

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕



คำนำ

ฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย ตามมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อนำพามหาวิทยาลัยไปสู่การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงมหาวิทยาลัยทักษิณ ไปสู่ “มหาวิทยาลัยนวัตกรรมสังคมระดับแนวหน้าของประเทศ ภายในปี ๒๕๗๐” และเป้าหมายตามกลยุทธ์มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐ ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของฝ่ายเลขานุการฯ เป็นวิธีหนึ่งและเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่จะบอกว่าฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย ให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการของกรรมการสภามหาวิทยาลัยและผู้บริหาร และนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย ด้วยเหตุผลนี้ ฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย จึงขอเสนอบทวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย ประกอบด้วยผลการประเมิน สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ โครงร่างองค์กร (Organization Profile : OP).....	๑
P.๑ ลักษณะองค์กร	๑
- <u>ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร</u>	
- หลักสูตรและการบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ.....	๑
- พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม.....	๑
- ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	๒
- ระบบสารสนเทศที่ให้บริการหรือสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย.....	๒
- สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ	๒
- <u>ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร</u>	
- โครงสร้างองค์กร.....	๔
- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย.....	๔
- ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ คู่ความร่วมมือพันธมิตรที่สำคัญ (Partners).....	๕
P.๒ สภาพการณ์ขององค์กร.....	๕
- ก. การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง.....	๕
- ข. บริบทเชิงกลยุทธ์.....	๖
- ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ.....	๖
ส่วนที่ ๒ แผนการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	๗
ของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕	
- วัตถุประสงค์.....	๗
- กลุ่มตัวอย่าง.....	๗
- ช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๗
- เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	๗
- วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๘
- ค่าเป้าหมาย.....	๘
- เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย.....	๘
- การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๘
- ขอบเขตการประเมิน.....	๘
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๘
ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	๙
ของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕	
ตอนที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ.....	๙
ฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัยในภาพรวม	

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย..... พัฒนาในการให้บริการ	๑๒
- การปรับปรุงแผนการประเมินความพึงพอใจ ในปีการศึกษา ๒๕๖๖.....	๑๒
- ภาคผนวก.....	๑๓

ส่วนที่ ๑
โครงสร้างองค์กร
(Organization Profile : OP)

P.๑ ลักษณะองค์กร

สภามหาวิทยาลัยทักษิณ ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๔๘ เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๔๘ ได้มีมติเห็นชอบจัดตั้งฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานภายในสำนักงานสภามหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนให้สภามหาวิทยาลัยปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และกฎหมายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(๑) หลักสูตรและการบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

หลักสูตร/ผลิตภัณฑ์และบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	กลไกส่งมอบ	ผลลัพธ์หมวด ๗
๑. การบริหารจัดการประชุม สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของ สภามหาวิทยาลัย	มุ่งสร้างนวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย	ผ่านที่ประชุมสภา มหาวิทยาลัย	๗.๑ ก (ฉ-๑)
๒. นำมติสู่การปฏิบัติ ติดตามผล รายงานผลการดำเนินงาน ตามมติ และวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคการดำเนินงานตามมติ	-	ผ่านที่ประชุมสภา มหาวิทยาลัย	๗.๑ ก (ฉ-๑)
๓. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของสภา มหาวิทยาลัย	มุ่งเน้นให้เกณฑ์และวิธีการ ประเมินเป็นไปตามแนวปฏิบัติ ตามหลักธรรมาภิบาลใน สถาบันอุดมศึกษา	ผ่านที่ประชุมสภา มหาวิทยาลัย	๗.๔ ก -๙
๔. ศูนย์กลางสารสนเทศ ข่าวสารสภามหาวิทยาลัย	-	ผ่านเว็บไซต์ฝ่ายบริหารงาน สภามหาวิทยาลัย Fac	๗.๒ ก (ฉ-๔) ง

(๒) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

พันธกิจ (Mission)

๑. สนับสนุนการปฏิบัติงานของสภามหาวิทยาลัยในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
๒. นำมติสู่การปฏิบัติ ติดตามผล รายงานผลการดำเนินงานตามมติ และวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคการดำเนินงานตามมติ
๓. ติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการสภามหาวิทยาลัย
๔. เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารของสภามหาวิทยาลัย เผยแพร่และประชาสัมพันธ์สู่การตัดสินใจทางการบริหาร

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นหน่วยงานหลักที่มีบุคลากรสมรรถนะสูงเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยให้ไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ค่านิยม (Values)

TSU Move – เคลื่อนเปลี่ยนสู่อนาคต ด้วยการหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กรขับเคลื่อนสู่มหาวิทยาลัยนวัตกรรมสังคมชั้นนำของประเทศ เป็นที่พึ่งของสังคมด้วยความรักและความรับผิดชอบอันยิ่งใหญ่และขับเคลื่อนสู่อนาคตภายใต้วัฒนธรรมองค์กรฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย “YES : รักษาความลับ มุ่งเน้นสรรค์สร้างผลงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ”

Yield : มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน

Efficiency : มุ่งเน้นประสิทธิภาพ

Secrets : การรักษาความลับ

(๓). ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา						ปัจจัยที่จูงใจให้ผูกพัน ต่อองค์กร
	ป.ตรี	ป.โท	จำนวน	ร้อยละ	พจน.	ลูกจ้าง	
เจ้าหน้าที่ บริหารงาน	๓	๑	๔	๘๐	๓	๑	๑. ระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการ ๒. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่ การทำงาน ๓. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน ๔. การได้รับการพัฒนาความรู้ และ ความสามารถในการทำงาน ๕. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
นักวิชาการพัสดุ	๑	-	๑	๒๐	๑	-	

(๔) ระบบสารสนเทศที่ให้บริการหรือสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

๑. ระบบ e-council เพื่อเสนอเรื่องเข้าระเบียบวาระการประชุมสภามหาวิทยาลัย และติดตามผลการดำเนินงานตามมติ ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะ

๒. Google form ตอบรับเข้าประชุม ตอบรับเข้าประชุม พิจารณารับรองรายงานการประชุม และพิจารณาให้หนังสือสำเร็จการศึกษา

๓. เว็บไซต์ฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย council.tsu.ac.th Facebook : Tsucouncil Tsuspa

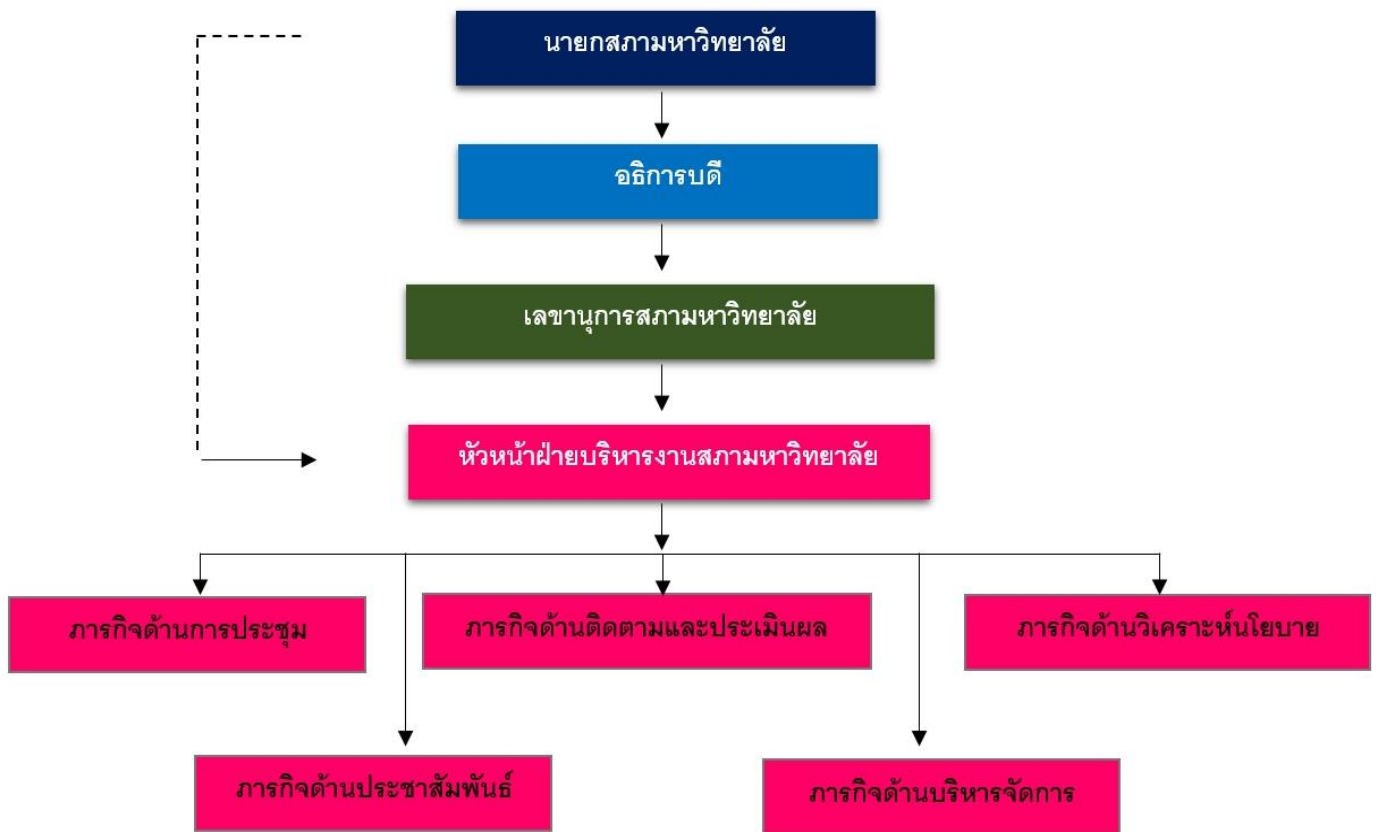
๔. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารมหาวิทยาลัย

(๕) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

กระบวนการที่เกี่ยวข้อง/กระทบ	กฎระเบียบ/ข้อบังคับ
๑. ด้านการจัดการศึกษา	- แนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔ และฉบับที่ ๒ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ - เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๘ และระดับปริญญาตรี พ.ศ. ๒๕๕๘
๒. ด้านบริหารการเงิน	- ระเบียบมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยการบริหารงานการเงินและทรัพย์สิน พ.ศ. ๒๕๖๑ - พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๓. ด้านการบริหารจัดการ	- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ - พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒ - ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยการประชุมสภามหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๑ - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๓
๔. ด้านคอมพิวเตอร์	- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(๑) โครงสร้างองค์กร



(๒) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
๑. กรรมการสภามหาวิทยาลัย	เอกสารประชุมสภามหาวิทยาลัยมีการตรวจสอบอำนาจและหน้าที่ ก้านรองสารที่เสนอกระชั้น รัศกุ่ม และได้รับเอกสารประชุม ล่งหน้าอย่างน้อย ๗ วันทำการ
๒. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	- เอกสารประชุมสภามหาวิทยาลัยมีการตรวจสอบอำนาจและหน้าที่ ก้านรองสารที่เสนอกระชั้น รัศกุ่ม และได้รับเอกสารประชุม ล่งหน้าอย่างน้อย ๗ วันทำการ - ได้รับแจ้งมติสภามหาวิทยาลัยรวดเร็ว
๓. บุคลากรของมหาวิทยาลัย	ได้รับแจ้งมติสภามหาวิทยาลัยอย่างรวดเร็ว

(๓) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ คู่ความร่วมมือพันธมิตรที่สำคัญ (Partners)

คู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ	บทบาทต่อระบบงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
คู่ความร่วมมือ (ทางการ)		
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยสุรนารี	สนับสนุนและแลกเปลี่ยนความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี การสร้าง เครือข่ายความร่วมมือ	ระเบียบ/แนวปฏิบัติในการ ดำเนินงานสนับสนุนการปฏิบัติ หน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย
คู่ความร่วมมือ (ไม่เป็นทางการ)		
กลุ่มหัวหน้าสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ	สนับสนุนและแลกเปลี่ยนความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี การสร้าง เครือข่ายความร่วมมือ	ระเบียบ/แนวปฏิบัติในการ ดำเนินงานสนับสนุนการปฏิบัติ หน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย
ผู้ส่งมอบ		
บริษัท/ร้านค้า	จำหน่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ และ บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานของฝ่ายบริหารสภามหาวิทยาลัย	ระเบียบพัสดุและการเงินของ มหาวิทยาลัย

P.๒ สภาวะการณ์ขององค์กร

ก. การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

(๑) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)

ฝ่ายบริหารงานมีการประชุมบุคลากรเพื่อกำหนดประเด็นคู่เทียบสำหรับการจัดลำดับการแข่งขัน โดยเน้นประเด็นการเปรียบเทียบที่นำไปสู่ตัวชี้วัดที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ จึงกำหนดประเด็นเปรียบเทียบที่เน้นความเป็นเลิศด้านการบริการ และมีการกำหนดคู่เทียบกับมหาวิทยาลัยในภาคใต้ ได้แก่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยเปรียบเทียบข้อมูลหลักที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายเลขานุการสภามหาวิทยาลัย

ตาราง OP-๒ก(๑) เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

คู่เทียบ	ประเด็นเปรียบเทียบ ตัวชี้วัด หรือผลงาน
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยสุรนารี	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย (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	การปรับระบบการบริหารและการจัดการให้เป็นแบบองค์กรยุคใหม่ที่มีความคล่องตัวสูงและมีสมรรถนะสูง ในขณะเดียวกันจะต้องมีความเป็นธรรมาภิบาลที่ดีและมีการสนับสนุนข้อมูลบนเครือข่ายสื่อสารที่ตอบสนองการปฏิบัติงานของทุกภาคส่วน	๑. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและมีคุณภาพ ๒. มีการใช้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยทุกระบบในการปฏิบัติงานประจำและการบริหารและจัดการงานสารสนเทศของผู้บริหารองค์กร	การบริหารและจัดการโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมและหลักธรรมาภิบาล
ด้านทรัพยากรบุคคล	การปรับโครงสร้างของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐที่ต้องพึ่งพาตนเองทางการเงินค่อนข้างสูง ทำให้ต้องมีการปรับตัวขององค์กร โดยจะต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบงานสารสนเทศเพิ่มขึ้น	๑. งบประมาณสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรที่เพียงพอ ๒. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และการปรับตัวที่ดี ๓. บุคลากรมีศักยภาพและความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง	ศักยภาพของบุคลากร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (PERFRMANCE Improvement System)

ฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย มีการประชุมบุคลากรฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย เพื่อปรับปรุงกระบวนการและผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องด้วยวงจรคุณภาพ PDCA, SWOT, ADLI, การจัดการความรู้ (KM) การพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการคุณภาพการจ้ดประชุมสภามหาวิทยาลัย (e-council) พัฒนางานประจำด้วย LEAN การประเมินคุณภาพการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย มีการประเมินผลดำเนินงาน ปีละ ๑ ครั้ง และใช้ข้อมูลป้อนกลับมาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป

ส่วนที่ ๒

แผนการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕

วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย
- ๑.๒ เพื่อให้ฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัยได้แนวทางในการนำมาปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัยได้ทราบความคิดเห็นของกรรมการสภามหาวิทยาลัย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่าง

กรรมการสภามหาวิทยาลัยทุกชั้นและผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุกชั้น

ช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๖

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้มีเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบประเมินที่สร้างขึ้น มีลักษณะคำถามเป็นปลายปิด และปลายเปิด ประกอบด้วย ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย

ตอนที่ ๑.๑ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย มีลักษณะและมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้คะแนนของคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

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

ตอนที่ ๑.๒ ข้อเสนอแนะที่ต้องให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ กรรมการสภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารมหาวิทยาลัย
2. ผู้วิเคราะห์ใช้แบบประเมินโดยให้กรรมการสภามหาวิทยาลัยประเมินผ่าน Google form โดย Link <https://forms.gle/h๑UfsfcbYnYW๗JVcb>
๓. วิเคราะห์ผลประเมิน

ค่าเป้าหมาย

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจไม่น้อยกว่า ๔.๕๑

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
๔.๒๑ – ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๕๑ – ๔.๒๐	พึงพอใจมาก
๒.๖๑ – ๓.๕๐	พึงพอใจปานกลาง
๑.๘๑ – ๒.๖๐	พึงพอใจน้อย
๑.๐๐ – ๑.๘๐	พึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิเคราะห์ใช้สถิติร้อยละ

ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ มุ่งศึกษาความมุ่งหมายเพื่อต้องการทราบถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย
๒. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการแก้ไข ปรับปรุง ระบบการให้บริการเพิ่มเติมของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย
๓. บุคลากรฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัยมีการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๓
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕

ผลการประเมิน

ในการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ผู้วิเคราะห์ได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกรรมการสภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารมหาวิทยาลัย จำนวน ๔๗ ชุด ส่งคืนกลับมา ๔๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๖

ตอนที่ ๑ คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัยในภาพรวม

ตาราง ๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัยในภาพรวม

ประเด็นการประเมิน ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย	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 ฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 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 และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์/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

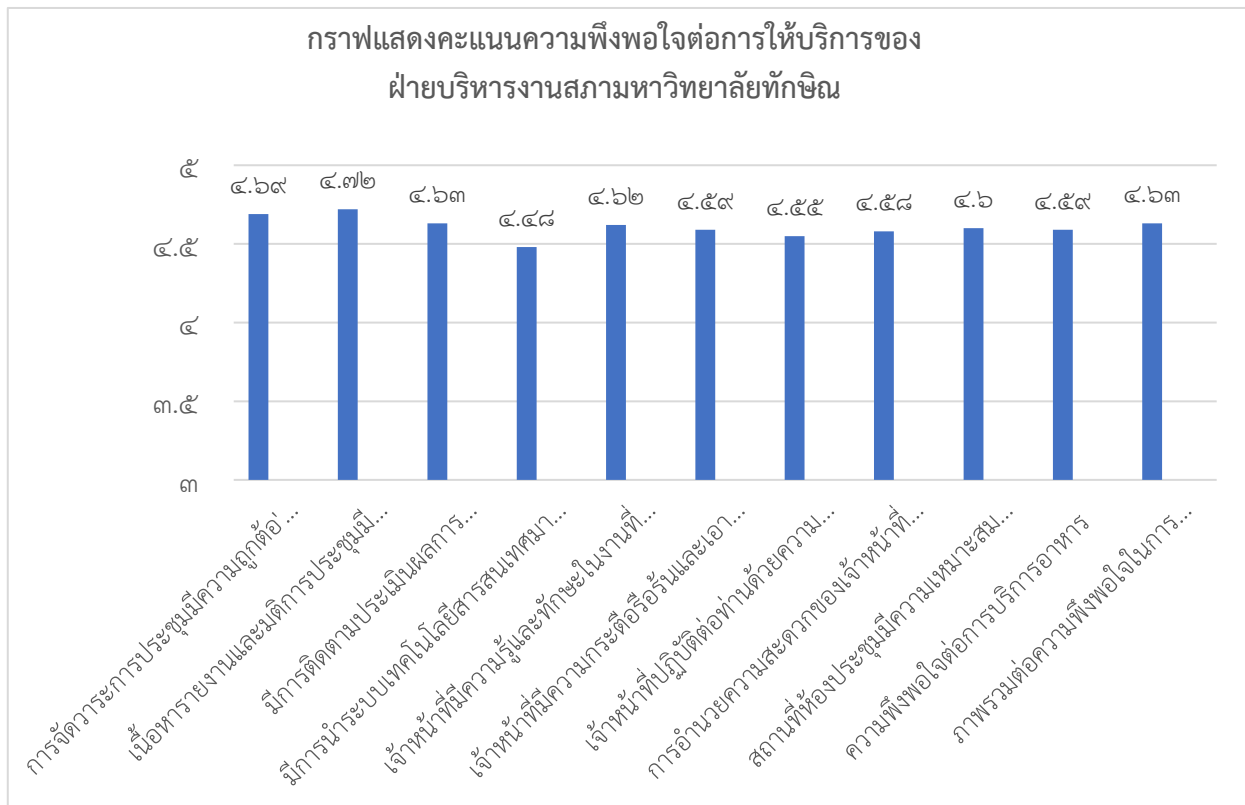
อันดับที่ ๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและให้เกียรติ

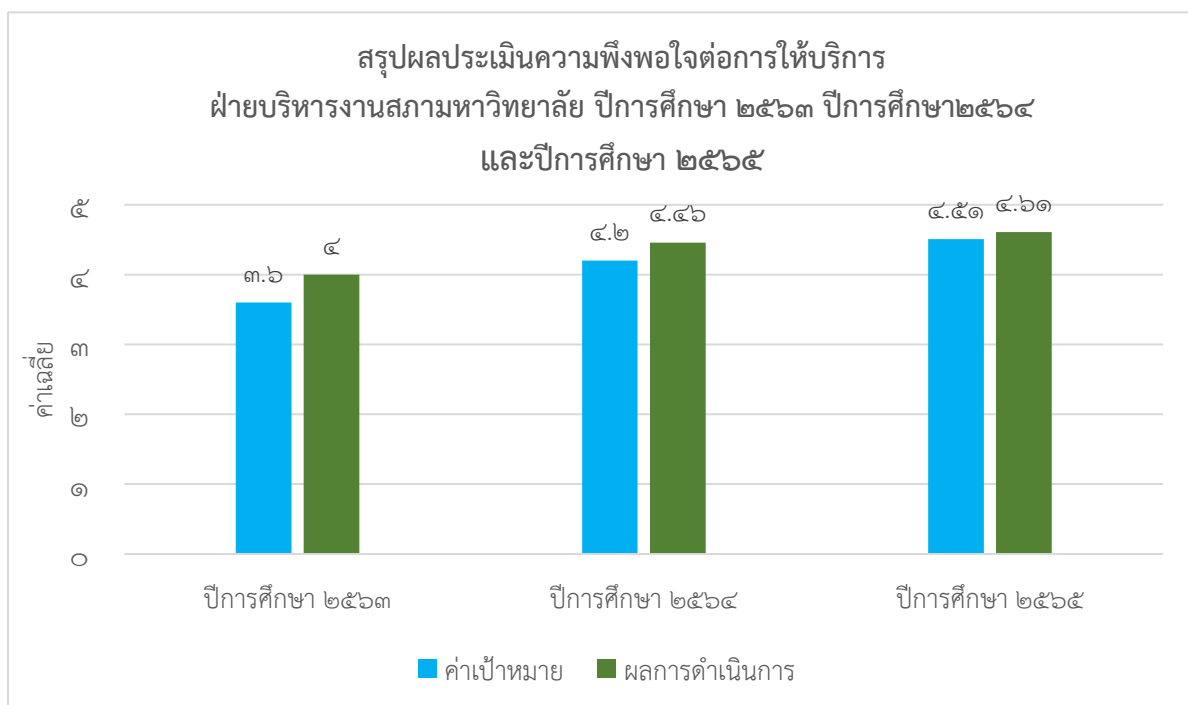
อันดับที่ ๙ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

กราฟรายงานผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
ฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย ปีการศึกษา ๒๕๖๕



กราฟเปรียบเทียบผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัยทักษิณ
ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ปีการศึกษา ๒๕๖๔ และปีการศึกษา ๒๕๖๕



**ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัยพัฒนาในการให้บริการ
จุดเด่นในการให้บริการ**

- ควรมีการนำระบบสารสนเทศ (IT) มาใช้ในการดำเนินงานทำให้การรายงานข้อมูลต่าง ๆ

รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

- ควรมีการจัดทำระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัยที่มีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นได้ สามารถเข้าใช้งานได้ เช่น ระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติข้อสั่งเกตและข้อเสนอแนะ
- เพิ่มการสื่อสารถึงลักษณะการให้บริการของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย

**การปรับปรุงแผนการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย
ในปีการศึกษา ๒๕๖๖**

ปรับปรุงขอบเขตการประเมิน โดยจะดำเนินการเพิ่มเติมการประเมินจากผู้ใช้บริการจากกลุ่มกรรมการสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี รองอธิการบดี หัวหน้าสำนักงานส่วนงานวิชาการและส่วนงานอื่น หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าหน่วย หัวหน้าส่วนงาน เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครบถ้วนทุกกลุ่ม และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแนวทางการให้บริการของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัยต่อไป

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย

<https://forms.gle/h๑UfsfcbYnYW๓JVc๖>