



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2566

## งานสื่อสารองค์กร

สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ

วันที่รายงาน 30 กันยายน 2567

**รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2566**  
**งานสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยทักษิณ**

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน **งานสื่อสารองค์กร** ประจำปีการศึกษา 2566 เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) และคำรับรองการปฏิบัติงานของ **งานสื่อสารองค์กร** โดยองค์ประกอบการประเมิน มีดังนี้

ส่วนที่ 1 การพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ส่วนที่ 2 การประเมินตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน

โดยผลการประเมิน มีดังนี้

**สรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน งานสื่อสารองค์กร ปีการศึกษา 2566**

องค์ประกอบการประเมิน	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลประเมิน	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
ส่วนที่ 1 การพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)	40	3.50	28.00
ส่วนที่ 2 การประเมินตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน	60	4.34	52.02
- ระดับความท้าทายการกำหนดค่าเป้าหมาย		4.67	
- ระดับการบรรลุเป้าหมาย		4.00	
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>80.02</b>

## ส่วนที่ 1 การพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

แนวทางการดำเนินงาน	ผลการประเมิน
1. ทบทวนโครงสร้างองค์กร	ฝ่ายฯ มีการทบทวนโครงสร้างองค์กรที่เป็นปัจจุบัน
2. ทบทวนการประเมินตนเอง หมวด 1-6	<p><b>Process Strength</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ฝ่ายฯ มีแนวทางในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ.2566-2570</li> </ul> <p><b>Process OFI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ฝ่ายฯ มีการกำหนดแนวทางของกระบวนการที่สำคัญ แต่รายละเอียดของการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด (Evident) ไม่ชัดเจน หากมีรายละเอียดจะทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น</li> <li>ฝ่ายฯ ยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลเพื่อค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า เช่น ช่องทางในการสื่อสารหรือเก็บข้อมูล ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ากลุ่มต่างๆ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ และการจัดการสารสนเทศของข้อมูลที่ได้เพื่อการปรับปรุงพัฒนาและตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่างๆ</li> </ul>
3. ทบทวนตัวชี้วัดที่สำคัญในหมวด 7 (ตัวชี้วัดการลงนาม คำรับรองของส่วนงาน/หน่วยงาน)	<p><b>Result Strength</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ฝ่ายฯ มีผลลัพธ์หลายเรื่องที่มีระดับที่ดีกว่าเป้าหมาย และมีแนวโน้มที่ดี เช่น 7.3ก-13 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ผ่านการทดสอบสมรรถนะด้าน ICT</li> </ul>

แนวทางการดำเนินงาน	ผลการประเมิน
	<p>7.4ก-1 ระดับการรับรู้และเข้าใจทิศทางการนำองค์กรจากการสื่อสารของผู้นำระดับสูง (ระดับมหาวิทยาลัย)</p> <p>7.4ก-3 ระดับการรับรู้ของสังคมที่มีต่อมหาวิทยาลัย</p> <p>7.4ก (จ-2) จำนวนของชิ้นงานการเผยแพร่ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย (ฝ่ายสื่อสารองค์กร)</p> <p>7.5ข-2 ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ปีงบประมาณ)</p> <p><b>Result OFI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ผลลัพธ์หลายเรื่องยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้</li> </ul> <p>เช่น</p> <p>7.4ก (จ-1) จำนวนผู้ติดตามสื่อของมหาวิทยาลัยผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียเพิ่มขึ้นในแต่ละปีการศึกษา (WE TSU, TSU NEWS) (ฝ่ายสื่อสารองค์กร)</p> <p>หากมีแก้ไขปรับปรุงผ่านการวิเคราะห์สาเหตุอาจช่วยให้ฝ่ายฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้</p>
<p>4. ทบทวน/จัดทำแผนพัฒนาองค์กรตามข้อเสนอแนะ (Feedback) จากผลการประเมินของหน่วยงาน และผลการประเมินของมหาวิทยาลัยที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ และรายงานความก้าวหน้าตามแผนพัฒนาองค์กร</p>	<p>ฝ่ายฯ มีการจัดแผนและรายงานความก้าวหน้าการพัฒนาองค์กรตามข้อเสนอแนะ (Feedback) จากผลการประเมินของหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยที่ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบจำนวน 1 เรื่อง คือ กระบวนการทำงานฝ่ายสื่อสารองค์กร</p>
<p><b>คะแนนผลการประเมิน</b></p>	<p><b>ระดับ 3.50</b></p>

## ส่วนที่ 2 การประเมินตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ปีการศึกษา 2566						ประเภท
		2564	2565	ความท้าทาย		การบรรลุเป้าหมาย		คะแนน		
				ค่าเป้าหมาย	ร้อยละ	ผลการดำเนินงาน	ร้อยละ	ความท้าทาย	การบรรลุเป้าหมาย	
<b>7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร</b>										
<b>ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร</b>										
7.3ก-13 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ผ่านการทดสอบสมรรถนะด้าน ICT	ร้อยละ	100	100	100	0.00	111.11	11.11	5.00	5.00	◆
(1) Level 1		100	100	100	0.00	100	0.00			
(2) Level 2		N/A	N/A	50	ตัวชี้วัดใหม่	66.66	33.32			
<b>7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร</b>										
<b>ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม</b>										
<b>(1) การนำองค์กร</b>										
7.4ก-1 ระดับการรับรู้และเข้าใจทิศทางการนำองค์กรจากการสื่อสารของผู้นำระดับสูง (ระดับมหาวิทยาลัย)	ค่าเฉลี่ย	4.07	4.18	4.2	0.48	4.23	0.71	4.00	4.00	●

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ปีการศึกษา 2566						ประเภท
		2564	2565	ความท้าทาย		การบรรลุเป้าหมาย		คะแนน		
				ค่าเป้าหมาย	ร้อยละ	ผลการดำเนินงาน	ร้อยละ	ความท้าทาย	การบรรลุเป้าหมาย	
7.4ก-3 ระดับการรับรู้ของสังคมที่มีต่อมหาวิทยาลัย	ค่าเฉลี่ย	4.37	4.38	4.39	0.23	4.42	0.68	4.00	4.00	●
(1) นิสิตระดับปริญญาตรี										
(2) นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา										
(3) ผู้ให้ทุน / แหล่งทุนสนับสนุนการวิจัย										
(4) ผู้ใช้บริการวิชาการ										
7.4ก (จ-1) จำนวนผู้ติดตามสื่อของมหาวิทยาลัยผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียเพิ่มขึ้นในแต่ละปีการศึกษา (WE TSU,TSU NEWS) (ฝ่ายสื่อสารองค์กร)	จำนวน	14,521	22,704	25,000	10.11	18,715	-25.14	5.00	1.00	จ
7.4ก (จ-2) จำนวนของชิ้นงานการเผยแพร่ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย (ฝ่ายสื่อสารองค์กร)	ชิ้น	1,340	2,437	2,700	10.79	3,335	23.52	5.00	5.00	จ
<b>7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และ กลยุทธ์</b>										
<b>ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ</b>										
7.5ข-2 ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ปีงบประมาณ)	ร้อยละ	100	100	100	0.00	100	0.00	5.00	5.00	◆
คะแนนเฉลี่ยความท้าทาย								4.67	4.00	
คะแนนเฉลี่ยส่วนที่ 2								4.33		

- หมายเหตุ
1. ระดับความท้าทายการกำหนดค่าเป้าหมายและระดับการบรรลุเป้าหมาย คิดเฉพาะตัวชี้วัดกลุ่ม ● และ ◆
  2. กลุ่มตัวชี้วัด
    - หมายถึง ตัวชี้วัดที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินการระดับมหาวิทยาลัย (Process Owner)
    - ◆ หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารหน่วยงานตามแนวทาง EdPEX
    - \* หมายถึง ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบรวบรวมข้อมูลให้มหาวิทยาลัย
  3. ตัวชี้วัดที่มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีเด่น/ดีเลิศ ดังนี้
    - ตัวชี้วัดที่เป็นระดับคะแนนเต็ม 5 กำหนดดีเด่น/ดีเลิศ ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คะแนน
    - ตัวชี้วัดที่เป็นร้อยละ กำหนดระดับดีเด่น/ดีเลิศ ที่ร้อยละ 100