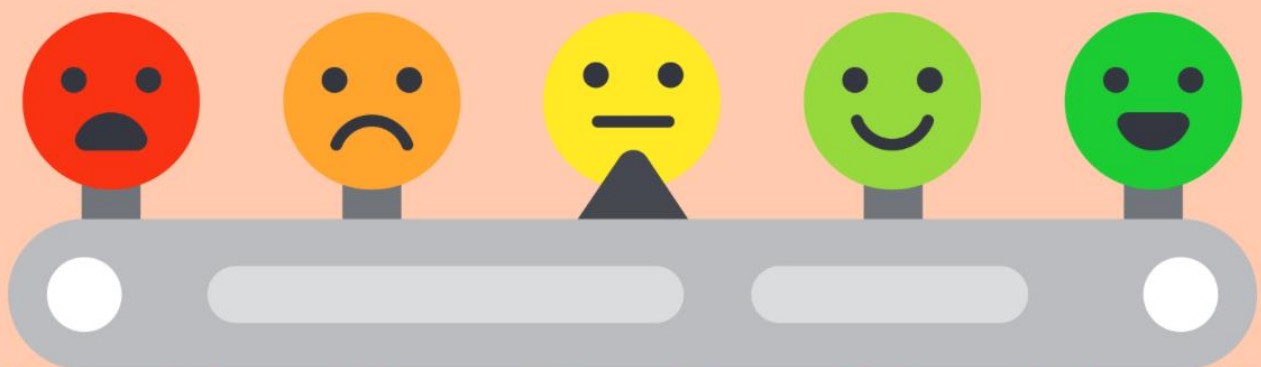




แผนการประเมินความพึงใจต่อการให้ บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖



คำนำ

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย ตามมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อนำพามหาวิทยาลัยไปสู่การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงมหาวิทยาลัยทักษิณ ไปสู่ “มหาวิทยาลัยนวัตกรรมสังคมระดับแนวหน้าของประเทศ ภายในปี ๒๕๗๐” และเป้าหมายตามกลยุทธ์มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐ ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของฝ่ายเลขานุการฯ เป็นวิธีหนึ่งและเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่จะบอกว่าสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการของกรรมการสภามหาวิทยาลัยและผู้บริหาร และนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่บุคลากรทีมงานสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ด้วยเหตุผลนี้สำนักงานสภามหาวิทยาลัย จึงขอเสนอบทวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประกอบด้วยผลการประเมิน สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ โครงร่างองค์กร (Organization Profile : OP).....	๑
P.๑ ลักษณะองค์กร	๑
- ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร	
- หลักสูตรและการบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ.....	๑
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและวัฒนธรรมของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย.....	๒
- ลักษณะโดยรวมของบุคลากร.....	๓
- สินทรัพย์.....	๔
- สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ.....	๔
- ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	
- โครงสร้างองค์กร.....	๕
- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย.....	๖
- ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ.....	๖
P.๒ สภาพการณ์ขององค์กร	
- ก. สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน.....	๖
- ข. บริบทเชิงกลยุทธ์.....	๗
- ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ.....	๗
ส่วนที่ ๒ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ.....	
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕	
ตอนที่ ๑ สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ.....	๘
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยในภาพรวม	
ตอนที่ ๒ สรุปผลประเมินความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ.....	๑๒
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยในภาพรวม	
ส่วนที่ ๓ แผนการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ.....	
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖	
- หลักการและเหตุผล.....	๑๕
- วัตถุประสงค์.....	๑๕
- ความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์การพัฒนาสำนักงานสภามหาวิทยาลัย.....	๑๕
- กลุ่มเป้าหมาย.....	๑๕
- ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย.....	๑๕
- กลยุทธ์ / วิธีการ.....	๑๖
- ระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	๑๖
- งบประมาณดำเนินการ.....	๑๖
- ผู้รับผิดชอบ.....	๑๖

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....

๑๖

ส่วนที่ ๑ โครงร่างองค์กร
(Organization Profile : OP)

P.๑ ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

สภามหาวิทยาลัยทักษิณ ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๔๘ เมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๔๘ ได้มีมติเห็นชอบจัดตั้งฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานภายในสำนักงานสภามหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนให้สภามหาวิทยาลัยปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และกฎหมายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ต่อมาสภามหาวิทยาลัยทักษิณ ในการประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๕๒ เมื่อวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้มีมติเห็นชอบให้จัดตั้งฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานภายในสำนักงานสภามหาวิทยาลัย โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานการประชุม งานติดตามและประเมินผล งานวิเคราะห์นโยบาย งานประชาสัมพันธ์ งานบริหารจัดการ

และต่อมาสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้มีมติเห็นชอบจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัย โดยการปรับฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัยซึ่งเดิมอยู่ภายใต้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยขึ้นเป็นสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนให้สภามหาวิทยาลัยปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และกฎหมายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานจัดการประชุมและสรรหา งานติดตามและประเมินผล งานประชาสัมพันธ์ และงานบริหารจัดการ

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

(๑) หลักสูตรและการบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ (Educational Program and Service Offerings)

หลักสูตร/ผลิตภัณฑ์และบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	กลไกส่งมอบ	ผลลัพธ์หมวด ๗
การบริหารจัดการประชุมสนับสนุน การปฏิบัติหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย	มุ่งสร้างนวัตกรรมสนับสนุน การปฏิบัติหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย	ผ่านที่ประชุม สภามหาวิทยาลัย	๗.๑ ก (ฉ-๑)
การสรรหานายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย (อธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการ) และดำเนินการได้มาซึ่งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศที่ออกโดยสภามหาวิทยาลัย	มุ่งเน้นให้เกณฑ์และวิธีการสรรหาเป็นไปตามแนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา	ผ่านที่ประชุม สภามหาวิทยาลัย	๗.๑ ก (ฉ-๑)
การนำมติสู่การปฏิบัติ ติดตามผล รายงานผลการดำเนินงานตามมติ	มุ่งเน้นสนับสนุน การดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัย	ผ่านที่ประชุม สภามหาวิทยาลัย	๗.๑ ก (ฉ-๑)

หลักสูตร/ผลิตภัณฑ์และบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	กลไกส่งมอบ	ผลลัพธ์หมวด ๗
และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานตามมติ	มหาวิทยาลัยในการกำกับดูแลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามแนวปฏิบัติหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา		
การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย	มุ่งเน้นให้เกณฑ์และวิธีการประเมินเป็นไปตามแนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา	ผ่านที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย	๗.๔ ก -๑๐
๕. ศูนย์กลางสารสนเทศข่าวสารสภามหาวิทยาลัย เผยแพร่และประชาสัมพันธ์สู่การตัดสินใจทางการบริหาร	มุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้	ผ่านเว็บไซต์ สำนักงานงานสภามหาวิทยาลัย เพจ และ Facebook : Tsucouncil Tsuspa	๗.๒ ก (ฉ-๔)

(๒) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและวัฒนธรรมของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

<p>วิสัยทัศน์ (Vision)</p> <p>สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรแบบอย่างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม และมุ่งเน้นพัฒนาองค์กรแบบ Smart office</p>
<p style="text-align: center;">พันธกิจ (Mission)</p> <p>๑. สนับสนุนการปฏิบัติงานของสภามหาวิทยาลัยในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติ</p> <p>๒. ประสานงานกับมหาวิทยาลัยเพื่อนำนโยบาย ทิศทาง แผนงาน ยุทธศาสตร์ มติ ข้อเสนอแนะและข้อเสนอนะของสภามหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติ</p> <p>๓. ติดตามผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของสภามหาวิทยาลัย วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน และรายงานผลต่อสภามหาวิทยาลัย เพื่อให้สภามหาวิทยาลัยใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม และสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงาน</p> <p>๔. ติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการสภามหาวิทยาลัย</p> <p>๕. สรรหานายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ และดำเนินการได้มาซึ่งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศที่ออกโดยสภามหาวิทยาลัย</p> <p>๖. เป็นศูนย์กลางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสภามหาวิทยาลัย ให้บริการจัดหา และสืบค้นข้อมูล</p> <p>๗. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสภามหาวิทยาลัยเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีระหว่างสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ประชาคมของมหาวิทยาลัย รวมทั้งหน่วยงานและสังคมภายนอก</p>

ค่านิยม (Values)	
YES - TSU เคลื่อนเปลี่ยนสู่อนาคต ด้วยการหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กรขับเคลื่อนสู่มหาวิทยาลัยนวัตกรรมสังคมชั้นนำของประเทศ เป็นที่พึ่งของสังคมด้วยความรักและความรับผิดชอบอันยิ่งใหญ่และขับเคลื่อนสู่อนาคต	
Y Yield	มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน
E Efficiency	มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
S Secrets	การรักษาความลับ
T Teamwork	การทำงานเป็นทีม
S Service mind	มีจิตบริการที่ดี
U Universal Skill	มีทักษะสากล
สมรรถนะหลัก	
มีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการประชุมและการให้บริการที่เป็นเลิศ	
กลยุทธ์การพัฒนาสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	
ความท้าทายที่ ๑ การขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์สำนักงานสภามหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ	
ความท้าทายที่ ๒ การบริหารทรัพยากรให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด	
ความท้าทายที่ ๓ การบริหารจัดการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ	
ความท้าทายที่ ๔ การบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ	

(๓) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

บุคลากรของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา ๒๕๖๖ มีจำนวนทั้งสิ้น ๕ คน ได้แก่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน ๕ คน

ตาราง OP-๑ก (๓-๑) ตารางลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ตำแหน่ง	คุณวุฒิการศึกษา			ประเภท	
	ป.ตรี	ป.โท	ร้อยละ	พนักงาน	ลูกจ้าง
เจ้าหน้าที่บริหารงานชำนาญการ		๑	๒๐	๑	
เจ้าหน้าที่บริหารงาน	๓		๖๐	๓	
เจ้าหน้าที่บริหารงาน	๑		๒๐		๑

ตาราง OP-๑ ก (๓-๒) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากร

ปัจจัยหลัก	ผลลัพธ์
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	
การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีและมีความสัมพันธ์ที่ดี	
การได้รับการพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน	
การทำงานเป็นทีม/ร่วมแรงร่วมใจ	
การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	

(๔) สิ้นทรัพย์

ตาราง OP-๑ก (๔) อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และทรัพย์สินทางปัญญา

ประเภทสิ้นทรัพย์	รายละเอียดสิ้นทรัพย์
อาคารสถานที่	ชั้น ๔ อาคาร ๑๘ จำนวน ๓ ห้อง ได้แก่ ห้อง ๑๘๔๓๐ แบ่งเป็นห้องเลขานุการสภามหาวิทยาลัย และห้องผู้ช่วยเลขานุการสภามหาวิทยาลัย ห้อง ๑๘๔๒๘ ห้องสำนักงานสภามหาวิทยาลัย และห้อง ๑๘๔๒๙ ห้องจัดเลี้ยงอาหารว่างและเครื่องดื่ม
ระบบสารสนเทศ	๑. ระบบ e-council เป็นระบบเสนอเรื่องเข้าระเบียบวาระการประชุมสภามหาวิทยาลัย และติดตาม ผลการดำเนินงานตามมติ ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะ ๒. Google form ตอบรับเข้าประชุม พิจารณารับรองรายงานการประชุม และพิจารณาให้นิติศาสตร์สำเร็จการศึกษา ๓. เว็บไซต์สำนักงานสภามหาวิทยาลัย council.tsu.ac.th Facebook : Tsucouncil Tsuspa ๔. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารมหาวิทยาลัย
อุปกรณ์	คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ ๖ เครื่อง คอมพิวเตอร์แบบพกพา ๖ เครื่อง พรินเตอร์ ๖ เครื่อง และโทรศัพท์ตั้งโต๊ะสำนักงาน ๖ เครื่อง

(๕) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

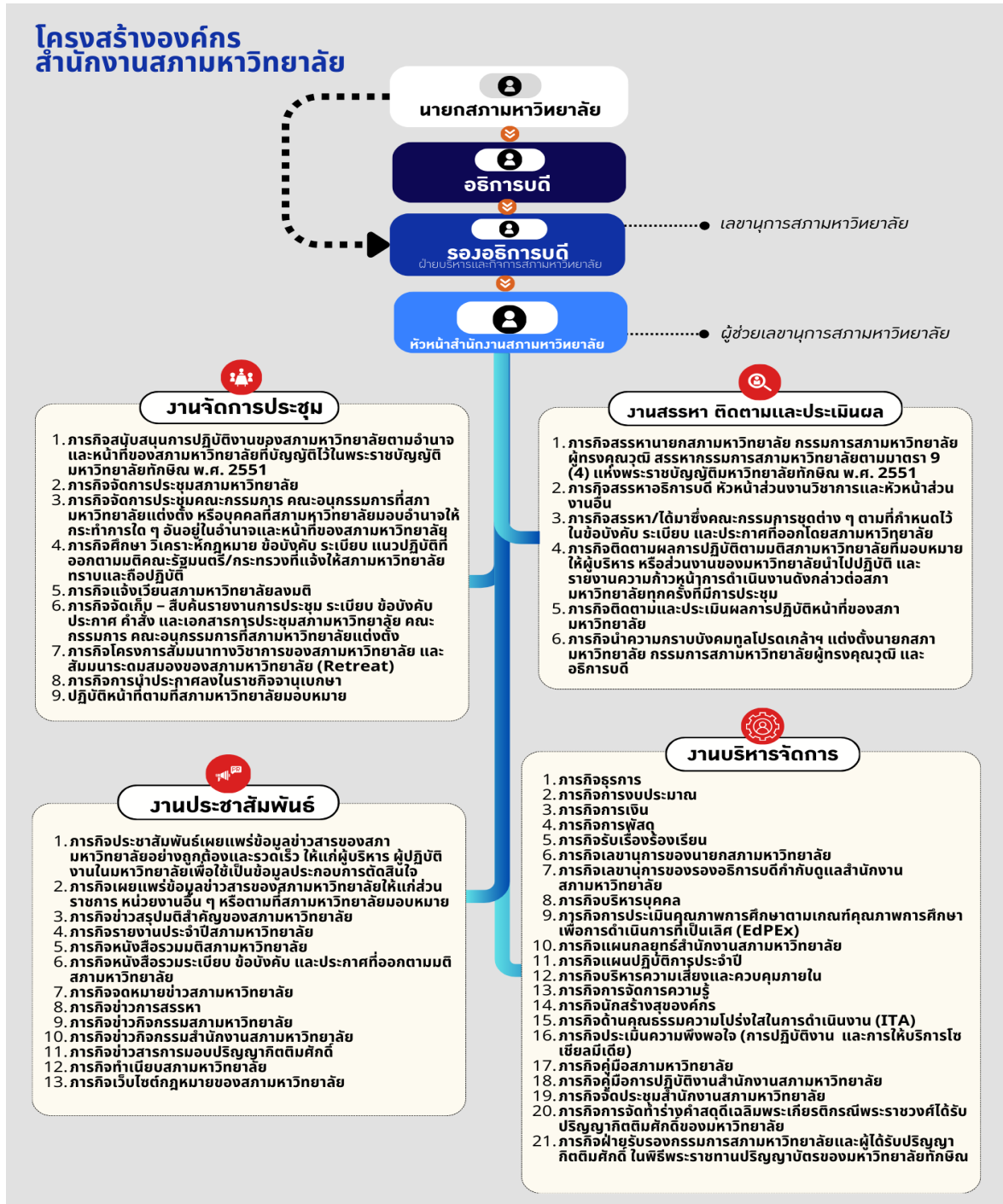
ตาราง OP-๑ ก(๕) กฎระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญ

กระบวนการที่เกี่ยวข้อง/กระทบ	กฎระเบียบ/ข้อบังคับ
ด้านการจัดการศึกษา	- แนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และฉบับที่ ๒ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕ - เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๘ และระดับปริญญาตรี พ.ศ. ๒๕๕๘
ด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย	- พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ๒๕๕๔ - ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ สำหรับสถานประกอบกิจการ พ.ศ. ๒๕๖๓
ด้านบริหารการเงิน	- ระเบียบมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยการบริหารงานการเงินและทรัพย์สิน พ.ศ. ๒๕๖๑ - พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ข้อบังคับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มหาวิทยาลัยทักษิณ
ด้านบริหารจัดการและบริหารงานบุคคล	- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ - พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒ - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยการประชุมสภามหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๖๖ - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๓

	<ul style="list-style-type: none"> - ขอบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๖๓ - ขอบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยการจัดระบบบริหารงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๖๗
ด้านคอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และ พ.ศ. ๒๕๖๐ - พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ข.ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

(๑) โครงสร้างองค์กร (Organization Structure)



(๒) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other Customers and Stakeholders)

ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
กรรมการสภามหาวิทยาลัย	เอกสารประชุมสภามหาวิทยาลัยมีการตรวจสอบอำนาจและหน้าที่ กลั่นกรองสาระที่เสนอกระชับ รัดกุม และได้รับเอกสารประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย ๕ วัน
๒. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	- เอกสารประชุมสภามหาวิทยาลัยมีการตรวจสอบอำนาจและหน้าที่ กลั่นกรองสาระที่เสนอกระชับ รัดกุม และได้รับเอกสารประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย ๕ วัน - ได้รับแจ้งมติสภามหาวิทยาลัยรวดเร็ว
๓. บุคลากรของมหาวิทยาลัย	ได้รับแจ้งมติสภามหาวิทยาลัยอย่างรวดเร็ว

(๓) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, Partners and Collaborators)

ตาราง OP- ข (๓) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

คู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ	บทบาทต่อระบบงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
คู่ความร่วมมือ (ทางการ)		
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ	สนับสนุน และ แลกเปลี่ยน ความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี การสร้าง เครือข่ายความร่วมมือ	ระเบียบ/แนวปฏิบัติในการ ดำเนินงานสนับสนุนการปฏิบัติ หน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย
คู่ความร่วมมือ (ไม่เป็นทางการ)		
กลุ่มหัวหน้าสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ	สนับสนุน และ แลกเปลี่ยน ความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี การสร้าง เครือข่ายความร่วมมือ	ระเบียบ/แนวปฏิบัติในการ ดำเนินงานสนับสนุนการปฏิบัติ หน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย
ผู้ส่งมอบ		
บริษัท/ร้านค้า	จำหน่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ และ บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานของฝ่ายบริหารกา สภามหาวิทยาลัย	ระเบียบพัสดุและการเงินของ มหาวิทยาลัย

P. ๒ สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation)

ก. สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน (Competitive Environment)

(๑) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยมีการประชุมระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเพื่อกำหนดประเด็นคู่เทียบสำหรับการจัดลำดับการแข่งขัน โดยเน้นประเด็นการเปรียบเทียบที่นำไปสู่ตัวชี้วัดที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์จึงกำหนดประเด็นเปรียบเทียบที่เน้นความเป็นเลิศด้านการบริการ และมีการกำหนดคู่เทียบกับมหาวิทยาลัยสุรนารี โดยเปรียบเทียบข้อมูลหลักที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายเลขานุการสภามหาวิทยาลัย

ตาราง OP-๒ก(๑) เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

คู่เทียบ	ประเด็นเปรียบเทียบ ตัวชี้วัด หรือผลงาน
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยสุรนารี	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ (๗.๒ ก ฉ-๒)

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context) ดังแสดงในตาราง OP-๒ข

ตาราง OP-๒ข ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO)	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge : SC)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities : Sop)	กลยุทธ์ที่ใช้
ด้านการบริหารและจัดการ	การปรับระบบการบริหารและการจัดการให้เป็นแบบองค์กรยุคใหม่ที่มีความคล่องตัวสูง และมีสมรรถนะสูง ในขณะเดียวกันจะต้องมีความเป็นธรรมาภิบาลที่ดีและมีการสนับสนุนข้อมูลบนเครือข่ายสื่อสารที่ตอบสนองการปฏิบัติงานของทุกภาคส่วน	๑. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและมีคุณภาพ ๒. มีการใช้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยทุกระบบในการปฏิบัติงานประจำและการบริหารและจัดการงานสารสนเทศของผู้บริหารองค์กร	การบริหารและจัดการโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมและหลักธรรมาภิบาล
ด้านทรัพยากรบุคคล	การปรับโครงสร้างของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐที่ต้องพึ่งพาตนเองทางการเงินค่อนข้างสูง ทำให้ต้องมีการปรับตัวขององค์กร โดยจะต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบงานสารสนเทศเพิ่มขึ้น	๑. งบประมาณสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรที่เพียงพอ ๒. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และการปรับตัวที่ดี ๓. บุคลากรมีศักยภาพและความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง	ศักยภาพของบุคลากร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (PERFORMANCE Improvement System)

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มีการประชุมบุคลากรฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย เพื่อปรับปรุงกระบวนการและผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องด้วยวงจรคุณภาพ PDCA, SWOT, ADLI, การจัดการความรู้ (KM) การพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการคุณภาพการจัประชุมสภามหาวิทยาลัย (e-council) พัฒนางานประจำด้วย LEAN การประเมินคุณภาพการดำเนินงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มีการประเมินผลดำเนินงานปีละ ๑ ครั้ง และใช้ข้อมูลป้อนกลับมาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป

ส่วนที่ ๒

ผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕

ผลการประเมิน

ในการประเมินความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ผู้วิเคราะห์ได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกรรมการสภามหาวิทยาลัยและรองอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการ จำนวน ๔๑ ชุด ส่งคืนกลับมา ๓๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

ตอนที่ ๑ คะแนนความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยในภาพรวม

ตาราง ๑.๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยในภาพรวม

ประเด็นการประเมิน ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	N = ๔๒		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ	อันดับ
ด้านการประชุมสภามหาวิทยาลัย			
๑. การจัดวาระการประชุมมีความถูกต้องครบถ้วนเหมาะสม	๔.๖๙	พึงพอใจมากที่สุด	๒
๒. เนื้อหารายงานและมติการประชุมมีความกระชับ ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถนำไปใช้อ้างอิงได้	๔.๗๒	พึงพอใจมากที่สุด	๑
๓. มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย มติที่ประชุมและข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ	๔.๖๓	พึงพอใจมากที่สุด	๖
๔. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (e-Meeting, Cisco Webex, Line และ Website)	๔.๔๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภามหาวิทยาลัย			
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	๔.๖๒	พึงพอใจมากที่สุด	๓
๖. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการทำงาน	๔.๕๙	พึงพอใจมากที่สุด	๕
๗. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและให้เกียรติ	๔.๕๕	พึงพอใจมากที่สุด	๘
๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สภามหาวิทยาลัย ก่อน ระหว่างและหลังการประชุม	๔.๕๘	พึงพอใจมากที่สุด	๗
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
๙. สถานที่ห้องประชุมมีความเหมาะสม และอุปกรณ์ โสตทัศนอุปกรณ์/ระบบสารสนเทศในห้องประชุมมีความ สมบูรณ์พร้อมใช้งาน	๔.๖๐	พึงพอใจมากที่สุด	๔
๑๐. ความพึงพอใจต่อการบริการอาหาร	๔.๕๙	พึงพอใจมากที่สุด	๕
ภาพรวมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย	๔.๖๓	พึงพอใจมากที่สุด	๖
ภาพรวม	๔.๖๑	พึงพอใจมากที่สุด	

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่า จากการประเมิน การประเมินความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ เมื่อเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- เนื้อหารายงานและมติการประชุมมีความกระชับ ถูกต้องครบถ้วน สามารถนำไปใช้อ้างอิงได้

อันดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- การจัดวาระการประชุมมีความถูกต้องครบถ้วนเหมาะสม

อันดับที่ ๓ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี

อันดับที่ ๔ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- สถานที่ห้องประชุมมีความเหมาะสม และอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์/ระบบสารสนเทศในห้องประชุมมีความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน

อันดับที่ ๕ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการทำงาน
- ความพึงพอใจในการจัดอาหารว่างและอาหารกลางวัน

อันดับที่ ๖ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย มติที่ประชุมและข้อเสนอแนะจาก สภามหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ
- ภาพรวมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย

อันดับที่ ๗ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภาฯ ก่อน ระหว่างและหลังการประชุม

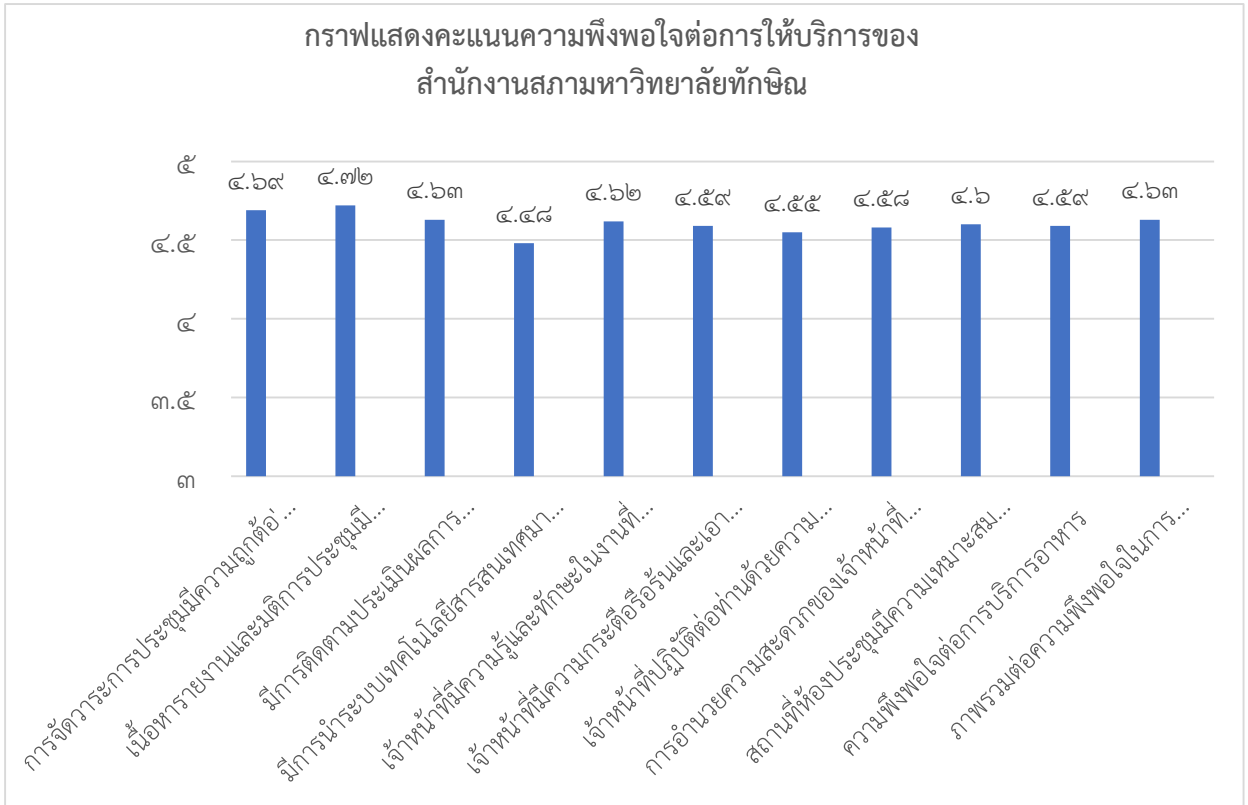
อันดับที่ ๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและให้เกียรติ

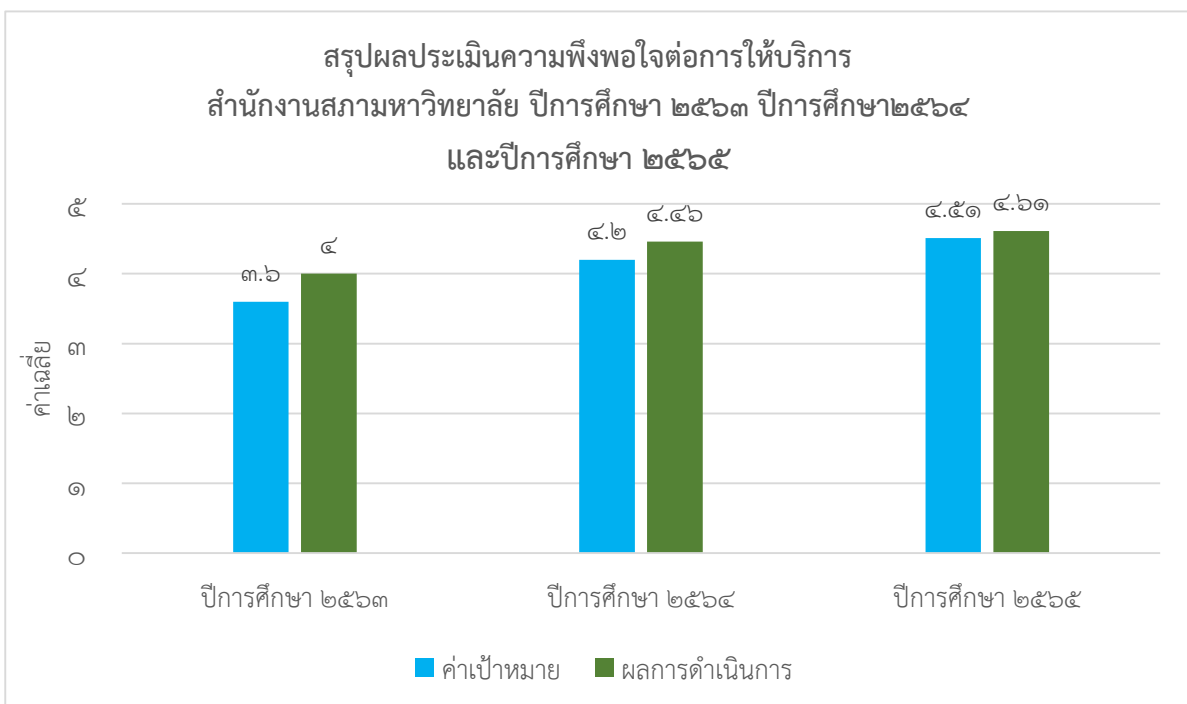
อันดับที่ ๙ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมสภามหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ (e-Meeting, Cisco WebEx, Line และ Website)

กราฟรายงานผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ปีการศึกษา ๒๕๖๕



กราฟเปรียบเทียบผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยทักษิณ
ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ปีการศึกษา ๒๕๖๔ และปีการศึกษา ๒๕๖๕



ตอนที่ ๑.๒ ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพัฒนาในการให้บริการ

จุดเด่นในการให้บริการ

- ควรมีการนำระบบสารสนเทศ (IT) มาใช้ในการดำเนินงานทำให้การรายงานข้อมูลต่าง ๆ

รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

- ควรมีการจัดทำระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยที่มีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นได้ สามารถเข้าใช้งานได้ เช่น ระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติ ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะ

- เพิ่มการสื่อสารถึงลักษณะการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

ตอนที่ ๒ คะแนนความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยในภาพรวม

ตาราง ๒.๑ ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยในภาพรวม

ประเด็นการประเมิน ภาพรวมคะแนนความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	N = ๓๖	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ
๑. ความเพียงพอและความถูกต้องข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการประชุม	๐	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
๒. ความถูกต้องเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ในการประชุมมีความถูกต้องเหมาะสมในด้านการใช้ภาษา	๐	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
๓. ความลุ่มลึกของการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ข้อมูลประกอบวาระการประชุม มีความเหมาะสม	๐	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
๔. ความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาที่ท่านได้รับวาระการประชุม	๐	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
๕. มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถามได้ตรงประเด็น การชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำและ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	๐	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
๖. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	๐	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
๗. มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการบริการและประสานงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๐	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
๘. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท และการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๐	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
๙. แสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดบกพร่องในการให้บริการ	๐	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
๑๐. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและมีบุคลิกที่เหมาะสม	๐	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
๑๑. ความไม่พึงพอใจของท่านในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายเลขานุการ	๐	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
๑๒. ความไม่พึงพอใจต่อสถานที่จัดประชุม	๑	ไม่พึงพอใจน้อย
๑๓. ความไม่พึงพอใจต่อปริมาณและคุณภาพของอุปกรณ์สื่อสื่อดังอื่น ๆ ที่ใช้ในการประชุม	๑	ไม่พึงพอใจน้อย

ประเด็นการประเมิน ภาพรวมคะแนนความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	N = ๓๖	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ
๑๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	ไม่พึงพอน้อยที่สุด
๑๕. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	๐	ไม่พึงพอน้อยที่สุด
ภาพรวม	๐.๑๓	ไม่พึงพอน้อยที่สุด

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากการประเมิน การประเมินความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๐.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๒.๖ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๐ ระดับความไม่พึงพอน้อยที่สุด

- ความเพียงพอและความถูกต้องข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการประชุม
- ความถูกต้องเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ในการประชุมมีความถูกต้องเหมาะสมในด้านการใช้ภาษา
- ความลุ่มลึกของการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ข้อมูลประกอบวาระการประชุม มีความเหมาะสม
- ความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาที่ท่านได้รับวาระการประชุม
- มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถามได้ตรงประเด็น การชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง
- มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการบริการและประสานงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท และการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ
- แสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดบกพร่องในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและมีบุคลิกที่เหมาะสม
- ความไม่พึงพอใจของท่านในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายเลขานุการ
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

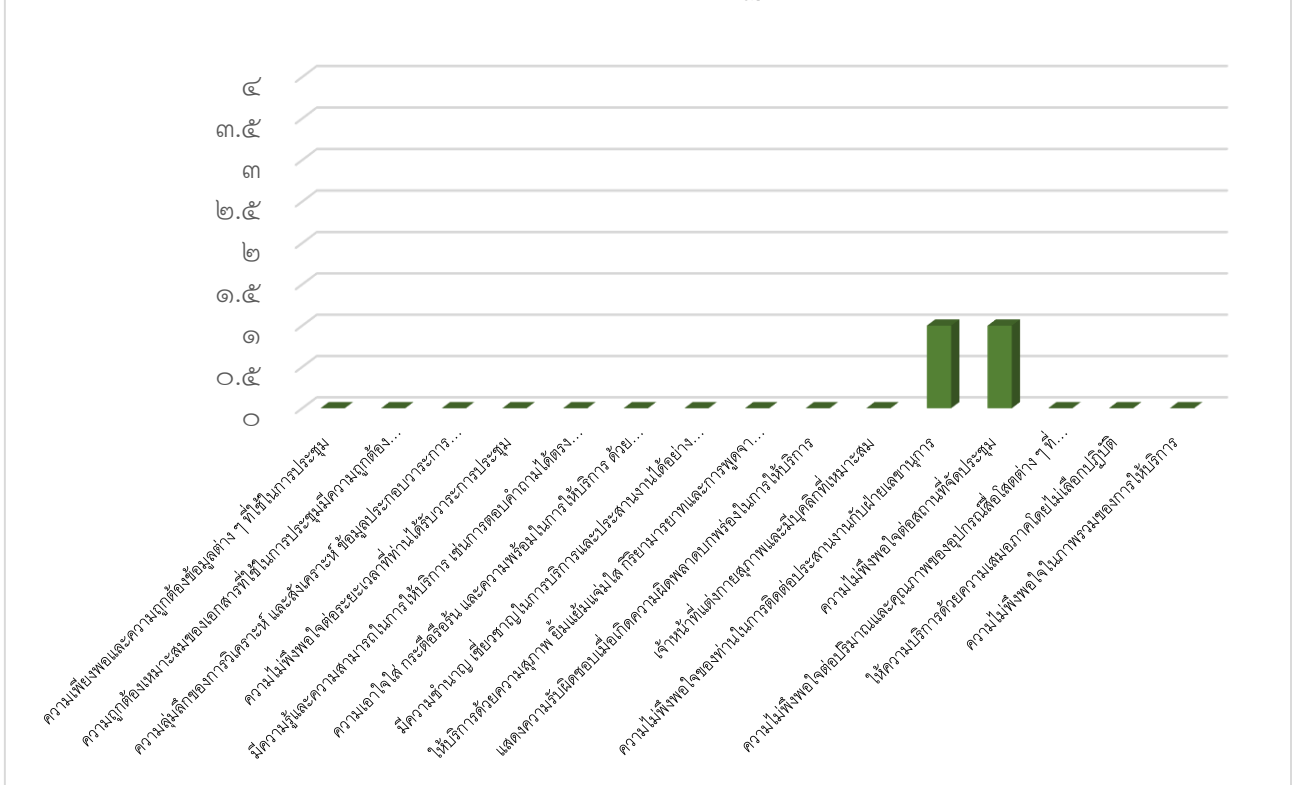
อันดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๑ ระดับความไม่พึงพอน้อย

- ความไม่พึงพอใจต่อสถานที่จัดประชุม
- ความพึงพอใจต่อปริมาณและคุณภาพของอุปกรณ์สื่อโสตต่าง ๆ ที่ใช้ในการประชุม

ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัยพัฒนาในการให้บริการ
จุดเด่นในการให้บริการ

- ควรจัดส่งเอกสารให้กรรมการล่วงหน้า ๗ วันก่อนการประชุม เพื่อให้มีระยะเวลาเพียงพอในการศึกษาเอกสารประชุม เพื่อให้กรรมการสามารถอภิปรายและให้ข้อเสนอแนะได้อย่างครบถ้วน

กราฟแสดงคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน



ปรับปรุงขอบเขตการประเมิน โดยจะดำเนินการเพิ่มเติมการประเมินจากผู้ให้บริการทุกกลุ่ม (กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงานส่วนงานวิชาการและส่วนงานอื่น หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าส่วนงาน) เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครบถ้วนทุกกลุ่ม และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแนวทางการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยต่อไป

ตอนที่ ๑.๒ ข้อเสนอแนะที่ต้องการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพัฒนาในการให้บริการ

- ไม่มี -

การปรับปรุงแผนการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ในปีการศึกษา ๒๕๖๖

ขยายขอบเขตผู้ประเมิน จากเดิมกลุ่มผู้ให้บริการ คือ กลุ่มกรรมการสภามหาวิทยาลัย เป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยต่อไป

ส่วนที่ ๓

แผนการการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัยเพื่อให้สภามหาวิทยาลัยสามารถดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบริหารงานสภามหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกลุ่มลูกค้าหลักของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย คือ กรรมการสภามหาวิทยาลัย และผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ในปีการศึกษา ๒๕๖๖ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยจากกรรมการสภามหาวิทยาลัย โดยได้ค่าคะแนนประเมินเฉลี่ย ๔.๖๑ โดยมีค่าน้อยกว่า ๔.๕๐ จำนวน ๑ ตัวชี้วัด ได้แก่ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (e-Meeting, Cisco WebEx Line และ Website) และได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ได้แก่ (๑) ควรมีการนำระบบสารสนเทศ (IT) มาใช้ในการดำเนินงานทำให้การรายงานข้อมูลต่าง ๆ รวดเร็ว (๒) ควรมีการจัดทำระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยที่มีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นได้ สามารถเข้าใช้งานได้ เช่น ระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติ ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะ (๓) เพิ่มการสื่อสารถึงลักษณะการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยจึงมีความมุ่งมั่น และทุ่มเทการทำงานเพื่อสนองตอบอำนาจและหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัยดังกล่าว และแจ้งมติให้แก่ผู้บริหารได้นำไปปฏิบัติ ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อรายงานต่อสภามหาวิทยาลัยทราบและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไขเพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่สัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายของมติการประชุมสภามหาวิทยาลัย และมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการ จึงกำหนดค่าเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดไม่ต่ำกว่า ๔.๕๕ และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย
- ๒) เพื่อให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยได้แนวทางในการนำมาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย
- ๓) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสภามหาวิทยาลัยได้ทราบความคิดเห็นของกรรมการสภามหาวิทยาลัย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

๓. ความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

กลยุทธ์ที่ ๔ การบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด : ๗.๒ ก (ฉ-๒) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

๔. กลุ่มเป้าหมาย

กรรมการสภามหาวิทยาลัยทักษิณและผู้บริหารมหาวิทยาลัยทักษิณ

๕. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด คะแนนผลการประเมินการให้บริการของสภามหาวิทยาลัย

ค่าเป้าหมาย ความพึงพอใจแต่ละตัวชี้วัดไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๔.๕๕ และค่าเฉลี่ยค่าพึงพอใจโดยรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๔.๖๑

๖. กลยุทธ์/วิธีการ

จัดทำแบบประเมินในรูปแบบ Google Form

๗. ระยะเวลาในการดำเนินการ

๑ มิถุนายน ๒๕๖๖ – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗

๘. งบประมาณในการดำเนินการ

-

๙. ผู้รับผิดชอบ

นางสาวศุภนิดา จันทอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย
๒. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการแก้ไข ปรับปรุง ระบบการให้บริการเพิ่มเติมของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย
๓. บุคลากรสำนักงานสภามหาวิทยาลัยมีการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น