2. การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตัวชี้วัดด้านการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ ควรระบุผลการดำเนินงานเพิ่มเติมว่า มีจำนวนภารกิจที่สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นจำนวนกี่โครงการหรือกิจกรรม และคิดเป็นจำนวนร้อยละเท่าไรของกิจกรรมหรือโครงการทั้งหมด เพื่อเพิ่มรายละเอียดผลการดำเนินงานให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
ส่วนทะเบียนและประมวลผล



ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนทะเบียนและประมวลผล

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมิน ตนเอง	การประเมิน จากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนน คู่มือฯ/หลัก	การบรรลุ เป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
1	ร้อยละของจำนวนนักศึกษาใหม่ที่ได้รับเข้าศึกษาตามแผน															
	1.1) ระดับปริญญาตรี	ร้อยละ	7.00	95	120.21	100	142.12	142.13	81-85	86-90	91-95	96-100	101-105	5	35.00	✓
	1.2) ระดับปริญญาโท-เอก	ร้อยละ	7.00	50	55.48	70	70.34	70.34	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	4	28.00	✓
2	ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่รับเข้าศึกษามีคะแนนสอบคัดเลือกวิชาภาษาอังกฤษ/ภาษาจีน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30	ร้อยละ	7.00	-	-	60	88.98	88.98	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	5	35.00	✓
3	ระยะเวลาที่ประกาศตารางสอนและตารางสอบให้นักศึกษาทราบก่อนการลงทะเบียนเรียนทาง Internet															
	3.1 ภาคการศึกษาปลาย 2558	วัน	7.00	-	-	30	44	44	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	5	35.00	✓
	3.2 ฤดูร้อน 2558	วัน	7.00	-	-	30	24	24	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	3	21.00	×
	3.3 ภาคการศึกษาต้น 2559	วัน	7.00	-	-	30	32	32	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	5	35.00	✓
4	ระยะเวลาที่ประกาศตารางห้องสอบระดับปริญญาตรีก่อนวันดำเนินการจัดสอบ															
	4.1 ภาคการศึกษาต้น 2558															
	-ปลายภาค	วัน	4.00	-	-	15	21	21	12	13	14	15	16	5	20.00	✓
	4.2 ภาคการศึกษาปลาย 2558															
	-กลางภาค	วัน	4.00	-	-	15	21	21	12	13	14	15	16	5	20.00	✓
	-ปลายภาค	วัน	4.00	-	-	15	21	21	12	13	14	15	16	5	20.00	✓
	4.3 ภาคฤดูร้อน 2558	วัน	4.00	-	-	15	14	14	12	13	14	15	16	3	12.00	×
	4.4 ภาคการศึกษาต้น 2559															
-กลางภาค	วัน	4.00	-	-	15	21	21	12	13	14	15	16	5	20.00	✓	

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
ส่วนทะเบียนและประมวลผล

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคู่มือหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
5	ร้อยละของจำนวนหนังสือสำคัญทางการศึกษาที่สามารถให้บริการแก่นักศึกษาได้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่ขอ (ยกเว้นกรณีผู้สำเร็จการศึกษา)	ร้อยละ	13.00	100	100	100	100	100	80-84	85-89	90-94	95-99	100	5	65.00	✓
6	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ	5.00	92	100	100	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
7	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ	5.00	85	100	100	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
8	ร้อยละของการคืนเงินทวงจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	5.00	95	96.97	97	95.09	95.09	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	20.00	×
9	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน															
	9.1 พนักงาน	ระดับ	2.50	4.00	4.24	4.60	4.29	4.29	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	10.00	×
	9.2 นักศึกษา	ระดับ	2.50	4.00	4.55	4.60	4.14	4.14	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	10.00	×
10	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	50	82.15	90	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
รวม			100.00												461.00	

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 92.20 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 13 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 18 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 72.22



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 : ส่วนทะเบียนและประมวลผล

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	21.43	71.43	7.14	0	0	4.14	0.54	ดี
3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน	21.43	71.43	7.14	0	0	4.07	0.73	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	28.57	64.29	7.14	0	0	4.21	0.58	ดี
ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	42.86	50.00	7.14	0	0	4.36	0.63	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	35.72	57.14	7.14	0	0	4.29	0.61	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	21.43	78.57	0	0	0	4.21	0.43	ดี
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	21.43	71.43	7.14	0	0	4.14	0.54	ดี
9. แต่งกายสุภาพ	21.43	71.43	7.14	0	0	4.14	0.54	ดี
10. มีความเต็มใจในการให้บริการ	21.43	71.43	7.14	0	0	4.14	0.54	ดี
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	28.57	64.29	7.14	0	0	4.21	0.58	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	4.21	0.47	ดี
14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	28.57	71.43	0	0	0	4.29	0.47	ดี
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	28.57	71.43	0	0	0	4.29	0.47	ดี

หมายเหตุ : มีการตอบแบบสอบถามจำนวน 13 หน่วยงาน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

ควรจัดระยะเวลาการส่งผลการศึกษาให้สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง เพื่อลดขั้นตอนการทำบันทึกข้อความจากสำนักวิชา (ส่วนทะเบียนควรประสานงานกับส่วนจัดหางานก่อน)

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)