



รายงานวิจัย

เรื่อง

การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร
Perception and Expectation of the Naresuan University
Community on the Performance of the Bureau of the
Naresuan University Council

โดยสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

กันยายน 2554

รายงานวิจัย

เรื่อง

การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร
Perception and Expectation of the Naresuan University
Community on the Performance of the Bureau of the
Naresuan University Council

คณะผู้วิจัย

- | | |
|---------------------|-----------------|
| 1. นางสาวประไพรัตน์ | ไวทยกุล |
| 2. นางวิลาวัลย์ | ดอนรุ่งจันทร์ |
| 3. นางสุพรรณษา | ต่านเจริญกิจกุล |
| 4. นายธนวรรณ | ยอดบุรี |
| 5. นางสาวสุดารัตน์ | สิงหเดช |
| 6. นางสาวปรางทิพย์ | แก้วประสิทธิ์ |

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยสถาบันฉบับนี้สามารถดำเนินการและสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาของมหาวิทยาลัยนเรศวรและคณะกรรมการวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์สนับสนุนทุนวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้การทำวิจัยนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะที่ปรึกษาโครงการวิจัย รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนะ บัวสนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา และคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ตลอดการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนทีมงานนักวิจัย และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน

สุดท้ายนี้ต้องขอขอบพระคุณ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ จนสามารถจัดทำเป็นเล่มฉบับสมบูรณ์ได้ด้วยดี

นางสาวประไพรัตน์ ไวยกุล
หัวหน้าโครงการวิจัย

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร
ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร
ผู้รายงาน คณะกรรมการจัดทำวิจัยสถาบันประจำสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

การวิจัยนี้ เพื่อสำรวจความคิดเห็นการรับรู้การมีตัวตนของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรต่อประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร และความคาดหวังของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อ พันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร รวมถึงศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร และข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random) ซึ่งตัวอย่าง จำนวน 713 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 86 คน กลุ่มสายบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 287 คน และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 340 คน ที่ปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ความคิดเห็นของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อการรับรู้การมีตัวตนของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ส่วนใหญ่รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ร้อยละ ไม่น้อยกว่า 86.1 โดยรู้จักจากการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้งนี้ไม่เข้าใจไม่รับรู้ เกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งเป็นหน่วยงานเทียบเท่ากอง ความถี่ที่ใช้บริการจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร เดือนละไม่น้อยกว่า 1-3 ครั้ง ส่วนใหญ่ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ซึ่งประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรให้ความเชื่อถือสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีผลงานเป็นที่ประจักษ์

ความคาดหวังของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อพันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า การทำหน้าที่จัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูลในการจัดทำวาระการประชุมอยู่ในระดับดี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ รวมถึงการแต่งกายสุภาพ อยู่ในระดับดี

ABSTRACT

Title Perception and Expectation of the Naresuan University Community on the Performance of the Bureau of the Naresuan University Council

Author Research Board of the Naresuan University Council

The purposes of this study were to survey opinions of the Naresuan University community about perceptions of the identity, expectations, and satisfaction of services of the Bureau of the Naresuan University Council along with suggestions for the improvement of services. Stratified random sampling of 713 persons divided into 3 groups: 86 executives, 287 academic staff and 340 support staff was used. Data from questionnaires were analyzed for percentages, mean, and standard deviation.

Opinions of the Naresuan University community showed that most of the Naresuan University community knows of the Bureau of the University Council ($\leq 86.1\%$) from public relations. However, they did not have an understanding of how the Bureau of the University Council, which is equivalent to a division, was established. Frequency of use of the services was at least 1-3 times per month. Most services were associated with rules and regulations. The Naresuan University community trusts in the performance of the Bureau of the Naresuan University Council.

Expectations of the Naresuan University community with regard to the mission of the Bureau of University Council in preparing for meetings and coordinating the agenda were at a good level.

Satisfaction with the services of Naresuan University Council staff was at a good level indicating courtesy, cheerfulness, and a courteous manner including polite dress attire.

บทสรุปผู้บริหาร

เรื่อง การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร

โดย...สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

หลักการและเหตุผล

สภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสูงสุดในมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ในการกำกับดูแลมหาวิทยาลัย กำหนดทิศทาง นโยบายการพัฒนา สนับสนุน ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถดำเนินงานตามพันธกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จึงกล่าวได้ว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการบริหารจัดการ การพัฒนาของสถาบันอุดมศึกษาขึ้นอยู่กับสภามหาวิทยาลัยและเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของสภามหาวิทยาลัยไม่สามารถปฏิเสธได้ ถึงแม้ตามพระราชบัญญัติจะกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่มากมาย อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติการกำกับติดตาม การบริหารจัดการ และเป็นหน่วยธุรการในการรองรับการทำงานทั้งหมดของสภามหาวิทยาลัย ดังนั้นมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้เริ่มจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยขึ้น โดยสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรก็เป็นส่วนหนึ่งที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาตามพระราชบัญญัติการบริหาร ส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษาเรื่อง หลักเกณฑ์การจัดตั้งส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2551 ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม พ.ศ.2552 มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัยตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2533 ซึ่งเป็นองค์กรสูงสุดของมหาวิทยาลัยนเรศวรเช่นกัน

มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงเป็นองค์กรหนึ่งในระดับอุดมศึกษาได้จัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยขึ้น โดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยไว้หลายประการ กำหนดโครงสร้างของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยว่าควรมีโครงสร้างอย่างไร การมีความเป็นอิสระในการทำงานมากน้อยเพียงใด สำนักงานสภามหาวิทยาลัยควรเป็นอย่างไร และจะพัฒนาอย่างไรให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในเชิงรุก ทั้งนี้เพื่อให้มีความเข้มแข็งในการรองรับการทำงานของสภามหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ด้านบริหารและธุรการของสภามหาวิทยาลัย โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเสนอเรื่องของหน่วยงานต่าง ๆ ต่อสภามหาวิทยาลัยตามกฎหมาย และระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย และมีภารกิจเกี่ยวกับงานของสภามหาวิทยาลัย การประสานกับฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัย พัฒนาการออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และมติสภามหาวิทยาลัย ประสานการปฏิบัติตามนโยบายของสภามหาวิทยาลัย เพื่อนำไปสู่การบริหารมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพตามหลักของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อทราบถึงการรับรู้การมีตัวตนของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรรวมถึงความคิดเห็นและความ

คาดหวังของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อภารกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้งนี้ยังศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อทราบถึงความต้องการในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ให้มีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ผลการวิจัยยังเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงบทบาทพันธกิจที่รับผิดชอบของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยและความต้องการในการปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับภาระหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย เนื่องจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยหน่วยงานที่ถูกคาดหวังจากสังคมมหาวิทยาลัยในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการทำงานของสภามหาวิทยาลัย ดังนั้นเพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและการบริการที่ดีการดำเนินงานต่างๆ คงจะดำเนินไปด้วยความราบรื่น แต่หากกรณีเกิดความสับสน ความไม่เข้าใจในองค์กรทำให้งานขาดประสิทธิภาพ และไปไม่ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นการรับรู้การมีตัวตนของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรต่อประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความคาดหวังของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อพันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร
3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร และข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการวางแผนและปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานตามพันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร โดยให้ครอบคลุม 9 ด้าน ได้แก่
 - 1) ด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย
 - 2) ด้านการรวบรวมเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศ
 - 3) ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย
 - 4) ด้านการจัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูล
 - 5) ด้านการติดตามผลการปฏิบัติตามมติสภามหาวิทยาลัย
 - 6) ด้านการประสานงานและสนับสนุนคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัย
 - 7) ด้านการติดตามสนับสนุนส่งเสริมให้คำปรึกษา ประสานงาน รายงาน และประเมินผลการดำเนินงาน
 - 8) ด้านประสานงานและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านสารสนเทศ
 - 9) ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสภามหาวิทยาลัย

2. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยในเชิงรุกต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 713 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) ผู้บริหาร จำนวน 86 คน
- 2) บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 287 คน
- 3) บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 340 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่

- 1) การรับรู้การมีตัวตนของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรต่อประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร
- 2) ความคิดเห็นและความคาดหวังของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อพันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร
- 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร และข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 130 คน บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 300 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 340 คน ที่ปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร รวมทั้งสิ้น 770 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random) และใช้วิธีกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปการกำหนดขนาดตัวอย่างของ เครจซี่ แอนด์ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random) โดยตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 770 คน จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 130 คน กลุ่มสายบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 300 คน และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 340 คน ที่ปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด สำหรับสอบถามบุคลากร ทั้ง 3 กลุ่ม มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับที่ให้ผู้ตอบตอบข้อมูล 2 มิติ คือ

1) การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร

2) สำนวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานด้านนโยบายและแผนในการบริหารงาน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มบุคลากรจำนวน 3 กลุ่ม

สรุปผลการวิจัย

1. ด้านความคิดเห็นการรับรู้การมีตัวตนของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรต่อประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่าประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร ส่วนใหญ่รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร อยู่ในอัตราร้อยละ ไม่น้อยกว่า 86.1 โดยรู้จักจากการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้งนี้ไม่เข้าใจ ไม่รับรู้ เกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งเป็นหน่วยงานเทียบเท่ากอง ความถี่ที่ใช้บริการจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร เดือนละ ไม่น้อยกว่า 1-3 ครั้ง ส่วนใหญ่ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ซึ่งประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรให้ความเชื่อถือสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บรรยงค์ โตจินดา (2543 หน้า 287) ให้ความหมายการรับรู้ว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับตีความและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม คือ การรับข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูล ข่าวสาร ความสนใจและประสบการณ์จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง

2. ด้านความคาดหวังของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อพันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า การทำหน้าที่จัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูลในการจัดทำวาระการประชุม อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สกาวเดือน พรณสมิทธิ (2540, หน้า 64) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่าเป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้น ขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วย ก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อม ที่จะแสดงออกได้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบ ของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

3. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและ น้ำเสียงสุภาพ รวมถึงการแต่งกายสุภาพ อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเสตรท (Strauss, 1980) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะ ปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
วิธีดำเนินการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	6
กระบวนการรับรู้.....	6
องค์ประกอบของการรับรู้ของบุคคล.....	8
ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	9
ประเภทของความคาดหวัง.....	9
พลังของความคาดหวัง.....	10
ความสำคัญของความคาดหวัง.....	11
ความหมายของความพึงพอใจ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	13
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	16
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	17
ประชากร.....	17
กลุ่มตัวอย่าง.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	17
การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ.....	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ระยะเวลาในการวิจัย.....	19
4 ผลการวิจัย.....	20
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	20
ตอนที่ 2 การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภา มหาวิทยาลัยนเรศวร.....	23
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	35
5 บทสรุป.....	37
สรุปผลการวิจัย.....	37
อภิปรายผลการวิจัย.....	42
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป.....	43
ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้.....	43
บรรณานุกรม.....	44
ภาคผนวก.....	48
ประวัติผู้วิจัย.....	55

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหาร (N=86).....	20
2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ (N=287)..	21
3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน (N=340)	22
4 แสดงการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของสำนักงานสภา มหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของผู้บริหาร (N=86).....	23
5 แสดงการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของสำนักงานสภา มหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ (N=287).....	25
6 แสดงการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของสำนักงานสภา มหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน (N=340).....	27
7 แสดงการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ 9 ด้าน ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของผู้บริหาร (N=86).....	29
8 แสดงการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ 9 ด้าน ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ (N=287).....	30
9 แสดงการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ 9 ด้าน ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน (N=340).....	31
10 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภา มหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของผู้บริหาร (N=86).....	32
11 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภา มหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ (N=287).....	33
12 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภา มหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน (N=340).....	34

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	16

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสปฏิรูปการศึกษาที่กำลังตื่นตัวอยู่ขณะนี้เป็นสิ่งยืนยันว่าสังคมโดยทั่วไปตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการศึกษารวมทั้งต้องการเห็นการศึกษาที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาคุณภาพของสมาชิกในสังคมด้วยแนวทางและวิธีการที่หลากหลายรวมไปถึงการสร้างองค์ความรู้ใหม่และการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้แก่สังคมเพื่อเป็นฐานไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่อไป

จากกระแสการปฏิรูปอุดมศึกษาซึ่งกำลังได้รับความสนใจในขณะนี้และองค์กรสำคัญที่มีผลอย่างมากต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการปฏิรูปอุดมศึกษาก็คือสภามหาวิทยาลัย ซึ่งถือเป็นองค์กรสูงสุดของการบริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย กำกับและติดตามการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์สุขของประชาคมในมหาวิทยาลัย เพื่อสังคม และเพื่อประเทศชาติโดยรวมอย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีข้อกฎหมาย และผังการบริหารองค์กร ที่ระบุถึงความสำคัญของสภามหาวิทยาลัยไว้อย่างชัดเจนแล้วก็ตามในอดีตที่ผ่านมากรรมกรสภามหาวิทยาลัยมักมีลักษณะที่ถูกตั้งเข้ามาเพื่อเป็นเกียรติมากกว่าจะเข้ามานั่งกำกับนโยบายและ การบริหารอย่างจริงจัง ต่อมาอำนาจและความรับผิดชอบต่าง ๆ ได้ถูกถ่ายโอนมาไว้ที่สภามหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัยจึงควรมีการปฏิรูปตนเองเพื่อสร้างความเข้มแข็งรองรับการเปลี่ยนแปลง ให้สมกับการเป็นองค์กรหลักสำคัญในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาของไทย เมื่อมีอำนาจตัดสินใจและความรับผิดชอบสูงมากเช่นนี้สภามหาวิทยาลัยจากเดิมที่อาจมีลักษณะเป็นสภาเกียรติยศ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาบทบาทด้านการบริหารงานซึ่งควรพิจารณาและทบทวนถึงบทบาทหน้าที่ อันเป็นสากลของสภามหาวิทยาลัยที่จะต้องสร้างภาพลักษณ์และแสวงหาทรัพยากรมาสนับสนุน การดำเนินกิจการของมหาวิทยาลัยด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ต้องมีการจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ขึ้นมาเป็นหน่วยงานสนับสนุนการทำงานเพื่อขับเคลื่อนและบริหารมหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมายต่อไป

ฉะนั้น สภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสูงสุดในมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ในการกำกับดูแลมหาวิทยาลัย กำหนดทิศทาง นโยบายการพัฒนา สนับสนุน ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถดำเนินงานตามพันธกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จึงกล่าวได้ว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการบริหารจัดการ การพัฒนาของสถาบันอุดมศึกษาขึ้นอยู่กับสภามหาวิทยาลัยและเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของสภามหาวิทยาลัยไม่สามารถปฏิเสธได้ ถึงแม้ตามพระราชบัญญัติจะกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่มากมาย อย่างไรก็ตามแต่ ในทางปฏิบัติการกำกับติดตาม การบริหารจัดการ และเป็นหน่วยธุรการในการรองรับการทำงานทั้งหมดของสภามหาวิทยาลัย

ดังนั้นในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้เริ่มจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยขึ้น โดยสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรก็เป็นส่วนหนึ่งที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาตามพระราชบัญญัติการบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษาเรื่อง หลักเกณฑ์การจัดตั้งส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2551 ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม พ.ศ.2552 มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัยตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2533 ซึ่งเป็นองค์กรสูงสุดของมหาวิทยาลัยนเรศวรเช่นกัน

มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงเป็นองค์กรหนึ่งในระดับอุดมศึกษาได้จัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยขึ้น โดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยไว้หลายประการ กำหนดโครงสร้างของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยว่าควรมีโครงสร้างอย่างไร การมีความเป็นอิสระในการทำงานมากน้อยเพียงใด สำนักงานสภามหาวิทยาลัยควรเป็นอย่างไร และจะพัฒนาอย่างไรให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในเชิงรุก ทั้งนี้เพื่อให้มีความเข้มแข็งในการรองรับการทำงานของสภามหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ด้านบริหารและธุรการของสภามหาวิทยาลัย โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเสนอเรื่องของหน่วยงานต่าง ๆ ต่อสภามหาวิทยาลัยตามกฎหมาย และระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย และมีภารกิจเกี่ยวกับงานของสภามหาวิทยาลัย การประสานกับฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัย พัฒนาการออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และมติสภามหาวิทยาลัย ประสานการปฏิบัติตามนโยบายของสภามหาวิทยาลัย เพื่อนำไปสู่การบริหารมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพตามหลักของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อทราบถึงการรับรู้การมีตัวตนของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร รวมถึงความคิดเห็นและความคาดหวังของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อภารกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้งนี้ยังศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อทราบถึงความต้องการในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ให้มีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ผลการวิจัยยังเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงบทบาทพันธกิจที่รับผิดชอบของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยและความต้องการในการปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับภาระหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย เนื่องจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่ถูกคาดหวังจากสังคมมหาวิทยาลัยในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการทำงานของสภามหาวิทยาลัย ดังนั้นเพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและการบริการที่ดี การดำเนินงานต่างๆ คงจะดำเนินไปด้วยความราบรื่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นการรับรู้การมีตัวตนของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรต่อประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความคาดหวังของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อพันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร
3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร และข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการวางแผนและปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานตามพันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร โดยให้ครอบคลุม 9 ด้าน ได้แก่
 - 1) ด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย
 - 2) ด้านการรวบรวมเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศ
 - 3) ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย
 - 4) ด้านการจัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูล
 - 5) ด้านการติดตามผลการปฏิบัติตามมติสภามหาวิทยาลัย
 - 6) ด้านการประสานงานและสนับสนุนคณะกรรมการตรวจสอบประจํามหาวิทยาลัย
 - 7) ด้านการติดตามสนับสนุนส่งเสริมให้คําปรึกษา ประสานงาน รายงาน และประเมินผลการดำเนินงาน
 - 8) ด้านประสานงานและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านสารสนเทศ
 - 9) ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสภามหาวิทยาลัย
2. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการให้บริหารงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยในเชิงรุกต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 713 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - 1) ผู้บริหาร จำนวน 86 คน
 - 2) บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 287 คน
 - 3) บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 340 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่
 - 1) การรับรู้การมีตัวตนของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรต่อประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร

2) ความคิดเห็นและความคาดหวังของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อพันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร และข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

นิยามศัพท์เฉพาะ

สภามหาวิทยาลัย หมายถึง สภามหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งเป็นองค์กรสูงสุดของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลติดตาม และกำหนดทิศทางนโยบาย การพัฒนามหาวิทยาลัยโดยมีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติของแต่ละมหาวิทยาลัย

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย หมายถึง สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งจัดตั้งเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2552 โดยจัดตั้งขึ้นตามมติสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในคราวประชุม ครั้งที่ 141 (2/2552) เมื่อวันที่ 28 มกราคม พ.ศ.2552 ได้ให้ความเห็นชอบในหลักการให้จัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นหน่วยงานเทียบเท่าสำนักงานอธิการบดี และในคราวประชุม ครั้งที่ 145 (6/2552) วันเสาร์ที่ 20 มิถุนายน พ.ศ.2552 สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ได้เปลี่ยนสถานภาพจากหน่วยงานเทียบเท่าสำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่ากอง

ประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งร่วมผลักดัน พิจารณาเรื่องราว และประเด็นต่างๆ ไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีภายใต้ระบบการบริหารการจัดการ ด้วยความรัก ความสมานฉันท์เอื้ออาทรต่อกัน

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการวิทยาลัย/สำนัก/สถาบัน/โรงเรียน/สถาน/กอง/โครงการจัดตั้ง รองผู้อำนวยการวิทยาลัย/สำนัก/สถาบัน/โรงเรียน/สถาน/กอง/โครงการจัดตั้ง หัวหน้าภาค รองหัวหน้าภาค (ตามระเบียบมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วย บัตรประจำตัวผู้บริหารที่มีวาระการดำรงตำแหน่ง มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2537)

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง ข้าราชการ สาย ก คือ ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์ (ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วย ตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2507)

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ข้าราชการ สาย ข คือ ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่ง ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ และข้าราชการ สาย ค คือตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหาร และธุรการ (ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วย ตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2507)

การรับรู้ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งแต่ละบุคคลเกี่ยวกับสิ่งกระตุ้น โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้า เพื่อสร้างภาพที่มีความหมายออกมา

ความคาดหวัง หมายถึง ความคิดเห็น หรือความต้องการของประชาคมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยตามที่กำหนดไว้ หรือการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ตามที่เห็นหรือเข้าใจ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลก่อนที่จะทำการวิจัย โดยอาศัยข้อมูลพื้นฐานจากแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงานวิจัย เรื่อง การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร

ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ของบุคคล 롭บินส์ (Robbins, 2003, pp. 124) กล่าวว่า การรับรู้ (perceptions) หมายถึง กระบวนการที่ปัจเจกบุคคลจัดระบบหรือตีความสิ่งที่ประสาทสัมผัสได้ เพื่อให้ความหมายให้กับสภาพแวดล้อมของสิ่งนั้น ๆ ส่วนแวกเนอร์และฮอลเลนเบค Wagner and Hollenbeck (2005, pp. 72) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่ปัจเจกบุคคลเลือก (select) จัดการ (organize) เก็บ (store) และรับ (retrieve) ข้อมูล

โดยส่วนใหญ่แล้ว คนเรามักจะมีความเชื่อมั่นในประสาทสัมผัสของตนเองในบางครั้งอาจทำให้เกิดความเชื่อว่า สิ่งสัมผัสหรือรับรู้ คือ ความเป็นจริง (reality) ความเชื่อในลักษณะดังกล่าว อาจก่อให้เกิดปัญหาได้ โดยเฉพาะกรณีที่มีการที่สิ่งรับรู้และความเป็นจริงของวัตถุมีความแตกต่างกันมาก ซึ่งจะนำไปสู่โอกาสที่จะเกิดความเข้าใจผิดความสับสนและความขัดแย้งภายใน

ชิฟแมน และ คานุก (Schiffman and Kanuk, 2000, pp. 146) การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคล แต่ละคนมีการเลือก การประมวลผลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมา ให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา

บรยองค์ โตจินดา (2543 หน้า 287) ให้ความหมายการรับรู้ว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับตีความและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม คือ การรับข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร ความสนใจและประสบการณ์จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง

กระบวนการรับรู้

กันยา สุวรรณแสง (2540, หน้า 129) เสนอว่า กระบวนการรับรู้ ประกอบด้วย 3 กระบวนการหลักคือ

1. กระบวนการภายนอกหรือสิ่งเร้า
2. กระบวนการภายในหรือการรับรู้
3. กระบวนการแสดงออกหรือปฏิกริยาตอบสนอง

การสัมผัสเป็นบันไดขั้นแรกของการรับรู้ เมื่อร่างกายรับรู้ผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 ก็จะเกิดการตีความ โดยอาศัยความคิด ความเข้าใจ ความจำ การเรียนรู้ และมโนภาพ หลังจากนั้น ก็ทำการตัดสินใจ และแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง โดยแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งออกมา ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อ การรับรู้ของปัจเจกบุคคลประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านสถานการณ์ (factors in the situation) ได้แก่ เวลา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคม
2. ปัจจัยด้านตัวผู้รับรู้ (factors in the perceiver) ได้แก่ ทักษะ (attitudes) แรงขับ (motive) ความสนใจ (interests) ประสบการณ์ (experience) และความคาดหวัง (expectation)
3. ปัจจัยด้านเป้าหมาย (factors in the target) ได้แก่ ความใหม่ (novelty) การเคลื่อนที่ (motion) เสียง (sound) ขนาด (size) ภาพด้านหลัง (background) ความใกล้ไกล (proximity) และความเหมือน (similarity) (Robbins, 2003, pp. 124)

จำเนียร ช่วงโชติ (2515, หน้า 83) ได้กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วย

1. การสัมผัส หรืออาการสัมผัส คนเรารู้สิ่งเร้าโดยทาง หู ตา จมูก ลิ้น และผิวหนัง อวัยวะเหล่านี้ เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำคัญในการรับสัมผัสแล้วส่งต่อไปเป็นประสบการณ์ทางสมอง เพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อไป
2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าและการรับรู้ ตามปกติบุคคลมักเกิดการรับรู้ได้โดยไม่ต้องสัมผัสสิ่งเร้าทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องมาจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากการรับรู้และเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมกันเรื่อยมา จนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจได้ทันที แม้ว่าจะสัมผัสสิ่งเร้าเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้การจัดระเบียบของสิ่งเร้า ทำให้มองเห็นภาพส่วนรวมได้ชัดเจน
3. การแปลความหมายของการสัมผัสกับการรับรู้มักดำเนินไปคู่กับการรับสัมผัสเสมอ ถ้าเราถูกเร้าด้วยสิ่งที่ไม่เคยพบเห็นมาก่อน เรามักแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้ว
4. ประสบการณ์เดิมกับการรับรู้ ในการแปลความหมายหรือตีความหมายของความรู้สึกรู้สึกจากการสัมผัส เพื่อให้เป็นการรับรู้ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น บุคคลจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิมหรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง

กรอสรูส (Gronroos, 1990) ได้กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้า มี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อ ผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทักษะและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที

3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าย่อมพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ รวมถึงมีการเตรียมปรับบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าย่อมรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้ และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

สมิท และฮุสตัน (Smith and Huston, 1983) กล่าวว่า มีผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าหลังจากที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ 4 ประการ คือ ต่ำกว่าคุณภาพ คุณภาพยอมรับได้ คุณภาพดี และคุณภาพที่เหนือกว่า

องค์ประกอบของการรับรู้ของบุคคล

การรับรู้ของบุคคลมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. สิ่งเร้าที่บุคคลจะรับรู้ หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้นให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมาเป็น

1.1 สิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายในร่างกาย ได้แก่ ความต้องการ ความหิว ความกระหาย ความรู้สึก และความคิด เป็นต้น

1.2 สิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกในร่างกายในสภาวะแวดล้อมบุคคล ได้แก่ วัตถุสิ่งของต่างๆ คน พืช สัตว์ ตลอดจนความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมในสังคม และเหตุการณ์ต่าง ๆ ดังนี้

2. อวัยวะสัมผัสและความรู้สึกสัมผัสของบุคคล คือ อวัยวะที่มีประสาทสัมผัส ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย ถ้าส่วนใดบกพร่องหรือพิการก็ไม่สามารถรับสิ่งต่าง ๆ ได้

3. ลักษณะหรือสภาพของบุคคลขณะที่รับรู้ ที่สำคัญ คือ ประสบการณ์เดิมและความเอาใจใส่ต่อสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัส อย่างไรก็ตามความเอาใจใส่ของบุคคลยังขึ้นอยู่กับความพร้อมของสภาพร่างกายของบุคคลในขณะนั้น และขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้าด้วย

สรุป การรับรู้ เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราสัมผัส เป็นที่รู้จัก ที่เข้าใจ โดยใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้ว และการที่เราตีความหมายต่อสิ่งหนึ่งอย่างใบนั้นขึ้นอยู่กับว่าเรารับรู้และตีความหมายให้เป็นอย่างไร เพราะแต่ละคนจะตีความหมายจากการรับรู้ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละคน และการเข้าใจความหมายของสิ่งที่เราเห็นแล้วเอามาขยายความ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ซีซนุกร พรภาณวิษญ์ (2540, หน้า 6) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540, หน้า 8) และสมลักษณ์ เพชรช่วย (2540, หน้า 10) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือคาดคะเนของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต

ฟินน์ (Finn, 1962, pp. 390) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง หรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

ฟังก์ และแวกนอลส์ (Funk and Wagnalls, 1963, pp. 239) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าน่าจะมีน่าจะเป็นอย่างที่คิดไว้

เกตเซลส์ เจมส์ และโรนอล (Getzels, James and Ronall, 1964, pp. 390-398) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกัน เพราะแต่ละคนมีความคิดและความต้องการต่างกัน อันทำให้พฤติกรรมทางสังคมที่ถูกกำหนดจากความคาดหวังของบุคคลอื่น และความต้องการส่วนตัวของตนเองต่างกันด้วย

รีดเดอร์ (Reeder, 1971, pp. 157) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ท่าทีของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัว โดยความคาดหวังหรือความต้องการให้บุคคลนั้น ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ

ประเภทของความคาดหวัง

ความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ มีทั้งความคาดหวังในระยะสั้น และความคาดหวังในระยะยาว นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบ (Hurlock, 1973, pp. 184-185) ความคาดหวังนี้จะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันไป

ไพบูลย์ เทวรักษ์ และสิริวรรค์ อัสกุล (2527, หน้า 46-47) กล่าวถึงความคาดหวังทางบวกว่า เมื่อบุคคลต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องทำบางสิ่งให้สำเร็จ ความหวังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน เป็นการยากที่จะกระตุ้นตนเองให้มีความพยายามและอดทน ในการกระทำการที่ตนเชื่อว่าจะประสบความสำเร็จล้มเหลว

โสรีซ์ โปธิ์แก้ว (2527, หน้า 79) กล่าวถึง ความคาดหวังทางลบว่า เป็นความคาดหวังทางร้าย เช่น ถ้าเราจะอยู่อย่างนี้ลูกเราจะเป็นอย่างไรหนอ ความคาดหวังในทางร้ายมักทำให้เกิดความกลัว ความวิตกกังวล ซึ่งทำให้ชีวิตขาดความสมดุลได้

สรุปได้ว่า ความคาดหวังมีทั้งในทางบวกและทางลบ ในระยะสั้นและระยะยาว ความคาดหวังเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ความคาดหวังทางบวกเป็นไปในทางที่ดีมักทำให้เกิดความพยายาม ความคาดหวังด้านลบนั้นทำให้เกิดความวิตกกังวล ขาดความสมดุลชีวิต

พลังของความคาดหวัง

ความเข้มข้นหรือความรุนแรงของความคาดหวัง ขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่ต้องการอยู่ใกล้หรือไกลจากตัวเรามากน้อยเพียงใด และขึ้นอยู่กับความสำคัญของเป้าหมาย ถ้าหากได้มายากลำบากต้องต่อสู้มากก็จะทำให้เกิดพลังความหวังสูงขึ้น ส่วนเป้าหมายที่สูงเกินความสามารถ อาจทำให้เกิดความท้อใจได้ (Hurlock, 1973, pp.185-186)

สวงน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522, หน้า 80-181) กล่าวว่า สภาวะที่ส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุดนั้น ขึ้นอยู่กับความเข้มของความต้องการ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

1. บุคคลขาดสิ่งที่ต้องการอยู่มากหรือน้อยจึงจะถึงระดับที่เขาพอใจถ้าขาดมากหรือต้องการมากก็จะช่วยส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุด
2. สิ่งทีบุคคลต้องการนั้นมีประโยชน์เพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับประโยชน์มากความเข้มของความต้องการก็จะมากขึ้น

พัชรี วรกวิน (2522, หน้า 124-125) กล่าวว่าเมื่อบุคคลมีความคาดหวังก็จะแสวงหาวิธีการที่จะประสบความสำเร็จตามความคาดหวัง และเมื่อสมหวังจะทำให้มีความต้องการสูงขึ้นเข้มข้นขึ้น หากผิดหวังปริมาณความต้องการและความเข้มข้นก็จะลดลงและจางหายไป

แบนดูรา (Bandura, 1997, pp. 84-85) อธิบายความคาดหวังที่เกี่ยวกับความสามารถบุคคลเป็น 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 เกี่ยวกับปริมาณความคาดหวัง (Magnitude) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนในการกระทำพฤติกรรมหนึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล หรือแตกต่างกันไปในบุคคลเดียวกัน เมื่อต้องทำพฤติกรรมที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน เป็นการคาดหวังของบุคคลว่าตนจะทำงานสำเร็จถึงระดับใดเมื่อต้องทำงานที่มีระดับความยากง่ายแตกต่างกัน

มิติที่ 2 เกี่ยวกับการแผ่ขยาย (Generality) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนอาจจะแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่ต่างกัน กล่าวคือ ประสบการณ์บางอย่างไม่ทำให้ความคาดหวังแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่น

มิติที่ 3 เกี่ยวกับความเข้ม (Strength) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนมีความเข้มข้นน้อย คือ ไม่มั่นใจในความสามารถของตน เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังจะทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับ

ความสามารถของตนลดลง แต่ถ้ามีความเข้มหรือมั่นใจมากบุคคลจะมีความบากบั่นมานะพยายามแม้จะประสบความสำเร็จเพียงใด ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลประสบความสำเร็จในความคาดหวังแล้ว เพิ่มคุณค่ามากขึ้น ความคาดหวังนั้นก็จะมีอิทธิพลสูงสุดแก่เขา

สรุปว่า ความคาดหวังของบุคคลจะมีอิทธิพลสูงสุด ขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับจากความคาดหวัง เป็นที่พอใจมากน้อยเพียงใด ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลประสบความสำเร็จในความคาดหวังแล้ว เพิ่มคุณค่ามากขึ้น ความคาดหวังนั้นก็จะมีอิทธิพลสูงสุดแก่เขา

ความสำคัญของความคาดหวัง

รัสเซลล์ (Russell, 1956, pp.156) กล่าวว่า ความคาดหวังจัดเป็นทัศนคติอีกรูปแบบหนึ่งที่มีผลต่อการคิดของบุคคล

ประเทิน มหาพันธ์ (2521, หน้า 88) กล่าวว่า ความมุ่งหวังจัดเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญซึ่งส่งผลถึงแนวคิดและการประพฤติปฏิบัติของเยาวชน

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา (2523, หน้า 5) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นตัวแปรทางจิตวิทยา ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์

วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2536, หน้า 41) กล่าวถึงความมุ่งหวังตามทฤษฎีของแอตเลอร์ว่า ความมุ่งหวังเป็นสิ่งที่อยากเป็นในอนาคตของแต่ละคนที่แตกต่างกันไปนั้น มีอิทธิพลต่อความประพฤติหรือบุคลิกภาพ ไม่น้อยไปกว่า “ความทรงจำ” หรือประสบการณ์จากอดีตตามที่ฟรอยด์เน้นและบุคคลจะประพฤติตัวตามที่คาดหวังไว้จนเป็นนิสัยของตนเอง ตลอดจนไปถึงการกำหนดนิสัยคนอื่นว่าต้องเป็นไปตามบทบาทที่คาดหวังไว้อีกด้วย

สรุปได้ว่า ความคาดหวังของคนเรามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตนเองและบุคคลอื่นเพราะแรงกระตุ้นจากความคาดหวังในจุดมุ่งหมายนั้น

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ที่ความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถ

เข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหส์ดี (2537) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนอง ความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่ งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

กิลเมอร์ (Gillmer, 1965, pp. 254-255) ได้ให้ความหมาย ไว้ว่าผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จ ในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

มอร์ส (Morse, 1955 อ้างถึงใน สันติ ธรรมชาติ, หน้า 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความเครียดน้อยลง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ จากคำนิยามของนี้ ทำให้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นว่าความพึงพอใจ เกิดจากการได้รับการตอบสนอง เช่น Hoy and Miskel กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย Dessler อธิบายความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกต่องานเพื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น ความมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน

ซิลเมอร์ (Silmer, 1984, pp. 230) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สเตอร์ท (Strauss, 1980) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ออสกัมป์ (Oskamps, 1984) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการ ในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990, p. 90)

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good, 1973,p.320)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

โคร์แมน (Korman, 1977 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542, หน้า 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวก กับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

มันฟอร์ด (Manford, 1972) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, Herzberg และ Likert โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบ และการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake, Mouton และ Fiedler

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงาน ขององค์กร ได้แก่ Crozier และ Coulter

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

Barnard (1968) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีชีวิตอยู่ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959, อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมนี, 2544, หน้า 19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลอง สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อนผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาจา แต่ไม่รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.8 สถานภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว ในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งต่องานของเขา

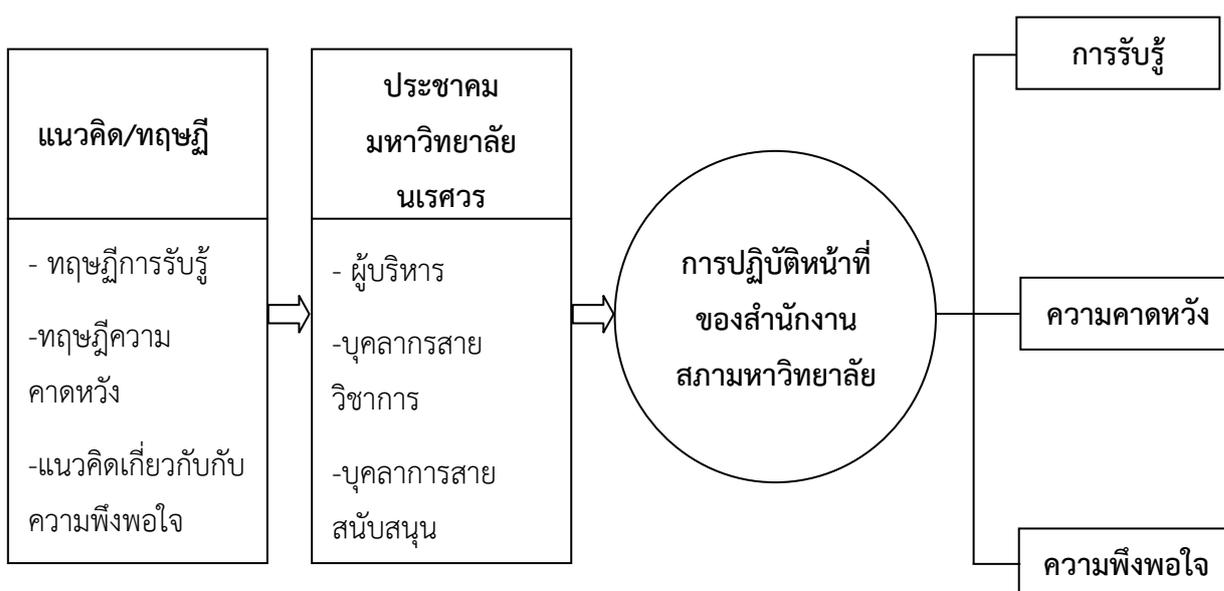
2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงาน ความมั่นคงในองค์กร

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน จะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้คุณคนเกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg นี้เชื่อว่าการสนองความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 หรือปัจจัยจูงใจที่สร้างความพึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นสูงประกอบด้วยลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การได้รับการยกย่องและสถานภาพ ส่วนองค์ประกอบที่ 2 หรือปัจจัยค้ำจุน หรือองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นต่ำ ประกอบด้วย สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือน ไม่เป็นการสร้างเสริมบุคคลให้ปฏิบัติขั้นแต่ต้องดำรงรักษาไว้เพื่อ ความพึงพอใจในขั้นสูงต่อไป

จากความเป็นมาของปัญหาการวิจัยและเอกสารแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่กล่าวผ่านมา จึงกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีรายละเอียดของวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ประชากรที่ปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร ข้อมูลจากสถิติบุคลากร และนิสิต ปี 2553 ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 187 คน บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 1,167 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2,307 คน รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,361 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 130 คน บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 300 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 340 คน ที่ปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร รวมทั้งสิ้น 770 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random) และใช้วิธีกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปการกำหนดขนาดตัวอย่างของ เครจซี่ แอนด์ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self Adminstrated Questionnaire) เพื่อทราบถึงระดับความสำคัญของการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร และสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน จำนวน 29 ข้อ โดยแบ่งเป็น

1. การรับรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 7 ข้อ
2. ความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 9 ข้อ

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 13 ข้อ
แบบสอบถามใช้ข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งระดับการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ และความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็น 5 ระดับ โดยระดับการรับรู้ความคาดหวัง และความพึงพอใจจะเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50– 5.00	หมายถึง	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50– 4.49	หมายถึง	ดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50– 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50– 2.49	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00–1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ 3 ด้าน คือ

1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจที่กำหนดไว้ ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร
2. ข้อเสนอแนะด้านความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร
3. ข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ที่ปรึกษาโครงการวิจัยสถาบัน ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร และหัวหน้างานทั้ง 4 งาน ในสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แก่ งานธุรการ งานจัดประชุมและประสานงาน งานเลขานุการคณะกรรมการ กลั่นกรอง และงานประสานงานคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัยและคณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ จำนวนทั้งสิ้น 6 ท่าน ร่วมตรวจสอบด้านเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ความถูกต้องของการวัด แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้แบบสอบถามมีความตรงตามขอบเขตที่ต้องการศึกษา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาสภาพทั่วไปตามบริบทของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ที่เกี่ยวกับการรับรู้ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร
2. ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความคาดหวัง และทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และข้อมูลที่ต้องการวิจัยจากเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแหล่งข้อมูลอื่น ๆ
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างคำนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อร่างข้อคำถามของแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา
4. กำหนดขอบข่ายของข้อคำถามตามขอบข่ายการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย โดยกำหนดได้จากการประมวลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

5. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร ให้ครอบคลุมตามขอบข่ายหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย

6. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการวิจัยสถาบัน ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร และหัวหน้างานทั้ง 4 งาน ในสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แก่ งานธุรการ งานจัดประชุมและประสานงาน งานเลขานุการคณะกรรมการกลั่นกรอง และงานประสานงาน คณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัยและคณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ปรับปรุง และเสนอแนะ

7. ปรับปรุงแบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ เตรียมนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

8. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์สายวิชาการ สายผู้สอน ผู้แทนกรรมการสภามหาวิทยาลัย และผู้ที่เกี่ยวข้อง

9. เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ คือ 7 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2554 ถึงวันที่ 14 กันยายน 2554 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. เสนอโครงร่าง
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถาม
3. ดำเนินการประมวลผล/วิเคราะห์
4. ดำเนินการสรุป/จัดทำรูปเล่ม
5. เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จำนวนของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม “การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร” จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร จำนวน 86 คน บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 287 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 340 คน รวมทั้งสิ้น 713 คน ซึ่งมีผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหาร (N=86)

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	1. หญิง	45	52.3
	2. ชาย	41	47.7
อายุ	1. 16-25 ปี	0	0
	2. 25-35 ปี	22	25.6
	3. 36-45 ปี	25	29.1
	4. 46-55 ปี	16	18.6
	5. มากกว่า 55 ปี	23	26.7
วุฒิการศึกษา	1.ปริญญาตรี	0	0
	2.ปริญญาโท	36	41.9
	3.ปริญญาเอก	50	58.1
	4. อื่น ๆ โป้รตระบุด	0	0
หน่วยงานที่สังกัด	1. คณะ	34	39.5
	2. สถาน	5	5.8
	3. กอง	11	12.8
	4. อื่น ๆ โป้รตระบุด	36	41.9

จากตาราง 1 พบว่า ในกลุ่มของผู้บริหารทั้งหมด จำนวน 86 คน เป็นผู้บริหารที่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ ในช่วง 25-35 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 อายุ 36-45 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 อายุ 46-55 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.7 ส่วนวุฒิการศึกษาของผู้บริหารมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9

และมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาเอกจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดคณะจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 สังกัดสถาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 สังกัดกอง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และสังกัดอื่น จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ (N=287)

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	1. หญิง	184	64.1
	2. ชาย	103	35.9
อายุ	1. 16-25 ปี	26	9.1
	2. 25-35 ปี	151	52.6
	3. 36-45 ปี	73	25.4
	4. 46-55 ปี	28	9.8
	5. มากกว่า 55 ปี	9	3.1
วุฒิการศึกษา	1. ปริญญาตรี	88	30.7
	2. ปริญญาโท	110	38.3
	3. ปริญญาเอก	76	26.5
	4. อื่น ๆ โปรรตระบุ	13	4.5
หน่วยงานที่สังกัด	1. คณะ	237	82.6
	2. สถาน	8	2.8
	3. กอง	40	13.9
	4. อื่น ๆ โปรรตระบุ	2	0.7

จากตาราง 2 พบว่า ในกลุ่มของบุคลากรสายวิชาการทั้งหมดจำนวน 287 คน เป็นบุคลากรสายวิชาการที่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุในช่วง 16-25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 อายุ 25-35 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 อายุ 36-45 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 อายุ 46-55 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ส่วนวุฒิการศึกษาของบุคลากรสายวิชาการมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และมีวุฒิการศึกษาอื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 บุคลากรสายวิชาการที่สังกัดคณะจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 สังกัดสถาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 สังกัดกอง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และสังกัดอื่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน (N=340)

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	1. หญิง	255	75.0
	2. ชาย	85	25.0
อายุ	1. 16-25 ปี	44	12.9
	2. 25-35 ปี	235	29.1
	3. 36-45 ปี	41	12.1
	4. 46-55 ปี	16	4.7
	5. มากกว่า 55 ปี	4	1.2
วุฒิการศึกษา	1.ปริญญาตรี	185	54.4
	2.ปริญญาโท	140	41.2
	3.ปริญญาเอก	0	0.0
	4. อื่น ๆ โปรราระบุ	15	4.4
หน่วยงานที่สังกัด	1. คณะ	119	35.0
	2. สถาบัน	54	15.9
	3. กอง	128	37.6
	4. อื่น ๆ โปรราระบุ	39	11.5

จากตาราง 3 พบว่า ในกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดจำนวน 340 คน เป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และเป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุในช่วง 16-25 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 อายุ 25-35 ปี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 อายุ 36-45 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 อายุ 46-55 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ส่วนวุฒิการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 และมีวุฒิการศึกษาอื่น ๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 บุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดคณะจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 35 สังกัดสถาบัน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 สังกัดกอง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 และสังกัดอื่น จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตอนที่ 2 การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

ตาราง 4 แสดงการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของผู้บริหาร (N=86)

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยหรือไม่	1. รู้จัก	83	96.5
	2. ไม่รู้จัก	3	3.5
ท่านรู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรได้อย่างไร	1. การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	38	44.2
	2. การติดต่อประสานงานโดยตรง	11	12.8
	3. บุคลากรที่คุ้นเคย	31	36
	4. อื่น ๆ โปรดระบุ	6	7
ท่านรับรู้/เข้าใจเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยซึ่งเป็นหน่วยงานเทียบเท่ากองหรือไม่	1. รับรู้/เข้าใจ	51	59.3
	2. ไม่รับรู้/เข้าใจ	35	40.7
ความถี่ที่ท่านใช้บริการจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร	1. 2-3 เดือน/ครั้ง	16	18.6
	2. เดือนละครั้ง	43	50
	3. มากกว่าเดือนละครั้ง	20	23.3
	4. ไม่เคยเลย	7	8.1
ท่านใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในลักษณะใด	1. การประสานงานด้านการประชุมและการเตรียมข้อมูลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย	24	27.9
	2. การประสานงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย	2	2.3
	3. การประสานงานการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศ	1	1.2
	4. การเผยแพร่ข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย	23	26.7
	5. เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	25	29.1
	6. อื่น ๆ	11	12.8
ท่านใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในด้านใดมากที่สุด	1. การประสานงานด้านการประชุมและการเตรียมข้อมูลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย	24	27.9
	2. การประสานงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย	2	2.3
	3. การประสานงานการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศ	3	3.5
	4. การเผยแพร่ข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย	21	24.4
	5. เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	25	29.1
	6. อื่น ๆ	11	12.8
ท่านให้ความน่าเชื่อถือสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรเกี่ยวกับการบริหารงานตามพันธกิจที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดอย่างไร	1. น่าเชื่อถือ	25	29.1
	2. น่าเชื่อถือหากมีผลงานประจักษ์	57	66.3
	3. ไม่น่าเชื่อถือ	2	2.3
	4. อื่น ๆ	2	2.3

จากตาราง 4 พบว่า ในกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 86 คน มี 83 คน ที่รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร คิดเป็นร้อยละ 96.5 และมี 3 คน ที่ไม่รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร คิดเป็นร้อยละ 3.5 โดยรู้จักจากการประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รู้จักจากการติดประสานงานโดยตรง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 รู้จักจากบุคลากรที่คุ้นเคย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และรู้จักจากอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ในกลุ่มผู้บริหารมี 51 คนที่รับรู้/เข้าใจเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยซึ่งเป็นหน่วยงานที่เทียบเท่ากอง คิดเป็นร้อยละ 59.3 และมี 35 คนที่ไม่รับรู้/เข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 40.7 ความถี่ที่ผู้บริหารใช้บริการจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร 2-3 เดือน/ครั้ง มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ใช้บริการเดือนละครั้งมีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ใช้บริการมากกว่าเดือนละครั้งมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และไม่เคยใช้บริการเลย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ผู้บริหารใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในลักษณะของการประสานงานด้านการประชุมและการเตรียมข้อมูลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 ใช้บริการในลักษณะของการประสานงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ใช้บริการในลักษณะของการประสานงานการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ใช้บริการในลักษณะของการเผยแพร่ข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ใช้บริการเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และใช้บริการในลักษณะอื่น ๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ส่วนการใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในด้านใดมากที่สุด ในด้านการประสานงานด้านการประชุมและการเตรียมข้อมูลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 ใช้บริการในด้านการประสานงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ใช้บริการในด้านการประสานงานการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ใช้บริการในด้านการเผยแพร่ข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ใช้บริการในด้านที่เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และใช้บริการในด้านอื่น ๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ผู้บริหารให้ความน่าเชื่อถือสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรเกี่ยวกับการบริหารงานตามพันธกิจที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 น่าเชื่อถือหากมีผลงานประจักษ์ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 ไม่น่าเชื่อถือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตาราง 5 แสดงการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของสำนักงานสภา
มหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ (N=287)

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยหรือไม่	1. รู้จัก	247	86.1
	2. ไม่รู้จัก	40	13.9
ท่านรู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรได้อย่างไร	1. การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	162	56.4
	2. การติดต่อประสานงานโดยตรง	12	4.2
	3. บุคลากรที่คุ้นเคย	77	26.8
	4. อื่น ๆ โปรดระบุ	36	12.5
ท่านรับรู้/เข้าใจเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยซึ่งเป็นหน่วยงานเทียบเท่ากองหรือไม่	1. รับรู้/เข้าใจ	86	30
	2. ไม่รับรู้/เข้าใจ	201	70
ความถี่ที่ท่านใช้บริการจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร	1. 2-3 เดือน/ครั้ง	188	65.5
	2. เดือนละครั้ง	76	26.5
	3. มากกว่าเดือนละครั้ง	13	4.5
	4. ไม่เคยเลย	10	3.5
ท่านใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในลักษณะใด	1. การประสานงานด้านการประชุมและการเตรียมข้อมูลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย	17	5.9
	2. การประสานงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย	6	2.1
	3. การประสานงานการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศ	24	8.4
	4. การเผยแพร่ข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย	47	16.4
	5. เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	152	53
	6. อื่น ๆ	41	14.3
ท่านใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในด้านใดมากที่สุด	1. การประสานงานด้านการประชุมและการเตรียมข้อมูลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย	14	4.9
	2. การประสานงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย	9	3.1
	3. การประสานงานการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศ	24	8.4
	4. การเผยแพร่ข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย	75	26.1
	5. เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	128	44.6
	6. อื่น ๆ	37	12.9
ท่านให้ความน่าเชื่อถือสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรเกี่ยวกับการบริหารงานตามพันธกิจที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดอย่างไร	1. น่าเชื่อถือ	69	24
	2. น่าเชื่อถือหากมีผลงานประจักษ์	188	65.5
	3. ไม่น่าเชื่อถือ	13	4.5
	4. อื่น ๆ	17	5.9

จากตาราง 5 พบว่า ในกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 287 คน มี 247 คน ที่รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร คิดเป็นร้อยละ 86.1 และมี 40 คน ที่ไม่รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร คิดเป็นร้อยละ 13.9 โดยรู้จักจากการประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 รู้จักจากการติดต่อประสานงานโดยตรง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 รู้จักจากบุคลากรที่คุ้นเคย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และรู้จักจากอื่น ๆ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ในกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ มี 86 คนที่รับรู้/เข้าใจเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยซึ่งเป็นหน่วยงานที่เทียบเท่ากอง คิดเป็นร้อยละ 30 และมี 201 คนที่ไม่รับรู้/เข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 70 ความถี่ที่บุคลากรสายวิชาการใช้บริการจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร 2-3 เดือน/ครั้ง มีจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 ใช้บริการเดือนละครั้งมีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ใช้บริการมากกว่าเดือนละครั้งมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และไม่เคยใช้บริการเลย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 บุคลากรสายวิชาการใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในลักษณะของการประสานงานด้านการประชุมและการเตรียมข้อมูลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ใช้บริการในลักษณะของการประสานงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ใช้บริการในลักษณะของการประสานงานการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ใช้บริการในลักษณะของการเผยแพร่ข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ใช้บริการเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 53 และใช้บริการในลักษณะอื่น ๆ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ส่วนการใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในด้านใดมากที่สุด ในด้านการประสานงานด้านการประชุมและการเตรียมข้อมูลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ใช้บริการในด้านการประสานงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ใช้บริการในด้านการประสานงานการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ใช้บริการในด้านการเผยแพร่ข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 ใช้บริการในด้านที่เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 128 คนคิดเป็นร้อยละ 44.6 และใช้บริการในด้านอื่น ๆ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 บุคลากรสายวิชาการให้ความน่าเชื่อถือสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรเกี่ยวกับการบริหารงานตามพันธกิจที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 24 น่าเชื่อถือหากมีผลงานประจักษ์ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 ไม่น่าเชื่อถือ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และอื่น ๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

ตาราง 6 แสดงการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน (N=340)

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยหรือไม่	1. รู้จัก	339	99.7
	2. ไม่รู้จัก	1	0.3
ท่านรู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรได้อย่างไร	1. การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	139	40.9
	2. การติดต่อประสานงานโดยตรง	63	18.5
	3. บุคลากรที่คุ้นเคย	116	34.1
	4. อื่น ๆ โปรดระบุ	22	6.5
ท่านรับรู้/เข้าใจเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยซึ่งเป็นหน่วยงานเทียบเท่ากองหรือไม่	1. รับรู้/เข้าใจ	164	48.2
	2. ไม่รับรู้/เข้าใจ	176	51.8
ความถี่ที่ท่านใช้บริการจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร	1. 2-3 เดือน/ครั้ง	124	36.5
	2. เดือนละครั้ง	178	52.4
	3. มากกว่าเดือนละครั้ง	37	10.9
	4. ไม่เคยเลย	1	0.3
ท่านใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในลักษณะใด	1. การประสานงานด้านการประชุมและการเตรียมข้อมูลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย	85	25.0
	2. การประสานงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย	17	5.0
	3. การประสานงานการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศ	30	8.8
	4. การเผยแพร่ข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย	76	22.4
	5. เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	108	31.8
	6. อื่น ๆ	24	7.1
ท่านใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในด้านใดมากที่สุด	1. การประสานงานด้านการประชุมและการเตรียมข้อมูลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย	87	25.6
	2. การประสานงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย	11	3.2
	3. การประสานงานการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศ	30	8.8
	4. การเผยแพร่ข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย	78	22.9
	5. เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	108	31.8
	6. อื่น ๆ	26	7.6
ท่านให้ความน่าเชื่อถือสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรเกี่ยวกับการบริหารงานตามพันธกิจที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดอย่างไร	1. น่าเชื่อถือ	89	26.2
	2. น่าเชื่อถือหากมีผลงานประจักษ์	236	69.4
	3. ไม่น่าเชื่อถือ	5	1.5
	4. อื่น ๆ	10	2.9

จากตาราง 6 พบว่า ในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 340 คน มี 339 คน ที่รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร คิดเป็นร้อยละ 99.7 และมี 1 คน ที่ไม่รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร คิดเป็นร้อยละ 0.3 โดยรู้จักจากการประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รู้จักจากการติดประสานงานโดยตรง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 รู้จักจากบุคลากรที่คุ้นเคย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 และรู้จักจากอื่น ๆ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มี 164 คนที่รับรู้/เข้าใจเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยซึ่งเป็นหน่วยงานที่เทียบเท่ากอง คิดเป็นร้อยละ 48.2 และมี 176 คนที่ไม่รับรู้/เข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 51.8 ความถี่ที่บุคลากรสายสนับสนุนใช้บริการจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร 2-3 เดือน/ ครั้ง มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ใช้บริการเดือนละครั้งมีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 ใช้บริการมากกว่าเดือนละครั้งมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และไม่เคยใช้บริการเลยจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 บุคลากรสายสนับสนุนใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในลักษณะของการประสานงานด้านการประชุมและการเตรียมข้อมูลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ใช้บริการในลักษณะของการประสานงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ใช้บริการในลักษณะของการประสานงานการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ใช้บริการในลักษณะของการเผยแพร่ข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ใช้บริการเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และใช้บริการในลักษณะอื่น ๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ส่วนการใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในด้านใดมากที่สุด ในด้านของการประสานงานด้านการประชุมและการเตรียมข้อมูลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 ใช้บริการในด้านการประสานงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ใช้บริการในด้านการประสานงานการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ใช้บริการในด้านการเผยแพร่ข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ใช้บริการในด้านที่เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และใช้บริการในด้านอื่น ๆ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 บุคลากรสายสนับสนุนให้ความน่าเชื่อถือสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรเกี่ยวกับการบริหารงาน ตามพันธกิจที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 น่าเชื่อถือหากมีผลงานประจักษ์ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 ไม่น่าเชื่อถือ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ตาราง 7 แสดงการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ 9 ด้าน ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร
ในกลุ่มของผู้บริหาร (N=86)

รายการ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. การติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่ต้องการติดต่อกับสภามหาวิทยาลัย	3.69	0.76	ดี
2. การรวบรวมเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศของสภามหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ	3.66	0.84	ดี
3. การสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัยที่บัญญัติไว้ใน พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2533 และแก้ไขเพิ่มเติม	3.62	0.77	ดี
4. การทำหน้าที่จัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูลในการจัดทำวาระการประชุม	3.86	0.72	ดี
5. การติดตามผลการปฏิบัติตามมติสภามหาวิทยาลัย ที่มอบหมายให้มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานของมหาวิทยาลัยนำไปปฏิบัติพร้อมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการดังกล่าวต่อสภามหาวิทยาลัย	3.71	0.65	ดี
6. การประสานงานและสนับสนุนคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัย คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ และคณะอนุกรรมการกลั่นกรองที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง	3.57	0.66	ดี
7. การติดตาม สนับสนุน ส่งเสริม ให้คำปรึกษา ประสานงาน รายงาน และประเมินผลการดำเนินงาน ด้านการควบคุมภายใน การบริหาร ความเสี่ยง การสร้างราชการใสสะอาด	3.38	0.71	ปานกลาง
8. การประสานงานและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านสารสนเทศที่จำเป็นต่อการกำหนดนโยบายในเชิงรุก	3.22	0.77	ปานกลาง
9. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสภามหาวิทยาลัยให้แก่บุคลากรและส่วนงานในมหาวิทยาลัย รวมทั้งส่วนราชการและประชาชนทั่วไป	3.49	0.85	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของบุคลากรสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ใน 9 ด้าน ตามความเห็นของกลุ่มผู้บริหาร รายละเอียดดังนี้

การปฏิบัติหน้าที่ที่บุคลากรของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรปฏิบัติได้ดีที่สุด คือ ในด้านของการทำหน้าที่จัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูลในการจัดทำวาระการประชุม ($\bar{x}=3.86$, S.D.=0.72) รองลงมา ได้แก่ ด้านของการติดตามผลการปฏิบัติตามมติสภามหาวิทยาลัย ที่มอบหมายให้มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานของมหาวิทยาลัยนำไปปฏิบัติพร้อมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการดังกล่าวต่อสภามหาวิทยาลัย ($\bar{x}=3.71$, S.D.=0.65) และด้านของการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่ต้องการติดต่อกับสภามหาวิทยาลัย ($\bar{x}=3.69$, S.D.=0.76) ส่วนการปฏิบัติหน้าที่ที่บุคลากรของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรปฏิบัติได้น้อยที่สุด คือ ด้านของการประสานงานและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านสารสนเทศที่จำเป็นต่อการกำหนดนโยบายในเชิงรุก ($\bar{x}=3.22$, S.D.=0.77)

ตาราง 8 แสดงการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ 9 ด้าน ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร
ในกลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ (N=287)

รายการ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. การติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่ต้องการติดต่อกับสภามหาวิทยาลัย	3.13	0.87	ปานกลาง
2. การรวบรวมเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศของสภามหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ	3.41	0.89	ปานกลาง
3. การสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัยที่บัญญัติไว้ใน พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2533 และแก้ไขเพิ่มเติม	3.39	0.93	ปานกลาง
4. การทำหน้าที่จัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูลในการจัดทำวาระการประชุม	3.31	0.90	ปานกลาง
5. การติดตามผลการปฏิบัติตามมติสภามหาวิทยาลัย ที่มอบหมายให้มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานของมหาวิทยาลัยนำไปปฏิบัติพร้อมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการดังกล่าวต่อสภามหาวิทยาลัย	3.31	0.86	ปานกลาง
6. การประสานงานและสนับสนุนคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัย คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ และคณะกรรมการกลั่นกรองที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง	3.31	0.92	ปานกลาง
7. การติดตาม สนับสนุน ส่งเสริม ให้คำปรึกษา ประสานงาน รายงาน และประเมินผลการดำเนินงาน ด้านการควบคุมภายใน การบริหาร ความเสี่ยง การสร้างราชการใสสะอาด	3.10	0.89	ปานกลาง
8. การประสานงานและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านสารสนเทศที่จำเป็นต่อการกำหนดนโยบายในเชิงรุก	3.07	0.82	ปานกลาง
9. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสภามหาวิทยาลัยให้แก่บุคลากรและส่วนงานในมหาวิทยาลัย รวมทั้งส่วนราชการและประชาชนทั่วไป	3.09	0.92	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของบุคลากรสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ใน 9 ด้าน ตามความเห็นของกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ รายละเอียดดังนี้

การปฏิบัติหน้าที่ที่บุคลากรของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรปฏิบัติได้ดีที่สุด คือ ในด้านของการรวบรวมเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศของสภามหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ($\bar{x}=3.41$, S.D.=0.89) รองลงมา ได้แก่ ด้านของการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัยที่บัญญัติไว้ใน พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2533 และแก้ไขเพิ่มเติม ($\bar{x}=3.39$, S.D.=0.93) ด้านการติดตามผลการปฏิบัติตามมติสภามหาวิทยาลัยที่มอบหมายให้มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานของมหาวิทยาลัยนำไปปฏิบัติพร้อมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการดังกล่าวต่อสภามหาวิทยาลัย ($\bar{x}=3.31$, S.D.=0.86) ด้านการทำหน้าที่จัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูลในการจัดทำวาระการประชุม ($\bar{x}=3.31$, S.D.=0.90) และด้านการประสานงานและสนับสนุนคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัย คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ และคณะกรรมการกลั่นกรองที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง ($\bar{x}=3.31$, S.D.=0.92) ส่วนการ

ปฏิบัติหน้าที่ที่บุคลากรของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรปฏิบัติได้น้อยที่สุด คือ ด้านของการประสานงานและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านสารสนเทศที่จำเป็นต่อการกำหนดนโยบายในเชิงรุก ($\bar{X}=3.07$, S.D.=0.82)

**ตาราง 9 แสดงการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ 9 ด้าน ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร
ในกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน (N=340)**

รายการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. การติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่ต้องการติดต่อกับสภามหาวิทยาลัย	3.36	0.79	ปานกลาง
2. การรวบรวมเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศของสภามหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ	3.34	0.78	ปานกลาง
3. การสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัยที่บัญญัติไว้ใน พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2533 และแก้ไขเพิ่มเติม	3.37	0.73	ปานกลาง
4. การทำหน้าที่จัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูลในการจัดทำวาระการประชุม	3.54	0.70	ดี
5. การติดตามผลการปฏิบัติตามมติสภามหาวิทยาลัย ที่มีอบหมายให้มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานของมหาวิทยาลัยนำไปปฏิบัติพร้อมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการดังกล่าวต่อสภามหาวิทยาลัย	3.35	0.74	ปานกลาง
6. การประสานงานและสนับสนุนคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัย คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ และคณะอนุกรรมการกลั่นกรองที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง	3.40	0.67	ปานกลาง
7. การติดตาม สนับสนุน ส่งเสริม ให้คำปรึกษา ประสานงาน รายงาน และประเมินผลการดำเนินงาน ด้านการควบคุมภายใน การบริหาร ความเสี่ยง การสร้างราชการใสสะอาด	3.28	0.84	ปานกลาง
8. การประสานงานและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านสารสนเทศที่จำเป็นต่อการกำหนดนโยบายในเชิงรุก	3.15	0.85	ปานกลาง
9. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสภามหาวิทยาลัยให้แก่บุคลากรและส่วนงานในมหาวิทยาลัย รวมทั้งส่วนราชการและประชาชนทั่วไป	3.31	0.75	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของบุคลากรสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรใน 9 ด้าน ตามความเห็นของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน รายละเอียดดังนี้

การปฏิบัติหน้าที่ที่บุคลากรของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรปฏิบัติได้ดีที่สุด คือ ในด้านการทำหน้าที่จัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูลในการจัดทำวาระการประชุม ($\bar{X}=3.54$, S.D.=0.70) รองลงมา ได้แก่ ด้านของการประสานงานและสนับสนุนคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัย คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ และคณะอนุกรรมการกลั่นกรองที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง ($\bar{X}=3.40$, S.D.=0.67) และด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัยที่บัญญัติไว้ใน พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2533 และแก้ไขเพิ่มเติม ($\bar{X}=3.37$,

S.D.=0.73) ส่วนการปฏิบัติหน้าที่ที่บุคลากรของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรปฏิบัติได้น้อยที่สุด คือ ด้านของการประสานงานและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านสารสนเทศที่จำเป็นต่อการกำหนดนโยบายในเชิงรุก ($\bar{X}=3.15$, S.D.=0.85)

ตาราง 10 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของผู้บริหาร (N=86)

รายการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.00	0.61	ดี
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.99	0.69	ดี
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามได้ตรงประเด็น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.63	0.65	ดี
4. ชำนาญ เชี่ยวชาญ และมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	3.72	0.61	ดี
5. มีความรอบคอบในการดูแล ติดตามเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ	3.66	0.64	ดี
6. ให้คำปรึกษามีความแม่นยำและถูกต้อง	3.63	0.63	ดี
7. มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำ เป็นข้อมูลประกอบแก่ผู้มารับบริการ	3.38	0.71	ปานกลาง
8. มีการเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ	3.79	0.62	ดี
9. แต่งกายสุภาพ	3.95	0.65	ดี
10. ความโปร่งใสในการให้บริการ	3.69	0.60	ดี
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.88	0.68	ดี
12. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับ	3.83	0.62	ดี
ภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	3.73	0.50	ดี

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ตามความเห็นของกลุ่มผู้บริหาร รายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มากที่สุด คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาดูด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.61) รองลงมา ได้แก่ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.99$, S.D.=0.69) การแต่งกายสุภาพ ($\bar{X}=3.95$, S.D.=0.65) ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรที่น้อยที่สุด คือ ให้คำปรึกษามีความแม่นยำและถูกต้อง ($\bar{X}=3.63$, S.D.=0.63) และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามได้ตรงประเด็น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X}=3.63$, S.D.=0.65) โดยมีภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=3.73$, S.D.=0.50)

ตาราง 11 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ (N=287)

รายการ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	3.30	0.83	ปานกลาง
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.25	0.87	ปานกลาง
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามได้ตรงประเด็น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.30	0.81	ปานกลาง
4. ชำนาญ เชี่ยวชาญ และมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	3.30	0.82	ปานกลาง
5. มีความรอบคอบในการดูแล ติดตามเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ	3.28	0.88	ปานกลาง
6. ให้คำปรึกษามีความแม่นยำและถูกต้อง	3.11	0.80	ปานกลาง
7. มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำ เป็นข้อมูลประกอบแก่ผู้มารับบริการ	3.30	0.80	ปานกลาง
8. มีการเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ	3.32	0.78	ปานกลาง
9. แต่งกายสุภาพ	3.33	0.88	ปานกลาง
10. ความโปร่งใสในการให้บริการ	3.29	0.85	ปานกลาง
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.31	0.88	ปานกลาง
12. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับ	3.29	0.84	ปานกลาง
ภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	3.34	0.86	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ตามความเห็นของกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ รายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มากที่สุด คือ การแต่งกายสุภาพ ($\bar{x}=3.33$, S.D.=0.88) รองลงมา ได้แก่ มีการเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}=3.32$, S.D.=0.78) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{x}=3.31$, S.D.=0.88) ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรที่น้อยที่สุด คือ ให้คำปรึกษามีความแม่นยำและถูกต้อง ($\bar{x}=3.11$, S.D.=0.80) โดยมีภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.34$, S.D.= 0.86)

ตาราง 12 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน (N=340)

รายการ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	3.51	0.72	ดี
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.47	0.70	ปานกลาง
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามได้ตรงประเด็น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.40	0.74	ปานกลาง
4. ชำนาญ เชี่ยวชาญ และมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	3.34	0.69	ปานกลาง
5. มีความรอบคอบในการดูแล ติดตามเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ	3.37	0.60	ปานกลาง
6. ให้คำปรึกษามีความแม่นยำและถูกต้อง	3.29	0.68	ปานกลาง
7. มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำ เป็นข้อมูลประกอบแก่ผู้มารับบริการ	3.17	0.75	ปานกลาง
8. มีการเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ	3.33	0.74	ปานกลาง
9. แต่งกายสุภาพ	3.52	0.67	ดี
10. ความโปร่งใสในการให้บริการ	3.47	0.63	ปานกลาง
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.46	0.71	ปานกลาง
12. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับ	3.45	0.64	ปานกลาง
ภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	3.47	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ตามความเห็นของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน รายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มากที่สุด คือ การแต่งกายสุภาพ ($\bar{x}=3.52$, S.D.=0.67) และความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ($\bar{x}=3.51$, S.D.=0.72) รองลงมา ได้แก่ ความโปร่งใสในการให้บริการ ($\bar{x}=3.47$, S.D.=0.63) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x}=3.47$, S.D.=0.70) ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรที่น้อยที่สุด คือ การมีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำ เป็นข้อมูลประกอบแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{x}=3.17$, S.D.=0.75) โดยมีภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.47$, S.D.=0.64)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จุดเด่น

1. ด้านการทำงาน การจัดการประชุมสภามหาวิทยาลัย งานประชุมเข้มแข็ง ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี มีการประสานงานกันเป็นอย่างดี เสนอข่าวสารที่เป็นจริง และบริการรวดเร็ว
2. ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ สุภาพ อ่อนน้อม เอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความตั้งใจดี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ด้านการทำงาน ทำงานในเชิงรุกให้มากขึ้น การคิดวิเคราะห์งาน ปรับแก้กลยุทธ์ในการทำงาน และกำหนดหาแนวทางสู่เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการประชุม และควรพัฒนาการใช้เทคโนโลยีบันทึกข้อคิดเห็น ข้อสรุป บนจอขณะดำเนินการประชุมทุกวาระ
2. ด้านการประชาสัมพันธ์ ต้องประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จัก กระจายข่าวให้ทั่วถึง และประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่ พันธกิจ ภารกิจ และกิจกรรมของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรให้ประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรทราบเป็นระยะๆ และควรปรับปรุงเว็บไซต์ใหม่
3. ด้านบุคลากร ในส่วนของการพูด บุคลากรบางคนพูดจาไม่ดีเวลาติดตามงานเกี่ยวกับการควบคุมภายใน และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจที่กำหนดไว้ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

1. ควรประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่ และผลการดำเนินงานตามพันธกิจแก่บุคลากรและนิสิต ให้ทราบโดยทั่วถึงกัน
2. การเผยแพร่มติการประชุมสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในเว็บไซต์ล่าช้า
3. ให้ทำวิจัยสถาบันที่เป็นฐานข้อมูล และปรับตลอดเวลา
4. ทำงานในเชิงรุก และรับฟังความคิดเห็นโดยตรงจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย
5. ควรเตรียม power point การนำเสนอให้เลขาธิการสภามหาวิทยาลัยอย่างกระชับ ตรงประเด็น
6. การบันทึกความเห็น ข้อเสนอแนะ มติ บนจอขณะดำเนินการประชุม

ข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

1. เพิ่มช่องทางการติดต่อ เพื่อการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง
2. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น
3. พนักงาน อาจารย์ บุคลากรควรมีส่วนร่วม รับทราบข้อมูลการทำงานของสภามหาวิทยาลัย
4. เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้ตรงเวลา ติดต่อกันช่วง 11.00 น. ก็ไม่มีใครรับโทรศัพท์แล้ว ไม่ทราบว่าจะออกไปทานข้าวกันแล้วหรือ ควรมีเจ้าหน้าที่สักคนอยู่ช่วงนี้ 11.00-13.00 น. บ้าง การติดต่อกันจะได้สะดวก อย่างน้อยก็ฝากข้อความให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานโดยตรงได้บ้าง
5. รายงานการประชุม และมติต้องทำให้เสร็จภายใน 3 วัน เมื่อเสร็จสิ้นการประชุม และแจ้งเวียนการรับรอง

ข้อเสนอแนะด้านความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร

1. สร้างความเจริญ ความโปร่งใส
2. คาดหวังการสื่อสารให้เข้าใจเหตุผลในการดำเนินงานให้มากขึ้น ให้คำตอบที่ชัดเจน
3. ด้านการให้บริการที่เสมอภาค ให้บริการด้วยความสุภาพ ให้ความช่วยเหลือผู้มาติดต่องาน และการตอบคำถามที่ตรงตามความประสงค์ของผู้มาติดต่อ
4. ด้านการรักษาสิทธิผลประโยชน์ของหน่วยงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
5. ให้บุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยให้ถือความถูกต้องและประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก
6. งานสภามหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสภามหาวิทยาลัย และยังเป็นสื่อสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยด้วย ฉะนั้นนอกจากบทบาทในการ “เตรียม” การ “สรุป” การ “รายงาน” การ “เผยแพร่” แล้ว ควรมีการริเริ่ม สร้างสรรค์กิจกรรมบางสิ่งบางเรื่องเติมเข้าไปด้วย ในมุมมองที่จะเป็นประโยชน์แก่มหาวิทยาลัย
7. เป็นสื่อกลาง เป็นที่พึ่งของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ เป็นองค์กรอิสระที่เป็นสำนักประสานระหว่างบุคลากรกับสภามหาวิทยาลัย เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ Double check ด้านพรบ. ระเบียบ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และถูกต้อง
8. มีความรอบรู้ รอบด้าน เพื่อพัฒนางานตามนโยบายที่โปร่งใสให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
9. ดูแลสวัสดิการของนิสิต และบุคลากรให้มากขึ้น
10. การประชาสัมพันธ์หน่วยงาน บทบาท หน้าที่ ภารกิจ ข้อมูล ข่าวสาร และกิจกรรมของสภามหาวิทยาลัยให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยทราบ
11. ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น
12. สำนักงานสภามหาวิทยาลัยต้องไม่ทำหน้าที่ในลักษณะ “ตรายาง”
13. สำนักงานสภามหาวิทยาลัยควรออกเยี่ยมชมนกถามไถ่เรื่องราว และปัญหาจากคณะและหน่วยงานต่างๆ
14. สำนักงานสภามหาวิทยาลัยแม้ความเป็นจริงไม่สามารถคานอำนาจได้อย่างแท้จริง แต่ควรเสนอแนะโน้มน้าวให้มหาวิทยาลัยบริหารงานอย่างถูกครรลองคลองธรรม คอยชักนำมหาวิทยาลัยให้ไกลห่างจาก “ด้านมืด”
15. ให้ความรู้สมาชิกเรื่องการทำงานของสภา และกรรมการสภา
16. มีจดหมายข่าวเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสภามหาวิทยาลัย
17. ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ให้เกียรติผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะน้ำเสียงของผู้พูด
18. ความใฝ่ไม่ควรนำออกก่อนที่มติจะออกมาประจักษ์แก่ประชาคม
19. ทำ PDCA และปรับปรุงประสิทธิภาพให้ประจักษ์ในแต่ละครั้งที่มีการประชุม

บทที่ 5

บทสรุป

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความคิดเห็นการรับรู้การมีตัวตนของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรต่อประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร และความคาดหวังของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อพันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร รวมถึงศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร และข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random) ซึ่งตัวอย่างจำนวน 713 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 86 คน กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 287 คน และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 340 คน ที่ปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร จากนั้นสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 1 ชุด ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยจำแนก ตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ผลการวิจัย ดังนี้

เพศ กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ได้แก่ กลุ่มของผู้บริหารทั้งหมด จำนวน 86 คน เป็นผู้บริหารที่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการทั้งหมดจำนวน 287 คน เป็นบุคลากรสายวิชาการที่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 กลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด จำนวน 340 คน เป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7

อายุ สำหรับอายุของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มของผู้บริหาร ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.1 กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.6 และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.1

วุฒิการศึกษา กลุ่มของผู้บริหารส่วนใหญ่มีวุฒิปริญญาตรีในระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 58.1 กลุ่มบุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่มีวุฒิปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 38.3 และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีวุฒิปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.4

หน่วยงานที่สังกัด ในกลุ่มของผู้บริหารส่วนใหญ่สังกัดอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 41.9 กลุ่มบุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่สังกัดคณะ คิดเป็นร้อยละ 82.6 และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่สังกัดกอง คิดเป็นร้อยละ 37.6

ตอนที่ 2 ด้านการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า

ด้านการรับรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคม มหาวิทยาลัยนเรศวร

1. การรู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ร้อยละไม่น้อยกว่า 86.1-99.7 ส่วนใหญ่รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร โดยกลุ่มของผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 96.5 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 86.1 กลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 99.7

2. รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ได้อย่างไร พบว่าส่วนใหญ่รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร โดยการประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร โดยกลุ่มของผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 44.2 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ ร้อยละ 56.4 กลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาส่วนใหญ่จะระบุเป็นบุคลากรที่คุ้นเคย

3. ทานรับรู้/เข้าใจเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรซึ่งเป็นหน่วยงานเทียบเท่ากองหรือไม่ พบว่า ในกลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ไม่รับรู้/ไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร คิดเป็นร้อยละ 70.0 และ 51.8 ตามลำดับ แต่ในกลุ่มของผู้บริหารส่วนใหญ่มีการรับรู้/เข้าใจเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร คิดเป็นร้อยละ 59.3

4. ความถี่ที่ใช้บริการจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ในกลุ่มของผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 แต่บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย 2-3 เดือน/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 65.5 และ 52.4 ตามลำดับ

5. การใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในลักษณะใด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยกลุ่มของผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 29.1 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ ร้อยละ 53.0 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 31.8

6. การใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรด้านใดมากที่สุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยกลุ่มของผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 29.1 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ ร้อยละ 44.6 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 31.8

7. การให้ความน่าเชื่อถือสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรเกี่ยวกับการบริหารงานตามพันธกิจที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดอย่างไร พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความน่าเชื่อถือหากมีผลงานประจักษ์ โดยกลุ่มของ

ผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 66.3 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ ร้อยละ 65.5 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 69.4

ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ 9 ด้าน ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคม มหาวิทยาลัยนเรศวร

พบว่า การทำหน้าที่จัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูลในการจัดทำวาระการประชุม สำนักงานสภามหาวิทยาลัยปฏิบัติหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 กลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความคาดหวังในการการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ 9 ด้าน ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคม มหาวิทยาลัยนเรศวร ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่ต้องการติดต่อกับสภามหาวิทยาลัย พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

2. การรวบรวมเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และ ประกาศต่างๆ ของ สภามหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

3. การสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ สภามหาวิทยาลัยที่บัญญัติไว้ใน พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2533 และแก้ไขเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

4. การทำหน้าที่จัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูลในการจัดทำวาระการประชุม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

5. การติดตามผลการปฏิบัติตามมติสภามหาวิทยาลัยที่มอบหมายให้มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานของมหาวิทยาลัยนำไปปฏิบัติพร้อมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานดังกล่าวต่อสภามหาวิทยาลัย พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

6. การประสานงานและสนับสนุนคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัย คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการและคณะกรรมการกลั่นกรองที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

7. การติดตามสนับสนุนส่งเสริมให้คำปรึกษา ประสานงานรายงาน และประเมินผลการดำเนินงาน ด้านการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง การสร้างราชการใสสะอาด พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

8. การประสานงานและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านสารสนเทศที่จำเป็นต่อการกำหนดนโยบายในเชิงรุก พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 กลุ่มของบุคลากรสาย วิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

9. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสภามหาวิทยาลัยให้แก่บุคลากรและส่วนงานในมหาวิทยาลัย รวมทั้งส่วนราชการและประชาชนทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และกลุ่มของบุคลากรสาย สนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย นเรศวร

พบว่า ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วย ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 กลุ่ม ของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 กลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และ การแต่งกายสุภาพ อยู่ในระดับดี โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 กลุ่มของบุคลากรสาย วิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 กลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ 3.52 และ ประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงาน สภามหาวิทยาลัยนเรศวร ดังนี้

1. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 กลุ่มของ บุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.25 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ได้ตรงประเด็น ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของ ผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และกลุ่มของบุคลากร สายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

4. มีชำนาญ เชี่ยวชาญ และมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการ ติดต่อประสานงาน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34
5. มีความรอบคอบในการดูแล ติดตามเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37
6. ให้คำปรึกษามีความแม่นยำและถูกต้อง พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29
7. มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำ เป็นข้อมูลประกอบแก่ผู้มารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17
8. มีการเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 กลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33
9. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52
10. ความโปร่งใสในการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46
12. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการ ตามลำดับ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45
13. ภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 กลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในมุมมองของประชาคม มหาวิทยาลัยนเรศวร อภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านความคิดเห็นการรับรู้การมีตัวตนของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรต่อประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่าประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร ส่วนใหญ่รู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร อยู่ในอัตราร้อยละ ไม่น้อยกว่า 86.1 โดยรู้จักจากการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้งนี้ไม่เข้าใจ ไม่รับรู้ เกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งเป็นหน่วยงานเทียบเท่ากอง ความถี่ที่ใช้บริการจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร เดือนละ ไม่น้อยกว่า 1-3 ครั้ง ส่วนใหญ่ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ซึ่งประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรให้ความเชื่อถือสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บรรยงค์ โตจินดา (2543 หน้า 287) ให้ความหมายการรับรู้ว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับตีความและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม คือ การรับข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูล ข่าวสาร ความสนใจและประสบการณ์จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง

2. ด้านความคาดหวังของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อพันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า การทำหน้าที่จัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูลในการจัดทำวาระการประชุม อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สกาวเดือน ปธนสมิทธิ (2540, หน้า 64) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่าเป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้น ขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วย ก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อม ที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบ ของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

3. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ รวมถึงการแต่งกายสุภาพ อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเสตรท (Strauss, 1980) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขา

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้ในครั้งนี้เป็นการทำวิจัยและเก็บข้อมูลเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพราะสำนักงานสภามหาวิทยาลัยมีการพัฒนาการปฏิบัติงานตลอดเวลา ส่งผลต่อการรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวรที่อาจเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย
2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวัง ในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. สำนักงานสภามหาวิทยาลัยควรจะพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ในด้านบทบาทของหน่วยงาน ให้หลากหลายช่องทางอย่างกว้างขวาง สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งนอกจากจะเป็นข้อมูลด้านการประชุมสภามหาวิทยาลัย และทางด้านพระราชบัญญัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ฯลฯ ควรจะรวมไปถึงข้อมูลของผู้บริหารสถาบัน ผู้บริหารสถาบัน และอื่น ๆ ที่ได้ดำเนินการในรอบปี
2. สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนับว่ามีข้อมูลที่ทันสมัย ควรมีรูปแบบหรือยุทธวิธีในการประชาสัมพันธ์บทบาทของหน่วยงาน พร้อมกับแนะนำประชาสัมพันธ์ หรือจัดประชุมผู้บริหารสภามหาวิทยาลัยพบปะประชาคมตามเวทีต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ อย่างน้อยปีละ 2-3 ครั้ง
3. ควรมีการเชื่อมโยงเครือข่ายในการดำเนินงานกับสถาบันของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. ควรปรับปรุงการให้บริการในรูปแบบที่ทันสมัยเพิ่มขึ้น เช่น การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทาง Internet การรวบรวมกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสภามหาวิทยาลัยโดยสามารถ download ได้
5. ควรมีการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง และต่อยอดเพื่อการประยุกต์การทำงานในเชิงรุกและเพิ่มขีดความสามารถให้สูงขึ้นในการให้บริการ ทั้งทางด้านความรู้เกี่ยวกับสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ความรู้ทางกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านมนุษยสัมพันธ์

บรรณานุกรม

- กันยา สุวรรณแสง. (2540). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รวมสาส์น. พิมพ์ครั้งที่ 3. หน้า 29.
- คณิต ดวงหส์ดี. (2537). **สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้น ประทวนในเขต เมืองและเขตชนบท ของจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จำเนียร ช่วงโชติ. (2515). **จิตวิทยาการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- ศิษณุกร พรภณวิษุ. (2540). **ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่**. ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. หน้า 6.
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). **ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐาน สำหรับคนผู้ใหญ่บ้านและผู้เฒ่าในท้องถิ่น ในจังหวัดสุพรรณบุรี** วิทยานิพนธ์ กศ.ม.: มศว. ประสานมิตร. วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). **การบริหารงานบุคคล Personnel management**. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด. (2539). กรุงเทพฯ: บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด.
- ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. (2523). **ค่านิยมและความคาดหวังของเยาวชนไทย**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 5.
- ประเทิน มหาจันทร์. (2521). **การศึกษาเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายของเยาวชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. หน้า 88.
- พัชรี วรกวิน. (2522). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด. หน้า 124-125.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **ความพึงพอใจ**. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์. หน้า 775.
- สกวเดือน ปณสมิทธิ. (2540). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงาน ธนาคาร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. หน้า 64.
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). **ความคาดหวังในการเรียนการศึกษาสายสามัญ วิธีเรียนทางไกลของ ผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.: มศว. ประสาน มิตร, 2540 วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จำรัส ดวงสุวรรณ และจิตติพงษ์ ธรรมานุสรณ์. (2522). **จิตวิทยาสังคม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : ชัยศิริการพิมพ์. หน้า 80-81.
- Bandura A. (1997). **The anatomy of stages of change [Editorial]**. American Journal of Health Promotion. 12, 84-85.

- Barnard, C. I. (1968). **The function of the executive**. Combridge: Harvard University Press. 142-149.
- Berry, L. L., Shostack, G. L. and Upah, G., **Emerging Perspectives on Service Marketing**. Chicago: American Marketing Association.
- Finn, and Jeremy D. (1962). **Expectation and Educational Environment**. Journal of teacher Education. 42(3), 390.
- Funk and Wagnalls. (1963). **Functional and Conflict theories of Educational Stratification**. American Sociological Review. 36 (December), 239.
- Getzels, J. W., James, M. and Ronall, F. C. (1964). **Educational Administration as a Social Process**. New York : Harper and Row. 390-398.
- Gillmer, V. B. (1965). **Applied Psychology**. New York : Mc Graw – Hill. 254-255.
- Good, c. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education**. New York: McGraw-Hill. 3rded, 320.
- Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing**. The Nature of Service and Service Quality. Stockholm University. Sweden.
- Herzberg, E. (1959). **The Motivation to Work**. New York: Wiley.
- Hornby, A. F. (2000). **Advance learner's dictionary**. London, England: Oxford University. 6th ed.
- Hurlock, E. B. (1973). **Adolescence Development**. U.S.A.: Mc Graw hill. fourth edition, 185-186.
- Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities**. Education and Psychological measurement. 607 – 610.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public-Service**. New York: McGraw-hill Book Co.
- Morse, N. C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University of Michigan Press.
- Mumford, E. (1972). **Job satisfaction**. London: Longman. 4-5.
- Oskamps, S. (1984). **Applied Social Psychology**. Englewook Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall. Inc.
- Oxford University. (1990). **The Oxford English Dictionary**. Oxford: Oxford University. 5Vols. 2nd ed.
- Parasuraman, Z. and Berry. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research**. Journal of Marketing. 49 (Full), 41-50.
- Quirk, R. (1987). **Longman dictionary of contemporary English**. London, England: Richard Clay Ltd. 2nd ed.

Reeeder, William w. (1971). **Partial Theory from the 25 Years Research Program on Directive Factor is Belives and Social Action**. New York : Minigraph. 157.

Robbins, S. P. (2003). **Organizational behavior**. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall. 10th ed, 124.

Russell, B. (1956). **Logic and Knowledge** : Essays 156.

Schiffman and Kanuk. (2000). **Customer Behavior – Psychology Aspects**. New Jersey: Prentice-Hall.

Smith, R. and Huston, M. (1983). **Script-Based Evaluations of Satisfaction with Service**.

Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Boston: Harvard Business School Press. 90.

Wagner, J. A., and Hollenbeck, J. R. (2005). **Organizational behavior: Securing competitive advantage**. Cincinnati. OH : South-Western. 5th ed, 72-73.

Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of behavioral science**. New York: Van Norstrand. 1st ed.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก พันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

พันธกิจ

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับภารกิจของสภามหาวิทยาลัย ดังนี้

1. ทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัยรวมทั้งบุคคลภายในและภายนอกที่ต้องการติดต่อกับสภามหาวิทยาลัย
2. รวบรวมเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศต่าง ๆ ของสภามหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ
3. สนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัยที่บัญญัติไว้ใน พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.๒๕๓๓ และแก้ไขเพิ่มเติม
4. ทำหน้าที่จัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูลในการจัดทำวาระการประชุม
5. ติดตามผลการปฏิบัติตามมติสภามหาวิทยาลัยที่มอบหมายให้มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานของมหาวิทยาลัยนำไปปฏิบัติพร้อมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานดังกล่าวต่อสภามหาวิทยาลัย
6. ประสานงานและสนับสนุนคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัย คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ และคณะอนุกรรมการกลั่นกรองที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง
7. ติดตามสนับสนุนส่งเสริมให้คำปรึกษา ประสานงาน รายงาน และประเมินผลการดำเนินงานด้านการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง การสร้างราชการใสสะอาด
8. ประสานงานและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านสารสนเทศที่จำเป็นต่อการกำหนดนโยบายในเชิงรุก
9. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสภามหาวิทยาลัยให้แก่บุคลากรและส่วนงานในมหาวิทยาลัยรวมทั้งส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ภาคผนวก ข แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร



แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย โดยมีประเด็นคำถามต่างๆ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้สำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนั้นผลการวิจัยยังเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 16 – 25 ปี 26 – 35 ปี
 36 – 45 ปี 46 – 55 ปี
 มากกว่า 55 ปี
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. หน่วยงานที่สังกัด คณะ สถาบัน
 กอง อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. หน้าที่รับผิดชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ผู้บริหาร.....
 นักวิชาการ/นักวิจัย อาจารย์สายวิชาการ/ผู้สอน
 บุคลากรสายสนับสนุน..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย
นเรศวร โดยให้ท่านเลือกทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านรู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร หรือไม่

<input type="radio"/> รู้จัก	<input type="radio"/> ไม่รู้จัก
------------------------------	---------------------------------
2. ท่านรู้จักสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ได้อย่างไร

<input type="radio"/> การประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	<input type="radio"/> การติดต่อประสานโดยตรง
<input type="radio"/> บุคลากรที่คุ้นเคย	<input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ
3. ท่านรับรู้/เข้าใจเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งเป็นหน่วยงานเทียบเท่ากองหรือไม่

<input type="radio"/> รับรู้/เข้าใจ	<input type="radio"/> ไม่รับรู้/ไม่เข้าใจ
-------------------------------------	---
4. ความถี่ที่ท่านใช้บริการจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

<input type="radio"/> 2-3 เดือน/ครั้ง	<input type="radio"/> เดือนละครั้ง
<input type="radio"/> มากกว่าเดือนละครั้ง	<input type="radio"/> ไม่เคยเลย
5. ท่านใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในลักษณะใด
 - การประสานงานด้านการประชุมและการเตรียมข้อมูลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย
 - การประสานงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย
 - การประสานงานเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศ
 - การเผยแพร่ข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย
 - เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - อื่นๆ
6. ท่านใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในด้านใดมากที่สุด
 - การประสานงานด้านการประชุมและการเตรียมข้อมูลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย
 - การประสานงานด้านการติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย
 - การประสานงานเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศ
 - การเผยแพร่ข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย
 - เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - อื่นๆ
7. ท่านให้ความน่าเชื่อถือสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรเกี่ยวกับการบริหารงานตามพันธกิจที่
สภามหาวิทยาลัยกำหนดอย่างไร

<input type="radio"/> น่าเชื่อถือ	<input type="radio"/> น่าเชื่อถือหากมีผลงานเป็นที่ประจักษ์
<input type="radio"/> ไม่น่าเชื่อถือ	<input type="radio"/> อื่นๆ

ท่านคิดว่าสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรได้ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด ได้ดีมากน้อยเพียงไร

ประเด็นข้อคำถาม	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การติดต่อสื่อสารกับกรรมการสภามหาวิทยาลัย รวมทั้ง บุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่ต้องการติดต่อกับ สภามหาวิทยาลัย					
2. การรวบรวมเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และ ประกาศต่างๆ ของ สภามหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ					
3. การสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ สภามหาวิทยาลัยที่บัญญัติไว้ใน พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2533 และแก้ไขเพิ่มเติม					
4. การทำหน้าที่จัดประชุมและประสานงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูล ในการจัดทำวาระการประชุม					
5. การติดตามผลการปฏิบัติตามมติสภามหาวิทยาลัยที่มีอบหมาย ให้มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานของมหาวิทยาลัยนำไปปฏิบัติ พร้อมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานดังกล่าว ต่อสภามหาวิทยาลัย					
6. การประสานงานและสนับสนุนคณะกรรมการตรวจสอบ ประจํามหาวิทยาลัย คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทาง วิชาการและคณะอนุกรรมการกลั่นกรองที่สภามหาวิทยาลัย แต่งตั้ง					
7. การติดตามสนับสนุนส่งเสริมให้คำปรึกษา ประสานงาน รายงาน และประเมินผลการดำเนินงาน ด้านการควบคุม ภายใน การบริหารความเสี่ยง การสร้างราชการใสสะอาด					
8. การประสานงานและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านสารสนเทศ ที่จำเป็นต่อการกำหนดนโยบายในเชิงรุก					
9. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสภามหาวิทยาลัยให้แก่ บุคลากรและส่วนงานในมหาวิทยาลัยรวมทั้งส่วนราชการ และประชาชนทั่วไป					

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร
อย่างไร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ได้ตรงประเด็น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. มีชำนาญ เชี่ยวชาญ และมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน					
5. มีความรอบคอบในการดูแล ติดตามเรื่องที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการ					
6. ให้คำปรึกษามีความแม่นยำและถูกต้อง					
7. มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำ เป็นข้อมูลประกอบแก่ผู้มารับบริการ					
8. มีการเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ					
9. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
10. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
12. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับ					
13. ภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด					

จุดเด่น.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจที่กำหนดไว้ ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

.....

.....

.....

.....

3.2 ข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

.....

.....

.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะด้านความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

ประวัติผู้วิจัย

ประวัตินักวิจัย

1. นางสาวประไพรัตน์ ไวทยกุล (หัวหน้าโครงการ)

ระดับการศึกษา : การศึกษามหาบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน)

สถานที่ติดต่อ : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

โทรศัพท์ 0-5596-2391

2. นายธนวรรณ ยอดบุรี (ผู้ร่วมวิจัย)

ระดับการศึกษา : การศึกษามหาบัณฑิต (ประกันคุณภาพการศึกษา)

สถานที่ติดต่อ : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

โทรศัพท์ 0-5596-2392

3. นางวิลาวัลย์ ดอนรุ่งจันทร์ (ผู้ร่วมวิจัย)

ระดับการศึกษา : รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (บริหารรัฐกิจ)

บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี)

ประสบการณ์ในงานวิจัย : อบรมการทำวิจัยสถาบัน (ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร)

สถานที่ติดต่อ : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

โทรศัพท์ 0-5596-2313

4. นางสาวสุดารัตน์ สิงหเดช (ผู้ร่วมวิจัย)

ระดับการศึกษา : บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ)

สถานที่ติดต่อ : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

โทรศัพท์ 0-5596-1151

5. นางสุพรรณษา ด้านเจริญกิจกุล (ผู้ร่วมวิจัย)

ระดับการศึกษา : บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี)

สถานที่ติดต่อ : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

โทรศัพท์ 0-5596-2313

6. นางสาวปรางทิพย์ แก้วประสิทธิ์ (ผู้ร่วมวิจัย)

ระดับการศึกษา : วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เทคโนโลยีชีวภาพ)

สถานที่ติดต่อ : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

โทรศัพท์ 0-5596-1151