



บทที่ 8

การให้ค่าคะแนนประเมิน

บทที่ 8

การให้ค่าคะแนนการประเมิน

การประเมินให้ค่าคะแนนการบริหารจัดการจากคะแนนเต็ม 5 แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ความพึงพอใจของประชาคมที่มีต่อการบริหารงานของอธิการบดีและคณบดี และความพึงพอใจของประชาคมที่มีต่อการบริหารงานของผู้อำนวยการศูนย์ สำนัก และสถาบัน ผลการประเมินเป็นดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาคมต่อการบริหารงานของคณบดีและอธิการบดี

ประเด็นความพึงพอใจที่ทำการสำรวจมี 6 ด้าน คือ

1. ภาวะผู้นำ
2. การบริหารจัดการ
3. การพัฒนาบัณฑิต
4. การวิจัย
5. การบริการวิชาการแก่สังคม
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

1.1 คณบดีคณะครุศาสตร์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในคณะครุศาสตร์ที่มีต่อการบริหารงานของคณบดี เป็นดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของบุคลากรในคณะต่อการบริหารจัดการของคณบดี คณะครุศาสตร์ จำแนกตามประเด็นคำถาม

คะแนนความพึงพอใจ	รวม	ประเด็นความพึงพอใจของแต่ละด้าน					
		1	2	3	4	5	6
ค่าเฉลี่ย	3.89	3.95	3.81	3.94	3.93	3.83	3.90
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.66	0.78	0.73	0.64	0.71	0.74	0.65
จำนวนผู้ตอบ	28	28	28	28	28	28	28

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรในคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช จำนวน 28 คน ที่มีต่อการบริหารจัดการของคณบดีในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเด็นคำถามรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (\bar{X} , S.D.) ต่อการบริหารจัดการของคณบดีสูงสุดในด้านภาวะผู้นำ (3.95, 0.78) รองลงมาเป็นด้านการพัฒนาบัณฑิต (3.94, 0.64) ด้านการวิจัย (3.93, 0.71) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (3.90, 0.65) ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม (3.83, 0.74) และด้านการบริหารจัดการ (3.81, 0.74)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

การพัฒนาบัณฑิต

1. ควรรับนักศึกษาให้น้อยลง
2. จุดเด่นของการพัฒนาบัณฑิตไม่เป็นรูปธรรม มีการกล่าวถึงนโยบายหรือโครงการไม่มีการวิจัย

1. ควรให้อาจารย์ทำงานวิจัยมากกว่านี้

2. งานวิจัยยังไม่มีความพร้อม ขาดการเชื่อมต่อ ขาดทีมงาน และจุดนัดพบหรือศูนย์วิจัย

การบริการวิชาการแก่สังคม

1. ควรมีระบบการบริการวิชาการ หรือหน่วยบริการวิชาการแบบมหาวิทยาลัยอื่น

การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

-

การบริหารจัดการ

1. ต้องโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ ทุกโครงการ
2. จัดตั้งกองทุนสวัสดิการให้กับอาจารย์และบุคลากรจากงบเหลือจ่ายในโครงการต่าง ๆ
3. ควรกระจายงาน คน แลงบประมาณสู่หลักสูตร มุ่งสู่คุณภาพนักศึกษาให้ครบ 4 พันธกิจ

ตัวชี้วัด คือ หลักสูตรเข้มแข็งทั้ง 4 ด้าน มีกองทุนในหลักสูตร ประกันความมั่นคง ยั่งยืน

4. บริหารในทีมงานตนเองดีมาก แต่บริหารโดยรวมไม่ดี

5. ควรมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ในคณะด้วยกัน และกับคณะอื่น ๆ เช่น การแข่งขันกีฬา กิจกรรมสร้างสรรค์ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

1.2 คนบัตินคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีต่อการบริหารงานของคนบัติน เป็นดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของบุคลากรในคณะต่อการบริหารจัดการของคนบัติน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำแนกตามประเด็นคำถาม

คะแนนความพึงพอใจ	รวม	ประเด็นความพึงพอใจของแต่ละด้าน					
		1	2	3	4	5	6
ค่าเฉลี่ย	4.39	4.46	4.42	4.41	4.38	4.35	4.29
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.55	0.55	0.67	0.65	0.55	0.65	0.70
จำนวนผู้ตอบ	54	54	54	54	54	54	54

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำนวน 54 คน ที่มีต่อการบริหารจัดการของคนบัตินในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเด็นคำถามรายด้าน พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (\bar{X} , S.D.) ต่อการบริหารจัดการของคนบัตินสูงที่สุดในด้านภาวะผู้นำ (4.46, 0.55) รองลงมาเป็นด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (4.42, 0.67) ด้านการ

บริการวิชาการแก่สังคม (4.40,0.65) ด้านการบริหารจัดการ (4.38, 0.57) ด้านการพัฒนานักศึกษา (4.35,0.65) และด้านการวิจัย (4.29, 0.70)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

การพัฒนานักศึกษา

1. รับฟังและนำสารสนเทศจากนักศึกษา มาปรับปรุงการเรียนการสอนให้มากขึ้น
2. ควรตรวจสอบการเรียนการสอนของอาจารย์ที่รับผิดชอบ แต่ละช่วงเวลา เพื่อการพัฒนาที่เข้มแข็ง
3. ชี้นำและแนะนำบัณฑิตในการแสวงหาเงินทุนมาใช้ในการจัดกิจกรรม

การวิจัย

1. ส่งเสริมให้นักศึกษาทำโครงการหรืองานวิจัยมากขึ้น
2. ควรมีการแสวงหาแหล่งทุนภายนอก และสนับสนุนในการแสวงหาแหล่งทุนวิจัย ภายนอกแก่บุคลากรในคณะโดยให้มีนักวิจัยประจำคณะในการบริหารจัดการ เรื่องการวิจัยของคณาจารย์ โดยเฉพาะ ในการติดตามผลงาน ประเมินความก้าวหน้าของงานวิจัย พัฒนานักวิจัยรุ่นใหม่
3. ช่วยเหลือกระตุ้นหลักสูตรแต่ละหลักสูตรในการหาที่ปรึกษางานวิจัยตามสาขาวิชา

การบริการวิชาการแก่สังคม

1. ช่วยเหลือกระตุ้นหลักสูตรแต่ละหลักสูตรให้พัฒนาความรู้ของอาจารย์เพื่อแสวงหาโอกาสออกไปบริการสังคม
2. ควรสร้างระบบสารสนเทศชุมชนให้ชัดเจน สามารถประสานงานได้โดยสะดวกรวดเร็ว ควรมีงานสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น
3. ควรให้แต่ละหลักสูตรจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับชุมชนโดยตรง และจัดสรรทุนสนับสนุน

การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

1. ควรมีงานสร้างสรรค์เพิ่มขึ้นเป็นของตนเอง ไม่เพียงแต่ปฏิบัติตามนโยบายหรืองานของมหาวิทยาลัยเท่านั้น

การบริหารจัดการ

1. ระบบของคณะ โปร่งใสตรวจสอบได้ และควรนำธรรมาภิบาลมาบริหารจัดการในคณะ โดยเฉพาะคณบดี ไม่ควรเล่นพรรคเล่นพวกจนดูน่าเกลียด
2. เน้นการบริหารที่เด็ดขาด
3. น่าจะมีโครงการผู้บริหารเยี่ยมหลักสูตร จะได้ทราบจุดอ่อน จุดแข็ง และจุดควรแก้ไข หรือช่วยเหลือ

1.3 คณะวิทยาการจัดการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในคณะวิทยาการจัดการที่มีต่อการบริหารงานของคณบดี เป็นดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรในคณะกรรมการบริหารจัดการของคณะ คณะวิทยาการจัดการ
จำแนกตามประเด็นคำถาม

คะแนนความพึงพอใจ	รวม	ประเด็นความพึงพอใจของแต่ละด้าน					
		1	2	3	4	5	6
ค่าเฉลี่ย	4.19	4.31	4.10	4.06	4.28	4.27	4.28
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.48	0.51	0.47	0.53	0.63	0.66	0.64
จำนวนผู้ตอบ	16	16	16	16	16	16	16

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช จำนวน 16 คน ที่มีต่อการบริหารจัดการของคณะในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเด็นคำถามรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (\bar{X} , S.D.) ต่อการบริหารจัดการของคณะดีที่สุดใน ด้านภาวะผู้นำ (4.31, 0.51) รองลงมาเป็นด้านการวิจัย,ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม(4.29,0.64) ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม (4.27,0.66) ด้านการบริหารจัดการ (4.10,0.47) และด้านการพัฒนาบัณฑิต (4.06, 0.53)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

การพัฒนาบัณฑิต

ควรพัฒนาหลักสูตรที่เน้นการปฏิบัติกับสถานประกอบการโดยตรง เพื่อพัฒนาอัตลักษณ์ของบัณฑิตให้เป็นนักปฏิบัติ

การวิจัย

1. ส่งเสริมให้คณาจารย์ในคณะพัฒนาโครงการวิจัยให้มากขึ้น
2. ควรสนับสนุนงบประมาณการวิจัยต่อเนื่องทุก ๆ ปี

การบริการวิชาการแก่สังคม

ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมรับผลประโยชน์อย่างแท้จริง

การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

-

การบริหารจัดการ

1. ควรให้ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับพัฒนาความรู้ในวิชาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง
2. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับภาระงานที่รับผิดชอบ
3. คณะบดีใจดี มีความคิดเชิงบวกต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอและให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา

1.4 คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีต่อการบริหารงานของคณบดี เป็นดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของบุคลากรในคณะต่อการบริหารจัดการของคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามประเด็นคำถาม

คะแนนความพึงพอใจ	รวม	ประเด็นความพึงพอใจของแต่ละด้าน					
		1	2	3	4	5	6
ค่าเฉลี่ย	4.18	4.31	4.15	4.07	4.24	4.21	4.13
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.54	0.54	0.51	0.59	0.57	0.72	0.70
จำนวนผู้ตอบ	19	19	19	19	19	19	19

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำนวน 19 คน ที่มีต่อการบริหารจัดการของคณบดีในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเด็นคำถามรายด้าน พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (\bar{X} , S.D.) ต่อการบริหารจัดการของคณบดีสูงที่สุดในด้านภาวะผู้นำ (4.31, 0.54) ด้านการวิจัย (4.24, 0.57) ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม (4.21, 0.72) ด้านการบริหารจัดการ (4.14, 0.51) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (4.12, 0.70) และด้านการพัฒนาบัณฑิต (4.07, 0.59)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

การพัฒนาบัณฑิต

1. มีการสนับสนุนงบประมาณไปยังหลักสูตรมากขึ้น
2. ให้สร้างร่วมมือกับเอกชนในการผลิตบัณฑิตให้มากขึ้น
3. การพัฒนานักศึกษาควรเตรียมความพร้อมในด้านภาษาอังกฤษ เพื่อสู่ประชาคมอาเซียน
4. ควรตรวจสอบความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ในการจัดการเรียนการสอน ให้สมบูรณ์พร้อมมากที่สุด เพื่อการเรียนการสอนที่มีคุณภาพของทุกหลักสูตร
5. สร้างอัตลักษณ์บัณฑิตให้เด่นชัดในความรู้ความสามารถ สู่การประกอบอาชีพเมื่อจบการศึกษา

การวิจัย

6. ควรเน้นการสร้างนวัตกรรมการสอนใหม่ ๆ
 7. ชัดเจนในอัตลักษณ์ ชักนำให้เป็นจริง ยิ่งทำยิ่งยั่งยืน
- การวิจัย
1. มีงบประมาณที่ได้รับมากพอควร แต่ยังขาดความครอบคลุมกับอาจารย์ทั้งหมด งานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ยังอยู่ในวงจำกัด ควรกระตุ้นให้มีการตีพิมพ์มากขึ้น

2. การพัฒนานักวิจัยรุ่นใหม่ และนำผลการวิจัยถ่ายทอดสู่ชุมชน และควรดึงชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำวิจัย และสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานรัฐ เอกชน ชุมชน ในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมด้วย

3. ควรส่งเสริมการวิจัยที่นำความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ไปใช้กับชุมชนให้มากขึ้น

4. ควรเร่งพัฒนางานวิจัยเชิงลึกเพื่อมุ่งสู่งานวิจัยเฉพาะด้าน

5. นำวิจัยสู่เวทีสากล ค้นหาอัตลักษณ์ด้านการวิจัย ส่งเสริมความหลากหลายการวิจัย และปรับปรุงฐานการวิจัย

การบริการวิชาการแก่สังคม

1. มีงานบริการทั้งในระดับชุมชนรากหญ้า งานบริการแก่นักเรียน ครู ในโรงเรียน

2. มีส่วนร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น โรงเรียน กระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ จัดทำโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการ

3. นำผลงานของคณะไปสู่ชุมชน หรือนำความรู้พื้นฐาน ไปถ่ายทอดสู่ชุมชน หรือสังคม ท้องถิ่นใกล้เคียง

4. ควรสนับสนุนการบริการวิชาการอย่างบูรณาการหลายศาสตร์ให้มากขึ้น ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

5. ส่งเสริมความชัดเจนเป็นเลิศในศาสตร์ตน พัฒนาฐานข้อมูลแหล่งเรียนรู้ศูนย์เรียนรู้ ส่งเสริมให้บริการเชิงรุก สร้างขวัญกำลังใจให้รางวัล

การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

1. ควรส่งเสริมการใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพัฒนาต่อยอดศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น

การบริหารจัดการ

1. สร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกระจายอำนาจไปยังหลักสูตร ให้มีส่วนร่วมในการบริหารและการตัดสินใจ

2. ควรมีการรับอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกให้มากขึ้น

3. ควรกระตุ้นให้เป็นแหล่งชุมชนวิชาการมากขึ้น

4. การบริหารจัดการในด้านงบประมาณในส่วนของวัสดุฝึก ให้มีการใช้สู่นักศึกษาจริง ๆ

5. ควรเน้นเรื่องการดูแลความสะอาดอาคาร และสิ่งแวดล้อมให้สะอาดขึ้น โดยมีการแบ่งหน้าที่มอบหมายงานให้มีผู้กำกับติดตามผลการทำงานของพนักงานและคณะควรมีอำนาจในการกำกับดูแลพนักงาน

6. ควรดูแลสภาพความเป็นอยู่ของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นในด้านห้องทำงาน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน

1.5 คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมที่มีต่อการบริหารงานของคณบดี เป็นดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของบุคลากรในคณะต่อการบริหารจัดการของคณบดี คณะเทคโนโลยี
อุตสาหกรรม จำแนกตามประเด็นคำถาม

คะแนนความพึงพอใจ	รวม	ประเด็นความพึงพอใจของแต่ละด้าน					
		1	2	3	4	5	6
ค่าเฉลี่ย	3.83	3.83	3.79	3.86	3.79	3.94	3.88
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.72	0.79	0.74	0.71	0.87	0.82	0.81
จำนวนผู้ตอบ	34	34	34	34	34	34	34

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรในคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำนวน 34 คน ที่มีต่อการบริหารจัดการของคณบดีในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเด็นคำถามรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (\bar{X} , S.D.) ต่อการบริหารจัดการของคณบดีสูงสุดในด้านการบริการวิชาการแก่สังคม (3.94, 0.82) รองลงมาเป็นด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (3.88, 0.81) ด้านการพัฒนาบัณฑิต (3.86, 0.71) ด้านภาวะผู้นำ (3.84, 0.79) ด้านการบริหารจัดการ (3.79, 0.74) และด้านการวิจัย (3.79, 0.87)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการ

การพัฒนาบัณฑิต

1. คณะควรนำระบบสหกิจศึกษามาปรับใช้กับการเรียนการสอนทุก ๆ หลักสูตร
2. การเอาใจใส่และการติดตามการจัดการเรียนการสอนอย่างสม่ำเสมอ
3. ควรมีแผนในการแลกเปลี่ยนนักศึกษาในภูมิภาคอาเซียน

การวิจัย

ควรมีกิจกรรมการวิจัยในระดับคณะทุกๆ สัปดาห์

การบริการวิชาการแก่สังคม

ให้แต่ละสาขาร่วมมือกันทำโครงการ 1 โครงการ ทำทุกสาขามาช่วยทำงานร่วมกัน

การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

มีปฏิทินกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในแต่ละสัปดาห์ภายในคณะ

การบริหารจัดการ

1. สร้างความเชื่อมั่นและให้ความมั่นใจแก่บุคลากรและพนักงานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ
2. ควรมีแผนงานพัฒนากิจกรรมการเรียนภาคปฏิบัติมากขึ้น (น.ศ.ใช้ห้องLab น้อยเมื่อเทียบกับเวลาเรียน)
3. สร้างกิจกรรมการทำงานเป็นทีม

1.6 อริการบตี

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่มีต่อการบริหารงานของอริการบตี
เป็นดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยต่อการบริหารจัดการของอธิการบดี จำแนกตามประเด็นคำถาม

คะแนนความพึงพอใจ	รวม	ประเด็นความพึงพอใจของแต่ละด้าน					
		1	2	3	4	5	6
ค่าเฉลี่ย	3.33	3.25	3.21	3.25	3.34	3.46	3.88
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.90	0.99	0.95	0.99	0.98	0.92	0.90
จำนวนผู้ตอบ	213	213	213	213	213	213	213

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำนวน 213 คน ที่มีต่อการบริหารจัดการของอธิการบดีในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเด็นคำถามรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (\bar{X} , S.D.) ต่อการบริหารจัดการของอธิการบดีสูงสุดในด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม (3.88, 0.90) รองลงมาเป็นด้านการบริการวิชาการแก่สังคม (3.46, 0.92) ด้านการวิจัย (3.34, 0.98) ด้านภาวะผู้นำ (3.25, 0.99) ด้านการพัฒนาบัณฑิต (3.25, 0.99) และด้านการบริหารจัดการ (3.21, 0.95)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

การพัฒนาบัณฑิต

1. สร้างมูลค่าให้กับภูมิปัญญาท้องถิ่นโดยการลงมือปฏิบัติ
2. ควรฝึกบัณฑิตให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของสังคม
3. ควรลดการรับนักศึกษาแบบเปิดรับทั้งหมด งดธุรกิจศึกษา งดการห้ามนักศึกษาทำงานเชิงประเพณีรับตรงการเมือง
4. มุ่งเน้นเสริมสร้างกำลังใจให้แก่นักศึกษาที่เข้าร่วมประกวดและสร้างผลงานให้มากกว่านี้ เพราะนักศึกษาที่ตั้งใจสร้างชื่อเสียงให้นักศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยไม่ได้มีแค่นักกีฬามวย
5. ควรนำผลการพัฒนาบัณฑิตมาปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
6. ควรรับคัดเลือกบัณฑิตด้วยวิธีที่มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ ไม่ใช่บังคับให้รับหมดทุกคน โดยไม่คำนึงถึงความสามารถของเด็กว่าจะเรียนได้หรือไม่
7. ควรส่งเสริมจุดแข็งที่มีอยู่ในให้เต็มที่ เช่น คณะครุศาสตร์มีความเข้มแข็งด้านการผลิตครูก็ควรจะทำเข็มมุ่งนี้ให้ชัดเจน ส่งเสริมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
8. ใช้หลักบูรณาการพันธกิจสู่โครงการพัฒนาการเรียนการสอนแล้วจัดงบประมาณสนับสนุนในการให้กองทุนสนับสนุนด้วยสวัสดิการ
9. ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและจัดหาสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ห้องเรียนให้มีความพร้อมและทันสมัยเป็นลำดับแรก
10. ควรจัดบริการการเรียนการสอนมีห้องเรียนที่มีคุณภาพเหมาะสมกับการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี มีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบัณฑิตที่ดีกว่าปัจจุบัน
11. ให้มีการจัดอบรมอาจารย์ใหม่ในเรื่องการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง

12. ฝ่ายวิชาการควรเข้มงวดในการเรียนการสอนของอาจารย์ มีระบบการตรวจสอบและมาตรการลงโทษกับอาจารย์ที่ไม่เข้าสอนอย่างจริงจัง
13. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาหลักสูตรที่ตลาดต้องการหรือจบแล้วมีงานทำ ส่วนหลักสูตรที่นักศึกษาจบแล้วไม่มีงานทำ ให้ปิดรับนักศึกษาได้แล้ว
14. มีการพัฒนาบัณฑิตอย่างต่อเนื่องแต่ควรพัฒนาห้องเรียนให้เพิ่มมากขึ้นที่เอื้อในการเรียนรู้
15. ต้องคัดเลือกบัณฑิตที่พร้อมจะศึกษาเรียนรู้จริงๆ จึงจะได้บัณฑิตที่มาพัฒนาตามลักษณะที่พึงประสงค์ได้จริง ไม่ใช่รับมาเพื่อให้ได้ยอดมากๆ เพื่อเพิ่มรายได้แล้วบัณฑิตก็ถูกรื้อเสียเวลาและเงินทอง ด้วยความเห็นแก่ตัวของผู้บริหาร
16. ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับธรรมชาติลูกศิษย์ที่แตกต่างกันตามสาขาวิชา
17. ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับธรรมชาติลูกศิษย์ที่แตกต่างกันตามสาขาวิชา
18. มุ่งพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับนักศึกษาเพื่อคุณภาพบัณฑิตโดยมีเป้าหมาย คือ จบแล้วมีงานทำ

การวิจัย

1. สนับสนุนให้มีงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุน
2. ควรมีการเผยแพร่ผลงานวิจัยภายในมหาวิทยาลัยทุก ๆ ปี
3. มีความจริงจังในการดำเนินงานในทุกด้านเพื่อจะให้มีการกระทำอย่างต่อเนื่อง
4. งานวิจัยที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ได้เพียงแค่งานหรือผลการทดลองเท่านั้น ยังขาดการเผยแพร่สู่ชุมชนหรือสังคมไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ มหาวิทยาลัยควรมีการเผยแพร่งานวิจัยอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ชุมชนสามารถรับรู้ได้ และนำไปปฏิบัติได้
5. ควรสนับสนุนงบประมาณในการวิจัยให้มากกว่าที่เป็นอยู่และควรเสริมสร้างวินัยร่วมกับท้องถิ่นให้มาก ๆ
6. น่าจะมีการส่งเสริมงานวิจัยที่ผู้วิจัยสนใจ บางครั้งไม่จำเป็นต้องตรงกับวิชาเอกแต่เป็นเรื่องที่ตนเองสนใจและนำไปใช้กับผู้เรียนตามที่ผู้วิจัยสนใจ
7. มีการเผยแพร่แหล่งทุนวิจัยให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง
8. ควรพัฒนาหลักเกณฑ์ในการพิจารณางานวิจัยของมหาวิทยาลัยใหม่และสอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน
9. ต้องมีระบบสนับสนุนงานวิจัยมากกว่าปัจจุบัน เพราะปัจจุบันเน้นเพียงการให้ทุนและฝึกอบรมด้านเทคนิคการวิจัย คือ การคิดโจทย์วิจัย การพัฒนาโจทย์วิจัยให้เชื่อมโยงกับการแก้ปัญหาของประเทศ ฝึกทักษะการคิด การฟัง การอ่าน การพูด การเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย เขียนบทความวิจัย

การบริการวิชาการแก่สังคม

1. อยากให้มีแผนการเรื่องนี้ อยากให้มีบริการวิชาการเทอมละครั้งเพราะภาระงานของอาจารย์ในด้านอื่นๆ มีมากมายเหลือเกิน อาจส่งผลกระทบต่อของนักศึกษา

2. ผลักดันให้นักศึกษามีจิตสาธารณะแก่สังคมให้มาก ลดความเห็นแก่ตนลงให้มาก ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนโดยเฉพาะเรื่องค่าตอบแทน

3. ควรมีการเข้าถึงและส่วนร่วมกับชุมชนให้มากกว่านี้ โดยกำหนดแต่ละคณะฯ และเขตพื้นที่รับผิดชอบให้ชัดเจนเมื่อสร้างเครือข่ายชุมชนที่เข้มแข็งในอนาคต

4. ควรทำแผนงานที่ชัดเจนรายเทอมหรือรายปีและเผยแพร่ให้ประชาคมรับทราบในการจัดทำแผนบริการวิชาการชุมชน

การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

1. ควรจัดงานเชิงรุกและสร้างสรรค์ไม่เพียงแต่ปฏิบัติตามเทศกาลหรืองานที่ปฏิบัติประจำเท่านั้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นองค์กรที่มีกระบวนการมีส่วนร่วมให้มากที่สุด

2. ส่งเสริมความเป็นเลิศด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นผู้นำของท้องถิ่น/สังคม และระดมทรัพยากรลงสู่การปฏิบัติ

การบริหารจัดการ

1. เห็นควรผลักดันให้มีสวัสดิการของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรจัดห้องประชุมหลายๆ จุด เพื่อใช้งานได้คล่องตัวมากขึ้น

3. ด้านภูมิทัศน์อาคารบติได้ปรับปรุงดีเยี่ยมและเพียงพอแล้วควรหยุดให้แล้ว ต่อไปควรพัฒนาให้นักศึกษาให้นักศึกษามีอาคารใต้ถุน นำกิจกรรมชมรมคณะต่างๆ และควรจัดทำ Walk way ทางเดินเท้าช่วยฤดูฝนได้เยอะ นักศึกษาจะได้เข้าเรียนไม่เปียกฝน

4. ภายในห้องเรียนต่างๆ ควรติดตั้งพัดลมทุกห้องและควรมีเก้าอี้นั่งเรียนพอควร/เก้าอี้ที่ นั่งสบาย

5. ควรนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้กับการบริหารงานให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย

6. ควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรให้มากที่สุด ซึ่งปัจจุบันจากสื่อต่างๆ เห็นได้ชัดว่ามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญในเรื่องนี้น้อยมากหรือควรเร่งสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรเพิ่มขึ้นอย่างจริงจัง

7. สร้างระบบการประเมินที่รวดเร็วก่อนการทำงานในแต่ละรอบไม่ใช่ทำงานก่อนแล้วจึงจะพัฒนาแบบประเมิน

8. เมื่อมีการกระจายอำนาจแล้วผู้บริหารก็ควรติดตามค่าผลของการมอบหมายงานในภาระหน้าที่เป็นอย่างไรเพื่อนำมาปรับปรุงงานนั้นๆ

9. ควรมีการบริหารจัดการแบบเชิงรุก เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยแบบก้าวกระโดด ให้มองอนาคตเพื่อการบริหารให้ไปถึง ไม่ควรมองกลับหรือตามเพื่อนมิฉะนั้นเราจะเป็นลูกไก่ในมือเพื่อนตลอดไป

10. ควรบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้สมกับเป็น “ประทีปธรรมของท้องถิ่น” รับผิดชอบต่อนักศึกษาและคณาจารย์ ด้วยการบริหารจัดการที่ลงถึงคุณภาพของหลักสูตร

11. ควรสนับสนุนงบประมาณโครงการให้ตอบการพัฒนาตัวชีวิตขั้นสูงตรงตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย คุ่มค่าเงินและงานด้วยปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง งบเหลือแต่ละโครงการควรจัดตั้งกองทุนสวัสดิการ

12. ควรมีระบบการบริหารจัดการในเรื่อง เงินเดือน กองทุนพนักงานมหาวิทยาลัยให้ชัดเจนเพื่อความเสมอภาคของบุคลากร
13. การจรรยาบรรณในมหาวิทยาลัยควรมีป้ายจรรยาบรรณที่ชัดเจน ที่จอctrณภายในมหาวิทยาลัยไม่เป็นระเบียบ
14. ควรมีความชัดเจนในการพัฒนา บริหารงานบุคคลทุกระดับ อย่างเร่งด่วนเพื่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
15. ควรเสริมขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรมหาวิทยาลัยทั้งด้านเงินเดือนและกิจกรรมร่วมกันพบปะสังสรรค์ในบางโอกาส
16. อยากให้สร้างความมั่นคงในอาชีพให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยและเพิ่มค่าครองชีพให้เหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและสังคมในโลกปัจจุบัน
17. ควรมีนโยบายคุณภาพของบัณฑิตโดยให้อาจารย์ระดับปริญญาเอกมาสอน เพื่อพัฒนาอาจารย์ระดับปริญญาโทโดยลาเรียนได้เต็มเวลา จะได้รับเงินเดือนระหว่างเรียนทั้งหมด
18. ควรปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม โปร่งใส ไม่หลายมาตรฐาน รักษาคำพูด และพยายามแก้ไขปัญหาดังๆ ที่เกิดขึ้นในเชิงสร้างสรรค์

2. ความพึงพอใจของประชาคมต่อการบริหารงานของผู้อำนวยการศูนย์ สำนักและสถาบัน

ประเด็นความพึงพอใจที่ทำการสำรวจมี 6 ด้าน คือ

- 1.ภาวะผู้นำ
- 2.การบริหารจัดการ
- 3.การให้บริการ
- 4.การรับฟังความเห็นจากผู้รับบริการ

2.1 หัวหน้าศูนย์วัฒนธรรม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่มีต่อการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์วัฒนธรรม เป็นดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยต่อการบริหารจัดการของหัวหน้าศูนย์วัฒนธรรม จำแนกตามประเด็นคำถาม

คะแนนความพึงพอใจ	รวม	ประเด็นความพึงพอใจของแต่ละด้าน			
		1	2	3	4
ค่าเฉลี่ย	2.97	2.88	3.00	3.03	2.95
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.80	0.80	0.82	0.86	0.88
จำนวนผู้ตอบ	149	149	149	149	149

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำนวน 149 คน ที่มีต่อการบริหารจัดการของหัวหน้าศูนย์วัฒนธรรมในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเป็น 2.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเด็นคำถามรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (\bar{X} , S.D.) ต่อการบริหารจัดการของหัวหน้าศูนย์วัฒนธรรมสูงสุดในด้านการให้บริการ (3.03, 0.86) รองลงมาเป็นด้านการบริหารจัดการ (3.00, 0.82) ด้านการรับฟังความเห็นจากผู้รับบริการ (2.95, 0.88) ด้านภาวะผู้นำ (2.88, 0.80)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรทำงานเชิงรุกและสร้างสรรค์ อย่ารอหรือทำงานตามเทศกาล หรือการสั่งงานเท่านั้น
2. ควรสร้างทีมงานที่เข้มแข็งและสร้างเครือข่าย พร้อมสร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของคนในองค์กรให้มาก
3. ให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน
4. ควรนำนวัตกรรมเทคโนโลยีความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงการทำงาน และการให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม
5. ต้องพัฒนางานด้านศิลปวัฒนธรรมของภาคใต้/ภูมิภาคให้มีความโดดเด่นเป็นที่ยอมรับของคนภายนอก
6. ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ภายนอก และบริเวณแสดงพิพิธภัณฑ์ใหม่ ให้มีความสวยงามและน่าเข้าชม
7. ควรพัฒนาให้เห็นความโดดเด่นของงานวัฒนธรรมให้สมกับความเป็นมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมวัฒนธรรมและศิลปะเฉพาะงานประเพณีต่าง ๆ คงไม่พอ เพราะเราก็ไม่ได้โดดเด่นกว่ามหาวิทยาลัยที่เด่นทางวิทยาศาสตร์

2.2 ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่มีต่อการบริหารงานของผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เป็นดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยต่อการบริหารจัดการของผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีจำแนกตามประเด็นคำถาม

คะแนนความพึงพอใจ	รวม	ประเด็นความพึงพอใจของแต่ละด้าน			
		1	2	3	4
ค่าเฉลี่ย	2.89	2.84	2.92	2.89	2.88
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.84	0.88	0.87	0.88	0.90
จำนวนผู้ตอบ	160	160	160	160	160

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำนวน 160 คน ที่มีต่อการบริหารจัดการของผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเป็น 2.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเด็นคำถามรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (\bar{X} , S.D.) ต่อการบริหารจัดการของผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีสูงสุดในด้านการบริหารจัดการ (2.92, 0.87) รองลงมาเป็นด้านการให้บริการ (2.89, 0.88) ด้านการรับฟังความเห็นจากผู้รับบริการ (2.88, 0.90) ด้านภาวะผู้นำ (2.84, 0.88)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรปรับการบริหารการเงินใหม่คือการเบิกจ่ายเงินควรมีการเบิกจ่ายผ่านระบบบัญชีธนาคารถึงผู้รับเงินโดยตรงแทนจ่ายผ่านเช็คธนาคารเพราะตรวจสอบได้
2. ควรจัดให้มี รปภ.ดูแลอาคารเรียนทั้งกลางวันและกลางคืนควรมีการจ้างเหมาพนักงานทำความสะอาดจากหน่วยงานภายนอกเนื่องจากพนักงานภายในมหาวิทยาลัยไม่ใส่ใจในการทำงานทำให้อาคารเรียนสกปรก
3. ควรให้มีการประชุมบุคลากรสังกัด สนอ. อย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง จัดอบรมพัฒนาบุคลากรของ สนอ. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
4. มอบหมายงานให้บุคลากรของ สนอ. ให้เต็มตามศักยภาพ
5. ควรให้มีแผนกบริการผู้ใช้บริการ เช่น เค๊าเตอร์ลูกค้าสัมพันธ์ (แผนกต้อนรับ ผู้มาเยือน หรือเข้าพบผู้บริหาร หรือมาติดต่อ สนอ.)
6. ควรพัฒนาการรักษาความสะอาดอาคาร และห้องน้ำอาคารคณะและอาคารเรียน ยังไม่สะอาด และได้มาตรฐาน
7. ควรมีการดูแลรักษาอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องเรียนให้มีสภาพพร้อมใช้งาน
8. การดูแลรักษาบริเวณภายนอกอาคารยังไม่ได้มาตรฐาน บางพื้นที่กรุงรัง
9. ตรวจสอบระบบไฟฟ้าตามห้องต่าง ๆ และอาคารให้พร้อมใช้อยู่เสมอ
10. วิธีการแก้ปัญหาควรให้ความรู้และกำหนดคุณลักษณะความสะอาดเป็นเกณฑ์มาตรฐาน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้รู้ว่าลักษณะห้องน้ำที่สะอาดได้มาตรฐานเป็นอย่างไร
11. ควรตั้งผู้ประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ว่าได้ปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานหรือไม่โดยประเมินรายสัปดาห์

2.3 ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่มีต่อการบริหารงานของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยต่อการบริหารจัดการของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเด็นคำถาม

คะแนนความพึงพอใจ	รวม	ประเด็นความพึงพอใจของแต่ละด้าน			
		1	2	3	4
ค่าเฉลี่ย	3.62	3.61	3.63	3.64	3.61
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.89	0.89	0.89	0.93	0.97
จำนวนผู้ตอบ	161	161	161	161	161

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำนวน 149 คน ที่มีต่อการบริหารจัดการของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเด็นคำถามรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (\bar{X} , S.D.) ต่อการบริหารจัดการของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสูงที่สุดในด้านการให้บริการ (3.64, 0.93) รองลงมาเป็นด้านการบริหารจัดการ (3.63, 0.89) ด้านภาวะผู้นำ (3.61, 0.89) และด้านการรับฟังความเห็นจากผู้รับบริการ (3.61, 0.97)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมินผลงานของหน่วยงานด้วยอย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง
2. ควรสร้างวัฒนธรรมการประเมินตนเองเพื่อพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง
4. ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเป็น E-University
3. การนำเสนอข้อมูลทางเว็บไซต์ควรพิจารณาความเหมาะสมของสารสนเทศแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสม พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนการนำเสนอ
4. ประทับใจทุกฝ่ายโดยเฉพาะระบบฐานข้อมูลออนไลน์ มีความทันสมัยมากขึ้น งานทั้งระบบก้าวหน้าดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน
5. ควรจัดทำคู่มือการใช้งานของระบบต่างๆ หน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ให้แก่ ผู้ประสงค์จะขอรับเล่ม โดยให้แจ้งความจำนงไปทาง E-mail.
6. ควรนำระบบออนไลน์เข้ามาใช้ โดยให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและจัดทำระบบมาใหม่เพื่อรองรับการใช้งานของนักศึกษา บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.4 ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยต่อการบริหารจัดการของผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามประเด็นคำถาม

คะแนนความพึงพอใจ	รวม	ประเด็นความพึงพอใจของแต่ละด้าน			
		1	2	3	4
ค่าเฉลี่ย	3.26	3.29	3.28	3.24	3.21
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.94	0.99	0.95	0.98	1.00
จำนวนผู้ตอบ	162	162	162	162	162

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำนวน 162 คน ที่มีต่อการบริหารจัดการของผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเด็นคำถามรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (\bar{X} , S.D.) ต่อการบริหารจัดการของผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนสูงสุดในด้านภาวะผู้นำ (3.29, 0.99) รองลงมาด้านการบริหารจัดการ (3.28, 0.95) ด้านการให้บริการ (3.24, 0.98) และด้านการรับฟังความเห็นจากผู้รับบริการ (3.21, 1.00)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการ

1. ควรพัฒนางานบริการให้เกิดความประทับใจกับผู้ใช้บริการทุกระดับ
2. ควรทบทวนการวางแผนงานให้สอดคล้องกับความเป็นจริง
3. การวางแผนควรสอดคล้องกับความเป็นจริง ยกตัวอย่างเช่น การสอบระยะเวลาของการส่งเกรด และ มคอ. 5 ระยะเวลาที่กำหนดให้ส่ง มคอ.3 กับเวลาที่ตารางสอนออก เป็นต้น
4. ควรจัดส่งรายชื่อนักศึกษาที่มีสิทธิ์เข้าสอบในแต่ละรายวิชาให้ผู้สอนได้ตรวจสอบ รายชื่อนักศึกษาอย่างน้อย 1 สัปดาห์ก่อนสอบ เพื่อผู้สอนจะได้ยืนยันรายชื่อนักศึกษาที่มีสิทธิ์เข้าสอบแก่ฝ่ายทะเบียนก่อนที่ทะเบียนจะส่งรายชื่อให้อาจารย์ผู้คุมสอบให้นักศึกษาเซ็นต์ชื่อเข้าสอบ เพราะนักศึกษาบางท่านมาเข้าเรียนไม่ถึง 80% แต่มีรายชื่อเข้าสอบ
5. ควรจัดตารางสอนของอาจารย์ให้เร็วกว่าปัจจุบันที่อาจารย์ผู้สอนได้รับก่อนเปิดภาคเรียนเพียง 2 วัน
6. ปรับปรุงระบบติดตามนักศึกษา ให้เป็นระบบออนไลน์
7. ควรเพิ่มระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
8. ควรให้มียูนิฟอร์มแก่บุคลากรให้ได้เป็นแบบอย่างและเอกลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน
9. ควรให้มีการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักฯ ทุก ๆ ภาคเรียน
10. ควรพัฒนาระบบออนไลน์ให้ใช้ประโยชน์และอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนมากขึ้น รวมถึงความสะดวกในการค้นหาข้อมูล
11. ต้องมีความมุ่งมั่นตระหนักและเต็มใจในการให้บริการ

12. ประสานงานและทำความเข้าใจกับผู้รับบริการโดยเฉพาะคณาจารย์ และนักศึกษาให้ทั่วถึงชัดเจนได้คำตอบที่ลงตัวกับผู้รับบริการ (ได้หรือไม่ได้ทำไมจึงเป็นอย่างนั้นมีกรปรับปรุงแก้ไขแล้วหรือไม่อย่างไร)

13. ต้องมีความรู้ที่ทันสมัย นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปฏิบัติ

14. ควรมีระบบทะเบียนให้มีสมรรถนะมากขึ้นกว่าเดิมอาจจะพัฒนาหรือซื้อระบบให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ดูแลระบบอย่างเดียว เพื่อให้รองรับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นจะได้ช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ ในการจัดห้องเรียน การบันทึกเกรด และการบริการจัดการงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.5 ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่มีต่อการบริหารงานของผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยต่อการบริหารจัดการของผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา จำแนกตามประเด็นคำถาม

คะแนนความพึงพอใจ	รวม	ประเด็นความพึงพอใจของแต่ละด้าน			
		1	2	3	4
ค่าเฉลี่ย	3.16	3.14	3.16	3.17	3.18
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.87	0.87	0.88	0.92	0.96
จำนวนผู้ตอบ	156	156	156	156	156

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำนวน 156 คน ที่มีต่อการบริหารจัดการของผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เป็น 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเด็นคำถามรายด้าน พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (\bar{X} , S.D.) ต่อการบริหารจัดการของผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาสูงสุดในด้านการรับฟังความเห็นจากผู้รับบริการ (3.18, 0.96) รองลงมาด้านการให้บริการ (3.17, 0.92) ด้านการบริหารจัดการ (3.16, 0.88) และด้านภาวะผู้นำ (3.14, 0.87)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการ

1. จัดให้ความรู้แก่นักวิจัยรุ่นใหม่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. จัดให้ความรู้สำหรับนักวิจัยมือเก่าในหลักสูตรที่เป็นความรู้ใหม่ ๆ
3. ผลักดันให้บุคลากรสายสนับสนุนมีผลงานวิจัย อย่างน้อย 1 เรื่องต่อปีต่อ 1 หน่วยงาน
4. ควรเผยแพร่ผลงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ของนักวิจัยในมหาวิทยาลัยให้ประชาคมในมหาวิทยาลัยได้มีโอกาสศึกษาค้นคว้าโดยการจัดให้มีห้องสมุดงานวิจัยที่นักวิจัยรุ่นใหม่สามารถศึกษาค้นคว้าได้

5. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆให้มากกว่านี้
6. จัดโครงการสนับสนุน รมรรงค์ หรือแจ้งข่าววิจัย ให้ความรู้การวิจัย เช่น วารสารวิจัย ทุนวิจัยที่ต่าง ๆ หรือของมหาวิทยาลัย ให้ทราบให้ผ่านตามประชาคมในมหาวิทยาลัยมากกว่านี้
7. ควรพัฒนาระบบตรวจสอบชื่อทุนวิจัยที่ทำไปแล้ว
8. แบบฟอร์มต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ที่ใช้บ่อยควรมีไว้บนเว็บไซต์

สรุปความพึงพอใจของประชาคมที่มีต่อการบริหารงานของอธิการบดีและคณบดี และความพึงพอใจของประชาคมที่มีต่อการบริหารงานของผู้อำนวยการศูนย์ สำนัก และสถาบัน

ผู้รับประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
อธิการบดี	3.33	0.90	ปานกลาง
คณะครุศาสตร์	3.89	0.66	ดี
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4.39	0.55	ดี
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.18	0.54	ดี
คณะวิทยาการจัดการ	4.19	0.48	ดี
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3.83	0.72	ดี
ศูนย์วัฒนธรรม	2.97	0.80	ปานกลาง
สำนักงานอธิการบดี	2.89	0.84	ปานกลาง
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3.26	0.94	ดี
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี	3.62	0.89	ดี
สารสนเทศ			
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3.16	0.87	ปานกลาง

3. การประเมินผลการบริหารจัดการของผู้บริหาร

ความคิดในการประเมินผลการบริหารจัดการของผู้บริหารมหาวิทยาลัยในเชิงปริมาณเป็นค่าคะแนน เกิดจากการกำหนดตัวบ่งชี้ไว้ในระบบประกันคุณภาพภายในและภายนอก กรอบการประเมินของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย จึงกำหนดกรอบการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้มาซึ่งการประเมินในเชิงปริมาณ เป็น 2 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์เอกสารรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ของหน่วยงานทั้งในระดับมหาวิทยาลัย คณะ ศูนย์ สำนัก และสถาบันซึ่งต้องแสดงรายละเอียด

1.1 ผลการดำเนินงานตามพันธกิจที่แสดงลักษณะการนำองค์การ การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล และผลการปฏิบัติงาน

1.2 ผลการปรับปรุงการดำเนินงานจากการเสนอแนะการประเมินในรอบปี 2553

1.3 ผลงานที่ภาคภูมิใจหรือการปฏิบัติที่ดี

1.4 แนวทางการพัฒนาในอนาคต

2. การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารงานของอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก ศูนย์ และสถาบัน จากประชาคมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินเชิงปริมาณนี้ คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (กบ.) ได้แจ้งความประสงค์จะให้ใช้เกณฑ์การประเมินแยกตามสัดส่วนน้ำหนัก ดังนี้

1. ผลรวมการบริหารจัดการ ร้อยละ 80 (ประกอบด้วยผลงาน 40% การวางระบบ 20% และการพัฒนาองค์กร 20%)

2. ผลการประเมินความพึงพอใจ ร้อยละ 20 พร้อมกับได้แจ้งเกณฑ์นี้ให้หน่วยงานทราบ หลังจากที่คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล ได้วิเคราะห์รายงานการศึกษาตนเองของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงาน พบว่าการจะใช้เกณฑ์การประเมินที่คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (กบ.) กำหนดนั้น จะเป็นไปไม่ได้ ด้วยเหตุผลต่อไปนี้

1. ทุกส่วนงานจัดทำรายงานผลการศึกษาดูตนเองตามรายละเอียดที่กล่าวถึงในข้อ 1.1-1.4 ข้างต้น ไม่ได้แสดงรายละเอียดแยกให้เห็นในส่วนที่เป็น “การวางระบบ” และ “การพัฒนาองค์กร”

2. ตามหลักการทั่วไปการประเมินสิ่งใด เราต้อง “นิยาม” สิ่งที่เราต้องการประเมินให้เข้าใจตรงกันเสียก่อน เพื่อผู้รับการประเมินจะเสนอข้อมูลสารสนเทศได้ตรงประเด็น และผู้ประเมินจะได้ให้ค่าการประเมินไปในทิศทางตรงกัน นั่นคือ ในคราวนี้ไม่มีการนิยามในเรื่อง “การวางระบบ” และ “การพัฒนาองค์กร” ที่ได้ตกลงร่วมกันระหว่างผู้ประเมินกับผู้รับการประเมินไว้ล่วงหน้า

คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินจึงได้ให้ค่าประเมินผลการดำเนินงานจากรายละเอียดของรายงานตามข้อ 1.1-1.4 ข้างต้น และคิดเป็นร้อยละ 100 โดยไม่ไปรวมกับค่าการประเมินความพึงพอใจ (ตามสัดส่วน 80 : 20 ที่คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยได้เสนอ) โดยมีเหตุผลว่า

1. การนำค่าประเมิน 2 ค่า มาใช้ในสัดส่วน 80 : 20 เพื่อรวมเป็นค่าประเมินค่าเดียว คณะผู้ประเมินและคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยยังไม่ได้ประสานความคิดว่าจะใช้สัดส่วนนี้ตามหลักคิดใด และจะใช้ประโยชน์อย่างไร

2. ค่าประเมิน 2 ค่า คือ ค่าประเมินผลการดำเนินงานตามพันธกิจและค่าประเมินความพึงพอใจ สามารถแปรผลตามกรอบการประเมินได้ชัดเจนอยู่แล้ว

3. ค่าประเมินความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงาน มีประชากรผู้ให้ค่าประเมินเป็นคนละกลุ่ม ลักษณะการดำเนินตามพันธกิจก็ต่างกัน

4. ประโยชน์ที่จะได้จากการประเมินมิใช่ตัวค่าคะแนนแต่ คือ การมองเห็นจุดอ่อนในหลักคิด หลักวิชา และหลักปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง

ผลการประเมินการบริหารจัดการของผู้บริหาร โดยการให้ค่าตามประเด็น
ในข้อ 1.1 – 1.4 เป็นดังนี้

ที่	ตำแหน่ง	ค่าประเมิน
1	อธิการบดี	4.50
2	คณบดีคณะครุศาสตร์	4.38
3	คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4.38
4	คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.38
8	คณบดีคณะวิทยาการจัดการ	4.35
6	คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4.33
7	ผู้อำนวยการศูนย์วัฒนธรรม	4.20
8	ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	3.90
9	ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4.25
10	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.27
11	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา	4.10

