

โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เครือข่ายบุคลากรสำนักงานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ประจำปี ๒๕๖๑

นำเสนอโดย

๑. นางประนอม จันทรังษี
๒. นางเพ็ญภา กันทะตา
๓. นางสาวพรรณรัตน์ ตันติเสรี
๔. นายวรภาส ปูระณะพงษ์

๑. หัวข้อ บทบาทและหน้าที่ของบุคลากรของสภาอาจารย์

บุคลากรของสภาอาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสภาอาจารย์ หรือสำนักงาน หรือสภาอื่น ๆ ตามชื่อเรียก ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ การเข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเครือข่ายบุคลากรสำนักงานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเพื่อนร่วมอาชีพลักษณะงานเหมือนกัน ที่ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของสภาอาจารย์ และประธานสภาของแต่ละสถาบัน และมีบทบาทหน้าที่ สรุป ดังนี้

๑. การฝึกพลัง

- คือความร่วมมือกันในการทำงานและการทำกิจกรรมต่าง ๆ

๒. การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น

- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้ความสำคัญกับบุคคลเท่าเทียมกัน
- ยอมรับฟังผู้อื่น และรับรู้ปัญหาของผู้อื่นในแง่บวก และไม่มีเงื่อนไข

๓. การไม่เลือกปฏิบัติ

- การให้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน และปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเป็นธรรม

๔. ความมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

- การทำงานด้วยความรับผิดชอบ ละเอียดยรอบคอบและมีระเบียบวินัย ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง

๕. การทำงานเป็นทีม

- มีความร่วมมือร่วมใจที่จะทำงานร่วมกัน และช่วยกันแก้ไขปัญหา
- ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และหาจุดร่วมเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงเพื่อประโยชน์ของงานและส่วนรวมเป็นสิ่งสำคัญ

๖. การทำงานผ่านสังคมอิเล็กทรอนิกส์

- ข้อควรปฏิบัติและควรระวังในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการทำงาน

- ๑) ผู้เผยแพร่ต้องรับผิดชอบในการโพสต์ข้อความ หรือแสดงความคิดเห็นที่ได้เผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์
- ๒) ไม่ควรเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป ควรโพสต์เรื่องงาน
- ๓) ไม่ควรโพสต์ข้อความ ที่ชี้ชวนให้คนอื่นรับรู้ความเคลื่อนไหวส่วนตัวของเราตลอด
- ๔) ข้อมูลที่โพสต์และเผยแพร่ ต้องมีความถูกต้องแม่นยำ โปร่งใส และน่าเชื่อถือ
- ๕) ใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งในการโพสต์ หรือ เผยแพร่ ส่งต่อ ข้อความ รูปภาพ วิดีโอที่อาจทำให้ผู้อื่นเสียหาย
- ๖) ควรกลั่นกรองการเชิญชวนบุคคลเข้าร่วมกลุ่มสังคมออนไลน์ รวมทั้ง การเชิญสมาชิกออกจากกลุ่ม

การเข้าร่วมการสัมมนาเครือข่ายบุคลากรสำนักงานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ทั้ง ๒๔ สถาบัน ความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะทางที่แตกต่างกัน ได้มาเรียนรู้ร่วมกัน เป็นกลไกสำคัญทำให้สภายุทธศาสตร์ขับเคลื่อนไปได้ ทำให้เรามาารวมกันที่มีเป้าหมายเดียวกัน มีความต้องการเป็นเพื่อนกันและได้ทำงานร่วมกัน และมีความสุข ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

ข้อคิดที่ได้จากการเข้าฟังบรรยาย บทบาทของบุคลากรของสภาคณาจารย์

๑. การทำงานเป็นทีม ให้ตั้งศักยภาพและข้อดีของแต่ละคนมารวมกัน ควรได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่า ดังตัวอย่างที่ว่า ๑+๑ ต้องมากกว่า ๒ กล่าวคือ แทนที่จะช่วยกันทำงาน แต่ยังสามารรถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วย
๒. ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์มีเยอะมาก แต่ต้องระวังการเปิดเผยและการเผยแพร่ข้อมูลในที่สาธารณะ
๓. การทำงานเป็นทีม ย่อมเกิดปัญหา ต้องยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ไม่นำข้อเสียของเพื่อนร่วมงานมาเปรียบเทียบกับกัน และต้องเอาเป้าหมายเป็นที่ตั้งเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงเพื่อประโยชน์ของงานและส่วนรวมเป็นสิ่งสำคัญ
๔. การให้บริการต้องเข้าใจความรู้สึกคนอื่น แสดงออกกับผู้อื่นตามความเป็นจริง ไม่เสแสร้ง และรายงานข้อมูลตามมุมมองของบุคคลนั้น และไม่เลือกปฏิบัติ
๕. การทำงานต้องมีอิสระในการตัดสินใจและไม่เลือกปฏิบัติ เนื่องจากเป็นองค์กรกลาง บางครั้งต้องรับฟังปัญหาจากบุคลากรหน่วยงานอื่น

การนำไปใช้ประโยชน์ในงาน

๑. นำแนวคิดมาปรับปรุงวิธีการทำงาน เช่น ในการทำงานเป็นทีมจะไม่สามารถมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันได้ตลอดเวลา หากมีข้อเสนอแนะหรือขัดแย้งกันในทีม จะหาทางออกได้ไวขึ้น โดยรับฟังข้อเสนอแนะนั้นแล้วนำมาปรับใช้ ส่วนวิจารณ์งานสุดท้ายนั้น ให้เราพิจารณาสิ่งที่ดีที่สุดเอง

๒. เข้าใจถึงความสำคัญของเครือข่ายบุคลากรประจำสำนักงานสภาอาจารย์ เนื่องจาก ปอมท. มีการจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน และมีการคัดเลือกอาจารย์ดีเด่นแห่งชาติ จำนวน ๖ สาขา ทุกปี ทำให้ ๒๘ มหาวิทยาลัยต้องมีการติดต่อประสานงานกันอยู่บ่อยครั้ง การที่มีเครือข่ายจึงสามารถทำงานได้อย่างฉับไว ติดต่อกันง่าย หากเกิดปัญหาที่ไม่คาดคิดก็สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว การขอข้อมูลระหว่างมหาวิทยาลัยก็สะดวก

๓. การทำงานเป็นทีมราบรื่นขึ้นมาก เนื่องจากทุกคนในทีมได้เปิดใจ ทุ่มเทตั้งใจและกระวนการความคิดของกันและกัน

๒. หัวข้อ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเครือข่ายสำนักงานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย

บุคลากรสภาคณาจารย์ควรต้องมีความรู้และความเข้าใจ ดังนี้

๑. พระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัย
๒. ข้อบังคับฯ ว่าด้วยสภาพนักงาน / การสรรหาฯ / การเลือกตั้งฯ
๓. ระเบียบฯ ว่าด้วย การคัดเลือกอาจารย์ดีเด่นฯ / การบริหารงานบุคคล การเงินและพัสดุ
๔. อำนาจ หน้าที่ วิธีการได้มาและถอดถอน สภามหาวิทยาลัย สภาอาจารย์ อธิการบดี และผู้บริหาร สิทธิ หน้าที่และสวัสดิการของบุคลากร
๕. การทำแผนประจำปีกำหนด กิจกรรม โครงการ และงบประมาณ

ปัจจุบันสภาอาจารย์ หรือสภาคณาจารย์ที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกที่ประชุมประธานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (ปอมท.) คือ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ ที่รวมกันจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ ในปัจจุบันประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๒๘ สถาบัน ประกอบด้วยสภาอาจารย์ ที่มีชื่อเรียกแตกต่างกัน ๖ ชื่อ ดังนี้

๑. สภาอาจารย์ ประกอบด้วย

- ๑) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
 - ๒) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 - ๓) มหาวิทยาลัยนเรศวร
 - ๔) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- วิทยาเขตหาดใหญ่ และวิทยาเขตปัตตานี

๒. สภาคณาจารย์ ประกอบด้วย

- ๑) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ๒) มหาวิทยาลัยมหิดล
- ๓) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ๔) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ๕) มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ๖) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

๓. สภาคณาจารย์และข้าราชการ ประกอบด้วย

- ๑) มหาวิทยาลัยนครพนม
- ๒) มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
- ๓) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- ๔) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ๕) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ๖) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

๔. สภาคณาจารย์และพนักงาน ประกอบด้วย

- ๑) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ๒) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ๓) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- ๔) มหาวิทยาลัยทักษิณ
- ๕) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๕. สภานักงาน ประกอบด้วย

- ๑) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ๒) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ๓) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ๔) มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา
- ๕) มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยพะเยา
- ๖) มหาวิทยาลัยแม่โจ้

๖. สภาคณาจารย์และบุคลากร

- ๑) สภาคณาจารย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ภารกิจของ ปอมท.

๑. การประชุม ปอมท. ทุกเดือน โดยมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการเป็นเจ้าภาพจัดประชุม
๒. การประชุมวิชาการประจำปี ปอมท. โดยสับเปลี่ยนหมุนเวียนการเป็นเจ้าภาพ

๓. การคัดเลือกอาจารย์ดีเด่นแห่งชาติของ ปอมท.
๔. การมอบรางวัลอาจารย์ดีเด่นแห่งชาติ ประจำปี
(รับรางวัลพระราชทาน ในงานประชุมวิชาการ ปอมท.)

การคัดเลือกอาจารย์ดีเด่นแห่งชาติของ ปอมท.

ให้มีการคัดเลือกอาจารย์ดีเด่นฯ โดยคณะกรรมการดำเนินการคัดเลือก โดยให้ทุกสถาบันที่เป็นสมาชิก ปอมท. ส่งรายชื่อคณะกรรมการดำเนินการคัดเลือกเพื่อเข้าร่วมประชุมพิจารณาคัดเลือก ๒ ครั้ง เพื่อรับรางวัลพระราชทานในงานประชุมวิชาการ ปอมท. เดือนพฤศจิกายน ของทุกปี แบ่งเป็น ๖ สาขา

๑. สาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี
๒. สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
๓. สาขาสังคมศาสตร์
๔. สาขามนุษยศาสตร์
๕. สาขาศิลปกรรมศาสตร์
๖. สาขารับใช้สังคม

ให้ทุกสำนักงานสภาอาจารย์ มีระบบฐานข้อมูลกลางของเครือข่าย และควรปรับปรุงข้อมูลภายใน ๒ สัปดาห์ หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลใหม่ และ ปอมท. มีฐานข้อมูลกลางในเว็บไซต์ของ ที่ประชุมประธานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (ปอมท.) คือ <http://www.cufst.org/>

สรุปความรู้ที่ได้รับจากวิทยากร

๑. ได้รับรู้บทบาท หน้าที่ในการปฏิบัติงานสำนักงานสภา
๒. การพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภา
๓. ได้รับทราบแผนการปฏิบัติงาน การกิจ และการประชุม ของ ปอมท.

การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

๑. สามารถนำความรู้มาพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๒. มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับ ปอมท. แผนการประชุม แผนกิจกรรม สามารถจัดทำแผนการดำเนินงานของสภา และเตรียมการประสานงานแต่ละกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. แผนกิจกรรมของ ปอมท. นำไปคำนวณงบประมาณดำเนินงานของสภา ทำให้การเข้าร่วมประชุม ปอมท. ของประธานสภาและคณะกรรมการดำเนินการคัดเลือกอาจารย์ดีเด่นแห่งชาติ ของ ปอมท. เป็นไปด้วยความราบรื่น
๔. มีความรู้เรื่องการคัดเลือกอาจารย์ดีเด่นแห่งชาติของ ปอมท. และประสานงานกับคณะกรรมการดำเนินการคัดเลือกอาจารย์ดีเด่นของ ปอมท. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. หัวข้อ การให้บริการที่เป็นเลิศ สู่ความประทับใจ

กิจกรรมเรียนรู้สัปดาห์ ๔ ทิศ แบ่งตามลักษณะนิสัย

๑. กระต๊อง

- * เน้นเป้าหมาย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค
- * เรียนรู้โดยการทำไปก่อน เป็นนักทำ
- * ไม่ค่อยฟังใคร
- * จะดีก็ ถ้าโดนห้ามไม่ให้ทำตามความต้องการ



จุดแข็ง

- กระตือรือร้นสูง
- เชื่อมมั่นในตัวเองสูง
- คิดตัดสินใจเร็ว
- กล้าเสี่ยง กล้าได้กล้าเสีย
- พร้อมที่จะเผชิญและยอมรับความผิดพลาด
- มีความเป็นผู้นำ

จุดอ่อน

- ยึดถือตัวเองเป็นใหญ่
- ชอบสั่ง/ควบคุมคนอื่น แต่ไม่ชอบถูกสั่ง/ควบคุม
- ไม่สนใจความรู้สึกคนอื่น ตัดสินใจแทนคนอื่น
- พูดตรง ไม่สนใจผู้ฟัง
- ควบคุมตัวเองไม่ค่อยอยู่ ได้เถียงทันที เมื่อถูกวิจารณ์

การทำงานร่วมกับผู้ที่เป็น “กระต๊อง” ต้องเน้นเป้าหมาย ผลลัพธ์ให้ชัดเจน

๒. หมี

- * ชอบหลักการ ทฤษฎี ข้อมูล รายละเอียด
- * ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง
- * ทำตามขั้นตอน เน้นรายละเอียด
- * เรียนได้ดีในสิ่งที่ชอบ
- * จะดีก็ถ้าทำในสิ่งที่ไม่ชอบ ไม่ถนัด ไม่คุ้นเคย



จุดแข็ง

- เป็นนักเก็บข้อมูล รอบคอบ
- เชื่อว่าการมีข้อมูลในมือจะช่วยให้งานสำเร็จ
- กลัวความผิดพลาด
- คิดวนเวียนเมื่อเกิดความผิดพลาด เพื่อหาสาเหตุ และทางออก

มีความรับผิดชอบสูง

- การทำทุกอย่างต้องมีเหตุผลรองรับ

จุดอ่อน

- เชื่อมมั่นในหลักการตนเอง ไม่ค่อยฟังผู้อื่น
- ขาดการยืดหยุ่น ยึดมั่นในกฎเกณฑ์ ติดกรอบ
- เปิดรับสิ่งใหม่ๆ ได้ยาก

• เก็บอารมณ์ความรู้สึก ไม่ยอมแสดงออก

• มีโลกส่วนตัวสูง อึดอัดกับการเข้าสังคม

การทำงานร่วมกับผู้ที่เป็น “หมี” เน้นทฤษฎี กฎระเบียบ หลักการ บอกขั้นตอนอย่างละเอียด

๓. อินทรี

- ☐ มองภาพกว้าง
- ☐ ชอบของใหม่ ไม่ชอบทำอะไรซ้ำๆ
- ☐ คิดนอกกรอบ
- ☐ ชอบคิด ไม่ชอบทำ
- ☐ ชอบการเปลี่ยนแปลง



pixta.jp - 27720735

จุดแข็ง

- คิดหาวิธีการแปลกใหม่เสมอๆ
- มีวิธีการหลากหลายในการทำงาน คิดได้เร็ว แก้ปัญหาได้เร็ว
- มีความสามารถในการเชื่อมโยง และดัดแปลงสิ่งต่างๆ ได้ดี
- มองโลกในแง่ดี
- ทำอะไรหลายๆ เรื่องได้ในเวลาเดียวกัน

จุดอ่อน

- มีปัญหาเรื่องการสื่อสารกับคนรอบข้าง
- ความคิดเร็ว คนอื่นตามไม่ทัน
- เบื่อง่าย
- การทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ทำให้อะไรบางอย่างผิดพลาดได้

การทำงานร่วมกับผู้ที่เป็น “อินทรี”

* บอกขั้นตอนการปฏิบัติ และจุดสำคัญที่ต้องทำ เขาจะหาวิธีการทำเอง *อย่าจ้ำจี้ จ้ำไช

๔. หมี

- * ชอบเข้าสังคม เป็นนักคุย
- * ตามใจเพื่อน ยอมเพื่อน
- * ชอบเรียนรู้ ชอบเป็นทีม
- * ชักลัว จะดื้อถ้าให้ทำในสิ่งที่กลัว
- * กลัวไม่ได้เป็นที่รักของใครๆ



จุดแข็ง

- ชอบสังคม
- สนใจในความรู้สึกคนอื่น เอาใจใส่คนรอบข้าง
- ต้องการการยอมรับจากคนรอบข้าง
- ชอบสร้างความสุขให้คนรอบข้าง
- ปรับตัวเข้าหาคนอื่นได้ง่าย
- มองโลกในแง่ดี
- มีวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างประนีประนอม

การทำงานร่วมกับผู้ที่เป็น “หนู”

- * ให้กำลังใจ ให้คำชม
- * วางแผน ชี้แนะให้เขาทำ
- * กำหนดเวลาที่ชัดเจน
- * ช่วยตัดสินใจ

จุดอ่อน

- เกรงใจคนอื่นมากเกินไป
- เอาคนอื่นเป็นที่ตั้งมากเกินไป
- การยอมรับของคนรอบข้างมีอิทธิพลกับตัวเองมากเกินไป
- ไม่เชื่อมั่นในตัวเอง เชื่อคนอื่น ชี้กั๊ว
- ไร้ใจคนง่าย ใจอ่อน
- ไม่กล้ายืนยันสิทธิของตัวเอง

สรุปสิ่งที่ได้จากกิจกรรม “ผู้นำ ๔ ทิศ”

- ☐ เข้าใจลักษณะการมองนิสัยและท่าทางของแต่ละคนในงาน มากยิ่งขึ้น
- ☐ สามารถเข้าใจสไตล์ของแต่ละบุคคลในที่ทำงาน หรือคนรอบข้างได้
- ☐ ทำให้เรารู้สไตล์ของตัวเอง แล้วนำไปปรับใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวันได้

สรุปผลการประเมินโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เครือข่ายบุคลากรสำนักงานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย
ประจำปี ๒๕๖๑ เรื่อง “เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ”

.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร่วมโครงการ

ผลการประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการครั้งนี้ จากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมดจำนวน ๔๔ คน ได้รับแบบประเมินผลกลับคืน จำนวน ๔๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๘ ข้อมูลจากแบบประเมินผล ผู้เข้าร่วมโครงการเป็นบุคลากรเพศชาย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ บุคลากรเพศหญิงจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๗ และสามารถแบ่งตามประสบการณ์ทำงานในสภาอาจารย์/สำนักงานได้ดังนี้ ประสบการณ์ทำงาน ๑-๕ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๖.๘๓ ประสบการณ์ทำงาน ๖-๑๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๙.๕๑ ประสบการณ์ทำงาน ๑๑-๑๕ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๐ ประสบการณ์ทำงาน ๑๖-๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒.๔๔ ประสบการณ์ทำงานเกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๙.๐๒ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ

แบบประเมินผลได้แบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น ๒๑ หัวข้อย่อย เพื่อประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการเข้าร่วมโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเครือข่ายบุคลากรสำนักงานสภาอาจารย์ มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย เรื่อง “เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ” ในครั้งนี้ โดยมี ลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือกระดับความพึงพอใจแบบตัวเลือก ๕ ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีรายละเอียดตามตาราง

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากแบบประเมินผลได้ใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงค่าระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมสัมมนา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.ความเหมาะสมด้านสถานที่	๒๓	๑๓	๕	๐	๐	๔.๔๔	มากที่สุด
๒.ความเหมาะสมด้านเวลา	๒๐	๑๓/	๓	๑	๐	๔.๓๓/	มากที่สุด
๓.ความเหมาะสมด้านอาหารและเครื่องดื่ม	๙	๒๐	๓/	๔	๑	๓.๓/๔	มาก
๔.ความเหมาะสมของลำดับขั้นตอนในการจัดการสัมมนา	๑๑	๒๓	๓/	๐	๐	๔.๑๐	มาก
๕.ความเหมาะสมด้านของเอกสารประกอบการสัมมนา	๑๒	๒๔	๕	๐	๐	๔.๑๓/	มาก
๖.ความเหมาะสมของสไลด์ทัศนูปกรณ์ที่ใช้	๑๐	๑๔	๙	๔	๐	๓.๔๓	มาก
๗.ความเหมาะสมของการประสานงานและการอำนวยความสะดวก	๒๑	๑๕	๕	๐	๐	๔.๓๙	มากที่สุด
๘.ความเหมาะสมของการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์	๒๓	๑๔	๔	๐	๐	๔.๔๖	มากที่สุด
๙. ความเหมาะสมของเนื้อหา	๒๐	๑๖	๔	๑	๐	๔.๓๔	มากที่สุด
๑๐.ความชัดเจนของเนื้อหา	๒๑	๑๔	๕	๑	๐	๔.๓๔	มากที่สุด
๑๑.ความรู้ใหม่ที่ได้รับ	๒๒	๑๓	๖	๐	๐	๔.๓๙	มากที่สุด
๑๒.ประโยชน์และความคุ้มค่า	๒๓	๑๔	๔	๐	๐	๔.๔๖	มากที่สุด
๑๓.การนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	๒๓	๑๒	๕	๑	๐	๔.๓๙	มากที่สุด
๑๔.ความรอบรู้ในเนื้อหา	๒๕	๑๕	๑	๐	๐	๔.๕๙	มากที่สุด
๑๕.ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	๒๖	๑๕	๐	๐	๐	๔.๖๓	มากที่สุด
๑๖.ความชัดเจนในการบรรยาย	๒๓/	๑๓	๑	๐	๐	๔.๖๓	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑๗.การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น	๒๑	๑๗	๓	๐	๐	๔.๔๔	มากที่สุด
๑๘.การใช้เทคนิค วิธีการ และอุปกรณ์ในการบรรยาย	๒๔	๑๔	๓	๐	๐	๔.๕๑	มากที่สุด
๑๙.ระดับความรู้ ก่อน เข้าสัมมนา	๕	๑๖	๑๗	๒	๑	๓.๕๔	มาก
๒๐.ระดับความรู้ หลัง เข้าสัมมนา	๒๒	๑๖	๓	๐	๐	๔.๔๖	มากที่สุด
๒๑.ระดับความพึงพอใจของท่านในภาพรวมต่อการสัมมนาครั้งนี้	๒๔	๑๕	๒	๐	๐	๔.๕๔	มากที่สุด

จากตารางพบว่าหัวข้อที่ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๓) ความชัดเจนในการบรรยาย (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๓) ความรอบรู้ในเนื้อหา (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๙) ระดับความพึงพอใจของท่านในภาพรวมต่อการสัมมนาครั้งนี้ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๔) การใช้เทคนิค วิธีการ และอุปกรณ์ในการบรรยาย (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๑) ความเหมาะสมของการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๖) ประโยชน์และความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๖) ระดับความรู้ หลัง เข้าสัมมนา (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๖) ความเหมาะสมด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๔) การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๔) ความเหมาะสมของการประสานงานและการอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๙) ความรู้ใหม่ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๙) การนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๙) ความเหมาะสมด้านเวลา (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๗) ความเหมาะสมของเนื้อหา (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๔) ความชัดเจนของเนื้อหา (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๔) และรองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในระดับมาก ในหัวข้อความเหมาะสมด้านของเอกสารประกอบการสัมมนา (ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๗) ความเหมาะสมของลำดับขั้นตอนในการจัดการสัมมนา (ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๐) ความเหมาะสมของสื่อทัศนูปกรณ์ที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๓) ความเหมาะสมด้านอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย = ๓.๗๘) และระดับความรู้ ก่อนการอบรมสัมมนา (ค่าเฉลี่ย = ๓.๕๔)

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ สรุปได้ดังนี้

สรุปความรู้ที่ได้รับจากการสัมมนา

๑. ได้รู้จักเครือข่าย เทคนิคในการทำงานสภาคณาจารย์และพนักงาน
๒. ได้เรียนรู้การพัฒนาศักยภาพ เทคนิคและทักษะ เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยการคิดอย่างมีจิตบริการ
๓. ได้รับความรู้ในเรื่องของการปรับตัวที่จะอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และเห็นถึงความแตกต่างของลักษณะแต่ละบุคคลที่มีแนวทางในการทำงานแตกต่างกัน
๔. ได้รับความรู้บทบาทของเจ้าหน้าที่สภาอาจารย์ และความเป็นมา สถานะปัจจุบันของ ปอมท.
๕. ได้รู้เกี่ยวกับกิจกรรมและบทบาทหน้าที่ของสภาคณาจารย์และของ ปอมท. และการสร้างมิตรภาพการทำงานและการอยู่ด้วยกัน
๖. ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานและความคิดเห็น ได้รู้จักสมาชิกในเครือข่าย
๗. SENATE คือ การผนึกพลัง การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น การไม่เลือกปฏิบัติ และมีอิสระในการตัดสินใจ จะทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างสมบูรณ์ และการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมทั้งได้ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรสภาอาจารย์ และเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศในองค์กร

การนำความรู้ไปใช้อย่างไร

๑. นำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการให้บริการแก่คณะกรรมกรสภาฯ และผู้ที่มาติดต่อประสานงานกับหน่วยงานสภาฯ และทำให้เราเข้าใจเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นเพิ่มขึ้น
๒. นำไปปรับใช้ในกระบวนการทำงานในสำนักงานสภาอาจารย์และสภาพนักงาน
๓. นำไปถ่ายทอดต่อ เพื่อให้สภาคณาจารย์เข้าใจถึงความสำคัญของบุคลากรสำนักงานสภาคณาจารย์
๔. นำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น และการสร้างมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงานให้สำนักงานหรือส่วนงานอื่นมีความมิตรภาพเหมือนเพื่อนพี่น้องกัน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

ด้านเนื้อหาการสัมมนา

๑. หัวข้อการอบรมสัมมนาน่าสนใจ
๒. เนื้อหาที่จัดสัมมนาค่อนข้างเหมาะสม และครอบคลุม รวมถึงให้เจ้าหน้าที่สภาฯ ได้มีส่วนร่วมอย่างครบถ้วน การจัดครั้งต่อไปน่าจะเป็นในแนวนี้ และไม่ควรจะเครียดมากนัก

๓. ให้มีการทำ work shop มากขึ้น
๔. ควรมีการให้ความรู้ในด้านการดำเนินงานที่ปฏิบัติจริง และนำกลับไปพัฒนางานต่อไป

ด้านวิทยากร

๑. วิทยากรบรรยายสนุกมาก ๆ
๒. วิทยากรมีความรู้และถ่ายทอดเก่ง
๓. วิทยากรมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด และมีความจริงใจ
๔. วิทยากรที่เชิญมาให้ความรู้ดีมาก เนื่องจากเป็นผู้มีตำแหน่งในสภาฯ โดยจะทราบเกี่ยวกับภาระงาน บทบาท หรือเรื่องต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สภาฯ อยู่แล้ว ซึ่งเหมาะสมและสามารถแนะนำได้ตรง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สภาฯ ได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้อย่างมาก
๕. ควรมีวิทยากรที่เข้าถึงบทบาทการทำงานภายในสำนักงาน ให้ความรู้ และสามารถแก้ปัญหาหรือเสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ในการทำงาน และวิทยากรภายนอกที่ให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่เครือข่ายได้ความรู้เพิ่มขึ้นหรือนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ควรให้ผู้เข้าสัมมนาได้แลกเปลี่ยนกับวิทยากรบ้าง
๒. วิทยากรเก่งและมีความรู้ควรเชิญมาบรรยายอีก
๓. การจัดสัมมนาครั้งต่อไปเสนอจัดที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
๔. ควรจัดโครงการสัมมนาเครือข่ายประจำปี
๕. การจัดสัมมนาเป็นที่น่าสนใจ และขอบคุณทีมงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัด ที่เสียสละ และทุ่มเทตั้งใจในการจัดการสัมมนาในครั้งนี้
๖. ควรมีกิจกรรมด้านนอกโรงแรม เช่น การเล่นเกมหน้าชายหาดร่วมกัน
๗. ให้เครือข่ายได้แลกเปลี่ยนการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะทำให้เราได้ความรู้และสามารถนำกลับมาพัฒนา หรือปรับปรุงการทำงานต่อไป
