



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีงบประมาณ 2559
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

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

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราติศร ประธาน
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีระพงษ์ บึงไกร กรรมการ
3. นางสาวกัญญา หยุ่นตระกูล กรรมการ
4. นางสาวกัลยาณิน อินันท์ กรรมการและเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายใน
ของสำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรอง
การปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐาน
และตัวบ่งชี้คุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพ ต่อหัวหน้า
สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป

..... มัชฌิมา นราติศร ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราติศร)

.....  กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีระพงษ์ บึงไกร)

.....  กรรมการ

(นางสาวกัญญา หยุ่นตระกูล)

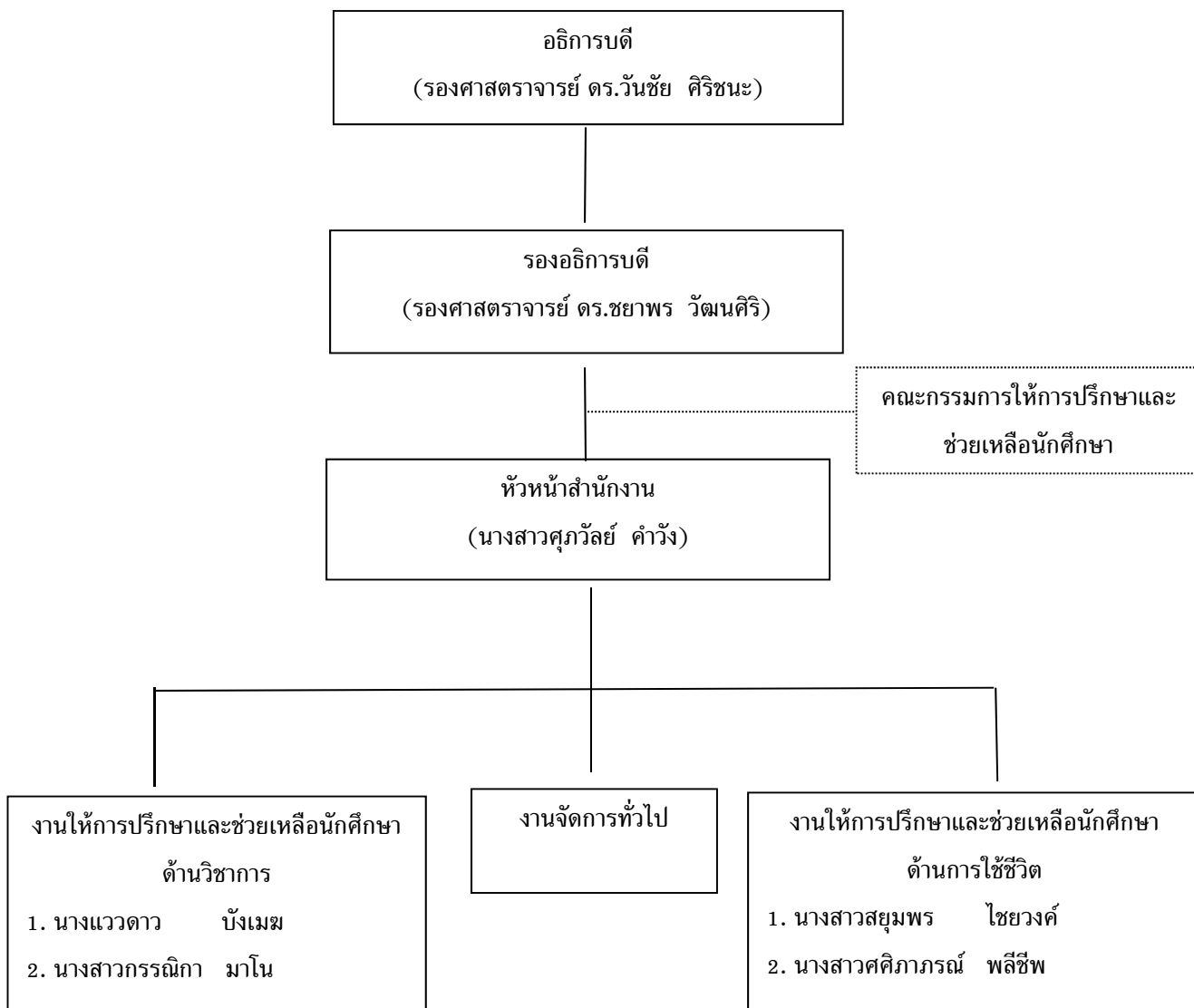
.....  กรรมการและเลขานุการ

(นางสาวกัลยาณิน อินันท์)

ส่วนที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา (ตุลาคม 2558-กันยายน 2559)



2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

1. วางแผนการให้การปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาด้านวิชาการและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย
2. ติดตามและประเมินผลการให้การปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา
3. ให้การปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาด้านวิชาการและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย
4. จัดกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนเพื่อพัฒนาด้านวิชาการและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยให้กับนักศึกษา
5. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือนักศึกษา เช่น สำนักวิชา ส่วนทะเบียนและประมวลผล ส่วนพัฒนานักศึกษา หน่วยสร้างเสริมสุขภาพ (สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์) ฯลฯ
6. งานบริหารจัดการทั่วไปและการประกันคุณภาพ ได้แก่ งานสารบรรณ งานแผนและงบประมาณ งานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน การจัดการความรู้ (KM) ระบบบริหารจัดการความเสี่ยง กิจกรรม 5 ส ภายในหน่วยงาน งานพัสดุ-ครุภัณฑ์

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา

วันศุกร์ที่ 30 กันยายน 2559

สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน ทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและ แผนปฏิบัติการประจำปี ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการ ดำเนินงาน ตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่ หน่วยปฏิบัติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคำรับรอง การปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|---|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัทธมา นราดิศร | ประธาน |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีระพงษ์ บึงไกร | กรรมการ |
| 3. นางสาวกัญญา หยุ่นตระกูล | กรรมการ |
| 4. นางสาวกัลยาณิน อินันท์ | กรรมการและเลขานุการ |

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในของสำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนด ตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยายสรุปจากหัวหน้าหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมิน คำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อไป

สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	ระดับความสบายใจและการมองเห็นแนวทางการแก้ไขปัญหาของนักศึกษาหลังจากที่ได้รับการปรึกษาและช่วยเหลือ	ระดับ 4.00	ระดับ 4.08	4
2	ระดับความสามารถของนักศึกษาและบุคลากรที่ได้รับความรู้ในการให้การปรึกษาได้นำไปใช้กับตนเองและผู้อื่น	ระดับ 4.00	ระดับ 4.65	5
3	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาด้านวิชาการและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย	ระดับ 4.00	ระดับ 4.31	4
4	ระดับความสามารถในการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาด้านวิชาการและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย	ระดับ 4.00	ระดับ 4.28	4
5	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์	ระดับ 4.50	ระดับ 4.13	4
6	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100	5
7	ร้อยละของการคืนเงินทอรองจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100	5
8	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน			
	8.1 พนักงาน	ระดับ 4.00	ระดับ 4.00	4
	8.2 นักศึกษา	ระดับ 4.50	ระดับ 4.17	4
9	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100	5

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 86.00

คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 8 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 10 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 80.00

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1. การเขียนตัวบ่งชี้ควรเขียนให้สื่อ เช่น ความพึงพอใจจากการได้รับบริการ และเรียงลำดับเป็นข้อ ๆ
2. การประเมินกิจกรรมควรมีการประเมิน ทั้งก่อนจัดและหลังจัดกิจกรรม
3. ในการจัดกิจกรรมถ้ามีการติดตามตัวอย่างนักศึกษากลุ่มใดควรเป็นกลุ่มนั้นตลอดกิจกรรม
4. ความพึงพอใจของกิจกรรมในรายงานการประเมินตนเอง เป็นการนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมารวมกัน ทำให้มองไม่เห็นว่าการจัดกิจกรรมใดมากหรือน้อย ควรทำแบบประเมินการจัดกิจกรรมที่เป็นฟอร์มภาพรวม โดยนำหัวข้อทุกกิจกรรมที่จัดให้นักศึกษาประเมินว่ามีความพึงพอใจต่อแต่ละกิจกรรมมากน้อยเพียงใด

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา



ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคุณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
1	ระดับความสบายใจและการมองเห็นแนวทางการแก้ไขปัญหาของนักศึกษาหลังจากที่ได้รับการปรึกษาและช่วยเหลือ	ระดับ	20.00	-	-	4.00	4.08	4.08	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	80.00	✓
2	ระดับความสามารถของนักศึกษาและบุคลากรที่ได้รับความรู้ในการให้การปรึกษาได้นำไปใช้กับตนเองและผู้อื่น	ระดับ	15.00	-	-	4.00	4.65	4.65	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	5	75.00	✓
3	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาด้านวิชาการและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย	ระดับ	15.00	3.51-4.50	4.28	4.00	4.31	4.31	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	60.00	✓
4	ระดับความสามารถในการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาด้านวิชาการและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย	ระดับ	15.00	-	-	4.00	4.28	4.28	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	60.00	✓
5	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์	ระดับ	15.00	3.51-4.50	4.50	4.50	4.13	4.13	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	60.00	✗
6	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ	5.00	90	100	90	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
7	ร้อยละของการคืนเงินทตรงจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	5.00	80	100	90	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
8	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน															
	8.1 พนักงาน	ระดับ	2.50	3.51-4.50	4.00	4.00	4.00	4.00	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	10.00	✓
	8.2 นักศึกษา	ระดับ	2.50	3.51-4.50	4.64	4.50	4.17	4.17	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	10.00	✗
9	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	90	100	90	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
รวม			100.00												430.00	

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 86.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 8 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 10 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 80.00



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 : สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
ด้านที่ 1 การให้บริการ								
1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด)	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
2. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้รับบริการ	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
9. แต่งกายสุภาพ	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
10. มีความเต็มใจในการให้บริการ	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ								
12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
13. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี

หมายเหตุ : มีการประเมินจากหน่วยงานทั้งสิ้น 2 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)