

ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(ก) การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจของสภามหาวิทยาลัย ตามอำนาจหน้าที่มาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 และสนับสนุนกิจกรรม/โครงการของสภามหาวิทยาลัย และคณะกรรมการที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง โดยสำนักงานสภามหาวิทยาลัยได้กำหนดประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย (1) บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และ (2) บุคคลภายนอก ได้แก่ กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย คณะกรรมการสรรหาหัวหน้าส่วนงาน คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของอธิการบดี และคณะกรรมการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนงาน

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มีหน่วยงานภายใน คือ กองเลขานุการสภามหาวิทยาลัย และแบ่งงานภายใน จำนวน 3 งาน โดยมีการกำหนดผู้รับบริการตามภารกิจและการให้บริการของแต่ละงาน ดังนี้

ผู้รับบริการ	การให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ
งานอำนวยการ		
1. บุคลากรสายสนับสนุน 2. หน่วยงานภายในของ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	1. รับ – ส่ง ติดตาม และตรวจสอบ ความถูกต้องของเอกสาร 2. สนับสนุนการปฏิบัติงานของ แต่ละงาน เพื่อให้การ ดำเนินงานของสำนักงานสภา มหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย และภายในระยะเวลา ที่กำหนด 3. ประสานงานและอำนวยความสะดวก ความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น อาหารว่างและเครื่องดื่ม ยานพาหนะ จัดหาและจองที่พัก ตัวเครื่องบิน ข้อมูลอื่น ๆ ที่ ผู้รับบริการแจ้งความประสงค์ เป็นต้น	1. ระบบรับ-ส่งเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ (ERP) 2. ตลาดนัดเอกสาร 3. หนังสือราชการ 4. โทรศัพท์ 5. ช่องทางออนไลน์ (Facebook/Line) 6. ติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงาน

ผู้รับบริการ	การให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ
งานจัดการประชุม		
1. กรรมการสภามหาวิทยาลัย 2. คณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย 3. ผู้บริหาร (อธิการบดี/รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี) 4. หัวหน้าส่วนงาน (คณบดี/ผู้อำนวยการสำนัก)	1. จัดการประชุมตามแผนการประชุมประจำปี โดยดำเนินการตามข้อบังคับฯ ที่กำหนด 2. สนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุม ทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบอิเล็กทรอนิกส์ 3. แจ้งมติที่ประชุมที่เกี่ยวข้อง 4. การให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะในแนวทางการปฏิบัติงาน 5. การติดต่อประสานงานกับบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1. ระบบรับ-ส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (ERP) 2. หนังสือราชการ 3. โทรศัพท์ 4. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) 5. ช่องทางออนไลน์ (Facebook/Line) 6. ติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงาน
งานสรรหา ติดตาม และประเมินผล		
1. คณะกรรมการสรรหาหัวหน้าส่วนงาน 2. คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย 3. คณะกรรมการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของอธิการบดี 4. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนงาน 5. คณะอนุกรรมการในการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	1. จัดการประชุมตามแผนการดำเนินการสรรหา โดยดำเนินการตามข้อบังคับฯ และวิธีการหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด 2. จัดการประชุมตามแผนการดำเนินการติดตามและประเมินผล โดยดำเนินการตามข้อบังคับฯ และวิธีการหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด 3. สนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุม การสรรหา ติดตาม และประเมินผล ทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบอิเล็กทรอนิกส์ 4. สืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการสรรหาฯ	1. ระบบรับ-ส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (ERP) 2. หนังสือราชการ 3. โทรศัพท์ 4. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) 5. ช่องทางออนไลน์ (Facebook/Line) 6. ติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงาน

ผู้รับบริการ	การให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ
	5. ประสานงานและสนับสนุน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสรรหา ติดตาม และประเมินผล 6. การติดต่อประสานงานกับ บุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
6. ผู้บริหาร (อธิการบดี/รองอธิการบดี/ ผู้ช่วยอธิการบดี) 7. หัวหน้าส่วนงาน (คณบดี/ผู้อำนวยการสำนัก) 8. บุคลากรสายวิชาการ 9. บุคลากรสายสนับสนุน	1. สนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ การการสรรหา ติดตาม และ ประเมินผล 2. ประสานงานและสนับสนุน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ การสรรหา ติดตาม และ ประเมินผล 3. การติดต่อประสานงานกับ บุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1. ระบบรับ-ส่งเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ (ERP) 2. หนังสือราชการ 3. โทรศัพท์ 4. ช่องทางออนไลน์ (Facebook/Line) 5. ติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงาน

การรวบรวมความคิดเห็น และความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยใช้วิธีการค้นหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 3 ช่องทาง ดังนี้

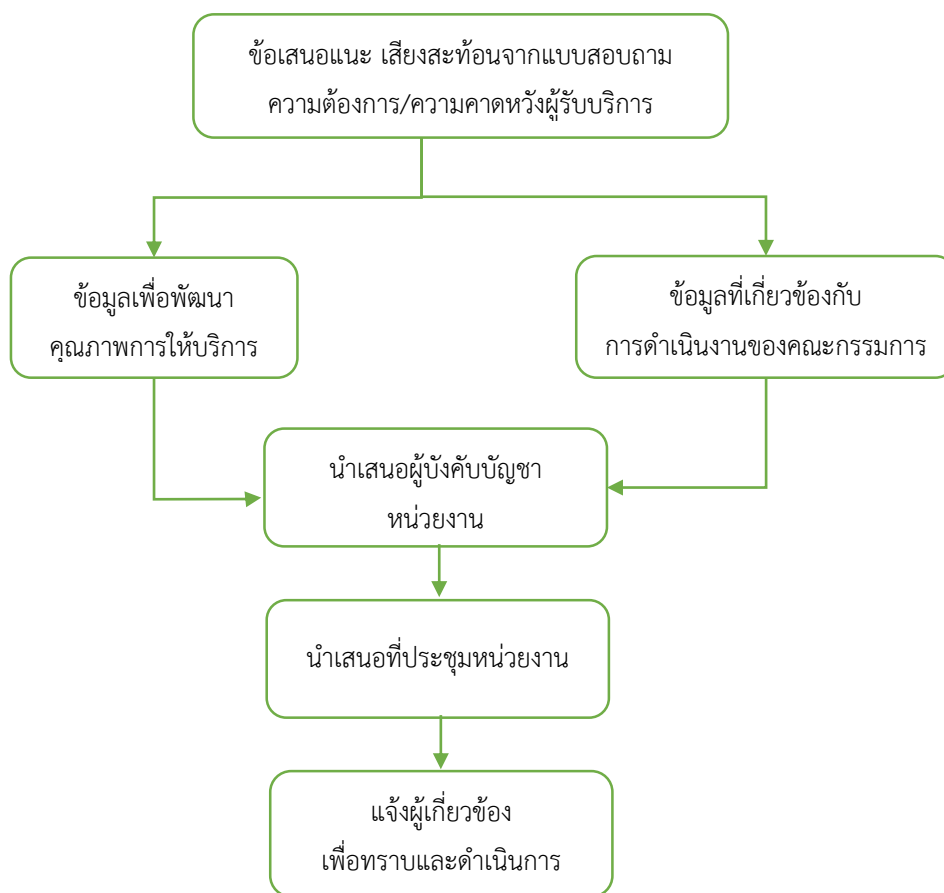
1. การนำข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และนำผลการประเมินในประเด็นที่เร่งด่วนและประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับ มาพิจารณาและปรับปรุงแก้ไข

2. การรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ ผ่านช่องทาง 1) การพูดคุย 2) ข้อเสนอแนะจากการประชุม และ 3) แบบสำรวจความต้องการ เพื่อการค้นหาความต้องการที่เป็นปัจจุบัน เพิ่มเติมจากผลประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยรับฟังเสียงสะท้อน ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

โดยสำนักงานสภามหาวิทยาลัย จัดทำแบบสอบถามความต้องการ/ความคาดหวังจากผู้รับบริการ (แบบกระดาษ และ QR Code) โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในการประชุมที่สำนักงานสภามหาวิทยาลัย เป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการจัดประชุม แบ่งข้อมูลเป็น 2 ประเภท คือ 1) ข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และ 2) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดนั้น ๆ ที่ตอบแบบสอบถาม โดยรวบรวม นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และนำเสนอที่ประชุมของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรรับทราบ และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา พัฒนางานร่วมกัน หรือมอบหมายผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการ หากข้อเสนอแนะ/ความต้องการที่ต้องปรับปรุงมีการดำเนินงานที่ไม่ซับซ้อนหรือไม่เกี่ยวข้องกับ

หน่วยงานอื่น ก็สามารถทำการปรับปรุงการให้บริการได้ทันที ในบางกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการเพียงฝ่ายเดียว จะต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นนั้น จะแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและหาแนวทางการแก้ไขร่วมกัน

แสดงการรับข้อมูลจากแบบสอบถามความต้องการ/ความคาดหวังผู้รับบริการ



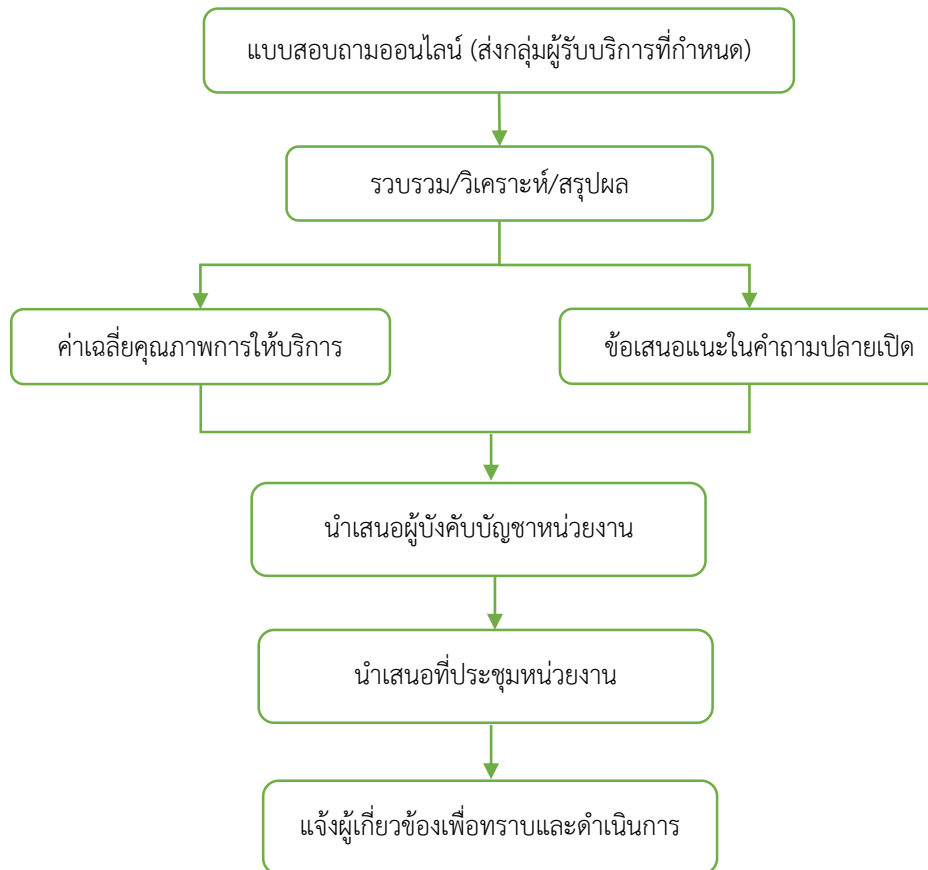
3. การเก็บข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าส่วนงานนั้นสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ บรรลุเป้าประสงค์ มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์จากกระบวนการทำงานและผู้รับบริการ โดยกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงาน/หน่วยงานสนับสนุน การให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ได้จัดทำแบบประเมินคุณภาพการให้บริการแบบออนไลน์ (Google Form) เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นวิธีการที่ทราบถึงความต้องการได้อย่างเป็นทางการและมีหลักฐาน

วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานสภามหาวิทยาลัย พิจารณาข้อคำถามให้ครอบคลุมกับการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL โดยจัดทำแบบประเมินคุณภาพการให้บริการแบบออนไลน์ (Google Form) ดำเนินการจัดส่งแบบประเมินตามกลุ่มผู้รับบริการในช่องทางการสื่อสารที่กำหนด เมื่อครบระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ปฎิบัติการตอบแบบประเมิน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปผลประเมินคุณภาพการให้บริการของ

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยนำผลการประเมินเสนอผู้บังคับบัญชา
หน่วยงานทราบ และนำเสนอที่ประชุมกองเลขานุการสภามหาวิทยาลัย เพื่อแจ้งให้บุคลากรทุกคนรับทราบ
ผลการประเมิน เปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา และพัฒนางานร่วมกัน หรือมอบหมาย
ผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

แสดงการรับข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



(ข) การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พอใจ และความผูกพัน

การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ กำหนดให้นำหลักการของการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยใช้คุณภาพการให้บริการ Service Quality Model : SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ที่ประกอบด้วยมิติการให้บริการ จำนวน 5 มิติ ดังนี้

1. รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)
2. การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)
3. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
4. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
5. ความมั่นใจ (Assurance)

มาใช้เพื่อประเมินความคาดหวังก่อนรับบริการ (Expected Service) และสิ่งที่ได้หลังรับบริการ (Perceived Service) โดยกำหนดให้เป็นคำถามเชิงบวก จำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ

มิติการบริการ	ข้อ	ประเด็นคำถาม
มิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ	1	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย พร้อมสำหรับการให้บริการ
	2	ความชัดเจนของป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน และป้ายแสดงการให้บริการ
มิติที่ 2 การตอบสนอง	3	ผู้ให้บริการมีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการ
	4	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว
มิติที่ 3 การดูแลเอาใจใส่	5	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพและอัธยาศัยดี
	6	ผู้ให้บริการสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม
มิติที่ 4 ความน่าเชื่อถือ	7	มีการให้บริการตามขั้นตอน/กระบวนการ และแล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด
	8	ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการให้บริการ
มิติที่ 5 ความมั่นใจ	9	ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความถูกต้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
	10	ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือใช้อ้างอิงได้

การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นการสำรวจข้อมูลและการค้นหาข้อมูลป้อนกลับผ่านแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Response Question) เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Response Question) จำนวน 10 ข้อ โดยใช้หลักการของการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ที่ประกอบไปด้วยมิติการให้บริการ จำนวน 5 มิติ โดยแยกคำตอบออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ความคาดหวังก่อนรับบริการ 2) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับทัศนคติของผู้ตอบ กำหนดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งวัดเจตคติด้วยมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีให้เลือก 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนี้

5 คะแนน	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	ระดับความพึงพอใจมาก
3 คะแนน	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	ระดับความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการ ดังนี้

1.1 ส่งแบบสอบถามในรูปแบบเอกสาร ในกลุ่มของกรรมการสภามหาวิทยาลัย และคณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย ในการประชุมสภามหาวิทยาลัย และที่ประชุมคณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย

1.2 จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ด้วย Google Form ผ่าน QR Code และ URL Link ภายในวันที่ 30 สิงหาคม 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติเบื้องต้น โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามองค์ประกอบของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา วิเคราะห์เป็นประเด็นจัดกลุ่มและเรียงลำดับความสำคัญ

การแปลผลค่าเฉลี่ย

ช่วงคะแนน	การแปลผล
4.21 – 5.00	ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลักจากการรับบริการมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลักจากการรับบริการมาก
2.61 – 3.40	ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลักจากการรับบริการปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลักจากการรับบริการน้อย
1.00 – 1.80	ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลักจากการรับบริการน้อยที่สุด

การแปลผลค่าคะแนนคุณภาพการให้บริการ (P-E)

ช่วงคะแนน	การแปลผล
ค่าเป็นบวก	มีคุณภาพการให้บริการเกินความคาดหวัง เกิดความประทับใจ
ค่า 0.00	มีคุณภาพการให้บริการเท่ากับความคาดหวัง
ค่าเป็นลบ	มีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าความคาดหวัง ควรปรับปรุงแก้ไข

สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน เป้าหมาย (คน)	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1. งานอำนวยการ			
1.1 ผู้บริหาร (รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี) ที่ไม่ใช่กรรมการสภามหาวิทยาลัย	6	0	-
1.2 หัวหน้าส่วนงาน(คณบดี/ผู้อำนวยการสำนัก) ที่ไม่ใช่กรรมการสภามหาวิทยาลัย	15	5	75.00
1.3 บุคลากรสายวิชาการ	5	4	80.00
1.4 บุคลากรสายสนับสนุน	137	61	44.53
2. งานจัดการประชุม			
2.1 กรรมการสภามหาวิทยาลัย	23	19	82.61
2.2 คณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย	29	14	48.28
3. งานสรรหา ติดตาม และประเมินผล			
3.1 คณะกรรมการสรรหาหัวหน้าส่วนงาน	6	1	6.25
3.2 คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย	5	4	80.00
3.3 คณะกรรมการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของอธิการบดี	2	1	50.00
3.4 คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนงาน	3	1	33.33
3.5 คณะอนุกรรมการในการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน ของหัวหน้าส่วนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	22	3	13.64
รวม	253	113	44.66

สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

	คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	4.38	ระดับดีมาก
ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของงานอำนวยการ	4.23	ระดับดีมาก
ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของงานจัดการประชุม	4.60	ระดับดีมาก
ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสรรหา ติดตาม และประเมินผล	4.30	ระดับดีมาก

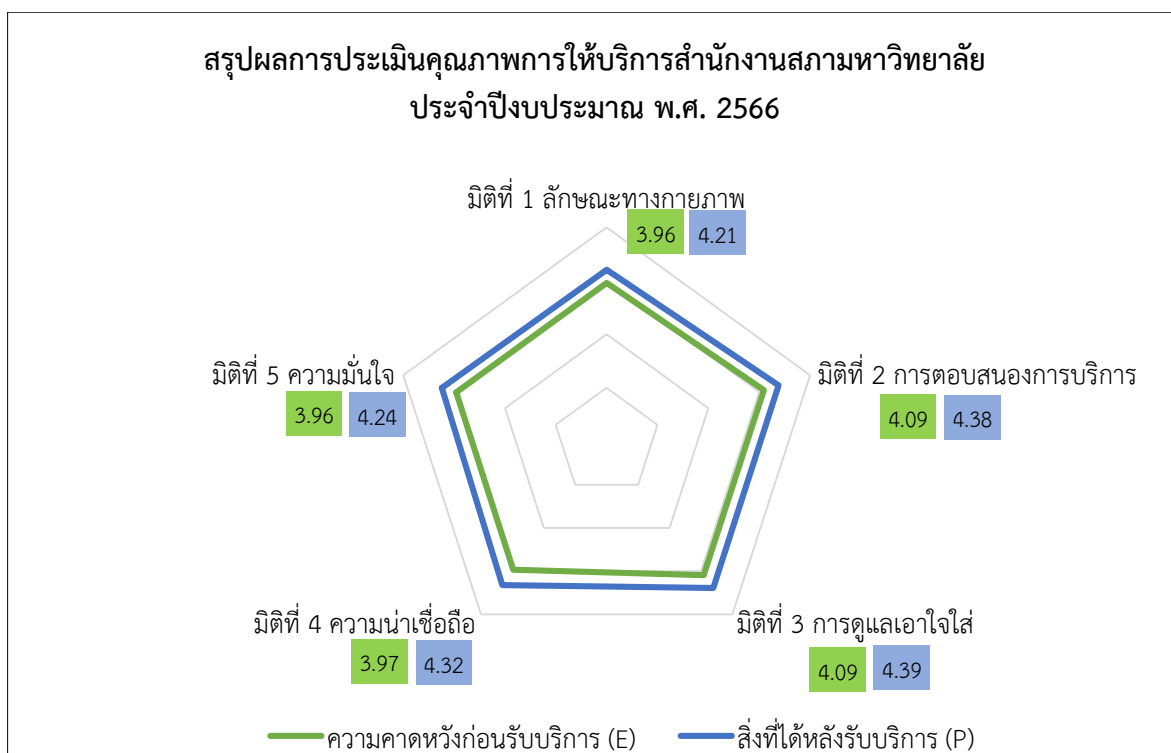
1. ภาพรวมของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

[ผลประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566](#) ตามมิติการให้บริการ 5 มิติของ SERVQUAL มีค่าเฉลี่ยที่ 4.38 แปลผลคือ **การบริการระดับดีมาก** ตารางแสดงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

มิติการบริการ	E	P	P-E
มิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible)	3.96	4.21	0.25
มิติที่ 2 การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)	4.09	4.38	0.29
มิติที่ 3 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	4.09	4.39	0.30
มิติที่ 4 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.97	4.32	0.34
มิติที่ 5 ความมั่นใจ (Assurance)	3.96	4.24	0.28
ผลประเมินที่ใช้รายงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	4.38		

สีเขียว ค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด

สีแดง ค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด



ข้อ	ข้อความ	E	P	P-E
มิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible)				
1	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยพร้อมสำหรับให้บริการ	3.96	4.24	0.28
2	ความชัดเจนของป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน และป้ายแสดงการให้บริการ	3.95	4.17	0.22
มิติที่ 2 การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)				
3	ผู้ให้บริการมีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการ	4.11	4.39	0.28
4	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.07	4.36	0.29
มิติที่ 3 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)				
5	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพและอัธยาศัยดี	4.12	4.45	0.33
6	ผู้ให้บริการสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	4.06	4.32	0.26
มิติที่ 4 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
7	มีการให้บริการตามขั้นตอน/กระบวนการและแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.97	4.35	0.38
8	ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการให้บริการ	3.97	4.28	0.31
มิติที่ 5 ความมั่นใจ (Assurance)				
9	ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความถูกต้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	3.95	4.24	0.29
10	ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือใช้อ้างอิงได้	3.97	4.23	0.26
คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในภาพรวม		3.98	4.38	0.40

ข้อเสนอแนะในภาพรวม

1. ควรปรับปรุงคุณภาพระบบดิจิทัลของห้องประชุม
2. การติดตามงานหลังการประชุมล่าช้า การตัดสินใจเรื่องบางเรื่องล่าช้า
3. ข้อคิดเห็นจากคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฯ ได้รับการตอบสนองจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยได้ไม่เต็มที่ตามที่คาดหวังไว้
4. เพิ่มการสื่อสารใน E-mail หรือ Line เช่น การยืนยันเข้าร่วมประชุม และรายงานการประชุม
5. การใช้บริการส่วนใหญ่แบบออนไลน์ คำถามบางข้อไม่เหมาะสม
6. ควรมีแบบสอบถามเฉพาะผู้เข้าร่วมประชุมออนไลน์เท่านั้น เพราะไม่เคยไปสถานที่จริง

จุดเด่น

1. การประสานงานของเจ้าหน้าที่ทำได้ดี
2. การให้บริการชัดเจน สุภาพ ขอให้รักษาคุณภาพนี้ไว้และพัฒนาให้เหมาะสม มีความทันสมัยตามระยะเวลา

2. แยกตามงาน

2.1 งานอำนวยความสะดวก

มิติการบริการ	E	P	P-E
มิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible)	3.81	4.33	0.52
มิติที่ 2 การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)	3.97	4.29	0.33
มิติที่ 3 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.93	4.28	0.36
มิติที่ 4 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.87	4.18	0.32
มิติที่ 5 ความมั่นใจ (Assurance)	3.84	4.15	0.31

สีเขียว ค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด

สีแดง ค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	E	P	P-E
มิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible)				
1	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยพร้อมสำหรับให้บริการ	3.78	4.50	0.72
2	ความชัดเจนของป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน และป้ายแสดงการให้บริการ	3.83	4.15	0.32
มิติที่ 2 การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)				
3	ผู้ให้บริการมีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการ	3.95	4.28	0.33
4	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.98	4.30	0.32
มิติที่ 3 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)				
5	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพและอัธยาศัยดี	3.95	4.33	0.38
6	ผู้ให้บริการสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	3.90	4.23	0.33
มิติที่ 4 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
7	มีการให้บริการตามขั้นตอน/กระบวนการและแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.88	4.18	0.30
8	ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการให้บริการ	3.85	4.18	0.33
มิติที่ 5 ความมั่นใจ (Assurance)				
9	ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความถูกต้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	3.83	4.15	0.32
10	ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือใช้อ้างอิงได้	3.85	4.15	0.30
คุณภาพการให้บริการของงานอำนวยความสะดวก		3.85	4.23	0.38

2.2 งานจัดการประชุม

3. มิติการบริการ	E	P	P-E
มิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible)	4.11	4.43	0.32
มิติที่ 2 การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)	4.17	4.63	0.46
มิติที่ 3 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	4.18	4.62	0.44
มิติที่ 4 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.13	4.57	0.44
มิติที่ 5 ความมั่นใจ (Assurance)	4.09	4.47	0.38

สีเขียว ค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด สีแดง ค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	E	P	P-E
มิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible)				
1	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยพร้อมสำหรับให้บริการ	4.10	4.54	0.44
2	ความชัดเจนของป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน และป้ายแสดงการให้บริการ	4.12	4.32	0.20
มิติที่ 2 การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)				
3	ผู้ให้บริการมีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการ	4.20	4.64	0.44
4	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.14	4.62	0.48
มิติที่ 3 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)				
5	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพและอัธยาศัยดี	4.18	4.68	0.50
6	ผู้ให้บริการสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	4.18	4.56	0.38
มิติที่ 4 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
7	มีการให้บริการตามขั้นตอน/กระบวนการและแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.12	4.60	0.48
8	ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการให้บริการ	4.14	4.54	0.40
มิติที่ 5 ความมั่นใจ (Assurance)				
9	ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความถูกต้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.08	4.48	0.40
10	ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือใช้อ้างอิงได้	4.10	4.46	0.36
คุณภาพการให้บริการของงานจัดการประชุม		4.12	4.60	0.48

ข้อเสนอแนะในภาพรวม

1. ควรปรับปรุงคุณภาพระบบดิจิทัลของห้องประชุม
2. การติดตามงานหลังการประชุมล่าช้า การตัดสินใจเรื่องบางเรื่องล่าช้า
3. ข้อคิดเห็นจากคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฯ ได้รับการตอบสนองจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยได้ไม่เต็มที่ตามที่คาดหวังไว้
4. เพิ่มการสื่อสารใน E-mail หรือ Line เช่น การยืนยันเข้าร่วมประชุม และรายงานการประชุม

จุดเด่น

1. การให้บริการชัดเจน สุภาพ ขอให้รักษาคุณภาพนี้ไว้และพัฒนาให้เหมาะสม มีความทันสมัยตามระยะเวลา

1.3 งานสรรหา ติดตาม และประเมินผล

3. มิติการบริการ	E	P	P-E
มิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible)	3.96	4.09	0.13
มิติที่ 2 การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)	4.13	4.22	0.09
มิติที่ 3 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	4.16	4.26	0.11
มิติที่ 4 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.91	4.20	0.29
มิติที่ 5 ความมั่นใจ (Assurance)	3.96	4.09	0.13

สีเขียว ค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด สีแดง ค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความคำถาม	E	P	P-E
มิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible)				
1	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยพร้อมสำหรับให้บริการ	4.00	4.13	0.13
2	ความชัดเจนของป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน และป้ายแสดงการให้บริการ	3.91	4.04	0.13
มิติที่ 2 การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)				
3	ผู้ให้บริการมีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการ	4.17	4.26	0.09
4	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.09	4.17	0.08
มิติที่ 3 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)				
5	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพและอัธยาศัยดี	4.22	4.35	0.13
6	ผู้ให้บริการสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	4.09	4.17	0.08
มิติที่ 4 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
7	มีการให้บริการตามขั้นตอน/กระบวนการและแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.91	4.26	0.35
8	ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการให้บริการ	3.91	4.13	0.22
มิติที่ 5 ความมั่นใจ (Assurance)				
9	ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความถูกต้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	3.96	4.09	0.13
10	ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือใช้อ้างอิงได้	3.96	4.09	0.13
คุณภาพการให้บริการของงานสรรหา ติดตาม และประเมินผล		3.96	4.30	0.34

ข้อเสนอแนะในภาพรวม

1. การใช้บริการส่วนใหญ่แบบออนไลน์ คำถามบางข้อไม่เหมาะสม
2. ควรมีแบบสอบถามเฉพาะผู้เข้าร่วมประชุมออนไลน์เท่านั้น เพราะไม่เคยไปสถานที่จริง

จุดเด่น

1. การประสานงานของเจ้าหน้าที่ทำได้ดี
2. สำนักงานสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ได้ดีแล้ว

สรุปคะแนนคุณภาพการให้บริการ

ข้อ	ข้อความ	งานอำนวยความสะดวก			งานจัดการประชุม			งานสรรหา ติดตาม และประเมินผล		
		E	P	P-E	E	P	P-E	E	P	P-E
มิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible)		3.81	4.33	0.52	4.11	4.43	0.32	3.96	4.09	0.13
1	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย พร้อมสำหรับการให้บริการ	3.78	4.50	0.72	4.10	4.54	0.44	4.00	4.13	0.13
2	ความชัดเจนของป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน และป้ายแสดงการให้บริการ	3.83	4.15	0.32	4.12	4.32	0.20	3.91	4.04	0.13
มิติที่ 2 การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)		3.97	4.29	0.33	4.17	4.63	0.46	4.13	4.22	0.09
3	ผู้ให้บริการมีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการ	3.95	4.28	0.33	4.20	4.64	0.44	4.17	4.26	0.09
4	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.98	4.30	0.32	4.14	4.62	0.48	4.09	4.17	0.08
มิติที่ 3 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)		3.93	4.28	0.36	4.18	4.62	0.44	4.16	4.26	0.11
5	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพและ อธิบายคดี	3.95	4.33	0.38	4.18	4.68	0.50	4.22	4.35	0.13
6	ผู้ให้บริการสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	3.90	4.23	0.33	4.18	4.56	0.38	4.09	4.17	0.08
มิติที่ 4 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)		3.87	4.18	0.32	4.13	4.57	0.44	3.91	4.20	0.29
7	มีการให้บริการตามขั้นตอน/กระบวนการ และแล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด	3.88	4.18	0.30	4.12	4.60	0.48	3.91	4.26	0.35
8	ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ในการให้บริการ	3.85	4.18	0.33	4.14	4.54	0.40	3.91	4.13	0.22
มิติที่ 5 ความมั่นใจ (Assurance)		3.84	4.15	0.31	4.09	4.47	0.38	3.96	4.09	0.13
9	ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความถูกต้องและ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	3.83	4.15	0.32	4.08	4.48	0.40	3.96	4.09	0.13
10	ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือใช้อ้างอิงได้	3.85	4.15	0.30	4.10	4.46	0.36	3.96	4.09	0.13
ค่าเฉลี่ย		4.23			4.60			4.30		
ค่าเฉลี่ยสำนักงานสภามหาวิทยาลัย		4.38								

สีเขียว ค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด

สีแดง ค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

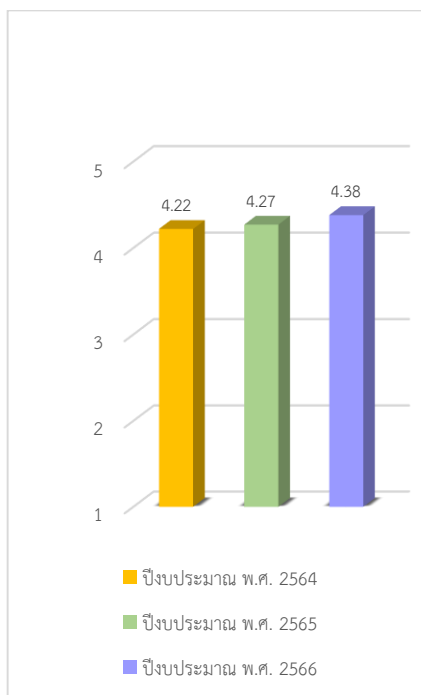
ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 แปลผลคือ การบริการระดับดีมาก และผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ในหน่วยงานย่อยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้

- | | | |
|--|----------------|---------------------------|
| 1. <u>งานจัดการประชุม</u> | ค่าเฉลี่ย 4.60 | แปลผล การบริการระดับดีมาก |
| 2. <u>งานสรรหา ติดตาม และประเมินผล</u> | ค่าเฉลี่ย 4.30 | แปลผล การบริการระดับดีมาก |
| 3. <u>งานอำนวยการ</u> | ค่าเฉลี่ย 4.23 | แปลผล การบริการระดับดีมาก |

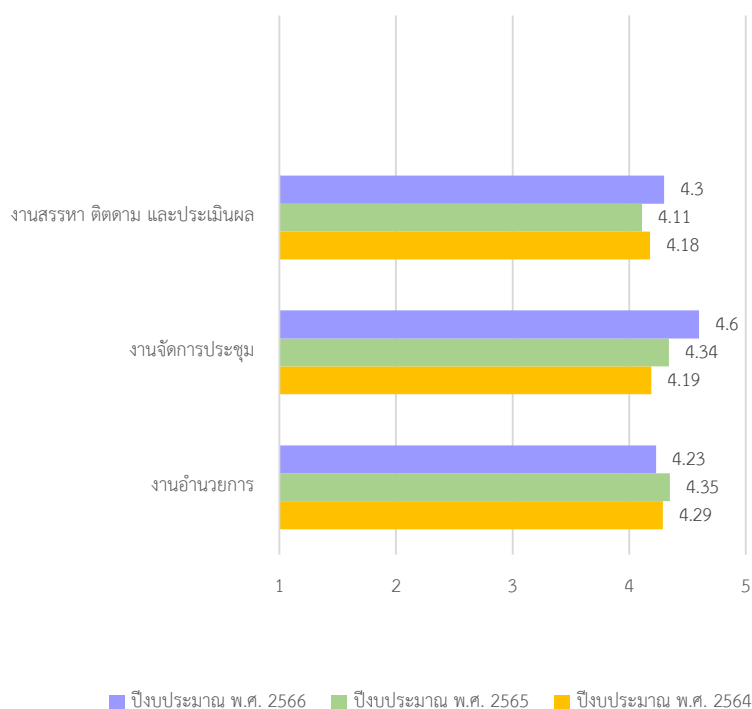
สรุปประเด็นที่มีคะแนนคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้

1. ภาพรวมสำนักงานสภามหาวิทยาลัย
ประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประเด็นในมิติที่ 3 การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.39)
ประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ประเด็นในมิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.21)
2. งานอำนวยการ
ประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประเด็นในมิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.33)
ประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ประเด็นในมิติที่ 5 ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.15)
3. งานจัดการประชุม
ประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประเด็นในมิติที่ 2 การตอบสนองการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63)
ประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ประเด็นในมิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.43)
4. งานสรรหา ติดตาม และประเมินผล
ประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประเด็นในมิติที่ 3 การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.26)
ประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ประเด็นในมิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และประเด็นในมิติที่ 5 ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2566 (3 ปีซ้อนหลัง)



ภาพรวมของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย



ภาพรวมแยกตามงาน

จากการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2566 (3 ปีซ้อนหลัง) พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยมีคะแนนเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นทุกปี โดยสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ได้นำข้อเสนอแนะ/เสียงสะท้อนที่ได้รับ ตลอดจนนำประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดไปปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และขจัดปัญหาอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงาน

1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

จากผลการประเมินคุณภาพการให้บริการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ได้นำประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมาเป็นประเด็นเร่งด่วนเพื่อพัฒนา ซึ่งยังคงเป็นประเด็นในเรื่องของลักษณะทางกายภาพ เรื่องของความชัดเจนของป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน และป้ายแสดงการให้บริการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย พร้อมสำหรับการให้บริการ ซึ่งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยมีข้อจำกัดทางด้านลักษณะทางกายภาพของที่ตั้งหน่วยงาน ทำให้การจัดโต๊ะทำงาน การแบ่งพื้นที่ของงานไม่ชัดเจน หรือการขยายพื้นที่เพิ่ม ทำได้ยาก

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย จึงได้วางแผนและกำหนดแผนการดำเนินงานในส่วนอื่นแทน เช่น การจัดทำแผนผังหน่วยงาน ป้ายแสดงที่ตั้งงาน จัดจุดรับ-ส่งเอกสารที่ชัดเจนและสะดวกในการรับบริการ การดำเนินกิจกรรม 5 ส การจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ของหน่วยงาน ส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากร ปฏิบัติตามมาตรการและข้อปฏิบัติของสำนักงานสีเขียว (Green Office) มุ่งเน้นในเรื่องของความสะอาด ปลอดภัย สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน การคัดแยกขยะตามประเภท กำหนดพื้นที่ใช้งานเพื่อการจัดเก็บวัสดุ ตลอดจนการดูแลความเรียบร้อยภายในสำนักงานร่วมกัน โดยกำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์สำนักงานสภามหาวิทยาลัยและแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้บุคลากร ได้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานร่วมกัน

ทั้งนี้ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ยังได้นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ส่วนงานสนับสนุน ไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน มาหารือและพิจารณาร่วมกัน กับบุคลากรภายในสำนักงาน และจัดทำแผนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ และรายงานการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน ต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจของสภามหาวิทยาลัย ตามอำนาจหน้าที่มาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 และสนับสนุนกิจกรรม/โครงการของสภามหาวิทยาลัย และคณะกรรมการที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง ผู้รับบริการจะเป็นบุคลากร จากภายนอก ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหารระดับสูงจากหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารมหาวิทยาลัย จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมุ่งสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ การสร้างความประทับใจ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้าน โดยสำนักงานสภามหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดกลุ่มผู้บริการเก่า – ใหม่ รวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการทุกช่องทาง เช่น โทรศัพท์

ช่องทางออนไลน์ (Facebook/Line) อินเทอร์เน็ต การบอกเล่าจากผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น พฤติกรรมความชอบ/ไม่ชอบ ข้อเสนอแนะ/ความประสงค์ที่มีต่อหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ โดยรวบรวมและประกอบไว้กับข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อตอบสนองความคาดหวังและอำนวยความสะดวกให้ดีที่สุด ยกตัวอย่าง การรับรองกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อมีการจัดประชุมสภามหาวิทยาลัยในแต่ละครั้ง สำนักงานสภามหาวิทยาลัยจะดำเนินการ ดังนี้

1. ประสานงานเรื่องตัวเครื่องบิน โดยประสานงานกับหจก. ซี เอ็น เอ็กซ์ พี แอนด์ พี ทราเวล เสนอไฟล์บินแก่กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณา และจองตัวเครื่องบินตามความประสงค์ ความสะดวกในการเดินทาง หรือประสานงานการปรับเปลี่ยนเที่ยวบินตามความประสงค์ภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนด
2. ให้ข้อมูล จัดหา และประสานงานจองที่พัก ตามที่กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิแจ้งความประสงค์ภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนด
3. จัดเตรียมรถรับ – ส่ง โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน ในการดูแลและอำนวยความสะดวก ซึ่งการรับ – ส่ง จะต้องเผื่อเวลาในการเดินทาง เพื่อให้ไปถึงก่อนเวลานัดหมายทุกครั้ง
4. การจัดอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม ซึ่งกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้า ในข้อจำกัดในการรับประทานอาหาร เช่น ไม่รับประทานอาหารที่มีผงชูรส ไม่รับประทานอาหารรสจัด ไม่รับประทานอาหารหวานมัน ไม่ดื่มกาแฟ เป็นต้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ระมัดระวังและดูแลใส่ใจเป็นพิเศษ
5. การจัดเตรียมที่จอดรถ การอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือถือกระเป๋า เอกสารต่าง ๆ หรือการช่วยพยุงในการขึ้น – ลงรถ/บันได/ทางต่างระดับ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานข้างต้น เป็นเรื่องที่ค่อนข้างละเอียด ต้องการความใส่ใจเป็นพิเศษ ซึ่งบุคลากรสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ได้มีแนวคิดร่วมกันว่าการรับรองกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒินั้นควรใส่ใจดูแลเสมือนท่านเป็นญาติผู้ใหญ่ และสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การสื่อสารบุคลากรสำนักงานสภามหาวิทยาลัยจะรับโทรศัพท์ อ่านและตอบ Line ทุกครั้ง เมื่อมีการติดต่อไม่ว่าจะเป็นเวลาทำการหรือนอกเหนือเวลาราชการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ทันต่อความต้องการ/ความประสงค์ ตลอดจนการสนับสนุนข้อมูลในทุก ๆ เรื่อง ที่กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิได้แจ้งความประสงค์ ซึ่งที่ผ่านมาบุคลากรสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ได้รับความไว้วางใจ ความเมตตาเอ็นดู และคำชมเชย ทั้งจากการชมเชยทางวาจาต่อตัวบุคคลหรือผ่านผู้บังคับบัญชา และจากแบบประเมินความพึงพอใจ ซึ่งความเมตตาเอ็นดู และคำชมเชยดังกล่าวได้เป็นอีกหนึ่งกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

(2) การจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ได้เปิดรับการแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน จากแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ หรือผ่านช่องทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล จดหมาย หนังสือ ราชการ หรือรับทราบจากทางวาจา เป็นต้น ซึ่งเมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้วจะจำแนกข้อร้องเรียน/ข้อสงสัย ออกเป็นแต่ละประเภท ลำดับความสำคัญ และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ ทันทิที่ได้รับ ข้อร้องเรียน

ในการแก้ไข/ขจัดข้อร้องเรียน จะมีการประชุม วิเคราะห์ ข้อเท็จจริง ตรวจสอบสาเหตุ ในแต่ละประเด็น/เรื่องที่เกี่ยวข้องโดยละเอียด และหาแนวทางแก้ไข และให้งานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการ และประสานงานกับผู้ร้องเรียนในการชี้แจงหรือทำความเข้าใจ ทั้งนี้ ระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวเนื่องกับ รายละเอียดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนต้องแก้ไขด้วยการแก้ไขระเบียบ/ข้อบังคับ/ ข้อกฎหมายอื่น ๆ จะต้องประสานงานและส่งเรื่องไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ผลการประเมินตนเองในตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด/หัวข้อ	ผลการประเมินตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5
1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5
1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	5