



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีงบประมาณ 2558
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



ระดับศูนย์

ศูนย์บริการวิชาการ



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ศูนย์บริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับศูนย์/หน่วยงานสนับสนุน (ศูนย์บริการวิชาการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตามคำสั่งที่ 1898 /2558 ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2558 มีรายนามคณะกรรมการ ดังนี้

- | | |
|--|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราติศร | ประธาน |
| 2. อาจารย์เบญจมาภรณ์ สุทณะ | กรรมการ |
| 3. นายชัยพงศ์ แก้วกล้า | กรรมการ |
| 4. นางสาวลินราพร ภิระบัน | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์บริการวิชาการ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาต่อผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป

..... มัชฌิมา นราติศร ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราติศร)

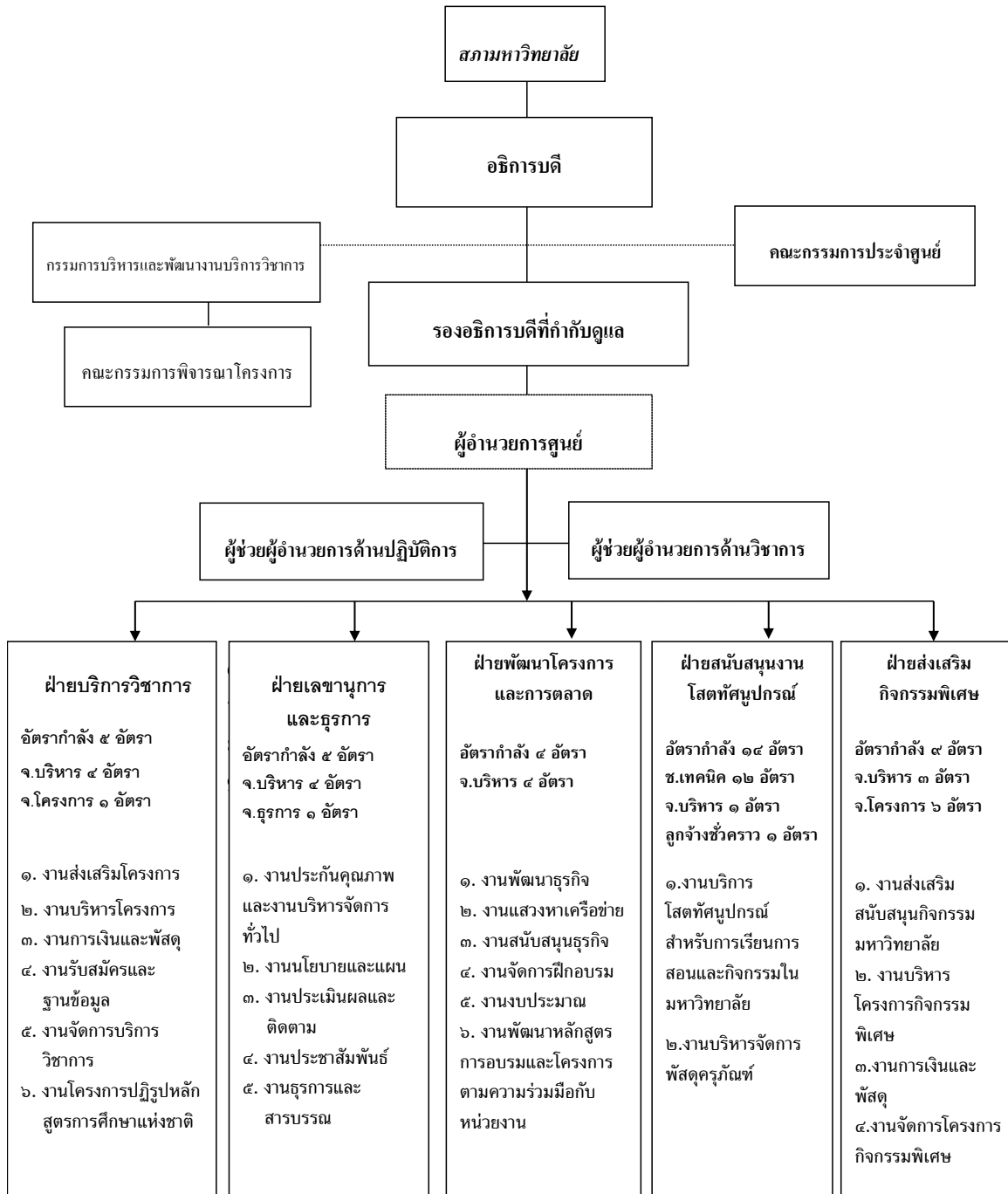
..... เบญจมาภรณ์ สุทณะ กรรมการ
(อาจารย์เบญจมาภรณ์ สุทณะ)

..... ชัยพงศ์ กรรมการ
(นายชัยพงศ์ แก้วกล้า)

..... ลินราพร กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวลินราพร ภิระบัน)

ส่วนที่ 1
ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา



ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

ศูนย์บริการวิชาการ มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและประสานงาน อำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การแสวงหาความร่วมมือ กับหน่วยงานภายนอกต่างๆ การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ การฝึกอบรม สัมมนา อภิปราย บรรยาย ประชุมเชิงปฏิบัติการ การสอนหลักสูตรพิเศษ การวิเคราะห์การตรวจสอบ การทดสอบ การสอบเทียบ การแปล การประเมินผล การให้บริการเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ การให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะ หรือการให้บริการข้อมูล และการให้บริการลักษณะอื่น ๆ การจัดกิจกรรมบริการวิชาการที่เหมาะสม และ สอดคล้องกับความต้องการทางวิชาการ เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการและประสานงานของ หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย รวมทั้งให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามระเบียบต่างๆ ให้ถูกต้อง

ศูนย์บริการวิชาการ

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558

ศูนย์บริการวิชาการ

วันศุกร์ที่ 6 พฤศจิกายน 2558

ศูนย์บริการวิชาการได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคำรับรองการปฏิบัติ จำนวน 4 คน ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|--|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราติศร | ประธาน |
| 2. อาจารย์เบญจมาภรณ์ สุทณะ | กรรมการ |
| 3. นายชัยพงศ์ แก้วกล้า | กรรมการ |
| 4. นางสาวลินราพร ภิระบัน | กรรมการและเลขานุการ |

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์บริการวิชาการ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยายสรุปจากหัวหน้าหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน คศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ต่อไป

ศูนย์บริการวิชาการ

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	โครงการบริการวิชาการตามประกาศร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการจนสิ้นสุดปีงบประมาณ	20 โครงการ	24 โครงการ	5.00
2	รายได้สุทธิของโครงการบริการวิชาการตามประกาศร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยประเภทเก็บค่าลงทะเบียน	600,000 บาท	812,033.68 บาท	5.00
3	สัดส่วนโครงการบริการวิชาการที่ได้ดำเนินการและมีผู้เข้าร่วมเกิน 80% จากจำนวนโครงการที่ตั้งไว้	ร้อยละ 80	ร้อยละ 91.67	5.00
4	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการตามประกาศโครงการบริการวิชาการประจำปี	4.00	4.45	4.00
5	การให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก	15 กิจกรรม	19 กิจกรรม	5.00
6	รายได้สุทธิจากการให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก	2,000,000 บาท	3,906,316.55 บาท	5.00
7	กิจกรรมพิเศษที่ศูนย์บริการวิชาการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย	50 กิจกรรม	114 กิจกรรม	5.00
8	สัดส่วนกิจกรรมพิเศษที่ได้ดำเนินการและมีผู้เข้าร่วมเกิน 80% ของกิจกรรมที่ตั้งเป้าไว้	ร้อยละ 80	ร้อยละ 68.87	1.77
9	สัดส่วนกิจกรรมงานบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ที่ดำเนินการแล้วเสร็จในงานโสตฯ	ร้อยละ 90	ร้อยละ 90.93	4.19
10	จำนวนห้องเรียนในระบบบริการการศึกษามีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ พร้อมใช้งาน (ได้แก่ LCD, จอรับภาพ, เครื่องเสียง, ไมค์)	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100	5.00
11	การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ 80	ร้อยละ 100	5.00
12	การดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ 80	ร้อยละ 91.18	4.56
13	การคืนเงินทรองจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ 50	ร้อยละ 45.54	3.11

ศูนย์บริการวิชาการ

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
14	ความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน			
	14.1 พนักงาน	4.00	4.30	4.00
	14.2 นักศึกษา (ถ้ามี)			
15	บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ 80	ร้อยละ 100	5.00

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เท่ากับ 90.34

คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 13 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 15 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 86.67

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ศูนย์บริการวิชาการ

1. ปรับแก้รูปแบบการใส่ข้อมูลในตารางเกณฑ์การประเมิน ค่าเป้าหมาย และผลการดำเนินการ
2. การเขียนผลการดำเนินงาน ควรอธิบายรายละเอียดให้ทราบถึงกระบวนการทำงานให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
3. ตัวบ่งชี้ที่ 8 สัดส่วนกิจกรรมพิเศษที่ได้ดำเนินการและมีผู้เข้าร่วมเกิน 80% ของกิจกรรมที่ตั้งเป้าไว้ ได้ผลการประเมินน้อย เนื่องจากเป็นโครงการเดิม กลุ่มเป้าหมายเดิม ทำให้มีผู้เข้าร่วมน้อย
4. ตัวบ่งชี้ที่ 13 การคืนเงินทดรองจ่ายตามกำหนดเวลา เนื่องจากมีหลายสำนักวิชา และการนำระบบ ERP มาใช้ ทำให้เกิดปัญหาในการกรอกข้อมูลผิดพลาด และผิดประเภท ทำให้กระทบต่อระยะเวลาในการคืนเงินทดรองจ่าย
5. ตัวบ่งชี้ที่ 15 บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก มีการจัดประชุมนอกสถานที่ และเชิญวิทยากรไปให้ความรู้ มีการแบ่งกลุ่มย่อย ๆ ตามภาระงาน

ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
ศูนย์บริการวิชาการ

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคุณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2557 (เป้าหมาย)	2557 (ผล)	2558 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
1	โครงการบริการวิชาการตามประกาศร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการจนสิ้นสุดปีงบประมาณ	โครงการ	5.00	25	32	20	24	24	14	16	18	20	22	5	25	✓
2	รายได้สุทธิของโครงการบริการวิชาการตามประกาศร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยประเภทเก็บค่าลงทะเบียน	บาท	5.00	500,000	1,468,596	600,000	812,033.68	812,033.68	450,000	500,000	550,000	600,000	650,000	5	25	✓
3	สัดส่วนโครงการบริการวิชาการที่ได้ดำเนินการและมีผู้เข้าร่วมเกิน 80% จากจำนวนโครงการที่ตั้งไว้	ร้อยละ	5.00	80	87.50	80	91.67	91.67	65	70	75	80	85	5	25	✓
4	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการตามประกาศโครงการบริการวิชาการประจำปี	ระดับ	5.00	4.00	4.34	4.00	4.44	4.45	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	20	✓
5	การให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก	กิจกรรม	10.00	25	27	15	19	19	9	11	13	15	17	5	50	✓
6	รายได้สุทธิจากการให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก	บาท	10.00	1,000,000	5,159,740	2,000,000	3,906,316.55	3,906,316.55	1,400,000	1,600,000	1,800,000	2,000,000	2,200,000	5	50	✓
7	กิจกรรมพิเศษที่ศูนย์บริการวิชาการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย	กิจกรรม	10.00	20	91	50	114	114.00	35	40	45	50	55	5	50	✓
8	สัดส่วนกิจกรรมพิเศษที่ได้ดำเนินการและมีผู้เข้าเข้าร่วมเกิน 80% ของกิจกรรมที่ตั้งเป้าไว้	ร้อยละ	5.00	-	-	80	68.87	68.87	65	70	75	80	85	1.77	8.85	×
9	สัดส่วนกิจกรรมงานบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ที่ดำเนินการแล้วเสร็จในงานโสตฯ	ร้อยละ	10.00	-	-	90	90.93	90.93	75	80	85	90	95	4.19	41.90	✓

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
ศูนย์บริการวิชาการ

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคุณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2557 (เป้าหมาย)	2557 (ผล)	2558 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
10	จำนวนห้องเรียนในระบบบริการ การศึกษามีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ พร้อมใช้งาน (ได้แก่ LCD, จอรับภาพ, เครื่องเสียง, ไมค์)	ร้อยละ	5.00	-	-	90	100	100	75	80	85	90	95	5	25	✓
11	การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ	5.00	80	100	80	100	100	20	40	60	80	100	5	25	✓
12	การดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ	5.00	80	75	80	91.18	91.18	50	60	70	80	100	4.56	22.80	✓
13	การคืนเงินตรงจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	5.00	40	57	50	45.54	45.54	35	40	45	50	55	3.11	15.55	✗
14	ความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน															
	14.1 พนักงาน	ระดับ	5.00	4.00	4.16	4.00	ส่วนกลาง	4.30	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4.00	20.00	✓
	14.2 นักศึกษา (ถ้ามี)	ระดับ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	80.00	100.00	80.00	100.00	100.00	20	40	60	80	100	5	25.00	✓
	รวม		95.00												429.10	

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เท่ากับ 90.34 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน
บรรลุเป้าหมายจำนวน 13 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 15 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 86.67



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 : ศูนย์บริการวิชาการ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
ด้านที่ 1 การให้บริการ								
1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด)	30.00	65.00	5.00	0	0	4.25	0.55	ดี
2. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้รับบริการ	20.00	75.00	5.00	0	0	4.15	0.49	ดี
3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน	30.00	60.00	10.00	0	0	4.20	0.62	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	25.00	70.00	5.00	0	0	4.20	0.52	ดี
ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	25.00	65.00	10.00	0	0	4.15	0.59	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	35.00	55.00	10.00	0	0	4.25	0.64	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	55.00	40.00	5.00	0	0	4.50	0.61	ดี
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	50.00	40.00	10.00	0	0	4.40	0.68	ดี
9. แต่งกายสุภาพ	40.00	55.00	5.00	0	0	4.35	0.59	ดี
10. มีความเต็มใจในการให้บริการ	45.00	50.00	5.00	0	0	4.40	0.60	ดี
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	45.00	50.00	5.00	0	0	4.40	0.60	ดี
ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ								
12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ	35.00	60.00	5.00	0	0	4.30	0.57	ดี
13. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	40.00	55.00	5.00	0	0	4.35	0.59	ดี
14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	45.00	50.00	5.00	0	0	4.40	0.60	ดี
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	35.00	60.00	5.00	0	0	4.30	0.57	ดี

หมายเหตุ : มีการประเมินจากหน่วยงานทั้งสิ้น 15 หน่วยงาน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

ควรสร้างแบบประเมินการบริการวิชาการให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ระดับ 0.00 - 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ระดับ 1.51 - 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุง

ระดับ 2.51 - 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับพอใช้

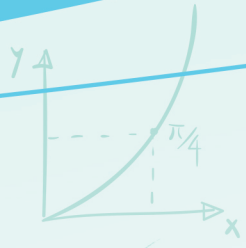
ระดับ 3.51 - 4.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดี

ระดับ 4.51 - 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดีมาก

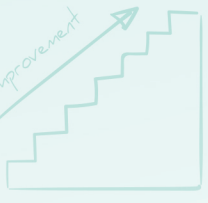
(อ้างอิงคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)



- respectar
- adaptar el, sea do
- asumir tempo
- momento of labore



Starting Point
 Objectives
 Resources
 Workflow
 Results



$\sqrt{3892}$

	X	Y
A		
B		
C		
D		
E		
F		



\$

Results

€



O.K.



OK

35
-12
23

- Llamen a los clientes
- de nuevo, cuando
- adaptarse a los cambios
- asumir el tiempo
- momento of labore