

**บทสรุปผู้บริหารรายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการ
ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร**

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สำคัญในการเป็นฝ่ายเลขานุการที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ในการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีระบบการควบคุมและกำกับดูแลที่ดี

งานประชุมสภามหาวิทยาลัย สำนักงานบริหารกิจการสภามหาวิทยาลัย และงานอำนวยความสะดวกสำนักงานเลขานุการ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อใช้สำรวจความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการดำเนินการจัดประชุมสภามหาวิทยาลัยของปี 2567 ที่ผ่านมา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ ไปพัฒนา ปรับปรุง และเสริมสร้างนวัตกรรมการทำงานในการจัดประชุมสภามหาวิทยาลัยจำนวน 3 ด้าน โดยเก็บข้อมูลจาก นายกสภามหาวิทยาลัย อุปนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการสภามหาวิทยาลัย (บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย) และผู้เข้าร่วมประชุมสภามหาวิทยาลัย และนำผลการสำรวจ รวมทั้งข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มาวิเคราะห์และพิจารณาทบทวนเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุง/พัฒนา การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากการประเมินฯ มีผู้ประเมินความพึงพอใจทั้งสิ้น 13 ราย พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มีคะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน จาก 5 คะแนนเต็ม คิดเป็นร้อยละ 89.09 อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด และในแต่ละด้านมีความพึงพอใจมากที่สุด จึงได้กำหนดให้ค่าคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าคะแนน 4.44 คะแนน ต้องมีแนวทางการปรับปรุง / พัฒนา โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปหาคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้

1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.66 มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เรื่องการปฏิบัติด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและให้เกียรติ มีเรื่องที่ต้องปรับปรุง / พัฒนาคือ มีความรู้และทักษะในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี โดยสำนักงานสภามหาวิทยาลัยจะได้ส่งเสริม ฝึกฝน พัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ในงานที่รับผิดชอบ และเป็นมืออาชีพมากขึ้นต่อไป

2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.79 มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เรื่องความพึงพอใจในการจัดอาหารว่าง และอาหารกลางวัน มีเรื่องที่ต้องปรับปรุง / พัฒนาคือ สถานที่/ห้องประชุม มีความเหมาะสม และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์/ระบบสารสนเทศ มีความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน และภาพรวมการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย

โดยสำนักงานสภามหาวิทยาลัยจะจัดให้มีการเตรียมความพร้อม มีการซักซ้อมและทดสอบอุปกรณ์ และสำรวจตรวจสอบสถานที่สำหรับการประชุม เพื่อให้มีความสมบูรณ์พร้อมใช้งานมากยิ่งขึ้นต่อไป

3. ด้านการประชุมสภามหาวิทยาลัย มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.46 มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เรื่องการจัดวาระการประชุม มีความถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม มีเรื่องที่ต้องปรับปรุง / พัฒนาคือ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ (e-Meeting/Zoom/Line/Website) โดยสำนักงานสภามหาวิทยาลัย จะจัดให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกรรมการสภามหาวิทยาลัยและผู้เข้าร่วมประชุมแต่ละท่าน เช่น การเรียกดูแฟ้มประชุม ผ่านระบบ e-Meeting การเข้าประชุมผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยโปรแกรม Zoom Video Conference และการส่งข้อมูลข่าวสารและการติดต่อผ่าน Application Line อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่กรรมการสภามหาวิทยาลัยและผู้เข้าร่วมประชุมต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีข้อเสนอแนะให้ การติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย มติที่ประชุม และข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารในการนำสู่การปฏิบัติ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยมีหน้าที่เพียงแค่สรุปรวบรวมรายงานต่อสภามหาวิทยาลัยในที่ประชุม การติดตามมติสภาฯ มีช่องทางพัฒนาเพิ่มได้อีก โดยใช้ระบบดิจิทัลให้กรรมการสภาฯ สามารถติดตามได้ และควรนำเจ้าหน้าที่ไปอบรม อาจส่งให้เข้าอบรมหลักสูตรของทาง สป.อว.

และพบว่ามี การแสดงความคิดเห็นว่า ฝ่ายเลขานุการมีความตั้งใจให้บริการแก่กรรมการสภามหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่เลขานุการสภามหาวิทยาลัยในที่ประชุมได้เป็นอย่างดี รวมถึงมีความพยายามนำข้อผิดพลาดสู่การสร้างระบบเพื่อลดความผิดพลาดได้ดี และดำเนินการได้ดีแล้ว ให้กำลังใจบุคลากรสำนักงานสภามหาวิทยาลัยทุกคน

ผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อใช้สำรวจความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวก และการดำเนินการจัดประชุมสภามหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนา ปรับปรุง และเสริมสร้างนวัตกรรมการทำงานในการจัดประชุมสภามหาวิทยาลัย โดยแบบสอบถามความพึงพอใจประกอบด้วยประเด็นคำถาม จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประชุมสภามหาวิทยาลัย 2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภามหาวิทยาลัย 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก กำหนดเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจ ดังนี้

1. เกณฑ์การประเมินตามแบบมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ต์ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น 5 ระดับ ได้แก่

ระดับความพึงพอใจ 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับความพึงพอใจ 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับความพึงพอใจ 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับความพึงพอใจ 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การพิจารณา:

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

แบ่งช่วงเกณฑ์คะแนนประเมิน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. เกณฑ์การคำนวณผลการประเมินค่าคะแนนที่ต้องได้รับการปรับปรุง/พัฒนา

1) สูตรคำนวณค่ากลาง

$$\begin{aligned} \text{ค่ากลาง} &= \frac{\text{ผลรวมคะแนนสูงสุดของทุกด้าน} - \text{ผลรวมคะแนนต่ำสุดของทุกด้าน}}{2} \\ &= \frac{14.07 - 12.54}{2} \\ &= 13.31 \end{aligned}$$

∴ ค่ากลาง = 13.31 คะแนน

2) สูตรคำนวณค่าคะแนนเฉลี่ยที่ต้องได้รับการปรับปรุง/พัฒนา

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{ค่ากลาง}}{\text{จำนวนด้านทั้งหมดในแบบสอบถาม}} \\ &= \frac{13.31}{3} \\ &= 4.44 \end{aligned}$$

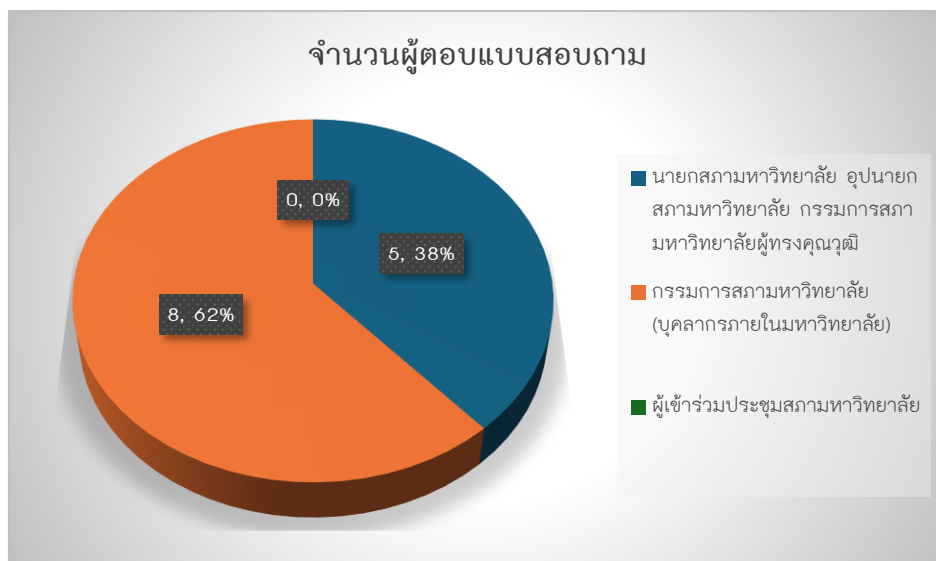
∴ ค่าเฉลี่ยที่ต้องได้รับการปรับปรุง/พัฒนา = 4.44 คะแนน

ดังนั้น เพื่อเป็นการปรับปรุง/พัฒนา การปฏิบัติงาน ฝ่ายเลขานุการที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ทั้ง 3 ด้าน จึงกำหนดให้คะแนนต่ำกว่า 4.44 ต้องมีแนวทางในการปรับปรุง / พัฒนา ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามตามกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 3 กลุ่ม ประกอบด้วย นายกสภามหาวิทยาลัย อปนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการสภามหาวิทยาลัย (บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย) และผู้เข้าร่วมประชุมสภามหาวิทยาลัย มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 13 คน ประกอบด้วย นายกสภามหาวิทยาลัย อปนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน และ กรรมการสภามหาวิทยาลัยที่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย 8 คน

กราฟที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม



สรุปผลจากกราฟที่ 1 สามารถเรียงลำดับจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจากมากไปน้อย ได้แก่ 1. กรรมการสภามหาวิทยาลัย (บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย) มีผู้ตอบแบบสอบถาม 8 คน คิดเป็นร้อยละ 62 2. นายกสภามหาวิทยาลัย อปนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ มีผู้ตอบแบบสอบถาม 5 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และ 3. ผู้เข้าร่วมประชุมสภามหาวิทยาลัย ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 0

2. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการประชุมสภามหาวิทยาลัย	4.17	83.46	มาก
2. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	4.63	92.69	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	91.79	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.44	89.09	มากที่สุด

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย จำนวน 3 ด้าน ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภา

มหาวิทยาลัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.69 และด้านการประชุมสภามหาวิทยาลัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.46 โดยผลประเมินความพึงพอใจฯ ในภาพรวมคะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.09 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนแยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านการประชุมสภามหาวิทยาลัย

คำถาม	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดวาระการประชุม มีความถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม	4.38	มากที่สุด*
2. เนื้อหาของรายงานการประชุม และมติการประชุม กระชับ ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถนำไปใช้อ้างอิงได้	4.23	มากที่สุด*
3. การติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย มติที่ประชุม และข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ	4.08	มาก*
4. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ (e-Meeting/Zoom/Line/Website)	4.00	มาก*
ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.17	มาก

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่าคะแนนต่ำกว่า 4.44 คะแนน ควรมีแนวทางการปรับปรุง / พัฒนา

จากผลการประเมินความพึงพอใจฯ ด้านการประชุมสภามหาวิทยาลัย มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องที่ต้องมีแนวทางการปรับปรุง / พัฒนา ได้แก่ การจัดวาระการประชุม มีความถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม เนื้อหาของรายงานการประชุม และมติการประชุม กระชับ ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถนำไปใช้อ้างอิงได้ การติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย มติที่ประชุม และข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ และการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ (e-Meeting/Zoom/Line/Website)

2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

คำถาม	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความรู้และทักษะในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	4.08	มาก*
2. มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการทำงาน	4.69	มากที่สุด
3. ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและให้เกียรติ	4.92	มากที่สุด
4. การอำนวยความสะดวก ก่อน ระหว่างและหลังการประชุม	4.85	มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.63	มากที่สุด

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่าคะแนนต่ำกว่า 4.44 คะแนน ควรมีแนวทางการปรับปรุง / พัฒนา

จากผลการประเมินความพึงพอใจฯ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีเรื่องที่ต้องแนวทางการปรับปรุง / พัฒนา ได้แก่มีความรู้และทักษะในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

คำถาม	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่/ห้องประชุม มีความเหมาะสม และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์/ระบบสารสนเทศ มีความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน	4.5	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการจัดอาหารว่าง และอาหารกลางวัน	4.8	มากที่สุด
3. ภาพรวมการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย	4.5	มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.59	มากที่สุด

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่าคะแนนต่ำกว่า 4.44 คะแนน ควรเ็นแนวทางการปรับปรุง / พัฒนา

จากผลการประเมินความพึงพอใจฯ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มีคะแนนเฉลี่ย 4.59 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยการประเมินในด้านนี้ ไม่มีเรื่องที่ต้องมีแนวทางในการปรับปรุง / พัฒนา

3. ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ประเมิน

1) ฝ่ายเลขานุการมีความตั้งใจให้บริการแก่กรรมการสภามหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่เลขานุการสภามหาวิทยาลัยในที่ประชุมได้เป็นอย่างดี รวมถึงมีความพยายามนำข้อผิดพลาดสู่การสร้างระบบเพื่อลดความผิดพลาดได้ดี

2) การติดตามประเมินผลการดำเนินงานฯ เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารในการนำสู่การปฏิบัติสำนักงานสภาฯ มีหน้าที่เพียงสรุปรวบรวมรายงานต่อสภามหาวิทยาลัยในที่ประชุม

3) การติดตามมติสภามีช่องทางพัฒนาเพิ่มได้อีก โดยใช้ระบบดิจิทัลให้กรรมการสภาฯ สามารถติดตามได้

4) ควรนำเจ้าหน้าที่ไปอบรม อาจส่งให้เข้าอบรมหลักสูตรของทาง สป.อว.

5) ดำเนินการได้ดีแล้ว ให้กำลังใจบุคลากรสำนักงานสภามหาวิทยาลัยทุกคน