



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีงบประมาณ 2559
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
หน่วยงานสนับสนุน (สำนักงานบัณฑิตศึกษา) 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
ของสำนักงานบัณฑิตศึกษา ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.2559 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ
พัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพ
ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพ ต่อหัวหน้าสำนักงานบัณฑิตศึกษา
และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป

..... มัชฌิมา นราติศร

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราติศร)

.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีระพงษ์ บึงไกร)

.....

กรรมการ

(นางสาวกัญญา หยุ่นตระกูล)

.....

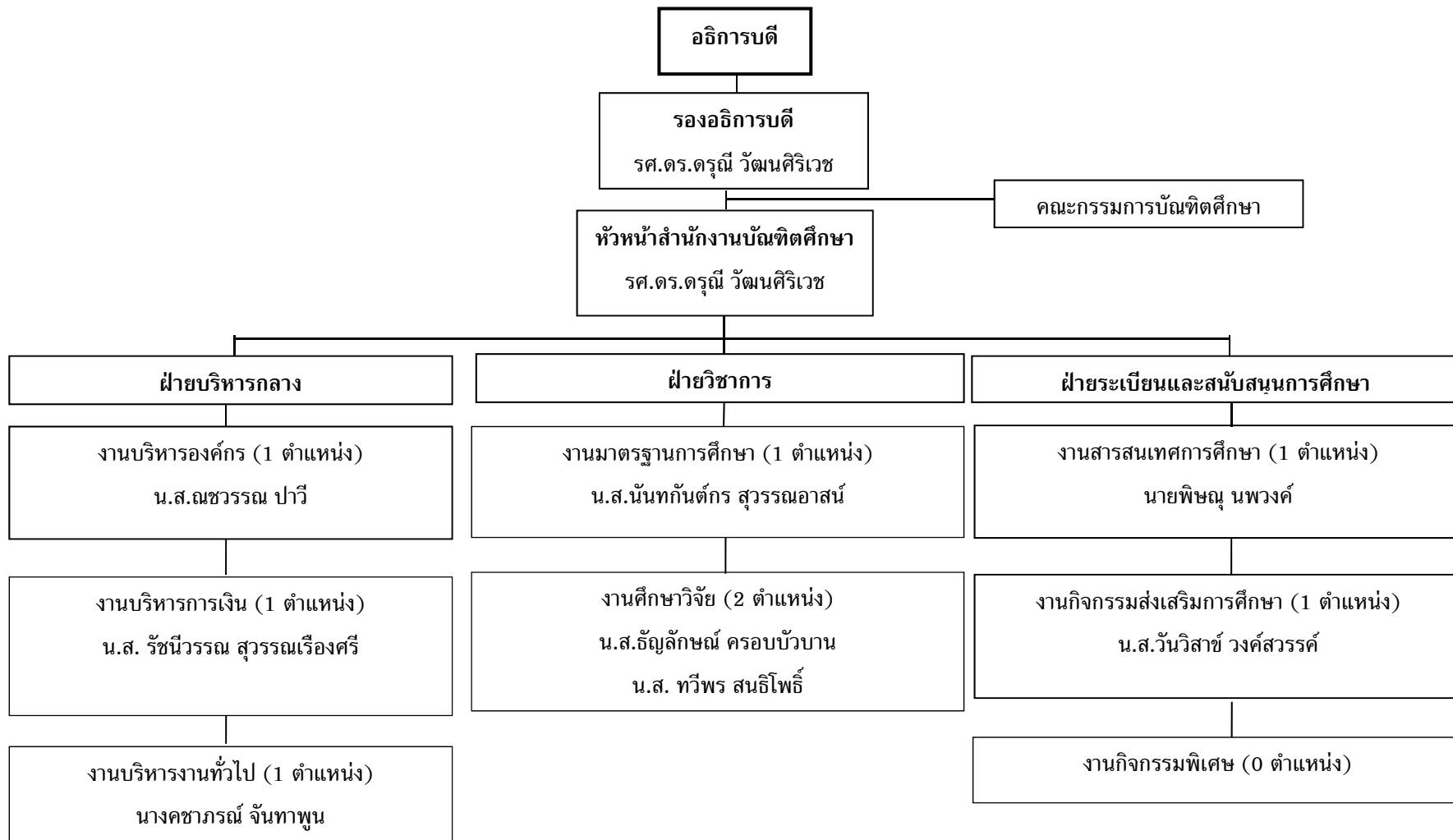
กรรมการและเลขานุการ

(นางสาวกัลยาณิน อินันท์)

ส่วนที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา (ตุลาคม 2558-กันยายน 2559)



2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

สำนักงานบัณฑิตศึกษา เป็นหน่วยงานที่ดำเนินงาน ด้านการส่งเสริม สนับสนุน การผลิต บัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาให้มีคุณภาพเป็นเป็นที่ยอมรับของสังคมและองค์กรทั้งในระดับชาติและนานาชาติ แต่เนื่องด้วยการปรับโครงสร้างการบริหารงานใหม่นี้ จำนวนบุคลากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอ และยังคงต้องดูแลงานในภารกิจเดิม (ส่วนประสานงานบัณฑิตศึกษาไปพลางก่อน ตามมติสภาวิชาการ ครั้งที่ 9/2556 เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2556) ทำให้บุคลากรที่มีอยู่ จำนวนทั้งสิ้น 8 คน ยังไม่สามารถรับรองภารกิจใหม่ได้อย่างสมบูรณ์ มีปรับเปลี่ยนโยกย้ายให้เหมาะสมกับโหลดภาระงาน โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 ฝ่ายบริหารกลาง

2.1.1 งานบริหารองค์กร

วางแผน จัดทำ ดำเนินการ ประสานงาน ติดตาม และรายงานผล งานต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งบประมาณประจำปีของหน่วยงานและหลักสูตรพิเศษต่าง ๆ
- 2) งานประกันคุณภาพการศึกษา
- 3) งานพัฒนาบุคลากร และพัฒนาระบบงาน
- 4) ความเสี่ยงและควบคุมภายใน
- 5) คำรับรองการปฏิบัติงาน
- 6) การจัดการความรู้
- 7) พัฒนาองค์กร และบุคลากร
- 8) จัดซื้อ/จัดจ้าง
- 9) รับรองอาจารย์พิเศษ เสาร์-อาทิตย์
- 10) งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.1.2 งานบริหารการเงิน

ขออนุมัติ ตรวจสอบ เบิกจ่ายและจัดทำบัญชี รายงานผล

- 1) ค่าใช้จ่ายการเรียนการสอนหลักสูตรภาคพิเศษ
- 2) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ หลักสูตรระดับบัณฑิตทุกหลักสูตร
- 3) ค่าตอบแทนการสอบวัดคุณสมบัติ และสอบประมวลความรู้ ทุกหลักสูตร
- 4) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับวัสดุงานบ้านฯ และอื่น ๆ
- 5) ค่าทำการล่วงเวลาทำงานและค่าตอบแทนนักศึกษาช่วยงาน
- 6) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรม
- 7) ค่าเลี้ยงรับรองประชุมคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 8) งานเบิกจ่ายทุนการศึกษา สนับสนุนการวิจัย และทุนภายนอก

- 9) รับรองอาจารย์พิเศษ เสาร์-อาทิตย์
- 10) งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.1.3 งานบริหารงานทั่วไป

- 1) งานสารบรรณ
- 2) งานเลขานุการส่วนงาน/เลขานุการ ทคปร./ เลขานุการผู้ช่วยอธิการบดี
- 3) การจัดประชุมส่วนงาน
- 4) ดูแลควบคุมวัสดุ ครุภัณฑ์สำนักงาน
- 5) ประสานงานและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพิเศษ
- 6) งานประชาสัมพันธ์หลักสูตรส่วนกลาง
- 7) กิจกรรม 5 ส
- 8) รับรองอาจารย์พิเศษ เสาร์-อาทิตย์
- 9) งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.2 ฝ่ายวิชาการ

2.2.1 งานมาตรฐานการศึกษา

- 1) ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
- 2) งานเครือข่ายบัณฑิตศึกษา
- 3) ติดตามความก้าวหน้าด้านวิชาการ/ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับบัณฑิตศึกษาและ
ร่างประกาศ
- 4) จัดกิจกรรมส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานศึกษาวิจัย
- 5) เกณฑ์มาตรฐานการศึกษา
- 6) รับรองอาจารย์พิเศษ เสาร์-อาทิตย์
- 7) งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.2.2 งานศึกษาวิจัย

- 1) ประสานงานและการบริหารจัดการการสอบวิชาศึกษาวิจัยของนักศึกษา ตาราง
เรียน ปฏิทินการศึกษา
- 2) ประสานงานการสอบวัดคุณสมบัติ
- 3) ประสานงานการสอบประมวลความรู้
- 4) ตรวจสอบมาตรฐานวิทยานิพนธ์และการตีพิมพ์เผยแพร่
- 5) ตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา
- 6) ปรับปรุงเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- 7) รับรองอาจารย์พิเศษ เสาร์-อาทิตย์
- 8) งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.3 ฝ่ายระเบียบและสนับสนุนการศึกษา

2.3.1 งานสารสนเทศการศึกษา

- 1) ฐานข้อมูลหลักสูตร
- 2) ฐานข้อมูลนักศึกษา การตรวจสอบสถานะภาพการศึกษา
- 3) ฐานข้อมูลอาจารย์ที่ปรึกษา คณะกรรมการภายนอก
- 4) ฐานข้อมูลผลงานวิจัยนักศึกษา/อาจารย์
- 5) งานสถิติการศึกษา
- 6) รับรองอาจารย์พิเศษ เสาร์-อาทิตย์
- 7) งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.3.2 งานกิจกรรมส่งเสริมการศึกษา

- 1) งานกิจกรรมอบรมการจัดทำรูปเล่มงานศึกษาวิจัย /คู่มือนักศึกษา
- 2) งานประสานงานการตรวจสอบรูปเล่ม การพิมพ์
- 3) งานวารสารวิชาการ/e-journal
- 4) กิจกรรมส่งเสริมวิชาการ ประสานงานการสอบ/เรียนภาษาอังกฤษ
- 5) การจัดอบรมส่งเสริมวิชาการ และการป้องกันการโจรกรรมวรรณกรรม
- 6) รับรองอาจารย์พิเศษ เสาร์-อาทิตย์
- 7) งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.3.3 งานกิจกรรมพิเศษ

- 1) งานกิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตศึกษาที่พึงประสงค์
- 2) งานพัฒนานักศึกษา/องค์กรนักศึกษา และศิษย์เก่า
- 3) งานกิจกรรมส่งเสริมการสร้างเครือข่ายนักศึกษา
- 4) งานประชาสัมพันธ์เชิงรุก
- 5) รับรองอาจารย์พิเศษ เสาร์-อาทิตย์
- 6) งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

วันศุกร์ที่ 30 กันยายน 2559

สำนักงานบัณฑิตศึกษา ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน ดังรายนามต่อไปนี้

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

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในของสำนักงานบัณฑิตศึกษา ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตาม คำรับรอง การปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบ หัวหน้าหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการ บรรยายสรุปจากหัวหน้าหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมิน คำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อไป

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	จำนวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับการบริหารจัดการ	2 ระบบ	2 ระบบ	4
2	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำระบบสารสนเทศมารองรับการปฏิบัติงาน	ระดับ 4.00	ระดับ 3.84	4
3	จำนวนกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาทั้งไทยและต่างชาติ	7 กิจกรรม	8 กิจกรรม	5
4	จัดทำวารสาร MFU-Connexion เป็นไปตามแผนที่กำหนด (2 ฉบับต่อปี)	2 ฉบับ	2 ฉบับ	4
5	ร้อยละของการตรวจรูปแบบการพิมพ์ดัชนีพันธวิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ และสารนิพนธ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 98	ร้อยละ 97.15	4
6	ร้อยละของการเบิกจ่ายค่าตอบแทนการสอบงานวิจัยภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 95	ร้อยละ 91.98	4
7	ร้อยละของระยะเวลาการดำเนินการส่งเอกสารการเบิกจ่ายค่าตอบแทนการสอนภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 4 วัน)	ร้อยละ 90	ร้อยละ 96.67	4
8	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ 90	ร้อยละ 83.33	3
9	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	-	-	-
10	ร้อยละของการคืนเงินทดรองจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ 65	ร้อยละ 35.71	0
11	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน			
	11.1 พนักงาน	ระดับ 4.25	ระดับ 4.36	4
	11.2 นักศึกษา	ระดับ 4.50	ระดับ 4.04	4
12	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	5

ผลการประเมินค่ารับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 73.00

คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 6 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 12 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 50.00

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1. ตัวบ่งชี้ที่ 2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำระบบสารสนเทศมารองรับการปฏิบัติงาน ควรเก็บข้อมูลความพึงพอใจทุกครั้งที่มีผู้เข้ามาใช้บริการระบบสารสนเทศ
2. ตัวบ่งชี้ที่ 3 จำนวนกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งไทยและต่างชาติ ควรกำหนดตัวบ่งชี้เป็น ร้อยละของการจัดกิจกรรมฯ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนปฏิบัติการ เพื่อสะท้อนข้อมูลเชิงคุณภาพ
3. ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของการตรวจรูปแบบการพิมพ์ดัชนีพนธ์ วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ และสารนิพนธ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ควรกำหนดค่าเป้าหมายเป็นร้อยละ 100

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

สำนักงานบัณฑิตศึกษา



ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
สำนักงานบัณฑิตศึกษา

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคุณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
1	จำนวนการพัฒนาาระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับการบริหารจัดการ	ระบบ	10.00	-	-	2	2	2	-	-	1	2	3	4	40.00	✓
2	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำระบบสารสนเทศมารองรับการปฏิบัติงาน	ระดับ	5.00	-	-	4.00	3.84	3.84	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	20.00	×
3	จำนวนกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาทั้งไทยและต่างชาติ	กิจกรรม	10.00	-	-	7	8	8	4	5	6	7	>7	5	50.00	✓
4	จัดทำวารสาร MFU-Connexion เป็นไปตามแผนที่กำหนด (2 ฉบับต่อปี)	ฉบับ	10.00	2	1	2	2	2	-	-	1	2	3	4	40.00	✓
5	ร้อยละของการตรวจรูปแบบการพิมพ์คูชฎีนิพนธ์วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ และสารนิพนธ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด -วิทยานิพนธ์/คูชฎีนิพนธ์ ครั้งที่ 1: 7 วัน ครั้งที่ 2: 4 วัน -การค้นคว้าอิสระ/สารนิพนธ์ ครั้งที่ 1: 7 วัน	ร้อยละ	10.00	95	99.31	98	97.15	97.15	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	40.00	×
6	ร้อยละของการเบิกจ่ายค่าตอบแทนการสอบ งานวิจัยภายในระยะเวลาที่กำหนด -วิทยานิพนธ์/คูชฎีนิพนธ์ ภายในวันสอบหรือไม่เกิน 7 วันหลังสอบ -การค้นคว้าอิสระ/สารนิพนธ์ ไม่เกิน 30 วันหลังสอบ	ร้อยละ	10.00	90.00	90.68	95	91.98	91.98	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	40.00	×

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
สำนักงานบัณฑิตศึกษา

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			
7	ร้อยละของระยะเวลาการดำเนินการส่งเอกสารการเบิกจ่ายค่าตอบแทนการสอนภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 4 วัน)	ร้อยละ	10.00	80	87.69	90	96.67	96.67	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	40.00	✓
8	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ	10.00	85	100	90	83.33	83.33	60-69	70-79	80-89	90-99	100	3	30.00	×
9	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด (ถ้ามี)	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	ร้อยละของการคืนเงินทอตรงจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	10.00	60	63.87	65	35.71	35.71	60-69	70-79	80-89	90-99	100	0	0	×
11	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน															
	11.1 พนักงาน	ระดับ	5.00	-	4.00	4.25	4.36	4.36	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	20.00	✓
	11.2 นักศึกษา (ถ้ามี)	ระดับ	5.00	4.00	4.25	4.50	4.04	4.04	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	20.00	×
12	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	100	100	100	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
รวม			100.00												365.00	

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 73.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 6 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 12 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 50.00



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 : สำนักงานบัณฑิตศึกษา

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	80.00	20.00	0	0	3.80	0.45	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	20.00	80.00	0	0	0	4.20	0.45	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	20.00	60.00	20.00	0	0	4.00	0.71	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	20.00	80.00	0	0	0	4.20	0.45	ดี
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	20.00	80.00	0	0	0	4.20	0.45	ดี
9. แต่งกายสุภาพ	20.00	80.00	0	0	0	4.20	0.45	ดี
10. มีความเต็มใจในการให้บริการ	20.00	80.00	0	0	0	4.20	0.45	ดี
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	20.00	60.00	20.00	0	0	4.00	0.71	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	80.00	20.00	0	0	3.80	0.45	ดี
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	20.00	80.00	0	0	0	4.20	0.45	ดี

หมายเหตุ : มีการประเมินจากหน่วยงานทั้งสิ้น 5 หน่วยงาน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

1. ควรปรับการจัดรูปเล่ม โดยอิงตามหลักสากล และสะดวกต่อการใช้งานร่วมกับโปรแกรม Endnote
2. ผู้ปฏิบัติงานควรมีความเข้าใจภาระงานอย่างชัดเจน

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)