รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ประจำปีงบประมาณ 2559

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน (ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ตามคำสั่งที่ 1781/2559 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2559 มีรายนามคณะกรรมการ ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา อุปโยคิน	ประธาน
2. อาจารย์ ดร.ต่อพันธ์ ทันดร	กรรมการ
3. นายชัยพงศ์ แกล้วกล้า	กรรมการ
4. นางสาววรรณภา เนตรสุวรรณ	กรรมการและเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพต่อผู้อำนวยการศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป

..... ประธาน

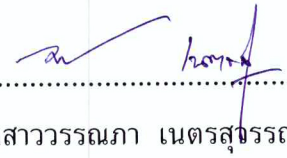
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา อุปโยคิน)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ต่อพันธ์ ทันดร)

..... กรรมการ

(นายชัยพงศ์ แกล้วกล้า)



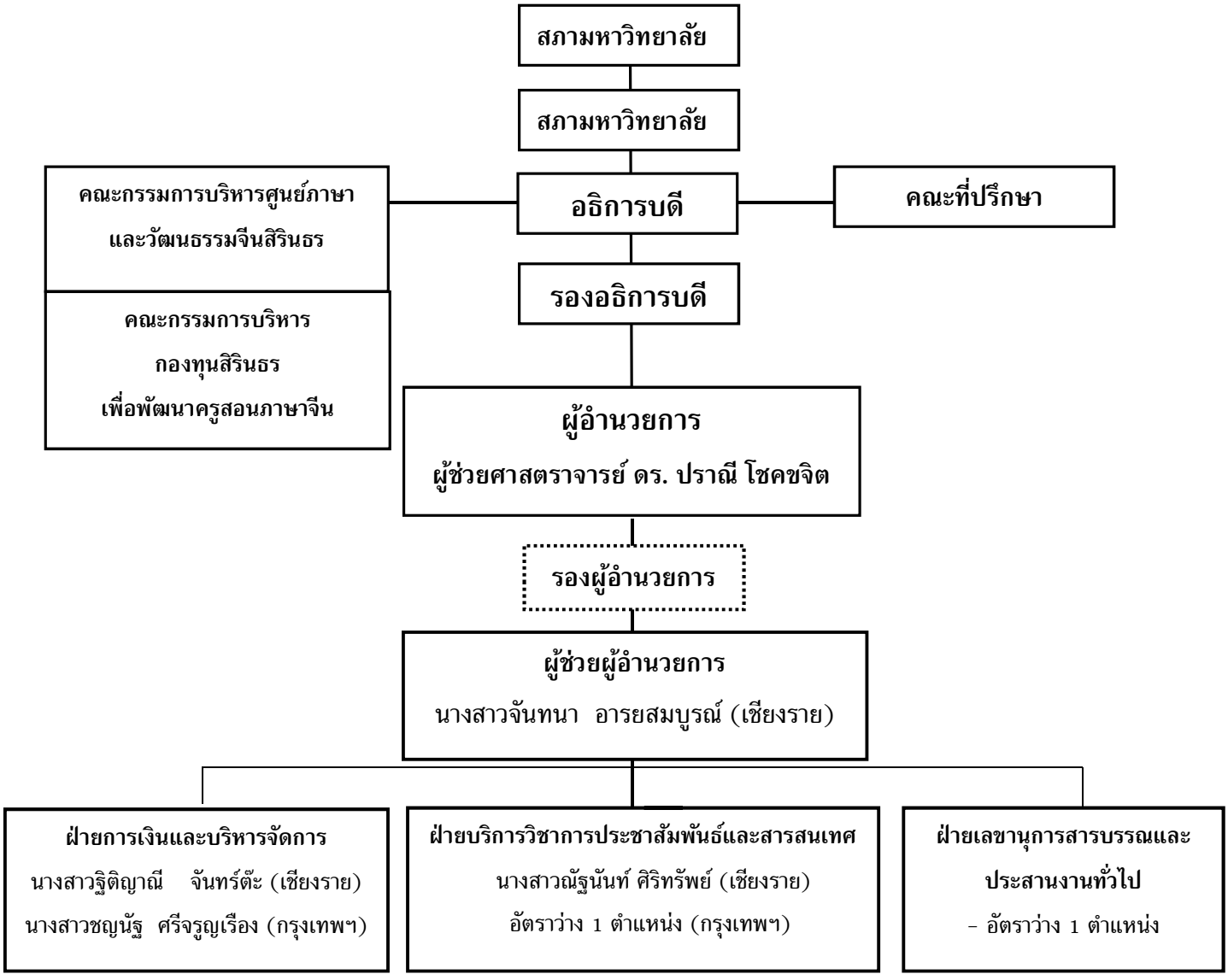
..... กรรมการและเลขานุการ

(นางสาววรรณภา เนตรสุวรรณ)

ส่วนที่ 1
ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

****

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา



หมายเหตุ

1. *รองผู้อำนวยการอยู่ระหว่างการดำเนินการสรรหาบุคคลที่เหมาะสม
2. กรอบอัตราศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร ณ ปีงบประมาณ 2558
   -ตำแหน่งผู้อำนวยการ 1 ตำแหน่ง
   -ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการ 1 ตำแหน่ง
   -ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหาร 3 ตำแหน่ง
   -ตำแหน่งพนักงานธุรการ 1 ตำแหน่ง

2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธรเป็นศูนย์ที่จัดตั้งขึ้นด้วยความร่วมมือระหว่างรัฐบาลประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยรัฐบาลประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ตั้งใจที่จะจัดสร้างศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร เพื่อเป็นที่ระลึกในโอกาสครบรอบ 100 ปี แห่งวันพระราชสมภพสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี และให้เป็นเครื่องหมายแห่งไมตรีจิตมิตรภาพระหว่างประชาชนของประเทศทั้งสอง ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธรจึงได้กำหนดภารกิจที่จะต้องปฏิบัติ ดังนี้

1.1 เป็นศูนย์กลางของประเทศไทยในการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาจีนให้มีมาตรฐาน

1.2 เป็นสถาบันพัฒนาครูสอนภาษาจีน

1.3 เป็นศูนย์ทดสอบความรู้ภาษาจีน

1.4 จัดการสัมมนาทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับจีนหรือความสัมพันธ์ไทย-จีน

1.5 เสริมสร้างความเข้าใจทางศิลปวัฒนธรรมของประเทศไทยและประเทศจีน

1.6 เสริมสร้างมิตรภาพและความสัมพันธ์ไทย-จีน

1.7 จัดการอบรมความรู้ภาษาจีนให้กับผู้สนใจทั้งในประเทศไทย และประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร

วันพฤหัสบดีที่ 29 กันยายน 2559

****

ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติในปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน (ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร) จำนวน 4 คน ดังรายนามต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา อุปโยคิน	ประธาน
2. อาจารย์ ดร.ต่อพันธ์ ทันดร	กรรมการ
3. นายชัยพงศ์ แกล้วกล้า	กรรมการ
4. นางสาววรรณภา เนตรสุวรรณ	กรรมการและเลขานุการ

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบ ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยายสรุปจากหัวหน้าหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกันเพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อไป

ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	ร้อยละของผู้เข้าร่วมบริการวิชาการในแต่ละกิจกรรมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด			
	1.1 กิจกรรมด้านการอบรมสัมมนา	90	86.85	3
	1.2 กิจกรรมด้านการทดสอบ	90	95.82	4
	1.3 กิจกรรมด้านการเผยแพร่วัฒนธรรม	90	96.67	4
	1.4 กิจกรรมด้านครูสอนภาษาจีน	90	100	5
2	จำนวนโครงการบริการวิชาการ	50	54	4
3	รายรับจากการให้บริการวิชาการ (รายได้เหนือรายจ่าย)			
	3.1 กิจกรรมด้านการอบรมสัมมนา	300,000	86,058	0
	3.2 กิจกรรมด้านการทดสอบ	900,000	1,370,377.98	5
	3.3 กิจกรรมด้านครูสอนภาษาจีน	50,000	17,905.65	0
4	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ			
	4.1 กิจกรรมด้านการอบรมสัมมนา	4.50	4.28	4
	4.2 กิจกรรมด้านการทดสอบ	4.50	N/A	N/A
	4.3 กิจกรรมด้านการเผยแพร่วัฒนธรรม	4.50	4.22	4
	4.4 กิจกรรมด้านครูสอนภาษาจีน	4.50	4.51	5
5	จำนวนครั้งของการทดสอบภาษาจีน	8	11	5
6	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	60	100	5

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
7	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	60	N/A	N/A
8	ร้อยละของการคืนเงินทดรองจ่ายตามกำหนดเวลา	60	60.38	1
9	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน			
	9.1 พนักงาน	4.00	4.33	4
	9.2 นักศึกษา	4.00	0	0
10	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	20	65	1

หมายเหตุ : ผลประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานในภาพรวมจะไม่นำตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กิจกรรมด้านการทดสอบ และตัวบ่งชี้ที่ 7 ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด มาคำนวณ

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 เท่ากับ 69.72 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 11 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 17 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 64.71

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร

****

1. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1. ควรมีการวางแผนการจัดกิจกรรมล่วงหน้าในแต่ละปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรม
2. รายรับจากการให้บริการวิชาการกิจกรรมด้านการอบรมสัมมนา ควรนำเงินที่ได้รับการสนับสนุนจาก HANBAN นำมารวมกับงบประมาณของหน่วยงาน เพื่อเป็นภาพรวมของการดำเนินการ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการประเมินการจัดโครงการ/กิจกรรม ควรมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ให้รับทราบการแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจและการเก็บคืน อย่างชัดเจน รวมถึงการรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาประมวลผลอย่างถูกต้องตามหลักการ และเพื่อนำผลกลับมาพิจารณาคุณภาพการดำเนินงานต่อไป
4. การกำหนดเป้าหมายความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ควรตั้งค่าเป้าหมายในระดับที่เหมาะสม
5. การรายงานข้อมูลใน SAR ของหน่วยงาน ควรรายงานข้อมูลจำนวนโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด และระบุจำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และจำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ กรณีโครงการ/กิจกรรม ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ นั้น ควรหมายเหตุกำหนดการคาดว่าจะแล้วเสร็จเมื่อไหร่ด้วย

2. ความสอดคล้องของภารกิจกับคำรับรองการปฏิบัติงาน

1. ตัวบ่งชี้ในคำรับรองการปฏิบัติงาน ยังไม่สื่อความหมายที่ชัดเจน เช่น ร้อยละผู้เข้าร่วมโครงการ
2. ความเห็นและข้อเสนอแนะ จากผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ควรนำมาพิจารณาหาแนวทางในการปรับปรุง หรือพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการต่อไป
3. การกำหนดค่าเป้าหมายให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงาน

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การวิเคราะห์หน่วยงาน ภารกิจ/ภาระงาน การวิเคราะห์ความเหมาะสมของอัตรากำลัง และเน้นการวิเคราะห์ SWOT พร้อมทั้ง การดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอย่างยิ่ง

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร

****

ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคูณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
1	ร้อยละของผู้เข้าร่วมบริการวิชาการในแต่ละกิจกรรมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด															
	1.1 กิจกรรมด้านการอบรมสัมมนา	ร้อยละ	2.50	90	100	90	86.85	86.85	60-69	70-79	80-89	90-99	100	3	7.50	×
	1.2 กิจกรรมด้านการทดสอบ	ร้อยละ	2.50	90	100	90	95.82	95.82	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	10.00	✓
	1.3 กิจกรรมด้านการเผยแพร่วัฒนธรรม	ร้อยละ	2.50	70	100	90	96.67	96.67	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	10.00	✓
	1.4 กิจกรรมด้านครูสอนภาษาจีน	ร้อยละ	2.50	90	100	90	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	12.50	✓
2	จำนวนโครงการบริการวิชาการ	โครงการ	20.00	40	57	50	54	54	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	4	80.00	✓
3	รายรับจากการให้บริการวิชาการ (รายได้เหนือรายจ่าย)															
	3.1 กิจกรรมด้านการอบรมสัมมนา	บาท	5.00	600,000	357,000	300,000	86,058	86,058	100,000-150,000	150,001-200,000	200,001-250,000	250,001-300,000	300,001-350,000	0	0	×
	3.2 กิจกรรมด้านการทดสอบ	บาท	5.00	350,000	906,750	900,000	1,370,377.98	1,370,377.98	700,000-750,000	750,001-800,000	800,001-850,000	850,001-900,000	900,001-950,000	5	25.00	✓
	3.3 กิจกรรมด้านครูสอนภาษาจีน	บาท	5.00	150,000	78,500	50,000	17,905.65	17,905.65	30,000-35,000	35,001-40,000	40,001-45,000	45,001-50,000	50,001-55,000	0	0	×
4	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ															
	4.1 กิจกรรมด้านการอบรมสัมมนา	ระดับ	2.50	4.50	5.00	4.50	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	10.00	×
	4.2 กิจกรรมด้านการทดสอบ	ระดับ	2.50	4.50	5.00	4.50	4.50	N/A	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	N/A	N/A	N/A
	4.3 กิจกรรมด้านการเผยแพร่วัฒนธรรม	ระดับ	2.50	4.50	4.50	4.50	4.22	4.22	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	10.00	×
	4.4 กิจกรรมด้านครูสอนภาษาจีน	ระดับ	2.50	4.50	5.00	4.50	4.51	4.51	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	5	12.50	✓
5	จำนวนครั้งของการทดสอบภาษาจีน	ครั้ง	20.00	4	4	8	11	11	2	4	6	8	10	5	100.00	✓

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคูณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
6	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ	5.00	60	60	60	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
7	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ	5.00	80	N/A	60	N/A	N/A	60-69	70-79	80-89	90-99	100	N/A	N/A	N/A
8	ร้อยละของการคืนเงินทดรองจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	5.00	70	54.84	60	60.38	60.38	60-69	70-79	80-89	90-99	100	1	5.00	✓
9	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน															
	9.1 พนักงาน	ระดับ	2.50	3.50	4.50	4.00	4.33	4.33	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	4.00	4.00	0	0	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	0	0	×
10	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	30	30	20	65	65	60-69	70-79	80-89	90-99	100	1	5.00	✓
	รวม		**100.00**												**322.50**	

หมายเหตุ : ผลประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานในภาพรวมจะไม่นำตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ กิจกรรมด้านการทดสอบ ตัวบ่งชี้ที่ 7 ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด มาคำนวณ

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 เท่ากับ 69.72 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 11 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 17 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 64.71

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 : ศูนย์ภาษาและวัฒนธรรมจีนสิรินธร

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
ด้านที่ 1 การให้บริการ								
1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด)	33.34	33.33	33.33	0	0	4.00	1.00	ดี
2. ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ของผู้รับบริการ	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	ดี
3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	ดี
ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	ดี
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	ดี
9. แต่งกายสุภาพ	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	ดี
10. มีความเต็มใจในการให้บริการ	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	ดี
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	33.34	33.33	33.33	0	0	4.00	1.00	ดี
ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ								
12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ	33.34	33.33	33.33	0	0	4.00	1.00	ดี
13. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	ดี
14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	ดี
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	ดี

หมายเหตุ : มีการประเมินจากหน่วยงานทั้งสิ้น 4 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)