



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน  
ประจำปีการศึกษา 2565

หน่วยงาน กองบริหารทรัพยากร  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก  
วันที่ 8 กันยายน 2566

## 1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กองบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับความประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2565 เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566 โดยใช้เกณฑ์การประเมินจำนวน 7 ตัวบ่งชี้ ตามระบบประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุน ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้พัฒนาขึ้น สำหรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน กำกับ ติดตามตรวจสอบและประเมินผลให้เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนด โดยมีผลการประเมินเป็นไปตามมาตรฐาน 4.42 คะแนน และมีคุณภาพระดับ ดี

ผลการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุนรายรายตัวบ่งชี้ มีผลการประเมินดังนี้

- ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน ผลการประเมิน 4.00 คะแนน
- ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง ผลการประเมิน 4.00 คะแนน
- ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการประเมิน 5.00 คะแนน
- ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ผลการประเมิน 4.00 คะแนน
- ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับกาปฏิบัติงาน ผลการประเมิน 5.00 คะแนน
- ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ผลการประเมิน 5.00 คะแนน
- ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน ผลการประเมิน 3.91 คะแนน

## 2. รายงานคณะผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2565 ลงวันที่ 21 เดือนสิงหาคม พ.ศ.256 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ในวันที่ 8 กันยายน 2566 ดังนี้

- |                   |          |               |
|-------------------|----------|---------------|
| 1) นางสาวสุรีย์พร | ใหญ่สง่า | ประธานกรรมการ |
| 2) ผศ.กานต์ธีรา   | โพธิ์ปาน | กรรมการ       |
| 3) นางสาวโสภณา    | สำราญ    | กรรมการ       |
| 4) นางสาวอาภรณ์   | นากุ     | เลขานุการ     |

### 3. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

- 1) เสริมสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน
- 2) เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
- 3) เพื่อให้ทราบจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม KPIs และยืนยันความมีคุณภาพของการดำเนินงานปัจจุบัน

### 4. วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 8 กันยายน 2566

### 5. สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุม 1 อาคารอำนวยการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก

### 6. ประวัติความเป็นมา

กองบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหลักในการประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการผู้บริหารและบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งยังมุ่งพัฒนาหน่วยงานด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยเน้นความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้ ตลอดจนการมีส่วนร่วมของบุคลากร และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ภารกิจงานกองบริหารทรัพยากร มีภารกิจที่รับผิดชอบ 4 หน่วยงาน ดังนี้

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. งานยุทธศาสตร์และบุคลากร
3. งานคลังและพัสดุ
4. งานบริการ

### ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ

#### ปณิธาน

สนับสนุนงานบริหารมหาวิทยาลัยให้พัฒนา ด้วยการบริหารจัดการที่มีคุณภาพและการบริการด้วยใจ

#### วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย มุ่งมั่นการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

## พันธกิจ

1. ดำเนินการด้านงานสารบรรณ งานเลขานุการผู้บริหาร งานประชาสัมพันธ์และงานบริหารงานทั่วไปให้ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบและรวดเร็วเป็นปัจจุบัน
2. สรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและศักยภาพโดยจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เอื้ออำนวยอย่างเหมาะสม นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ
3. ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ทางการเงินและแผนปฏิบัติการประจำปี บริหารจัดการงบประมาณและติดตามผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าประสงค์ทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับรัฐบาล รวมทั้งบริหารจัดการความเสี่ยง และการควบคุมภายใน
4. ให้บริการทางการเงิน บัญชี และพัสดุ ด้วยความถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรม ตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการจัดหารายได้ของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบ
5. ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในงานด้านบริการ ได้แก่ งานอาคารสถานที่ งานรักษาความปลอดภัยและจราจร งานยานพาหนะ งานสาธารณูปโภค งานเอกสารการพิมพ์ และงานอนุรักษ์พลังงาน

## 7. โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารจัดการ



**ตารางสรุปคะแนนรายตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุน**

ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	หน่วยงาน ประเมินตนเอง	คณะกรรมการ ประเมิน
ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	7 ข้อ (5 คะแนน)	6 ข้อ (4 คะแนน)
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง	ข้อ	5 ข้อ (5 คะแนน)	4 ข้อ (4 คะแนน)
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	ข้อ	5 ข้อ (5 คะแนน)	5 ข้อ (5 คะแนน)
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	ข้อ	7 ข้อ (5คะแนน )	5 ข้อ (4 คะแนน)
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	ร้อยละ 88 (5 คะแนน )	ร้อยละ 88 (5 คะแนน )
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วม กิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	ร้อยละ	100 (5 คะแนน)	100 (5 คะแนน )
ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ร้อยละ	ร้อยละ 78.24 (3.91 คะแนน)	ร้อยละ 78.24 (3.91 คะแนน)
<b>คะแนนเฉลี่ย 7 ตัวบ่งชี้</b>		<b>4.84 คะแนน</b>	<b>4.42 คะแนน</b>
<b>ระดับคุณภาพ</b>		<b>ดีมาก</b>	<b>ดี</b>

**ข้อเสนอแนะภาพรวม**

**จุดแข็ง :**

มีการพัฒนาการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง

**จุดที่ควรพัฒนา :**

1. การรายงานผลการดำเนินงานหลายส่วนยังไม่แสดงความต่อเนื่องของวงจรคุณภาพ (PDCA)
2. การรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ หลายจุดไม่สะท้อนภาพที่ชัดเจนของการดำเนินงาน เนื่องจากขาดรายละเอียดที่จำเป็น

**ข้อเสนอแนะ :**

1. ควรปรับปรุงการเขียนรายงานผลการดำเนินงานให้เห็นความต่อเนื่องของวงจรคุณภาพ
2. ควรเพิ่มรายละเอียดของการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานตามผลการประเมินของปีก่อนหน้าด้วย

## ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

ผลการประเมิน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗						
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗ (ไม่มีการนำผล และข้อเสนอแนะ ของ คณะ กรรมการบริหาร จากปีก่อนหน้ามา ปรับปรุงแผนฯ)

คะแนนที่ได้ = .....4.....คะแนน

### ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารหน่วยงาน (CEO) จากปีก่อนหน้า (ปี 2565) มาใช้ในการทบทวนปรับปรุงแผนฯ ของปีที่ใช้ตรวจ (ปี 2566) ด้วย เพื่อให้เห็นความต่อเนื่องของวงจรคุณภาพในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ (PDCA)
2. ควรเพิ่มเติมตารางสรุปข้อมูลที่จำเป็น เช่น ตารางสรุปยุทธศาสตร์ / กลยุทธ์ / เป้าประสงค์ / ตัวชี้วัด / เป้าหมายประจำปี หรือตารางสรุปผลของแผนปฏิบัติการประจำปี เป็นต้น
3. ควรเพิ่มเติมการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายตัวชี้วัด รวมถึงแนวทาง/มาตรการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่เกิดผลของตัวชี้วัดนั้นยังไม่บรรลุเป้าหมาย เพื่อนำมาปรับปรุงแผนฯ ในปีต่อไป (ปี 2567)
4. ควรใส่รายละเอียดของการดำเนินงานให้ชัดเจน เช่น การติดตามผลติดตามรอบที่ 1 เมื่อวันที่เท่าใด รอบที่ 2 เมื่อวันที่เท่าใด หรือการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารฯ รายงานในการประชุมครั้งที่เท่าใด เมื่อวันที่เท่าใด วาระที่เท่าใด คณะกรรมการฯ มีมติหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เป็นต้น

## ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการประเมิน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗				
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5
✓	✓	✓	✓	✗ (ไม่มีการนำผลและ ข้อเสนอแนะของคณะ กรรมการบริหารจากปี ก่อนหน้ามาปรับปรุง แผนฯ)

คะแนนที่ได้ = .....4.....คะแนน

### ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารฯ ของปีก่อนหน้า (2565) มาใช้ในการทบทวนปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยงที่ชี้ตรวจ (2566) โดยเฉพาะเมื่อเป็นความเสี่ยงที่สืบเนื่องจากปีก่อนหน้า ซึ่งอาจมีหลายมาตรการ/ กิจกรรมควบคุมความเสี่ยงที่ดำเนินการไปแล้วแต่ไม่ได้ผล
2. ควรเพิ่มเติมตารางสรุปผลการดำเนินกิจกรรมควบคุมตามแผนบริหารความเสี่ยง ว่ามีการดำเนินการ มาตรการ / โครงการ / กิจกรรม เมื่อใด ได้ผลอย่างไร ให้ครบถ้วนทุกกิจกรรม
3. ควรแสดงให้เห็นการ “ลดลง” ของความเสี่ยงที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม (เทียบกับปีที่ผ่านๆ มา เนื่องจากเป็นความเสี่ยงที่สืบเนื่องจากปีก่อนหน้า)
4. ควรใส่รายละเอียดของการดำเนินงานให้ชัดเจน เช่น การติดตามผลติดตามรอบที่ 1 เมื่อวันที่เท่าใด รอบที่ 2 เมื่อวันที่เท่าใด หรือการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารฯ รายงานในการประชุมครั้งที่เท่าใด เมื่อวันที่เท่าใด วาระที่เท่าใด คณะกรรมการฯ มีมติหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เป็นต้น

### ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการประเมิน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗				
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5
✓	✓	✓	✓	✓

คะแนนที่ได้ = .....5.....คะแนน

#### ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรเพิ่มเติมรายละเอียดของการจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้ให้เห็นภาพชัดเจน เช่น จัดเก็บในรูปแบบใดบ้าง เผยแพร่ทางช่องทางใดบ้าง เป็นต้น
2. ควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่แนวปฏิบัติ / สื่อ / เอกสาร ที่ได้พัฒนาขึ้นมาให้เข้าสู่ผู้เกี่ยวข้องในวงกว้างมากยิ่งขึ้น หรือเผยแพร่สู่บุคคลทั่วไปที่สนใจ
3. ควรมีการติดตามการนำองค์ความรู้ไปใช้จากผู้ที่มาใช้บริการของหน่วยงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง



#### ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 - 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

ผลการประเมิน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗						
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7
✓	✗ (มีแนวทางการบริหารงานตามแผน แต่ไม่เห็นผลสำเร็จที่ชัดเจนในเชิงพัฒนาของการบริหารฯ)	✓	✓	✓	✓	✗ (ไม่มีแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแผนฯ หรือปรับปรุงการบริหารในปีต่อไปอย่างเป็นรูปธรรม)

คะแนนที่ได้ = .....4.....คะแนน

#### ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรเพิ่มเติมตารางสรุปยุทธศาสตร์ / กลยุทธ์ / เป้าประสงค์ / ตัวชี้วัด และเป้าหมายประจำปี รวมถึงสรุปแผนความต้องการพัฒนาจาก IDP เพื่อให้เห็นภาพรวมของหน่วยงาน และเป้าหมายในปีที่ประเมินได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ควรหาแนวทางเพิ่มเติมสวัสดิการและขวัญกำลังใจของบุคลากรในหน่วยงาน เช่น การส่งเสริมและดูแลสุขภาพของบุคลากร (ตามที่ประเมินความเสี่ยงไว้)
3. ควรเพิ่มเติมตารางสรุปผลจากการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะจากการพัฒนา มาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
4. ควรแสดงแนวทางการกำกับติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากรในหน่วยงาน
5. ควรประเมินผลสำเร็จของแผนการบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากร ตามยุทธศาสตร์ / กลยุทธ์ / เป้าประสงค์ / ตัวชี้วัด และเป้าหมายประจำปี พร้อมทั้งเพิ่มเติมแนวทาง/มาตรการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานยังไม่บรรลุเป้าหมาย

#### ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับ

## การปฏิบัติงาน

### วิธีการคำนวณ :

1. คำนวณร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

$$= \frac{\begin{array}{|c|} \hline 22 \\ \hline 25 \\ \hline \end{array}}{\times 100}$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$= \frac{\begin{array}{|c|} \hline 88 \\ \hline 80 \\ \hline \end{array}}{\times 5}$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = \dots\dots\dots 5 \dots\dots\dots \text{คะแนน}$$

### ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรมีการกำหนดแนวทาง / มาตรการรองรับ กรณีที่บุคลากรได้รับการพัฒนาไม่ครบทุกคน เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะและความก้าวหน้าเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะทำงานในตำแหน่งใด
2. ควรสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และทักษะวิชาชีพ โดยอาจพิจารณาจัดสรรเวลาให้บุคลากรแต่ละราย ได้ศึกษาจากคอร์สเรียนออนไลน์ (ฟรี) ที่หน่วยงานต่าง ๆ นำเสนออยู่มากมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

วิธีการคำนวณ :

1. คำนวณร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ตามสูตร

$$= \frac{\begin{array}{|c|} \hline 25 \\ \hline 25 \\ \hline \end{array}}{\begin{array}{|c|} \hline 25 \\ \hline 25 \\ \hline \end{array}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$= \frac{\begin{array}{|c|} \hline 100 \\ \hline 100 \\ \hline \end{array}}{\begin{array}{|c|} \hline 100 \\ \hline 100 \\ \hline \end{array}} \times 5$$

คะแนนที่ได้ = .....5.....คะแนน

ความเห็นคณะกรรมการ

ไม่มี

### ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ร้อยละของคะแนนประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน กำหนดให้ 100 เท่ากับคะแนนเต็ม 5

1. คำนวณคะแนนจากค่าร้อยละของผลประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน

$$= \frac{78.24}{100} \times 5$$

คะแนนที่ได้ = .....3.91.....คะแนน

#### ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรแสดงวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ ว่ามีการดำเนินการอย่างไร เก็บในช่วงเวลาใด ผู้ให้ข้อมูลคือใครบ้าง
2. ควรให้ความสำคัญกับความคิดเห็นที่ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงไว้ โดยรวบรวมเป็นประเด็น เรียงตามลำดับความสำคัญ พร้อมทั้งกำหนดแนวทาง / มาตรการแก้ไขปรับปรุงตามความเร่งด่วน
3. ควรมีการวิเคราะห์แนวโน้มของความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ (เปรียบเทียบผลประเมิน 3-5 ปีย้อนหลัง) เพื่อกำหนดรายการงานที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ภาพกิจกรรม โครงการตรวจประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2565  
หน่วยงาน กองบริหารทรัพยากร มทร.ล้านนา พิษณุโลก  
วันที่ 8 กันยายน 2565



