



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีงบประมาณ 2559
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

สำนักงานทรัพย์สินทางปัญญาและพัฒนานวัตกรรม

สำนักงานทรัพย์สินทางปัญญาและพัฒนานวัตกรรม
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
สำนักงานทรัพย์สินทางปัญญาและพัฒนานวัตกรรม
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงาน
สนับสนุน (สำนักงานทรัพย์สินทางปัญญาและพัฒนานวัตกรรม) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
ตามคำสั่งที่ 1781/2559 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2559 มีรายนามคณะกรรมการ ดังนี้

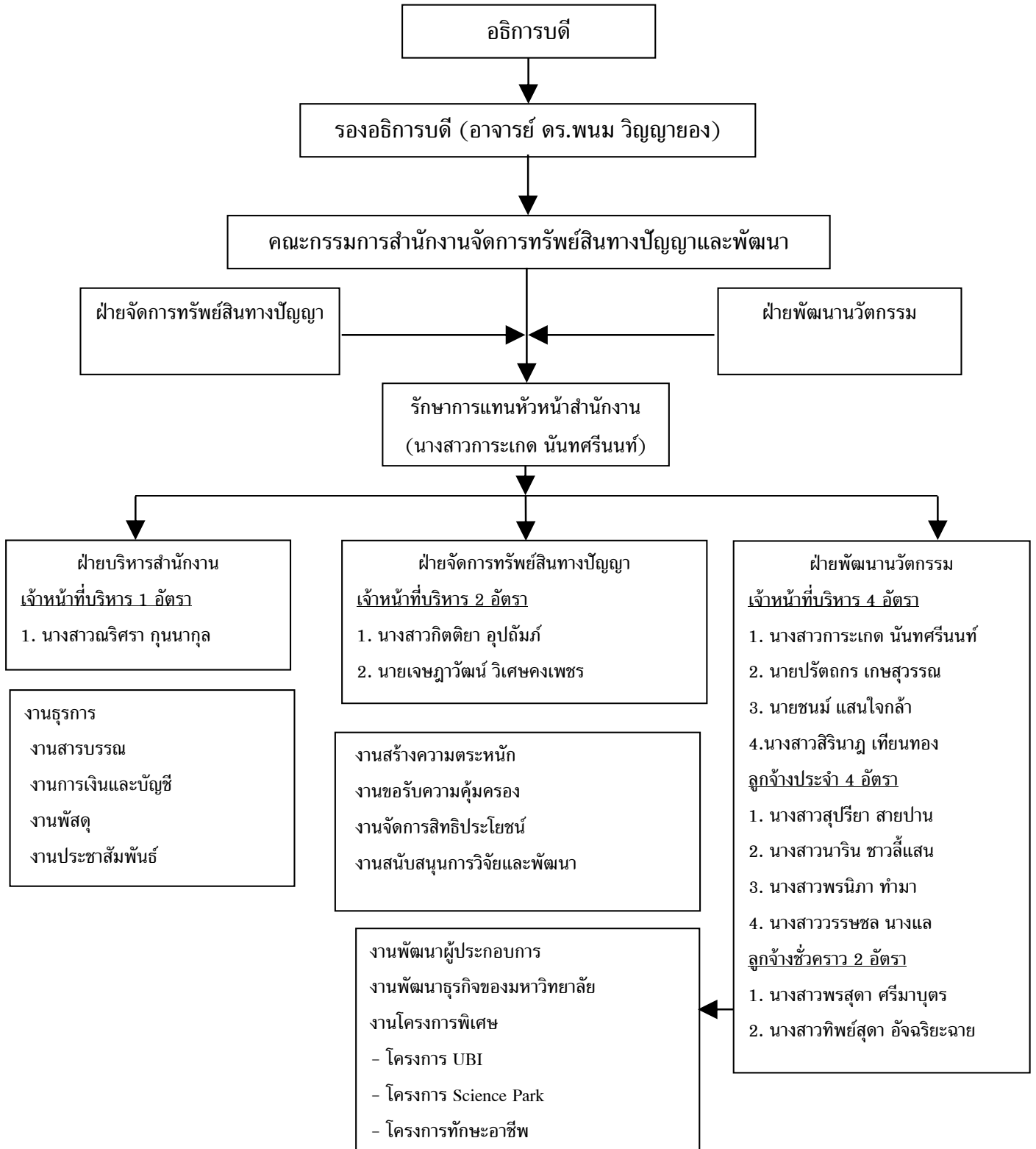
- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.พนม วิญญายอง | ประธาน |
| 2. นางสาวกัลยา ทับเกร็ด | กรรมการ |
| 3. อาจารย์ ดร.ต่อพันธ์ ทันดร | กรรมการ |
| 4. นายวีระชัย เจริญจิตติชัย | กรรมการ |
| 5. นางศิริขวัญ ปัญสมคิด | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของ
สำนักงานทรัพย์สินทางปัญญาและพัฒนานวัตกรรม ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรอง
การปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน เพื่อใช้
เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้
คุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพต่อหัวหน้าสำนักงานทรัพย์สิน
ทางปัญญาและพัฒนานวัตกรรม และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป

..... (อาจารย์ ดร.พนม วิญญายอง)	ประธาน
..... (นางสาวกัลยา ทับเกร็ด)	กรรมการ
..... (อาจารย์ ดร.ต่อพันธ์ ทันดร)	กรรมการ
..... (นายวีระชัย เจริญจิตติชัย)	กรรมการ
..... (นางศิริขวัญ ปัญสมคิด)	กรรมการและเลขานุการ

สำนักงานทรัพย์สินทางปัญญาและพัฒนานวัตกรรม
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา



2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

2.1 ภาระหน้าที่ตามภารกิจ

- 1) ให้คำปรึกษาแนะนำ การขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักและเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในทรัพย์สินทางปัญญา
- 2) ดำเนินการขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา
- 3) ดำเนินการเพื่อนำทรัพย์สินทางปัญญาไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์
- 4) สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาธุรกิจจากทรัพย์สินทางปัญญา
- 5) สร้างความตระหนักและส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการแก่นักศึกษา
- 6) พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ

2.2 ภาระหน้าที่ตามฝ่ายงาน

2.2.1 ฝ่ายบริหารสำนักงาน

- 1) วางแผนและดำเนินงานด้านงานสารบรรณ งานธุรการ งานบัญชีและการเงิน งานจัดซื้อ/จัดจ้าง งานพัสดุ และงานบริการต่าง ๆ
- 2) ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย และสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน
- 3) จัดเก็บข้อมูล หลักฐาน สรุป/ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน รวมทั้งบันทึกข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 4) จัดทำ/ปรับปรุงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 5) ประชาสัมพันธ์ภารกิจและกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- 6) ดำเนินงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารของหน่วยงาน

2.2.2 ฝ่ายจัดการทรัพย์สินทางปัญญา

- 1) พิจารณาความสามารถในการขอรับการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาประเภทต่าง ๆ
- 2) ร่างและตรวจสอบคำขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ตามความเหมาะสม
- 3) จัดเตรียมเอกสารประกอบคำขอและประมาณการค่าใช้จ่าย
- 4) ดำเนินการยื่นคำขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงติดตามและแก้ไขคำขอรับความคุ้มครองให้มีผลสมบูรณ์ตลอดระยะเวลาคุ้มครองตามกฎหมาย
- 5) สืบค้นข้อมูลงานวิจัย / สิทธิบัตร ทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- 6) จัดทำฐานข้อมูลและแผนที่ด้านนวัตกรรมและทรัพย์สินทางปัญญา
- 7) รวบรวมงานวิจัยและองค์ความรู้ใหม่/นวัตกรรมที่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์
- 8) จูงใจและกระตุ้นให้เกิดผลงานวิจัย ที่สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดเชิงพาณิชย์
- 9) ให้คำปรึกษา บริการความรู้กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา และขั้นตอนต่างๆ ในการขอรับความคุ้มครอง และบริหารจัดการทรัพย์สินทางปัญญา
- 10) ประเมินมูลค่าทรัพย์สินทางปัญญา

- 11) วิเคราะห์ความต้องการและข้อมูลทางการตลาด
- 12) เป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยในการประสานงาน เจริญต่อรองการซื้อขายสิทธิหรืออนุญาตให้ใช้สิทธิ
- 13) เป็นหน่วยเฝ้าระวังและป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวงและผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 ฝ่ายพัฒนานวัตกรรม

- 1) สร้างแรงบันดาลใจ ความตระหนัก และส่งเสริมจิตวิญญาณผู้ประกอบการให้แก่คณาจารย์ และศิษย์เก่า ตลอดจนบุคลากรในชุมชนที่มีศักยภาพให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมฝึกอบรม แลกเปลี่ยนความรู้ด้านบ่มเพาะธุรกิจในสถาบันอุดมศึกษา และพัฒนาสู่การเป็นผู้ประกอบการที่มีศักยภาพโดยเน้นผลิตภัณฑ์ที่มาจากผลงานวิจัย/ เทคโนโลยี/ องค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย
- 2) ส่งเสริมให้นักศึกษา คณาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัย ได้มีการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านอุตสาหกรรม และสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับภาคอุตสาหกรรม-เอกชน
- 3) เสริมสร้างกลไกระบบการนำผลงานวิจัย นวัตกรรม เทคโนโลยี และทรัพย์สินทางปัญญาจากองค์ความรู้ทางวิชาการของมหาวิทยาลัยมาเชื่อมโยงกับภาคธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อพัฒนาสู่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์
- 4) สร้างวัฒนธรรมองค์กรของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาผลงานวิจัย เทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้ที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม-เศรษฐกิจ และสามารถยกระดับขีดความสามารถเชิงการแข่งขันของประเทศ
- 5) ประชาสัมพันธ์ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยสู่ภาคเอกชน
- 6) ดำเนินการเพื่อให้เกิดการจัดตั้งบริษัทเพื่อการลงทุน หรือร่วมทุนขึ้นในมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

สำนักงานทรัพย์สินทางปัญญาและพัฒนานวัตกรรม

วันศุกร์ที่ 30 กันยายน 2559

สำนักงานทรัพย์สินทางปัญญาและพัฒนานวัตกรรมได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคำรับรองการปฏิบัติ จำนวน 5 คน ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.พนม วิญญายอง | ประธาน |
| 2. นางสาวกัลยา ทับเกร็ด | กรรมการ |
| 3. อาจารย์ ดร.ต่อพันธ์ ทันดร | กรรมการ |
| 4. นายวีระชัย เจริญจิตติชัย | กรรมการ |
| 5. นางศิริขวัญ ปัญสมคิด | กรรมการและเลขานุการ |

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

สำนักงานทรัพย์สินทางปัญญาและพัฒนานวัตกรรม
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	จำนวนครั้งที่ให้คำปรึกษาแนะนำ การขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา	12	35	5
2	จำนวนการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนัก และเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในทรัพย์สินทางปัญญา	2	4	5
3	จำนวนเรื่องในการดำเนินการขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา	12	12	4
4	จำนวนเรื่องในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อให้เกิดการนำทรัพย์สินทางปัญญา ไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์	3	5	5
5	จำนวนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์	1	1	4
6	จำนวนชิ้นในการให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาธุรกิจจากทรัพย์สินทางปัญญา	5	10	5
7	จำนวนโครงการในการจัดกิจกรรมสร้างความตระหนักและส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการแก่นักศึกษา	5	13	5
8	จำนวนการจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ	4	16	5
9	จำนวนผลงานในการจัดทำต้นแบบผลิตภัณฑ์จากงานวิจัยของมหาวิทยาลัย	5	6	5
10	จำนวนครั้งในการนำผู้ประกอบการเข้าร่วมจัดนิทรรศการและ/งานแสดงสินค้า	4	7	5
11	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน ตามภารกิจ	80	100	5.00
12	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด (ถ้ามี)	-	-	-
13	ร้อยละของการคืนเงินทรรongจ่ายตามกำหนดเวลา	80	90.81	4.00
14	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน			
	14.1 พนักงาน	4.00	4.00	4.00
	14.2 นักศึกษา	4.00	0	0
15	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	100	100	5.00

ผลการประเมินการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 93.90 คะแนน จาก

คะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 14 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 15 ตัวบ่งชี้

คิดเป็นร้อยละ 93.33

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

สำนักงานทรัพย์สินทางปัญญาและพัฒนานวัตกรรม

1. ความสอดคล้องของภารกิจกับคำรับรองการปฏิบัติงาน

1. ควรเพิ่มตัวบ่งชี้ที่ระบุคุณภาพของการจัดกิจกรรม เช่น จำนวนร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม
2. ควรทำความเข้าใจในคำนิยามของตัวบ่งชี้ที่ 6 และ ตัวบ่งชี้ที่ 9 ซึ่งคำนิยามไม่ชัดเจน
3. ควรตั้งค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ที่ 1 จำนวนครั้งที่ให้คำปรึกษาแนะนำ การขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อสะท้อนการดำเนินงานของหน่วยงาน
4. ควรปรับตัวบ่งชี้จำนวนโครงการ ความพึงพอใจเป็น ร้อยละของจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการและหรือร้อยละของจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการที่มีระดับความพึงพอใจ มากกว่า 3.51 ขึ้นไป โดยควรแยกกลุ่มนักศึกษาและบุคลากรให้ชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะภาพรวม

ควรประสานงานกับศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องวิธีการจัดเก็บแบบประเมินความพึงพอใจ รวมทั้งวิธีการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมอย่างแท้จริง และจะได้นำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
สำนักงานทรัพย์สินทางปัญญาและพัฒนานวัตกรรม



ภาคผนวก

ผลการประเมินการรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

สำนักงานจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและพัฒนานวัตกรรม

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			
1	จำนวนครั้งที่ให้คำปรึกษาแนะนำ การขอรับ ความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา	ครั้ง	10.00	-	-	12	35	35	3	6	9	12	15	5	50.00	✓
2	จำนวนการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนัก และเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในทรัพย์สินทางปัญญา	ครั้ง	10.00	-	-	2	4	4	-	-	1	2	3	5	50.00	✓
3	จำนวนเรื่องในการดำเนินการขอรับความคุ้มครอง ทรัพย์สินทางปัญญา	เรื่อง	10.00	12	12	12	12	12	3	6	9	12	15	4	40.00	✓
4	จำนวนเรื่องในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อให้เกิด การนำทรัพย์สินทางปัญญาไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์	เรื่อง	5.00	-	-	3	5	5	-	1	2	3	4	5	25.00	✓
5	จำนวนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ ในเชิงพาณิชย์	ชิ้น	2.50	1	0	1	1	1	-	-	-	1	2	4	10.00	✓
6	จำนวนชิ้นในการให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการ พัฒนาธุรกิจจากทรัพย์สินทางปัญญา	ชิ้น	8.00	5	1	5	10	10	1	2	3	4	5	5	40.00	✓
7	จำนวนโครงการในการจัดกิจกรรมสร้างความตระหนัก และส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการแก่นักศึกษา	โครงการ	10.00	5	5	5	13	13	1	2	3	4	5	5	50.00	✓
8	จำนวนการจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ	โครงการ	8.00	2	4	4	16	16	-	1	2	3	4	5	40.00	✓
9	จำนวนผลงานในการจัดทำต้นแบบผลิตภัณฑ์จากงานวิจัย ของมหาวิทยาลัย	ผลงาน	8.50	-	-	5	6	6	1	2	3	4	5	5	42.50	✓

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			
10	จำนวนครั้งในการนำผู้ประกอบการเข้าร่วมจัดนิทรรศการและ/งานแสดงสินค้า	ครั้ง	8.00	-	-	4	7	7	1	2	3	4	5	5	40.00	✓
11	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ	5.00	80	100	80	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5.00	25.00	✓
12	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด (ถ้ามี)	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	ร้อยละของการคืนเงินทอรองจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	5.00	50	86.96	80	90.81	90.81	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4.00	20.00	✓
14	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน															
	14.1 พนักงาน	ระดับ	2.50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4.00	10.00	✓
	14.2 นักศึกษา	ระดับ	2.50	-	-	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	✗
15	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	80	100	100	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5.00	25.00	✓
รวม			100.00												467.50	

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 93.90 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 14 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 15 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 93.33



**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 : สำนักงานจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและพัฒนานวัตกรรม**

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	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	100.00	0	0	0	0	5.00	0	ดีมาก
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
9. แต่งกายสุภาพ	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
10. มีความเต็มใจในการให้บริการ	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	0	100.00	0	0	0	4.00	0	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	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	0	100.00	0	0	0	4.00	0	ดี

หมายเหตุ : มีการประเมินจากหน่วยงานทั้งสิ้น 1 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)