



# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

## ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖



## คำนำ

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

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ โครงร่างองค์กร (Organization Profile : OP).....	๑
<b>P.๑ ลักษณะองค์กร .....</b>	<b>๑</b>
- <u>ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร</u>	
- หลักสูตรและการบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ.....	๑
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและวัฒนธรรมของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย.....	๒
- ลักษณะโดยรวมของบุคลากร.....	๓
- สินทรัพย์.....	๔
- สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ.....	๔
- <u>ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร</u>	
- โครงสร้างองค์กร.....	๕
- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย.....	๖
- ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ.....	๖
<b>P.๒ สภาพการณ์ขององค์กร.....</b>	
- ก. สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน.....	๖
- ข. บริบทเชิงกลยุทธ์.....	๗
- ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ.....	๗
<b>ส่วนที่ ๒ แผนการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ</b>	
<b>ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖.....</b>	
- วัตถุประสงค์.....	๘
- กลุ่มตัวอย่าง.....	๘
- ช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๘
- เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	๘
- วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๙
- ค่าเป้าหมาย.....	๙
- เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย.....	๙
- การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๙
- ขอบเขตการประเมิน.....	๙
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๙
<b>ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....</b>	
<b>ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖</b>	

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ตอนที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ..... สำนักงานสภามหาวิทยาลัยในภาพรวม	๑๐
ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัย..... พัฒนาในการให้บริการ	๑๓
- การปรับปรุงแผนการประเมินความพึงพอใจ ในปีการศึกษา ๒๕๖๗.....	๑๓
- ภาคผนวก.....	๑๔

**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 งานวิเคราะห์นโยบายงานประชาสัมพันธ์ 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
การบริหารจัดการประชุมสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย	มุ่งสร้างนวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย	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	มุ่งเน้นสนับสนุนการดำเนินงานของสภา	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><b>วิสัยทัศน์ (Vision)</b></p> <p>สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรแบบอย่างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม และมุ่งเน้นพัฒนาองค์กรแบบ Smart office</p>
<p style="text-align: center;"><b>พันธกิจ (Mission)</b></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>

<b>ค่านิยม (Values)</b>	
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
<b>สมรรถนะหลัก</b>	
มีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการประชุมและการให้บริการที่เป็นเลิศ	
<b>กลยุทธ์การพัฒนาสำนักงานสภามหาวิทยาลัย</b>	
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 พริ้นเตอร์ ๖ เครื่อง และโทรศัพท์ตั้งโต๊ะสำนักงาน ๖ เครื่อง

(๕) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

ตาราง OP-๑ ก(๕) กฎระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญ

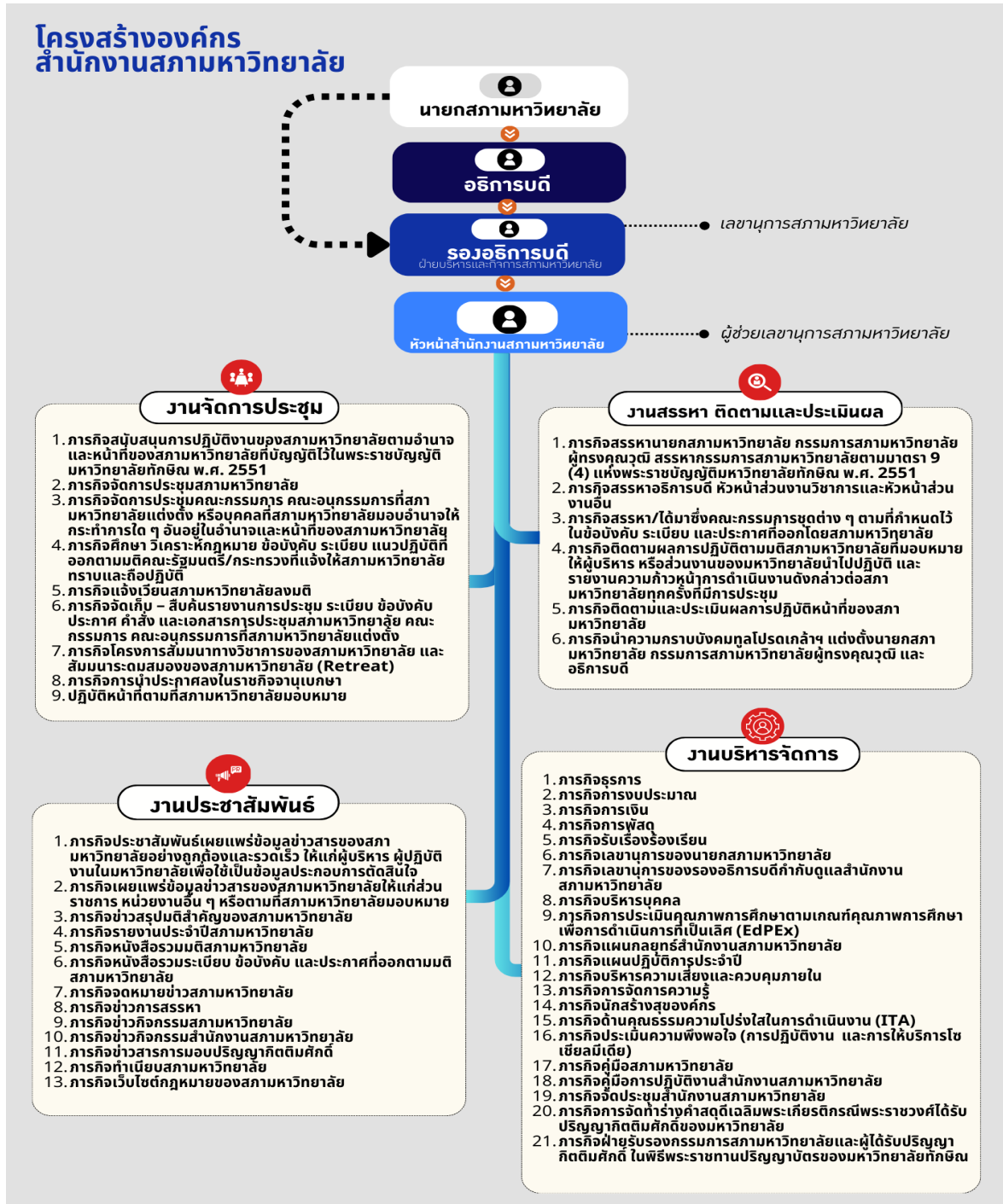
กระบวนการที่เกี่ยวข้อง/กระทบ	กฎระเบียบ/ข้อบังคับ
ด้านการจัดการศึกษา	- แนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และฉบับที่ ๒ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕ - เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๘ และระดับปริญญาตรี พ.ศ. ๒๕๕๘
ด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย	- พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ๒๕๕๔ - ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ สำหรับสถานประกอบการ 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"> <li>- ขอบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๖๓</li> <li>- ขอบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยการจัดระบบบริหารงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๖๗</li> </ul>
ด้านคอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และ พ.ศ. ๒๕๖๐</li> <li>- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒</li> </ul>

ข.ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

(๑) โครงสร้างองค์กร (Organization Structure)



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

ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
กรรมการสภามหาวิทยาลัย	เอกสารประชุมสภามหาวิทยาลัยมีการตรวจสอบอำนาจและหน้าที่ กลั่นกรองสาระที่เสนอกระชั้น รัดกุม และได้รับเอกสารประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย ๕ วัน
๒. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	- เอกสารประชุมสภามหาวิทยาลัยมีการตรวจสอบอำนาจและหน้าที่ กลั่นกรองสาระที่เสนอกระชั้น 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	สนับสนุนและแลกเปลี่ยน ความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี การ สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	ระเบียบ/แนวปฏิบัติในการ ดำเนินงานสนับสนุนการปฏิบัติ หน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย
คู่ความร่วมมือ (ไม่เป็นทางการ)		
กลุ่มหัวหน้าสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ	สนับสนุนและแลกเปลี่ยน ความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี การ สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	ระเบียบ/แนวปฏิบัติในการ ดำเนินงานสนับสนุนการปฏิบัติ หน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย
ผู้ส่งมอบ		
บริษัท/ร้านค้า	จำหน่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ และ บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานของฝ่ายบริหาร งาสภามหาวิทยาลัย	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) การพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการคุณภาพการจัดการประชุมสภามหาวิทยาลัย (e-council) พัฒนางานประจำด้วย LEAN การประเมินคุณภาพการดำเนินงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มีการประเมินผลดำเนินงานปีละ ๑ ครั้ง และใช้ข้อมูลป้อนกลับมาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป

## ส่วนที่ ๒

### แผนการการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖

#### ๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัยเพื่อให้สภามหาวิทยาลัยสามารถดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบริหารงานสภามหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัย ทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกลุ่มลูกค้าหลักของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย คือ กรรมการสภามหาวิทยาลัย และผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ในปีการศึกษา ๒๕๖๖ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยจากกรรมการสภามหาวิทยาลัย โดยได้ค่าคะแนนประเมินเฉลี่ย ๔.๗๑ 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 ระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติข้อสั่งเกิดและข้อเสนอแนะ (๓) เพิ่มการสื่อสารถึงลักษณะการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยจึงมีความมุ่งมั่น และทุ่มเทการทำงานเพื่อสนองตอบอำนาจและหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัยดังกล่าว และแจ้งมติให้แก่ผู้บริหารได้นำไปปฏิบัติ ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อรายงานต่อสภามหาวิทยาลัยทราบและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไขเพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่สัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายของมติการประชุมสภามหาวิทยาลัย และมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการจึงกำหนดค่าเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดไม่ต่ำกว่า ๔.๕๐ และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน

#### วัตถุประสงค์

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

#### กลุ่มตัวอย่าง

กรรมการสภามหาวิทยาลัย ทักษิณ อธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ

#### ช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

## เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้มีเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบประเมินที่สร้างขึ้น มีลักษณะคำถามเป็น ปลายปิด และปลายเปิด ประกอบด้วย ๒ ตอน ดังนี้

### ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

ตอนที่ ๑.๑ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มีลักษณะและมาตรา ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้คะแนนของ คำถามแต่ละข้อ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	๕
พึงพอใจมาก	๔
พึงพอใจปานกลาง	๓
พึงพอใจน้อย	๒
พึงพอใจน้อยที่สุด	๑
ไม่ได้รับบริการ	๐

ตอนที่ ๑.๒ ข้อเสนอแนะที่ต้องให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

#### วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ กรรมการสภามหาวิทยาลัย คณบดี และผู้อำนวยการ
๒. ผู้วิเคราะห์ใช้แบบประเมินโดยให้กรรมการสภามหาวิทยาลัย คณบดี และผู้อำนวยการ ประเมินผ่าน Google form <https://forms.gle/DJYhGfmvrKEytHb๖>
๓. วิเคราะห์ผลประเมิน

#### ค่าเป้าหมาย

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจไม่น้อยกว่า ๔.๕๕

#### เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
๔.๒๑ – ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๔๑ – ๔.๒๐	พึงพอใจมาก
๒.๖๑ – ๓.๔๐	พึงพอใจปานกลาง
๑.๘๑ – ๒.๖๐	พึงพอใจน้อย
๑.๐๐ – ๑.๘๐	พึงพอใจน้อยที่สุด

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิเคราะห์ใช้สถิติร้อยละ

### ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ มุ่งศึกษาความมุ่งหมายเพื่อต้องการทราบถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย
๒. กรรมการสภามหาวิทยาลัย คณบดี ผู้อำนวยการ สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการแก้ไข ปรับปรุง ระบบการให้บริการเพิ่มเติมของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย
๓. บุคลากรสำนักงานสภามหาวิทยาลัยมีการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสำนักสภามหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖**

**ตอนที่ ๑ ผลการประเมิน**

ในการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ ผู้วิเคราะห์ได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกรรมการสภามหาวิทยาลัย และ คณบดี และผู้อำนวยการ จำนวน ๔๑ ชุด (ส่งคืนกลับมา ๓๘ ชุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๘

**ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยในภาพรวม**

ประเด็นการประเมิน ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจต่อ การให้บริการ ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	ปีการศึกษา ๒๕๖๕			ปีการศึกษา ๒๕๖๖		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับ	อันดับ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับ	อันดับ
<b>ด้านการประชุมสภามหาวิทยาลัย</b>						
๑. การจัดการการประชุมมีความ ถูกต้องครบถ้วนเหมาะสม	๔.๖๙	พึงพอใจ มากที่สุด	๒	๔.๗๔	พึงพอใจ มากที่สุด	๕
๒. เนื้อหารายงานและมติการ ประชุมมีความกระชับ ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ อ้างอิงได้	๔.๗๒	พึงพอใจ มากที่สุด	๑	๔.๘๒	พึงพอใจ มากที่สุด	๑
๓. มีการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานตามนโยบาย มติที่ ประชุมและข้อเสนอแนะจาก สภามหาวิทยาลัยไปสู่การ ปฏิบัติ	๔.๖๓	พึงพอใจ มากที่สุด	๖	๔.๗๗	พึงพอใจ มากที่สุด	๓
๔. มีการนำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการประชุม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (e- Meeting, Cisco WebEx, Line และ Website)	๔.๔๘	พึงพอใจ มากที่สุด	๙	๔.๖๗	พึงพอใจ มากที่สุด	๘
<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภามหาวิทยาลัย</b>						
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะใน งานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	๔.๖๒	พึงพอใจ มากที่สุด	๓	๔.๖๘	พึงพอใจ มากที่สุด	๗
๖. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการทำงาน	๔.๕๙	พึงพอใจ มากที่สุด	๕	๔.๗๒	พึงพอใจ มากที่สุด	๖

ประเด็นการประเมิน ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจต่อ การให้บริการ ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	ปีการศึกษา ๒๕๖๕			ปีการศึกษา ๒๕๖๖		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับ	อันดับ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับ	อันดับ
๗. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วย ความสุภาพอ่อนน้อมและให้ เกียรติ	๔.๕๕	พึงพอใจ มากที่สุด	๘	๔.๖๒	พึงพอใจ มากที่สุด	๑๐
๘. การอำนวยความสะดวกของ เจ้าหน้าที่สำนักงาน สภามหาวิทยาลัย ก่อน ระหว่าง และหลังการประชุม	๔.๕๘	พึงพอใจ มากที่สุด	๗	๔.๖๔	พึงพอใจ มากที่สุด	๙
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๙. สถานที่ห้องประชุมมีความ เหมาะสม และอุปกรณ์ โสตทัศนอุปกรณ์/ระบบ สารสนเทศในห้องประชุมมี ความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน	๔.๖๐	พึงพอใจ มากที่สุด	๔	๔.๗๙	พึงพอใจ มากที่สุด	๒
๑๐. ความพึงพอใจต่อการบริการ อาหาร	๔.๕๙	พึงพอใจ มากที่สุด	๕	๔.๖๐	พึงพอใจ มากที่สุด	๑๑
ภาพรวมต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภา มหาวิทยาลัย	๔.๖๓	พึงพอใจ มากที่สุด	๖	๔.๗๖	พึงพอใจ มากที่สุด	๔
<b>ภาพรวม</b>	<b>๔.๖๑</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>		<b>๔.๗๑</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่า จากการประเมิน การประเมินความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ  
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐  
เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- เนื้อหารายงานและมติการประชุมมีความกระชับ ถูกต้องครบถ้วน สามารถนำไปใช้  
อ้างอิงได้

อันดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- สถานที่ห้องประชุมมีความเหมาะสม และอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์/ระบบสารสนเทศใน  
ห้องประชุมมีความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน

อันดับที่ ๓ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย มติที่ประชุมและข้อเสนอแนะจาก  
สภามหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ

อันดับที่ ๔ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ภาพรวมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย



อันดับที่ ๕ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- การจัดวาระการประชุมมีความถูกต้องครบถ้วนเหมาะสม

อันดับที่ ๖ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการทำงาน

อันดับที่ ๗ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน

อันดับที่ ๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมสภามหาวิทยาลัยได้อย่างมี

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

อันดับที่ ๙ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- มีการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

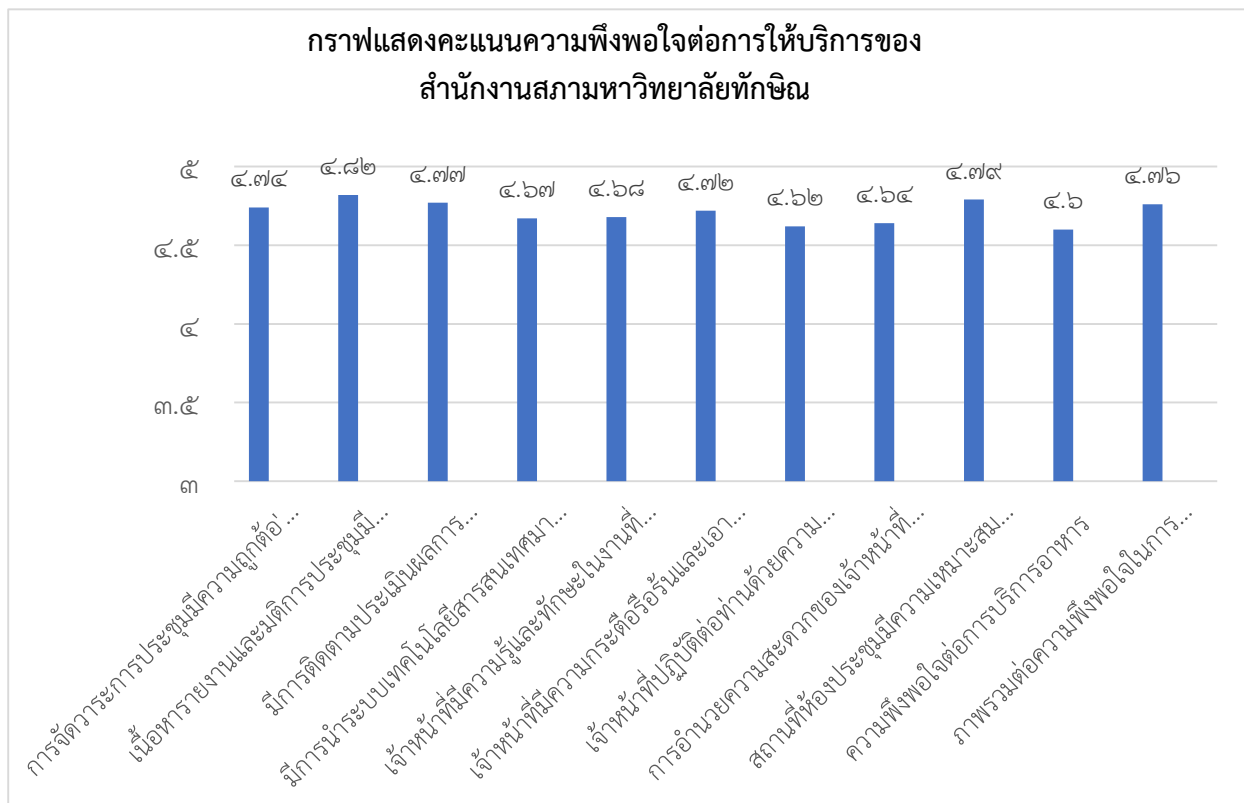
อันดับที่ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและให้เกียรติ

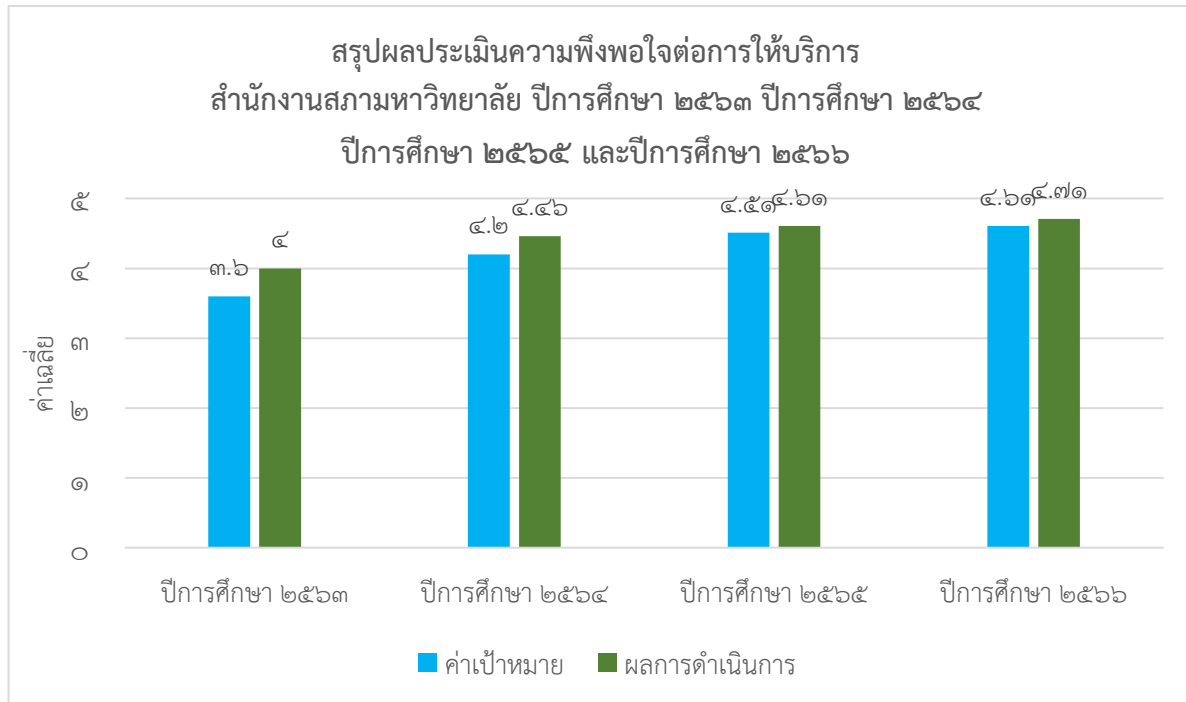
อันดับที่ ๑๑ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- มีความพึงพอใจต่อการบริการอาหารว่าง และอาหารกลางวัน

### กราฟรายงานผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ปีการศึกษา ๒๕๖๖



กราฟเปรียบเทียบผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ปีการศึกษา ๒๕๖๔ ปีการศึกษา ๒๕๖๕ และปีการศึกษา ๒๕๖๖



ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพัฒนาในการให้บริการ  
จุดเด่นในการให้บริการ

- มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดต่อสื่อสารทำให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินการ
- เอกสารประชุมให้ข้อมูลประกอบการพิจารณาอย่างครบถ้วน
- เห็นถึงการพัฒนารูปแบบงานทั้งในด้านเอกสาร การนำเสนอวาระการประชุมต่อที่ประชุมที่นำแพลตฟอร์ม Canva มาใช้ในการสรุปและนำเสนอซึ่งเข้าใจง่ายขึ้น

การปรับปรุงแผนการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย  
ในปีการศึกษา ๒๕๖๗

ปรับปรุงขอบเขตการประเมิน โดยจะดำเนินการเพิ่มเติมการประเมินจากผู้ใช้บริการจากกลุ่มกรรมการสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าหน่วย หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน และคณะกรรมการฝ่ายกฎหมายของสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการพิจารณาการมอบปริญญา กิตติมศักดิ์ คณะกรรมการสรรหาชุดต่าง ๆ ที่ดำเนินการในปีการศึกษา ๒๕๖๗ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครบถ้วนทุกกลุ่ม และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแนวทางการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยต่อไป

# ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

<https://forms.gle/DJYhGfnmvrKEytHb๖>