



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีงบประมาณ 2559
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ


สำนักงานส่งเสริมและพัฒนานิชาการ
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559


รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
สำนักงานส่งเสริมและพัฒนานิชาการ
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559


มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
หน่วยงานสนับสนุน (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนานิชาการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ตามคำสั่ง
ที่ 1781/2559 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2559 มีรายนามคณะกรรมการ ดังนี้

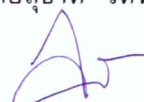
- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์กัลณกา สาธิตธาดา | ประธาน |
| 2. อาจารย์ฉัตรกฤษ รื่นจิตต์ | กรรมการ |
| 3. นายสุชาติ รัตนโรม | กรรมการ |
| 4. นางสาวลินราพร ภิระบัน | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายใน
ของสำนักงานส่งเสริมและพัฒนานิชาการ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรอง
การปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐาน
และตัวบ่งชี้คุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพต่อหัวหน้า
สำนักงานส่งเสริมและพัฒนานิชาการ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์กัลณกา สาธิตธาดา)


..... กรรมการ
(อาจารย์ฉัตรกฤษ รื่นจิตต์)


..... กรรมการ
(นายสุชาติ รัตนโรม)


..... กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวลินราพร ภิระบัน)

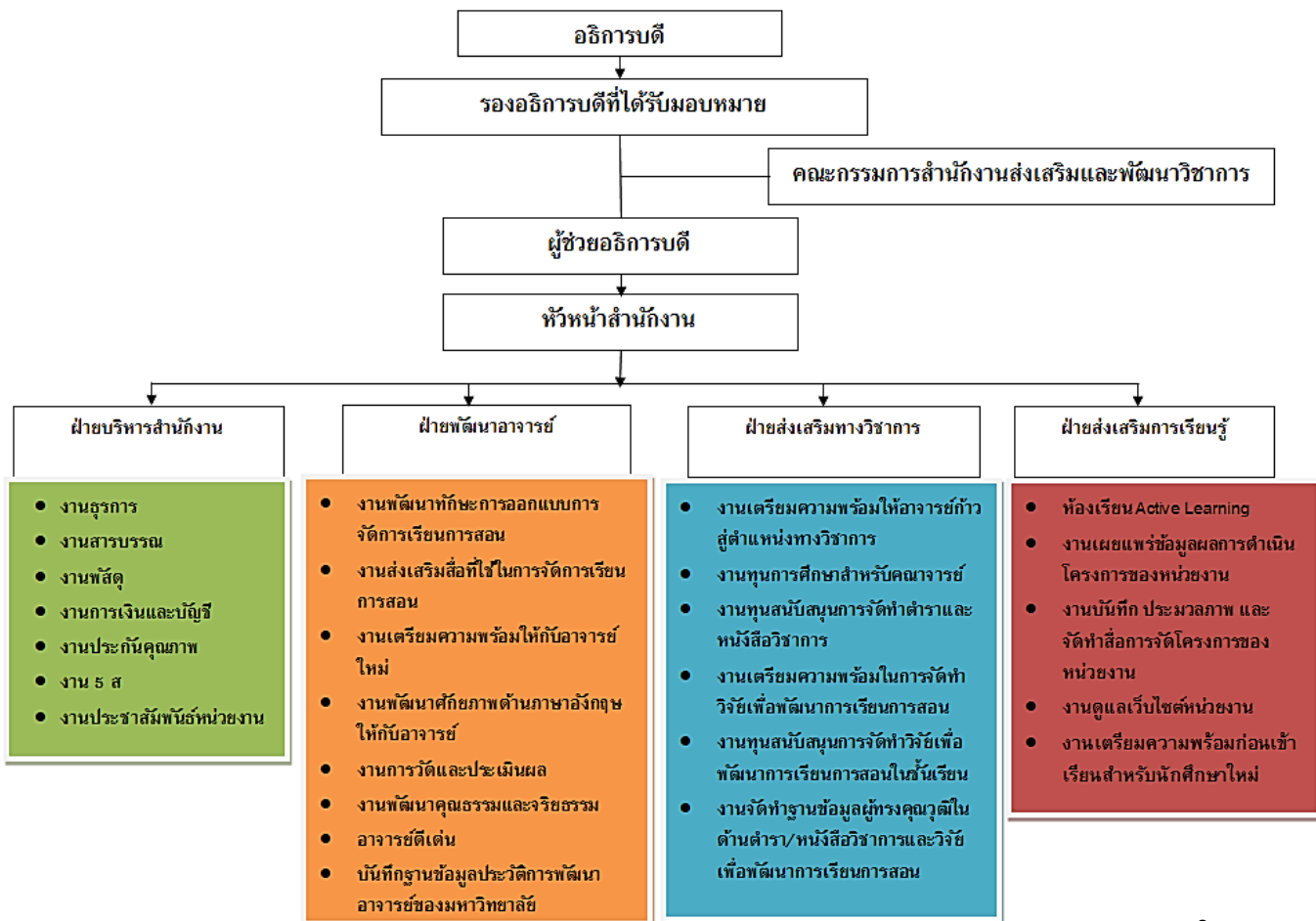
ส่วนที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา

การจัดการเรียนการสอนเป็นหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัย และ “อาจารย์” เป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงจึงจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมและพัฒนางานวิชาการขึ้น เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์ให้มีศักยภาพในการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านเทคนิคการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ หลักการวัดและประเมินผลการศึกษาที่มีมาตรฐาน การพัฒนางานวิจัยด้านพัฒนาการเรียนการสอน การใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการเรียนการสอน การสร้างสื่อการเรียนรู้ต่างๆ ผ่านการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ สำนักงานส่งเสริมและพัฒนางานวิชาการยังมุ่งมั่นในการเสริมสร้างให้มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อีกด้วย

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนางานวิชาการเป็นสำนักงานวิชาการที่มีการบังคับบัญชาและการแบ่งโครงสร้างดังนี้



2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

2.1 ฝ่ายบริหารสำนักงาน

- 1) วางแผนและดำเนินงานด้านงานสารบรรณ งานธุรการ งานจัดซื้อ/จัดจ้าง งานพัสดุ และงานบริการต่าง ๆ
- 2) ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและสนับสนุนฝ่ายต่าง ๆ ในหน่วยงาน
- 3) จัดเก็บข้อมูล หลักฐานและจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน รวมทั้งบันทึกข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลจัดทำการประกันคุณภาพ และเพื่อปรับปรุงแผนการดำเนินงานในปีต่อไป
- 4) จัดทำ/ปรับปรุงฐานข้อมูลอาจารย์ของมหาวิทยาลัยในเรื่องการพัฒนาอาจารย์
- 5) ประชาสัมพันธ์ภารกิจและกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- 6) ดำเนินงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารของหน่วยงาน
- 7) ประสานงานการเข้าร่วมประชุมวิชาการเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนของอาจารย์
- 8) ดำเนินงานสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกในเรื่องการพัฒนาอาจารย์

2.2 ฝ่ายพัฒนาอาจารย์

- 1) วางแผนและดำเนินการพัฒนาทักษะการออกแบบการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ รวมทั้งติดตามและประเมินผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
 - (1.1) จัดอบรม Learning Style/ก้าวให้ทันผู้เรียน Gen Z
 - (1.2) จัดอบรมรูปแบบต่าง ๆ ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อสร้างสุนทรียภาพแห่งการเรียนรู้
- 2) วางแผนและดำเนินการพัฒนาทักษะการออกแบบสื่อการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีรวมทั้งติดตามและประเมินผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
 - (2.1) จัดอบรมการใช้เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อจัดการเรียนการสอน
 - (2.2) จัดอบรมวิธีการนำสื่อเทคโนโลยีอื่น ๆ มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน
- 3) วางแผนและดำเนินการเตรียมความพร้อมให้กับอาจารย์ใหม่ “ค่ายอาจารย์มืออาชีพ”
- 4) วางแผนและดำเนินงานพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษรวมทั้งติดตามและประเมินผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
 - (4.1) สนับสนุนการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ
 - (4.2) การซ่อมสอน/มาตรการกวดขันการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน
- 5) วางแผนและดำเนินงานการพัฒนาทักษะการวัดและประเมินผลของคณาจารย์ให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิรวมทั้งติดตามและประเมินผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- (5.1) การฝึกฝนทักษะการออกข้อสอบ/การวิเคราะห์ข้อสอบ
- (5.2) การวัดและประเมินผลในรายวิชา

6) วางแผนและดำเนินงานส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับอาจารย์

- (6.1) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ครูในดวงใจ”
- (6.2) โครงการอาจารย์ดีเด่น

2.3 ฝ่ายส่งเสริมวิชาการ

- 1) วางแผนและดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมให้คณาจารย์ก้าวสู่ตำแหน่งทางวิชาการอย่างเป็นระบบ
 - (1.1) จัดกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้คณาจารย์รักความก้าวหน้าทางอาชีพ
 - (1.2) จัดอบรมให้ความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับอาจารย์เพื่อก้าวสู่ตำแหน่งทางวิชาการ
 - (1.3) ให้คำปรึกษาในการรวบรวมจัดเตรียมเอกสารเพื่อเสนอขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ
- 2) สร้างระบบกลไกในการให้ความรู้ให้คำปรึกษา การเตรียมผลงานทางวิชาการและเอกสารต่างๆ ในการขอตำแหน่งทางวิชาการ
- 3) ดำเนินการสนับสนุนทุนการจัดทำตำรา หนังสือตามระเบียบ
 - (3.1) สร้างแรงบันดาลใจ และจูงใจให้คณาจารย์ผลิตผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพเพื่อใช้ในการสอน
 - (3.2) ติดตามและประสานงานกับเจ้าของผลงานตามขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินงาน เพื่อให้การจัดทำตำรา หนังสือ สัมฤทธิ์ผล
 - (3.3) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการด้านลิขสิทธิ์ในการจัดพิมพ์และเตรียมเอกสารเพื่อการจัดพิมพ์
- 4) วางแผนและดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมให้คณาจารย์ในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ รวมทั้งติดตามและประเมินผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
 - (4.1) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการทำวิจัยทางการศึกษา
 - (4.2) จัดอบรมการทำวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน
- 5) ดำเนินการสนับสนุนทุนการจัดทำวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนตามระเบียบ
 - (5.1) สร้างแรงบันดาลใจ และจูงใจให้คณาจารย์ทำวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน
 - (5.2) ติดตามและประสานงานกับผู้วิจัยตามขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินงาน เพื่อให้การทำวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนสัมฤทธิ์ผล

- (5.3) ดำเนินการสนับสนุนผู้วิจัยในการเผยแพร่ผลงานวิจัย และการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในระดับชาติหรือนานาชาติ
- (5.4) ให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางการจัดทำวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน
- 6) รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เพื่อให้อาจารย์นำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาการจัดการเรียนการสอน

2.4 ฝ่ายส่งเสริมการเรียนรู้

- 1) วางแผนและดำเนินการดูแลและจัดอบรมการใช้ห้องเรียนแบบ Active Learning
- 2) เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรของสถาบันให้รักการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 3) บันทึกข้อมูลแบบประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 4) บันทึกและประมวลผลการจัดโครงการของหน่วยงานและเผยแพร่ให้แก่คณาจารย์
- 5) ดูแลและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงาน ให้เป็นแหล่งค้นคว้าและเป็นเครื่องมือให้แก่คณาจารย์ในการพัฒนาการเรียนการสอน
- 6) วางแผนและดำเนินกิจกรรมเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา ก่อนเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยเพื่อปลูกฝังบัณฑิตให้มีคุณลักษณะสำคัญ 7 ประการ

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ

วันศุกร์ที่ 30 กันยายน 2559

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการ ประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคำรับรองการปฏิบัติ จำนวน 4 คน ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์กัลณกา สาทิตธาตา | ประธาน |
| 2. อาจารย์ฉัตรกฤษ รื่นจิตต์ | กรรมการ |
| 3. นายสุชาติ รัตนโรม | กรรมการ |
| 4. นางสาวลินราพร ภีระบัน | กรรมการและเลขานุการ |

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยายสรุปจากหัวหน้าหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อไป

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	ร้อยละการจัตอบรมพัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี	90	100	5
2	ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ผู้เข้าร่วมอบรมพัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนการสอน	4.00	4.64	5
3	ร้อยละของอาจารย์ผู้เข้าร่วมอบรมเชิงพัฒนาศักยภาพฯ ที่ได้ นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนการสอน	25	90.50	5
4	ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ผู้เข้าร่วมสัมมนาอาจารย์ใหม่	4.00	4.20	4
5	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียน (How to live)	3.51	4.34	4
6	ระดับความพึงพอใจในการประสานงานของหน่วยงานในกิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียน (How to learn)	3.51	4.18	4
7	ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการใช้ห้องเรียน Active Learning	4.00	4.12	4
8	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้ห้องเรียน Active Learning	4.00	3.97	4
9	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	90	91.66	4
10	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	80	100	5
11	ร้อยละของการคืนเงินทรองจ่ายตามกำหนดเวลา	90	33.33	0
12	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน			
	12.1 พนักงาน	3.51	4.33	4
	12.2 นักศึกษา (ถ้ามี)	-	-	-
13	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	80	80	3

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 83.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 11 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 13 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 84.62

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1. ควรติดตามการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้เข้าร่วมอบรมพัฒนาศักยภาพฯ หลังจากการอบรมไปแล้ว
2. ควรพิจารณาแบ่งกลุ่มอาจารย์ที่จะเข้าอบรมพัฒนาศักยภาพฯตามอายุงาน
3. ควรทบทวนการจัดโครงการสัมมนาอาจารย์ใหม่ให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของอาจารย์ที่เริ่มเข้ามาทำงาน

2. ความสอดคล้องของภารกิจกับคำรับรองการปฏิบัติงาน

1. ควรทบทวนองค์ประกอบคำรับรองการปฏิบัติงาน ให้ตรงกับภาระงานของฝ่ายต่าง ๆ ให้ครบถ้วน
2. ควรเพิ่มตัวบ่งชี้เรื่องจำนวนคนที่ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนด้านทุนในการจัดทำตำรา/ หนังสือ
3. ตัวบ่งชี้ที่ 3 ควรปรับเป็น ร้อยละของอาจารย์ผู้เข้าร่วมอบรมเชิงพัฒนาศักยภาพที่คาดว่าจะนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนการสอน

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ควรทบทวนคำถามในแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างแท้จริง
2. ควรวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจในทุกด้านเพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมต่างๆ

ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคุณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
1	ร้อยละการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี	ร้อยละ	15.00	90	83.34	90	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	75.00	✓
2	ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ผู้เข้าร่วมอบรมพัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนการสอน	ระดับ	15.00	4.00	4.29	4.00	4.64	4.64	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	5	75.00	✓
3	ร้อยละของอาจารย์ผู้เข้าร่วมอบรมเชิงพัฒนาศักยภาพฯ ที่ได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนการสอน	ร้อยละ	5.00	10	N/A	25	90.50	90.50	10-14	15-19	20-24	25-29	30-34	5	25.00	✓
4	ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ผู้เข้าร่วมสัมมนาอาจารย์ใหม่	ระดับ	10.00	4.00	4.37	4.00	4.20	4.20	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	40.00	✓
5	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียน (How to live)	ระดับ	10.00	-	-	3.51	4.34	4.34	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	40.00	✓
6	ระดับความพึงพอใจในการประสานงานของหน่วยงานในกิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียน (How to learn)	ระดับ	10.00	-	-	3.51	4.18	4.18	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	40.00	✓
7	ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการใช้ห้องเรียน Active Learning	ระดับ	5.00	3.75	4.57	4.00	4.12	4.12	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	20.00	✓

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมิน ตนเอง	การประเมิน จากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนน คุณน้ำหนัก	การบรรลุ เป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
8	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้ ห้องเรียน Active Learning	ระดับ	5.00	3.75	3.89	4.00	3.97	3.97	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	20.00	×
9	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน ตามภารกิจ	ร้อยละ	5.00	90	78.57	90	91.66	91.66	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	20.00	✓
10	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผน ที่กำหนด	ร้อยละ	5.00	80	100	80	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
11	ร้อยละของการคืนเงินทอรองจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	5.00	80	38.46	90	33.33	33.33	60-69	70-79	80-89	90-99	100	0	0	×
12	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน															
	12.1 พนักงาน	ระดับ	5.00	3.51	4.25	3.51	3.91	4.33	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	20.00	✓
	12.2 นักศึกษา (ถ้ามี)	ระดับ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายใน และภายนอก	ร้อยละ	5.00	80	100	80	80	80	60-69	70-79	80-89	90-99	100	3	15.00	✓
รวม			100.00												415.00	

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 83.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 11 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 13 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 84.62



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 : สำนักงานส่งเสริมและพัฒนางานวิชาการ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
ด้านที่ 1 การให้บริการ								
1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด)	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	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	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	ดี
ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ								
12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ	33.33	66.67	0	0	0	4.33	0.58	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 3 หน่วยงาน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เข้ารับบริการ
ควรรทำงานเชิงรุกมากขึ้น

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)