



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีงบประมาณ 2559
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน


ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559


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

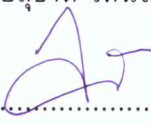
- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์กัลณกา สาธิตธาดา | ประธาน |
| 2. อาจารย์ฉัตรกฤษ รื่นจิตต์ | กรรมการ |
| 3. นายสุชาติ รัตนโรม | กรรมการ |
| 4. นางสาวลินราพร ภิระบัน | กรรมการและเลขานุการ |

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


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์กัลณกา สาธิตธาดา)


..... กรรมการ
(อาจารย์ฉัตรกฤษ รื่นจิตต์)

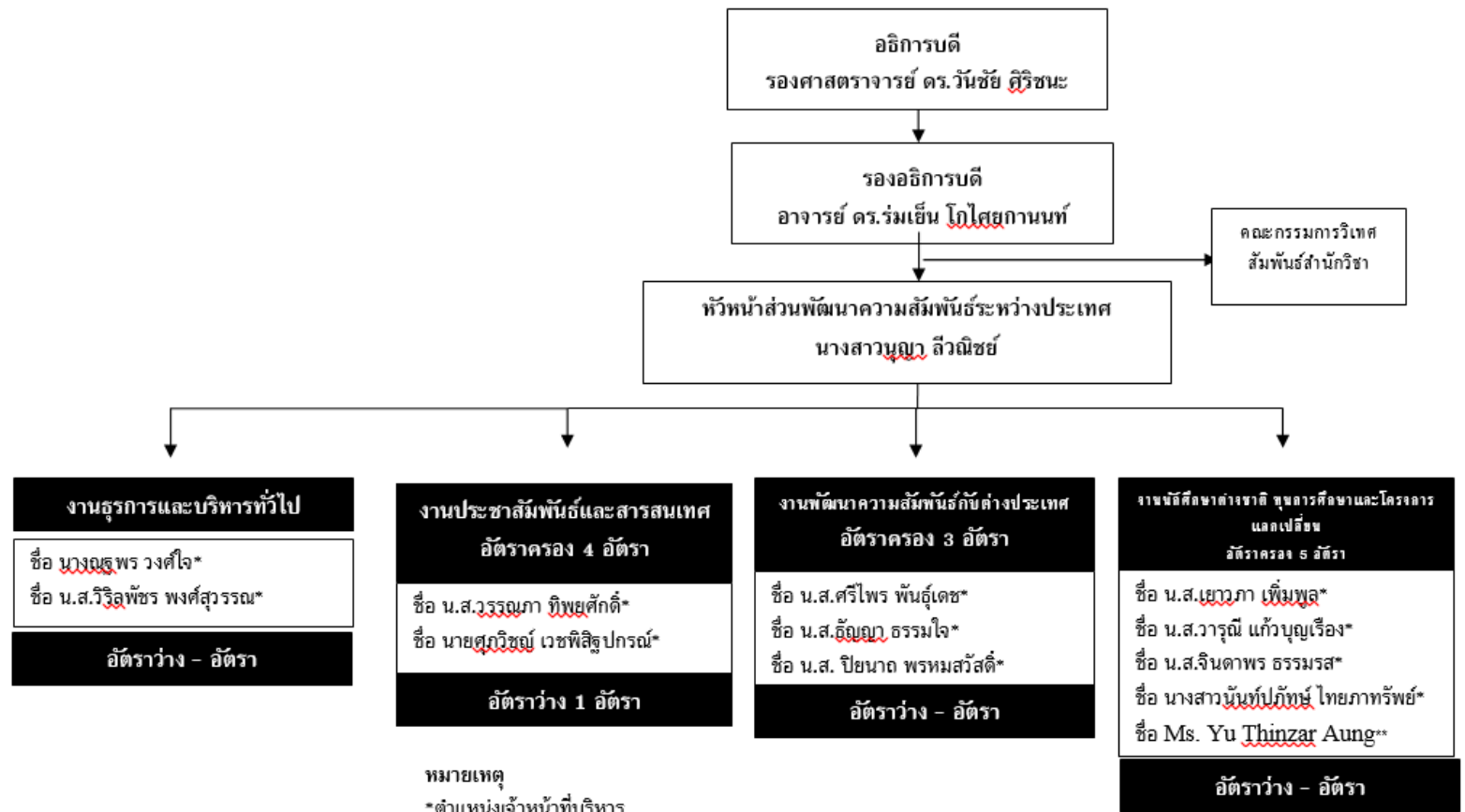

..... กรรมการ
(นายสุชาติ รัตนโรม)


..... กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวลินราพร ภิระบัน)

ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนที่ 1
ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา



หมายเหตุ
*ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหาร
** ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว

2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาความสัมพันธ์กับสถาบันการศึกษาและองค์กรในต่างประเทศ การส่งเสริมและสร้างบรรยากาศความเป็นนานาชาติและการก้าวสู่ความเป็นสากล โดยมีภารกิจที่สนับสนุน 5 ภารกิจดังนี้

1. ภารกิจงานความร่วมมือกับต่างประเทศ

บทบาท พันธกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ระหว่างสถาบันการศึกษาและองค์กรในต่างประเทศ ในด้านการทำความร่วมมือทางวิชาการ การวิจัย การแลกเปลี่ยนนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากร การจัดหรือร่วมจัดประชุมนานาชาติ

2. ภารกิจงานทุนการศึกษาและโครงการแลกเปลี่ยน

2.1 ทุนการศึกษา: บทบาท พันธกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบการจัดสรรทุนการศึกษา และงานสวัสดิการและกิจการนักศึกษา

2.2 โครงการแลกเปลี่ยน: บทบาท พันธกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบการส่งเสริมโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย โครงการ Visiting Scholar

3. ภารกิจงานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ

บทบาท พันธกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการงานประชาสัมพันธ์ การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงการวางแผนการตลาดและแนวทางการแสวงหานักศึกษาต่างชาติ การประสานงานผู้บริหารเดินทางเยือนต่างประเทศ และต้อนรับอาคันตุกะบุคคลสำคัญจากต่างประเทศ ตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย

4. ภารกิจงานรับและดูแลนักศึกษาต่างชาติ

บทบาท พันธกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบในการรับและอำนวยความสะดวกนักศึกษาต่างชาติ และงานสวัสดิการและกิจการนักศึกษา ตลอดจนกิจกรรมส่งเสริมความเป็นนานาชาติ

5. ภารกิจงานธุรการและบริหารทั่วไป

บทบาท พันธกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำแผนการดำเนินการและงบประมาณในการดำเนินการของส่วนงาน การประสานงานและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของทุกฝ่ายให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

วันพฤหัสบดีที่ 29 กันยายน 2559

ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการ ประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตาม แผนพัฒนามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคำรับรองการปฏิบัติ จำนวน 4 คน ดังรายนาม ต่อไปนี้

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

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ ภายในของส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรอง การปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบ หัวหน้าหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยาย สรุปรายงานจากหัวหน้าหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ศึกษารายงานการ ประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้นและนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการ ตรวจสอบ และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อไป

ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	จำนวนสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาต่างประเทศ	26	52	5
2	จำนวนกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อแสวงหานักศึกษาต่างชาติ	8	8	4
3	จำนวนนักศึกษาใหม่ชาวต่างชาติที่เข้าศึกษา	200	213	5
4	ร้อยละของการออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษาต่างชาติแล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่ยื่นขอ	90	94.65	5
5	ร้อยละของความพึงพอใจในการจัดการด้านทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาต่างชาติ	70	89.44	5
6	จำนวนนักศึกษาแลกเปลี่ยนที่เข้ามาศึกษาหรือทำวิจัย ณ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (Inbound)	55	67	5
7	จำนวนนักศึกษา มพล. ไปแลกเปลี่ยน ณ สถาบันการศึกษาในต่างประเทศ (Outbound)	35	89	5
8	จำนวนอาจารย์พิเศษภายใต้โครงการ Visiting Scholar ที่ส่วนฯ ประสานงานและดำเนินการสำเร็จ	25	42	5
9	ร้อยละในการประสานงานและสนับสนุนการดำเนินโครงการ Visiting Scholar ของสำนักวิชาให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ	90	100	5
10	จำนวนกิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศความเป็นนานาชาติและความเป็นอาเซียน	20	24	5
11	จำนวนกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	30	36	5
12	ร้อยละของการดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยหลังจากสิ้นสุดการหารือและจัดทำฉบับร่างเพื่อเตรียมเสนอต่อสภาวิชาการให้แล้วเสร็จภายใน 45 วันทำการ	85	29.41	0
13	จำนวนการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานในต่างประเทศ	15	17	5
14	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	90	83.58	3
15	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด (ถ้ามี)	-	-	-
16	ร้อยละของการคืนเงินทราดรองจ่ายตามกำหนดเวลา	90	40.38	0

ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
17	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน			
	17.1 พนักงาน	4.00	4.40	4
	17.2 นักศึกษา	4.60	4.72	5
18	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	100	84.61	3

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 84.88
คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 14 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 18 ตัวบ่งชี้
คิดเป็นร้อยละ 77.78

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1. การนำเสนอผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามกำหนด ควรระบุสาเหตุ เพื่อจะได้หาแนวทางที่จะแก้ไข เพื่อให้บรรลุตามความต้องการต่อไป
2. ควรทบทวนกระบวนการในการจัดการด้านทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาต่างชาติ เพื่อให้ นักศึกษาได้รับทุนตามเวลาที่กำหนด

2. ความสอดคล้องของภารกิจกับคำรับรองการปฏิบัติงาน

คำรับรองการปฏิบัติงานสอดคล้องกับภารกิจดี ทั้งนี้ได้แบ่งคำรับรองการปฏิบัติงานตามงานที่มีการแบ่งภาระงานของหน่วยงานแล้ว

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ตัวบ่งชี้ที่ 2 การจัดนิทรรศการการศึกษาในต่างประเทศ ในกลุ่มประเทศเป้าหมาย ควรระบุว่า เป็นนักศึกษาต่างชาติในโรงเรียนนานาชาติในประเทศไทย และกลุ่มประเทศเป้าหมาย
2. ตัวบ่งชี้ที่ 4 การบริหารจัดการ ควรขอให้เอกสารครบถ้วนสมบูรณ์แล้วจึงนับวันการออกหนังสือ สำคัญให้นักศึกษาต่างชาติ
3. ตัวบ่งชี้ที่ 5 ควรเพิ่มรายละเอียดปัญหาในด้านที่พึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุดด้วย
4. ตัวบ่งชี้ที่ 7 ควรเพิ่มจำนวนเป้าหมาย และเพิ่มข้อมูลประโยชน์ที่ได้จากการส่งนักศึกษาไป แลกเปลี่ยน ณ สถาบันการศึกษาในต่างประเทศ
5. ตัวบ่งชี้ที่ 8 ควรปรับ เนื่องจากมองจากจำนวนอาจารย์พิเศษภายใต้โครงการ Visiting Scholar มีส่วนที่สำนักวิชาต่าง ๆ ต้องรับผิดชอบมากกว่า
6. สำหรับการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ควรมีการวิเคราะห์ผลที่ได้รับประเมินใน ระดับดี ที่จะต้องมีการทำให้ดียิ่งขึ้น และประเด็นที่ถูกประเมินในระดับต่ำ ต้องหาแนวทางแก้ไข และพัฒนา เพื่อจะได้พัฒนาได้ถูกทาง

ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ



ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมิน ตนเอง	การประเมิน จากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน คูณน้ำหนัก	คะแนน คูณน้ำหนัก	การบรรลุ เป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
1	จำนวนสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาต่างประเทศ	ชิ้น	5.00	10	22	26	52	52	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	5	25.00	✓
2	จำนวนกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อแสวงหานักศึกษาต่างชาติ	กิจกรรม	5.00	6	5	8	8	8	2	4	6	8	10	4	20.00	✓
3	จำนวนนักศึกษาใหม่ชาวต่างชาติที่เข้าศึกษา	คน	5.00	185	261	200	213	213	161-170	171-180	181-190	191-200	201-210	5	25.00	✓
4	ร้อยละของการออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษาต่างชาติแล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่ยื่นขอ	ร้อยละ	7.50	90	92	90	94.65	94.65	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100	5	37.50	✓
5	ร้อยละของความพึงพอใจในการจัดการด้านทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาต่างชาติ	ร้อยละ	5.00	-	-	70	89.44	89.44	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	5	25.00	✓
6	จำนวนนักศึกษาแลกเปลี่ยนที่เข้ามาศึกษาหรือทำวิจัย ณ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (Inbound)	คน	7.50	75	101	55	67	67	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	5	37.50	✓
7	จำนวนนักศึกษา มฟล. ไปแลกเปลี่ยน ณ สถาบันการศึกษาในต่างประเทศ (Outbound)	คน	7.50	30	38	35	89	89	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	5	37.50	✓
8	จำนวนอาจารย์พิเศษภายใต้โครงการ Visiting Scholar ที่ส่วนฯ ประสานงานและดำเนินการสำเร็จ	คน	7.50	20	24	25	42	42	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	5	37.50	✓
9	ร้อยละในการประสานงานและสนับสนุนการดำเนินโครงการ Visiting Scholar ของสำนักวิชาให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ	ร้อยละ	5.00	80	100	90	100	100	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100	5	25.00	✓
10	จำนวนกิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศความเป็นนานาชาติและความเป็นอาเซียน	กิจกรรม	7.50	15	16	20	24	24	11-13	14-16	17-19	20-22	23-25	5	37.50	✓
11	จำนวนกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	กิจกรรม	7.50	110	143	30	36	36	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	5	37.50	✓

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคูณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
12	ร้อยละของการดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยหลังจากสิ้นสุดการหารือและจัดทำฉบับร่างเพื่อเตรียมเสนอต่อสภาวิชาการให้แล้วเสร็จภายใน 45 วันทำการ	ร้อยละ	5.00	80	100	85	29.41	29.41	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100	0	0.00	×
13	จำนวนการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานในต่างประเทศ	ฉบับ	7.50	12	20	15	17	17	8-9	10-11	12-13	14-15	16-17	5	37.50	✓
14	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ	5.00	100	83.33	90	83.58	83.58	60-69	70-79	80-89	90-99	100	3	15.00	×
15	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด (ถ้ามี)	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	ร้อยละของการคืนเงินทรรongจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	5.00	50	43.90	90	40.38	40.38	60-69	70-79	80-89	90-99	100	0	0	×
17	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน															
	17.1 พนักงาน	ระดับ	2.50	4.00	3.91	4.00	4.40	4.40	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	10.00	✓
	17.2 นักศึกษา	ระดับ	2.50	4.55	4.60	4.60	4.72	4.72	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	5	12.50	✓
18	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	100	100	100	84.61	84.61	60-69	70-79	80-89	90-99	100	3	15.00	×
รวม			102.50											435.00		

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 84.88 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 14 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 18 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 77.78



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 : ส่วนพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
ด้านที่ 1 การให้บริการ								
1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด)	40.00	50.00	10.00	0	0	4.30	0.68	ดี
2. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้รับบริการ	40.00	60.00	0	0	0	4.40	0.52	ดี
3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน	40.00	40.00	20.00	0	0	4.20	0.79	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	40.00	50.00	10.00	0	0	4.30	0.68	ดี
ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	40.00	40.00	20.00	0	0	4.20	0.79	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	40.00	40.00	20.00	0	0	4.20	0.79	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	40.00	60.00	0	0	0	4.40	0.52	ดี
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	40.00	60.00	0	0	0	4.40	0.52	ดี
9. แต่งกายสุภาพ	40.00	60.00	0	0	0	4.40	0.52	ดี
10. มีความเต็มใจในการให้บริการ	40.00	60.00	0	0	0	4.40	0.52	ดี
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	40.00	50.00	10.00	0	0	4.30	0.68	ดี
ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ								
12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ	40.00	50.00	10.00	0	0	4.30	0.68	ดี
13. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	40.00	60.00	0	0	0	4.40	0.52	ดี
14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	40.00	60.00	0	0	0	4.40	0.52	ดี
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	40.00	60.00	0	0	0	4.40	0.52	ดี

หมายเหตุ : มีการประเมินจากหน่วยงานทั้งสิ้น 10 หน่วยงาน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

1. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ผู้ปฏิบัติงานควรมีความเข้าใจและความแม่นยำในภาระงาน สามารถให้คำปรึกษาให้กับหน่วยงานที่ขอรับบริการได้ถูกต้อง

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)