

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงาน
ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตนครราชสีมา

**Lecturers and students' satisfaction studies about the service of
departments under Mahachulalongkornrajavidyalaya University,
Nakhon Ratchasima Campus.**

โดย

พระมหาไพโรจน์ กนโก และคณะ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

พ.ศ. 2549

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ISBN 000 – 000 – 000 – 0



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงาน
ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตนครราชสีมา

**Lecturers and students' satisfaction studies about the service of
departments under Mahachulalongkornrajavidyalaya University,
Nakhon Ratchasima Campus.**

โดย

พระมหาไพโรจน์ กนโก และคณะ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

พ.ศ. 2549

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ISBN 000 – 000 – 000 – 0

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

Research Report

**Lecturers and students' satisfaction studies about the service of
departments under Mahachulalongkornrajavidyalaya University,
Nakhon Ratchasima Campus.**

by

Phramaha Pairote Kanako and Others
Mahachulalongkornrajavidyalaya University,
Nakhon Ratchasima Campus
B.E. 2549

Research Project Supported by
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
ISBN 000 – 000 – 000 – 0

(Copyright Mahachulalongkornrajavidyalaya University)

ชื่อรายงานการวิจัย : การศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของ
ส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต
นครราชสีมา
ผู้วิจัย : พระมหาไพโรจน์ กนโก และคณะ
หน่วยงาน : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
ปีงบประมาณ : 2548
ทุนอุดหนุนการวิจัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา แยกตามคณะที่ศึกษาและระดับชั้นปี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำนวน 256 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า ชนิด 5 ระดับ จำนวน 2 ฉบับ แยกตามกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกตามส่วนงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกส่วนงาน โดยส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา รองลงมา ได้แก่ สำนักวิชาการ และสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ตามลำดับ ด้านวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร รองลงมา ได้แก่ การจัดชั่วโมงสอนแก่อาจารย์ ด้านสำนักวิชาการ อาจารย์มีความพึงพอใจต่อความเป็นระเบียบและความเหมาะสมของห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า รองลงมา ได้แก่ การจัดหมวดหมู่หนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น และด้านสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกใน

การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการในการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขต

2. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแยกตามส่วนงานพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักงานวิทยาเขต นครราชสีมาและสำนักวิชาการ โดยนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานสูงกว่าอาจารย์ สำหรับวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกัน

3. นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกตามส่วนงานพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกส่วนงาน โดยส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ วิทยาลัยสงฆ์ นครราชสีมา รองลงมา ได้แก่ สำนักวิชาการและสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ตามลำดับ ด้านวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา นิสิตมีความพึงพอใจต่อการกำหนดวันและระยะเวลาในการสอบ รองลงมา ได้แก่ การจัดทำตารางสอบ การจัดห้องสอบและกรรมการผู้ควบคุมห้องสอบ ด้านสำนักวิชาการ นิสิตมีความพึงพอใจต่อความเป็นระเบียบและความเหมาะสมของห้องสมุดสำหรับศึกษาค้นคว้า รองลงมา ได้แก่ การจัดหาหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น และด้านสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขต รองลงมา ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารของวิทยาเขตแก่นิสิต ทั้งทางเอกสารสิ่งพิมพ์และวิทยุกระจายเสียง

4. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา นิสิตที่เรียนชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักวิชาการ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน ระหว่างนิสิตชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 สำหรับอีก 2 ส่วนงาน ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกัน

5. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา นิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะ สังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักวิชาการและวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน ระหว่างนิสิตคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และคณะสังคมศาสตร์ แต่ละคู่ ส่วนสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกัน

Research Title : Lecturers and students' satisfaction studies about the service of departments under Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nakhon Ratchasima Campus.

Researcher: Phramaha Pairote Kanako and Others

Department: Mahachulalongkornrajavidyalaya University,
Nakhon Ratchasima Campus.

Fiscal Year: B.E. 2548

Research Scholarship Sponsor: Mahachulalongkornrajavidyalaya University

ABSTRACT

This research was to (1) study lecturers' and students' satisfaction about the service of departments under Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nakhon Ratchasima Campus. (2) compare lecturers' and students's satisfaction about the service of departments under Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nakhon Ratchasima campus and (3) compare students's satisfaction about the service of departments under Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nakhon Ratchasima Campus. The sample groups consisted of 256 lecturers and students from Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nakhon Ratchasima Campus. Research tools were 2 copies of 5-rating scale questionnaires. Data analysis was done through completed computer programs. Frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test and one way ANOVA were used for statistic analysis.

The finding of the study were as follows:

1. Lecturers' satisfaction about the service of departments under Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nakhon Ratchasima Campus was average. Nakhon Ratchasima Sangha Colleges got the highest point. Academic department and offices of Nakhon Ratchasima Campus came second. About Nakhon Ratchasima Sangha Colleges , certificate curriculum was most satisfied. Teachers' instructional hours were satisfied second. According to academic department, disciplines and properness of library were most satisfied. Grouping of books and searching comfort came second. According to Office of Nakhon Ratchasima Campus,

facility on cooperation with both external and internal departments was most satisfied. Services of meeting room were considered second.

2. According to satisfaction about the service of departments under Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nakhon Ratchasima Campus, lecturers' and students' average satisfaction about the service of departments under Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nakhon Ratchasima Campus, showed a statistically significant difference at .05 level. According to separate consideration, students' satisfaction about the service of departments under Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nakhon Ratchasima Campus and academic affair showed a statistically significant difference at .05 level.

3. Students' satisfaction about the service of departments under Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nakhon Ratchasima Campus, was average. According to each department, Nakhon Ratchasima Sangha Colleges got the highest point. Academic department and offices of Nakhon Ratchasima Campus came second. Students' examination schedule, examination room, testing committees, disciplines and properness of library, library service and students' information were second satisfied.

4. According to satisfaction about the service of academic departments under Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nakhon Ratchasima Campus, satisfaction of year 1-4 students showed a statistically significant difference at .05 level. According to each pair, there was no different satisfaction of year 1-4 students.

5. Satisfaction of students under the faculty of Buddhism, education, humanity and social sciences about the service showed a statistically significant difference at .05 level. However, according to each pair, there was no different satisfaction of students from the faculty of Buddhism, education, humanity and social sciences.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงาน ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา เป็นการวิจัยสถาบัน โดยมีพระมหาไพโรจน์ กนโก เป็นหัวหน้าโครงการ และมีคณะผู้ร่วมวิจัยอีก 2 ท่าน คือ พระมหายุทธนา นราสโก นายเฉลิม เชื้อนทองกลาง และนายอัมพร เจือจันทร์ ซึ่งโครงการวิจัยนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2548 คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.พระมหาเหมือน อุปมุงโร ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่ช่วยให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการทำวิจัย พระครูสังฆรักษ์สมจิต พุทฺธวิริโย ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ พระสวาท ฐมฺมรโส ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ พระมหาคำภีร์ ภูริสีโล ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์ นครราชสีมา รองศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ สิงห์พล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ตันยะ ที่ช่วยในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย นายพิพัฒน์ภาสตร์ บุญเทียน และนายวัชรินทร์ ทรงพระ ที่ช่วยในการเก็บข้อมูล ดร. ธวัชชา เดชสุภา ที่ช่วยในการแปลบทคัดย่อ และขอขอบพระคุณคณาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลงด้วยดี

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าของหนังสือ ตำรา และงานวิจัย ที่ได้นำมาอ้างอิงในการทำ วิจัยครั้งนี้ และขอขอบบุคคลอื่นๆ ทุกท่านที่มีส่วนช่วยทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้

พระมหาไพโรจน์ กนโก (นวลสำลี) และคณะ

สิงหาคม 2549

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ความสำคัญของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 กรอบแนวคิดของการวิจัย	5
1.6 สมมติฐานการวิจัย	6
1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ความพึงพอใจ	8
2.2 การบริการ	17
2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการ	23
2.4 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	29
2.5 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา	36
2.6 โครงสร้างการบริหารงาน วิทยาเขตนครราชสีมา	39
2.7 อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารวิทยาเขตนครราชสีมา	42
2.8 โครงสร้างการบริหารงานย่อย	43
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	72
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	72
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	74
3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	74

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	76
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	76
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	78
4.1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	78
4.2 ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงานใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา	83
4.3 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา	88
4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของ ส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา	93
4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่มีชั้นปีแตกต่างกัน	98
4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่สังกัดคณะต่างกัน	105
4.7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	113
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	126
5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย	126
5.2 สมมติฐานการวิจัย	126
5.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	126
5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	127
5.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	127
5.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	128
5.7 สรุปผลการวิจัย	128
5.8 การอภิปรายผล	134
5.9 ข้อเสนอแนะ	145

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	149
ภาคผนวก	154
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	155
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	158
ประวัติผู้วิจัยและคณะ	173

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้มนุษย์เป็นผู้ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกายและจิตใจ เพราะการศึกษาเป็นกระบวนการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความคิดก้าวหน้า ทันสมัย ทันเหตุการณ์ รู้จักใช้วิจารณ์ญาณในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้เป็นคนมีเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักรับผิดชอบต่อหน้าที่ และทำตามหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี การจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนมีหลายระดับ ทั้งที่เป็นการศึกษาภาคบังคับและไม่บังคับ ในส่วนที่ไม่บังคับ ส่วนใหญ่ผู้ที่ได้รับบริการการจัดการศึกษาจะเป็นบุคคลที่มีฐานะทางการเงินค่อนข้างดี แต่มีประชากรของประเทศอีกจำนวนหนึ่ง มีความประสงค์ที่จะศึกษาหาความรู้ในระดับที่สูงกว่าภาคบังคับ แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ประชากรกลุ่มดังกล่าวได้แก่พระภิกษุสามเณร ซึ่งเลือกที่จะบวชเรียน วัตถุประสงค์ของการบวชเรียนของกุลบุตรชาวไทยโดยทั่วไป เพื่ออบรมให้ผู้ที่ได้รับการบวชนั้นเป็นคนดี และให้ได้เรียนรู้ในเรื่องของพระพุทธศาสนาเป็นสำคัญ นอกจากนั้นการบวชเรียนจะเป็นการช่วยพัฒนาสติปัญญา และเพิ่มพูนความรู้ต่างๆ ให้แก่ผู้บวชอีกด้วย ในการจัดการศึกษาสำหรับพระภิกษุสามเณรในสถาบันสงฆ์นั้น แบ่งตามโครงสร้างหลักๆ สรุปได้ 4 แผนก คือ แผนกธรรม แผนกบาลี แผนกสามัญศึกษา และแผนกอุดมศึกษา

การศึกษาระดับสูงของพระสงฆ์ก็คือ การศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงสถาปนาสถาบันการศึกษาสงฆ์ขึ้น 2 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2430 ตั้งอยู่ที่วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ ซึ่งเป็นของคณะสงฆ์ฝ่ายมหานิกาย ได้ขยายการจัดการศึกษาไปตามภูมิภาคต่างๆ ขณะนี้มีวิทยาเขต 10 แห่ง วิทยาลัยสงฆ์ 4 แห่ง ห้องเรียน 13 แห่ง และสถาบันสมทบอีก 3 แห่ง และมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2436 ตั้งอยู่ที่วัดบวรนิเวศวิหาร ซึ่งเป็นของคณะสงฆ์ฝ่ายธรรมยุติ ได้ขยายการจัดการศึกษาไปตามภูมิภาคต่างๆ ขณะนี้มีวิทยาเขต 7 แห่ง มหาวิทยาลัยสงฆ์ทั้ง 2 แห่ง เป็นสถาบันการศึกษา ค้นคว้าและแสวงหาความรู้ทางพระพุทธศาสนา และสามารถประยุกต์เข้ากับศาสตร์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การดำเนินชีวิต การเผยแผ่พระพุทธศาสนา การพัฒนาสังคม การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมตามหลักพระพุทธศาสนา เพื่อให้เกิดความสมดุลในด้านศักยภาพ สังคม จิตใจ และปัญญาแก่มหาชน มหาวิทยาลัยสงฆ์ทั้ง 2 แห่ง มีพระราชบัญญัติกำหนดรับรองวิทยฐานะผู้สำเร็จการศึกษาในระดับเดียวกับจากสถาบันอื่นๆ ที่รัฐให้การรับรอง เมื่อ

พ.ศ. 2527 และมีพระราชบัญญัติรับรองสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ ในกำกับของรัฐบาลและเป็นนิติบุคคล เมื่อ พ.ศ. 2540¹

อนึ่งมหาวิทยาลัยสงฆ์เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีลักษณะแตกต่างจากสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ในประเทศไทยหลายอย่าง ข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจนนประการแรก คือ ผู้ศึกษาในมหาวิทยาลัยสงฆ์เป็นพระภิกษุสามเณร ซึ่งบวชเข้ามารับการศึกษ ฝึกฝนอบรมในทางพระพุทธศาสนา ตามประเพณีนิยมของชาวไทย พระภิกษุสามเณรเหล่านี้ ส่วนใหญ่มีภูมิสำเนาอยู่ในชนบทและมีโอกาสน้อยมากที่จะได้รับการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา ในระบบโรงเรียนที่รัฐเป็นผู้จัด การบวชเป็นพระภิกษุสามเณร จึงมิใช่มีความหมายเพียงเข้ามาฝึกฝนอบรมตามแนวทางของพระพุทธศาสนาอย่างเดียว แต่ยังหมายถึง การมีโอกาสมากขึ้นที่จะได้รับการศึกษาในระดับที่สูงกว่าการศึกษาภาคบังคับไปพร้อมกันด้วย ประการที่สอง มหาวิทยาลัยสงฆ์มีหลักสูตรการศึกษา ที่กำหนดขึ้นเพื่อสนองวัตถุประสงค์อันแน่นอน เพื่อให้ผู้ศึกษามีความรู้ในทางวิชาการ ทั้งทางธรรมและทางโลกควบคู่กันไปด้วย ประการที่สาม การบริหารงานของมหาวิทยาลัยสงฆ์ แตกต่างจากสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ทั้งในรูปแบบ และมูลเหตุจูงใจของคณะผู้บริหาร ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยสงฆ์ทำงานด้วยความเสียสละไม่หวังค่าตอบแทน มุ่งทำงานเพื่ออำนวยการแก่ประชาชนทุกหมู่เหล่า และมุ่งจรโลงความเจริญมั่งคั่งของพระพุทธศาสนาเป็นสำคัญ²

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตั้งอยู่ที่บ้านหัวถนน ตำบลหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินการการศึกษาเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2530 โดยเปิดสอนในคณะพุทธศาสตร์ เป็นคณะแรก และต่อมาได้เปิดการศึกษาในคณะมนุษยศาสตร์ เมื่อ พ.ศ. 2533 คณะครุศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2534 และคณะสังคมศาสตร์ เมื่อปี พ.ศ. 2537 รวมเป็น 4 คณะ นับเป็นวิทยาเขตแห่งแรกของประเทศที่เปิดสอนครบทุกคณะตามที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยแม่ และในปี พ.ศ. 2540 ได้เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู³ (ปว.ค.) โดยมีนิสิตที่จบการศึกษารุ่นแรก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 ถึงรุ่นที่ 15 ในปี พ.ศ. 2547 จำนวน 785 รูป ในปีการศึกษา 2548 มีจำนวนนิสิตทุกชั้นปีรวม 667 รูป โดยเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 210, 165, 157, และ 135 รูป ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า

¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, “ประวัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2547), หน้า 1-4.

² พระมหาวิระ เกรัมย์. “พัฒนาการของมหาวิทยาลัยสงฆ์ไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก), 2541.

³ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, **ธรรมบูชา “45”**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2545), หน้า 31-32.

มหาวิทยาลัยได้ขยายการรับนิสิตมากขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา โดยได้พยายามบริหาร จัดการเรียนการสอนภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด แต่การเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ก้าวทัดเทียมกับมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชน ให้เป็นที่ยอมรับในวงการทั่วไปนั้น มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จะต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการจัดการศึกษา โดยเฉพาะในด้านการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ แก่พระภิกษุสามเณรและประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ที่เข้ามาใช้บริการ โดยการสร้างความรู้สึกประทับใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมากในกระแสแห่งสังคมยุคข้อมูลข่าวสาร ที่พระภิกษุสามเณรและประชาชนมีทางเลือกมากขึ้นในการเข้ารับการศึกษาตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชน

ด้วยเหตุนี้ การทราบความรู้สึกนึกคิด ความประทับใจ ความพึงพอใจของบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งนิสิตซึ่งเปรียบเหมือนลูกค้าสำคัญของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยทำให้มหาวิทยาลัยรู้ข้อเด่นข้อด้อยของการให้บริการของส่วนงาน และนำมาปรับปรุงแก้ไข พัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงาน เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการให้บริการที่ดี เป็นที่พึงพอใจของบุคคลทั่วไป และเนื่องจากการบริการที่ดีเป็นผลมาจากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์จากการปฏิบัติงานนั้นๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม บุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน อาจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันไปด้วย การทราบถึงความแตกต่างของกลุ่มบุคคลที่มีสถานภาพต่างๆ กัน จะช่วยทำให้การให้บริการของมหาวิทยาลัยดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา แยกตามระดับชั้นปีและคณะที่ศึกษา

1.3 ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา และยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ แก่กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง และสังคมโดยรวมต่อไป นอกจากนี้ ยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแผนพัฒนา การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ในปีการศึกษา 2548 จำนวน 721 รูป/คน ประกอบด้วย

1.1.1 อาจารย์ประจำและพิเศษ จำนวน 54 รูป/คน แยกเป็นอาจารย์ประจำจำนวน 24 รูป/คน และอาจารย์พิเศษ จำนวน 30 รูป/คน

1.1.2 นิสิตทุกชั้นปี ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 667 รูป เป็นนิสิตคณะพุทธศาสตร์ จำนวน 214 รูป คณะครุศาสตร์ จำนวน 70 รูป คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 101 รูป และคณะสังคมศาสตร์ จำนวน 282 รูป โดยจำแนกเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 210 รูป ชั้นปีที่ 2 จำนวน 165 รูป ชั้นปีที่ 3 จำนวน 157 รูป และชั้นปีที่ 4 จำนวน 135 รูป

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ในปีการศึกษา 2548 จำนวน 256 รูป/คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan¹ ประกอบด้วย

1.2.1 อาจารย์ประจำและพิเศษ จำนวน 54 รูป/คน แยกเป็นอาจารย์ประจำจำนวน 24 รูป/คน และอาจารย์พิเศษ จำนวน 30 รูป/คน

1.2.2 นิสิตทุกชั้นปี ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 202 รูป จำแนกเป็นนิสิตคณะพุทธศาสตร์ จำนวน 65 รูป คณะครุศาสตร์ จำนวน 21 รูป คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 31 รูป และคณะสังคมศาสตร์ จำนวน 85 รูป และจำแนกตามระดับชั้นปี เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 63 รูป ชั้นปีที่ 2 จำนวน 49 รูป ชั้นปีที่ 3 จำนวน 48 รูป และชั้นปีที่ 4 จำนวน 42 รูป

¹ สมบูรณ์ ดันยะ, “วิทยาการวิจัย”, (นครราชสีมา : สถาบันราชภัฏนครราชสีมา, 2545), หน้า 81-82.

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

2.1.1 ประเภทของอาจารย์

2.1.1.1 อาจารย์ประจำ

2.1.1.2 อาจารย์พิเศษ

2.1.2 คณะที่ศึกษา

2.1.2.1 พุทธศาสตร์

2.1.2.2 ครุศาสตร์

2.1.2.3 มนุษยศาสตร์

2.1.2.4 สังคมศาสตร์

2.1.3 ระดับชั้นปี

2.1.3.1 ชั้นปีที่ 1

2.1.3.2 ชั้นปีที่ 2

2.1.3.3 ชั้นปีที่ 3

2.1.3.4 ชั้นปีที่ 4

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยแบ่งส่วนงานออกเป็น 3 ส่วน คือ

2.2.1 สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา

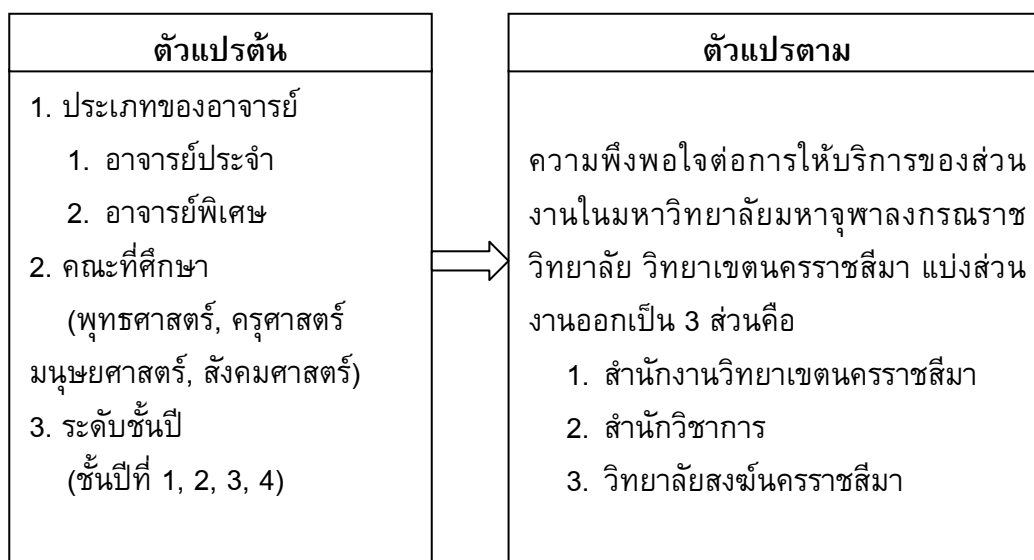
2.2.2 สำนักวิชาการ

2.2.3 วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ยึดตามโครงสร้างการแบ่งส่วนงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยมีการแบ่งส่วนงานออกเป็น 2 สำนัก และ 1 วิทยาลัยสงฆ์ ได้แก่ สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา สำนักวิชาการ และวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา มีรายละเอียดดังแผนภาพด้านล่าง

กรอบแนวคิดของการวิจัย แสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้



1.6 สมมติฐานการวิจัย

1. อาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา แตกต่างกัน
2. นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะและระดับชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา แตกต่างกัน

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตนครราชสีมา หมายถึงวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่สภามหาวิทยาลัยได้อนุมัติให้จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ของจังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ที่ตำบลหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกประทับใจ หรือความรู้สึกที่ดีของอาจารย์และนิสิตที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
3. การให้บริการของส่วนงาน หมายถึง การอำนวยความสะดวก การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการให้คำปรึกษาต่างๆ แก่อาจารย์และนิสิตของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยแบ่งส่วนงานออกเป็น 3 ส่วน คือ

3.1 สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา หมายถึง หน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการบริหารงานของวิทยาเขตนครราชสีมา ซึ่งได้แบ่งงานออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายคลังและพัสดุ และฝ่ายกิจการนิสิต

3.2 สำนักวิชาการ หมายถึง หน่วยงานที่สนับสนุนและส่งเสริมงานวิชาการของวิทยาเขตนครราชสีมาให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ได้แบ่งงานออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิชาการและการวิจัย ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ฝ่ายห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอน ได้แบ่งงานออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายวางแผนและวิชาการ

4. อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ที่ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ให้เป็นผู้บรรยายประจำรายวิชาต่างๆ ประกอบด้วย

4.1 อาจารย์ประจำ หมายถึง ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยที่ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ทั้งที่เป็นพระภิกษุ และคฤหัสถ์

4.2 อาจารย์พิเศษ หมายถึง บุคลากรของหน่วยงานอื่น สถาบันการศึกษาอื่น หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ที่ได้รับเชิญจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ให้เป็นผู้บรรยายประจำรายวิชาต่างๆ ทั้งที่เป็นพระภิกษุ และคฤหัสถ์

5. นิสิต หมายถึง พระภิกษุสามเณรที่กำลังศึกษาตามหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต ณ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2548 ตั้งแต่ นิสิตชั้นปีที่ 1-4 ทั้งที่เป็นนิสิตภาคปกติ และนิสิตภาคพิเศษ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ในหัวข้อต่อไปนี้ คือ

- 2.1 ความพึงพอใจ
- 2.2 การบริการ
- 2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการ
- 2.4 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- 2.5 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
- 2.6 โครงสร้างการบริหารงานของวิทยาเขตนครราชสีมา
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจและอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่างๆ ใ้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจจึงมักมีผู้ที่พยายามจะอธิบายโน้ตศัพท์หรือความหมายของความพึงพอใจไว้ในแง่มุมต่างๆ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษา เช่น ศึกษาในแง่ของเจตคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง การได้รับรางวัล และความสมดุลทางอารมณ์ โดยทั่วไปการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งในการศึกษาของผู้วิจัย เป็นการศึกษามิติความพึงพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า *satisfaction* ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายคนได้ทำการศึกษาและให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

อุทัย หิรัญโต¹ กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ “...เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เกิดความสุข...”

¹ อุทัย หิรัญโต. “ศาสตร์และศิลป์ในการบริหาร”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จันทร์กิจ, 2526), หน้า 272.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร¹ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

หลุยส์ จำปาเทศ² ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก เป็นต้น

ชรีณี เดชจินดา³ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับที่หนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์⁴ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ภิญโญ สาร⁵ กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ “...ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่เขาได้รับและในขณะเดียวกัน ก็ยอมขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาคิดว่าจะเกิดกับตัวเขาด้วย และส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ...”

¹ วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, “พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม”, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526), หน้า 74.

² หลุยส์ จำปาเทศ, “จิตวิทยาการจูงใจ”, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สามัคคีสาส์น จำกัด, 2533), หน้า 8.

³ ชรีณี เดชจินดา. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการจำกัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล), 2535.

⁴ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, “การบริหารอาชีวศึกษา”, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริม, 2535), หน้า 143.

⁵ ภิญโญ สาร, “หลักการบริหารการศึกษา”, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2537) หน้า 271.

พรรณิ ชูทัย เจนจิต¹ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไป ความพึงพอใจมากหรือน้อยของบุคคลมีแนวโน้มขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนด้วย ความพึงพอใจมีที่มาจาก การอบรมตั้งแต่วัยเด็กและค่อยๆ ซึมซับจากการเลียนแบบบิดามารดา คนใกล้ชิดโดยไม่ต้องมีผู้บอกสอน เป็นเรื่องของพฤติกรรมการเรียนรู้ ประสบการณ์ การรับถ่ายทอดความพอใจที่มีอยู่เดิมและสื่อมวลชน

ถวิล ธาราโกชน และศรัณย์ ดำริสุข² ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นอารมณ์ของความรู้สึกที่มีความสุขร่าเริงอย่างมาก เป็นความสำเร็จหรือความสุขสดชื่นที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับผลการตอบสนองตามที่ต้องการ ไม่ว่าจะมีความต้องการทางด้านร่างกายหรือจิตใจ

Wolman³ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจ”

Mangelsdarf⁴ กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นความสำเร็จหรือเป็นคุณภาพของการให้บริการ ความพึงพอใจของนิสิตถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย

จากความหมายความพึงพอใจที่บุคคลต่างๆ ได้ให้ไว้ พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่เกิดขึ้นจากการสัมผัสการเรียนรู้ ทำให้เกิดการยอมรับและได้รับการตอบสนองที่ดี ทำให้เกิดความสุข ความสบายใจ ซึ่งมีผลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสามารถแบ่งแยกและทำความเข้าใจได้เป็น 2 แง่มุม ดังนี้

¹ พรรณี ชูทัย เจนจิต, “จิตวิทยาการเรียนการสอน”, พิมพ์ครั้งที่ 4, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2538), หน้า 288.

² ถวิล ธาราโกชน และศรัณย์ ดำริสุข, “จิตวิทยาทั่วไป”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์วสุทธิ์, 2541), หน้า 140.

³ Wolman, B.B. **Dictionary of Behavioral Sciences**, (Van Nastrand : Reinhold, 1978) อ้างในสุนันท์ ตามถิ่นไทย. “ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) 2547.

⁴ วิไลรัตน์ คุ่มประยูร และคณะ, “บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา ตามทัศนะของผู้มารับบริการ”, (นครราชสีมา : โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา, 2533), หน้า 5.

1. ความพึงพอใจในแง่มุมมองที่เป็นทัศนคติต่องาน ทัศนะที่เชื่อว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของคนที่มีต่องานนับเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติต่องาน ตามนิยามของ Rosenberg และ Halland (1960) กล่าวว่า ทัศนคตินั้นประกอบด้วย 3 ส่วน¹ คือ

1.1 ส่วนที่เป็นความรู้ความเข้าใจ (cognitive component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความนึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

1.2 ส่วนที่เกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึก (affective component) เป็นส่วนที่เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ที่เขาได้มีความรู้หรือมีความเข้าใจอยู่ก่อน หรือเป็นความรู้ความเข้าใจเท่าที่เขาจะรู้

1.3 ส่วนที่เกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรม (behavioral component) เป็นส่วนที่มีผลต่อการกำหนดพฤติกรรม

ดังนั้น ความพึงพอใจต่องานในส่วนที่เป็นความรู้ความเข้าใจ ก็จะเป็นเรื่องความรู้ความเข้าใจที่พนักงานมีต่องาน ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องของเงินเดือน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือลักษณะงานที่ทำเป็นต้น ส่วนที่เป็นอารมณ์หรือความรู้สึก ก็จะเป็นเรื่องของความรู้สึกที่คนมีต่องานหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อผู้บังคับบัญชาหรือความพอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับ เป็นต้น ซึ่งหากจะกล่าวโดยรวมๆ ก็คือ ความรู้สึกที่ดีต่องาน ก็หมายความว่าพนักงานมีความสุขหรือมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ความเข้าใจหรือความคิดเกี่ยวกับงาน รวมกับความรู้สึกที่ดีต่องาน ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ที่เป็นส่วนในทัศนคติ

จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้ความเข้าใจ อารมณ์และพฤติกรรมที่บุคคลมีต่องานและองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

2. ความพึงพอใจในแง่มุมมองของการจูงใจ ทัศนะนี้เชื่อว่า การมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจูงใจ จะช่วยให้เราเข้าใจความรู้สึกของพนักงานได้มาก ทั้งนี้เพราะการที่คนๆ หนึ่งมาทำงานเนื่องมาจากมีบางสิ่งบางอย่างที่สนองความต้องการของเขา และเมื่อเขาได้รับสิ่งที่เขาต้องการมากเท่าใด เขาก็ยิ่งมีความสุขและความพึงพอใจในงานมากขึ้นเท่านั้น ในทางตรงกันข้าม หากเขามีความต้องการมากแต่ไม่ได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เขาก็ยิ่งไม่พอใจหรือมีความทุกข์มากเท่านั้น

¹ ธีรศักดิ์ กำบรรณารักษ์, “ความพึงพอใจในงานและปัญหาการวัดความพึงพอใจในการทำงาน”, รายงานการวิจัยเสริมหลักสูตร (สาขาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2527.

Gibson and Orthor¹ ได้จัดแบ่งกลุ่มทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ คือ

1. กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของกรจูงใจ (Content Theory of Motivation) เป็นกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางร่างกายหรือความต้องการทางจิตใจ โดยนักทฤษฎีในกลุ่มนี้เชื่อว่า ความต้องการเหล่านี้จะเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์เกิดพฤติกรรม หรือกล่าวได้ว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้รับความพึงพอใจตามความต้องการ ซึ่งมนุษย์แต่ละคนก็จะมี ความแตกต่างกันในเรื่องความต้องการ ค่านิยมและทัศนคติ ตลอดจนความเชื่อและความไม่แน่นอนของความต้องการของมนุษย์

2. กลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการของการจูงใจ (Process Theory of Motivation) ทฤษฎีกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ในการที่มนุษย์ทำอะไรจึงจะได้มาในสิ่งที่เขาต้องการ นักทฤษฎีกลุ่มนี้เชื่อว่า มนุษย์จะต้องตัดสินใจผ่านทางกระบวนการความคิดในการแสดงพฤติกรรมออกมา

รายละเอียดเกี่ยวกับทฤษฎีทั้ง 2 กลุ่มที่กล่าวมาข้างต้นมีดังต่อไปนี้

1. กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของแรงจูงใจ (Content Theory of Motivation)

1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Need Theory)

พรรรณี ชูทัย เจนจิต² ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ไว้ดังนี้ มาสโลว์เป็นผู้หนึ่งที่ได้ศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์โดยมองเห็นว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น ความต้องการของมนุษย์นี้มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งมาสโลว์ได้นำความต้องการเหล่านั้นมาจัดเรียงลำดับขั้นต่ำสุดไปสู่อันดับสูงสุดเป็น 7 ขั้นด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะต้องมีความต้องการในขั้นสูงๆ ถ้าความต้องการในขั้นต้นๆ ได้รับการตอบสนองเสียก่อน นอกจากนี้มาสโลว์เป็นผู้ที่มองเห็นว่าโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์เกิดมาดี และพร้อมที่จะทำสิ่งดีถ้าความต้องการพื้นฐานของเขาได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ และมองว่าความดีที่อยู่ในตัวมนุษย์เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด การเรียนรู้หรือการแสดงพฤติกรรมเกิดจากแรงผลักดันภายในตัวบุคคล เด็กมีธรรมชาติพร้อมที่จะศึกษาสำรวจสิ่งต่างๆ มนุษย์ทุกคนมีแรงผลักดันภายในที่จะไปถึงสภาพการณ์ที่จะตระหนักในความสามารถของตนเอง ซึ่งหมายถึงความสามารถที่จะเข้าใจตนเอง ยอมรับตนเองทั้งใน

¹ Gibson, J. L. and Orthor. **Organization : behavior Structure, Process. (9 th ed.)**. (Homeweed, Illinois : Time Mirror Higher Education Group, 1997), p. 128.

² พรรรณี ชูทัย เจนจิต, "จิตวิทยาการเรียนการสอน", พิมพ์ครั้งที่ 4. (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2538), หน้า 461.

ส่วนบกพร่องและส่วนดี รู้ทั้งจุดอ่อนและตระหนักในความสามารถของตนเอง พร้อมทั้งจะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่มีต่อตนเอง เป็นภาพที่บุคคลพยายามใช้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งมนุษย์จะพัฒนาขึ้นมาขั้นนี้ได้ถ้าความต้องการในขั้นต้นๆ ก่อนที่จะถึงขั้นนี้ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอเสียก่อน

Maslow ได้อธิบายเกี่ยวกับลักษณะของการเกิดความต้องการไว้¹ ดังนี้

1. เมื่อความต้องการในขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไป ซึ่งความต้องการที่ได้รับการตอบสนองนั้นไม่จำเป็นต้องได้รับ 100 เปอร์เซ็นต์เต็มเสียก่อน จึงจะมีความต้องการในขั้นถัดไปได้ ความต้องการของมนุษย์จะได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วน และมีบางส่วนจะไม่ได้รับการตอบสนอง

2. เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองก็จะมีความต้องการอื่นเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการอื่นที่เกิดขึ้นค่อยเป็นค่อยไป มิใช่เกิดอย่างทันทีว่งที่ เช่น เมื่อความต้องการ ก. ได้รับการตอบสนองประมาณ 10 เปอร์เซ็นต์ ความต้องการ ข. ก็จะไม่ปรากฏ แต่ถ้าความต้องการ ก. ได้รับประมาณ 25 เปอร์เซ็นต์ ความต้องการ ข. อาจจะปรากฏออกมา 5 เปอร์เซ็นต์ เมื่อความต้องการ ก. ได้รับการตอบสนองประมาณ 75 เปอร์เซ็นต์ ความต้องการ ข. ก็จะปรากฏออกมาเป็น 50 เปอร์เซ็นต์ เป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆ

3. มาสโลว์ เสนอความต้องการไว้ 7 ชั้น แต่เวลากล่าวโดยทั่วๆ ไปจะกล่าวเพียง 5 ชั้นเท่านั้น คือ กล่าวถึงชั้นที่ 5 “การตระหนักในความสามารถของตนเอง” ทั้งนี้ เพราะถ้ามนุษย์พัฒนาขึ้นมาถึงขั้นนี้ก็จะมีความต้องการหรือพัฒนาขึ้นไปสู่ชั้นที่ 6 และ 7 ได้เอง เพราะทั้งสองชั้นสุดท้ายเป็นคุณสมบัติของชั้นที่ 5

มาสโลว์ นำประสบการณ์ที่ได้จากการเป็นนักจิตวิทยาและผู้ให้คำปรึกษามาเป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎี ที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าจะมีความต้องการเป็น 5 ลำดับชั้น จากขั้นต่ำสุดไปสู่ขั้นสูงสุด คือ²

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่สุด เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการด้านปัจจัยสี่ ความต้องการทางเพศ

¹ Maslow, Abraham H. **A theory of human motivation. Human Relation in Management.** (Heckman I.L. Jr and Hunerriager : Sout-Westen, 1960), p. 80-91.

² Maslow, Abraham H. **A theory of human motivation. Human Relation in Management.** (Heckman I.L. Jr and Hunerriager : Sout-Westen, 1960) อ้างใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, “ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา”, พิมพ์ครั้งที่ 2, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540), หน้า 34.

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and security needs) เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการด้านร่างกายจนเป็นที่พอใจแล้วก็จะเกิดความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามมา ซึ่งจะต้องความปลอดภัยและความมั่นคง ทั้งทางร่างกาย เช่นต้องการได้รับความคุ้มครองปกป้อง ต้องการกฎระเบียบ กฎหมาย ต้องการเป็นอิสระส่วนตัว

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เริ่มแรก Maslow เสนอว่า เป็นความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมในสังคม ต่อมาได้รวมเอาความรู้สึกต้องการมิตรภาพ ต้องการมีสัมพันธภาพกับเพื่อน กับสามีภรรยาและบุตรหลานเข้ามาด้วย ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะเป็นผู้ให้และผู้รับจากสังคม ถ้าไม่ได้รับความพึงพอใจ จากความต้องการขั้นนี้ จะเกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว อ้างว้าง ว่าเหว ถูกตัดออกหรือปฏิเสธจากสังคม ซึ่งมาสโลว์เห็นว่า สามารถทำให้เกิดผลต่อเนื่องไปถึงการปรับตัวที่ไม่ดีในสังคมได้

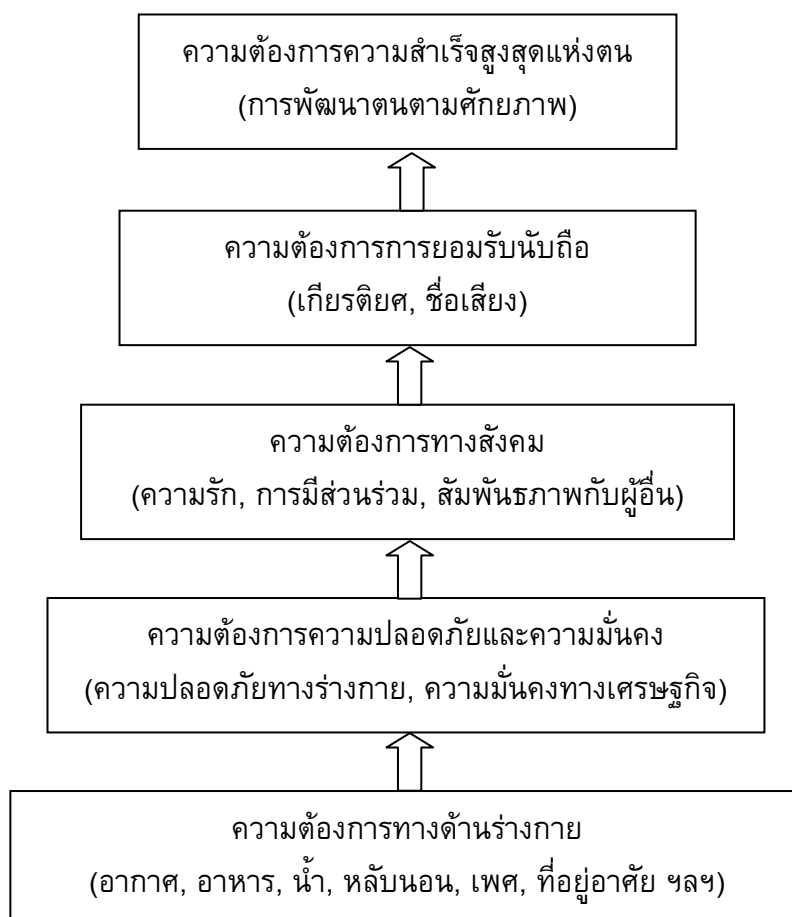
4. ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง ความต้องการการยอมรับนับถือตนเอง เคารพตนเอง เช่น ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการมีความสามารถ ความภูมิใจในคุณภาพของงาน ที่จะช่วยให้เกิดการยอมรับนับถือจากคนอื่น เช่น ความมีชื่อเสียง มีสถานภาพ มีเกียรติยศ การได้รับความสนใจ การมีผู้อื่นยอมรับ การได้รับการยอมรับจากคนอื่น ในประเภทนี้อาจทำให้ผู้มีความต้องการการยอมรับนับถือสูง มีลักษณะต้องขึ้นหรือพึ่งพาผู้อื่น ทำให้ไม่เป็นตัวของตัวเอง ในบางสถานการณ์อาจนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างการกระทำตามความคิดของตนกับการที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

5. ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตน (Self-actualization needs) เป็นความต้องการพัฒนาตนเองตามศักยภาพสูงสุด ได้แสดงออกซึ่งทักษะและความเป็นเลิศในบางสิ่งบางอย่างที่ตนมี และมีอารมณ์ซึ่งแสดงออกถึงบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตน เป็นกระบวนการไม่สิ้นสุด นั่นคือความรู้สึกว่าตนเองถึงจุดหมายปลายทางสุดท้าย แล้วก็จะมียุทธศาสตร์ต่อไปเรื่อยๆ ตามศักยภาพของตน ผลงานของ Maslow ในระยะต่อมาได้อธิบายว่า ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตน ไม่อาจจะอธิบายได้อย่างสมบูรณ์เพียงพอเหมือนความต้องการขั้นอื่นๆ เพราะความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตนมีแนวโน้มว่าบุคคลจะมีศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความสำเร็จแห่งตนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

มาสโลว์ ได้เสนอลักษณะของคนที่มีความสำเร็จสูงสุดแห่งตนไว้ดังนี้คือมีความเป็นเลิศในการรับรู้ความจริง มีการยอมรับตนเอง ยอมรับผู้อื่น และยอมรับในธรรมชาติ มีความสมัครใจในการกระทำโดยไม่ต้องมีใครกระตุ้น มีความสนใจปัญหาอย่างแท้จริง มีความปรารถนาความเป็นส่วนตัวและมีการปลื้มใจมากขึ้น มีความเป็นตัวของตัวเองสูง และต่อต้านข้อจำกัดของปทัสถานทางวัฒนธรรม มีความซาบซึ้งและมีปฏิริยาโต้ตอบทางอารมณ์ มีประสบการณ์สูงสุดบ่อยๆ มีการยอมรับในเชื้อชาติเผ่าพันธุ์มนุษย์ มีการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มี

ค่านิยมและมีลักษณะเป็นประชาธิปไตยมาก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาก รวมทั้งมีความ
ระมัดระวังในระบบค่านิยม

ภาพที่ 2 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow



ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2540 : 136

ระดับความต้องการและการตอบสนองแสดงได้ตามตารางดังต่อไปนี้
 ตารางที่ 1 แสดงระดับความต้องการตอบสนอง ตามทฤษฎีของ Maslow

ระดับความต้องการ	รางวัลต่างๆ ไป	ปัจจัยตอบสนองในองค์กร
1. ความต้องการทางร่างกาย	อาหาร น้ำ อากาศ เพศ การพักผ่อนนอนหลับ	-การจ่ายเงิน -เงื่อนไขการทำงานที่พึงพอใจ -ที่รับประทานอาหาร
2. ความต้องการความปลอดภัย	ความคุ้มครองป้องกัน การดูแลสุขภาพ	-สภาพงานที่ปลอดภัย -ผลประโยชน์จากบริษัท -งานที่มั่นคง
3. ความต้องการทางสังคม	ความรัก การมีส่วนร่วม	-การรวมกลุ่มทำงาน -การนิเทศอย่างเป็นกันเอง -สมาคมอาชีพ
4. ความต้องการการยอมรับนับถือ	เกียรติยศ ชื่อเสียง สถานภาพ	-การยอมรับจากสังคม -ชนิดของงาน -สถานภาพในงาน
5. ความต้องการความสำเร็จ	ความก้าวหน้า การสร้างสรรค์ การพัฒนา	-งานที่ท้าทาย -โอกาสในการสร้างสรรค์ -สัมฤทธิ์ผลในงาน -ความก้าวหน้าในองค์กร

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช¹. 2540 : 138

Vroom² ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นผลจากบุคคลนั้นๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้เห็นแล้วพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจ สามารถ

¹ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, “ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา”, พิมพ์ครั้งที่ 2. (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540), หน้า 136-138.

² Vroom, V.H. **Work and Motivation**. (New York : John Wiley and Sons, Inc. 1964) p. 76-80, อ้างใน สมยศ นาวิการ, “การบริหารและพฤติกรรมองค์กร”, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ, 2540), หน้า 27-31.

ทดแทนความหมายของทัศนคติได้ ซึ่งบางที่เรียกว่าทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า Valence ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือที่คาดหวังเอาไว้ นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อยๆ

ตามแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจข้างต้นพอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการรับบริการเกี่ยวข้องกับภูมิหลังของผู้รับบริการ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรม ความพึงพอใจมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ดังนั้นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จึงต้องศึกษาถึงปัจจัยทั้งสองประการข้างต้น รวมทั้งต้องศึกษาถึงความพึงพอใจทั้งด้านบวกแสดงว่ามีความพึงพอใจ ด้านลบ แสดงว่าไม่มีความพึงพอใจ และด้านที่ไม่มีปฏิกิริยาใดๆ แสดงว่า ไม่มีความคิดเห็น

2.2 การบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525¹ ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการและผู้รู้ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ดังนี้

แมนมาส ซวลิต² ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมและความพยายามต่างๆ ที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านต่างๆ โดยเรียกค่าตอบแทนหรือให้เปล่า ตลอดจนความพยายามในการสร้างสำนักหรือความสนใจในสิ่งนั้นหรือกิจกรรมนั้นด้วย เพื่อให้บุคคลนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์

¹ ราชบัณฑิตยสถาน, “พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525”, พิมพ์ครั้งที่ 5.

(กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2538), หน้า 463.

² แมนมาส ซวลิต, “ปรัชญาและแนวทางในการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย”, การสัมมนาทางวิชาการเรื่องบทบาทของสำนักหอสมุดกลาง ต่อการบริการทางวิชาการ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529), หน้า 1.

สุธี นาทวรทัต¹ ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการไว้ว่า “...บริการมีลักษณะ 4 ประการคือ จับต้องไม่ได้ แยกแยกไม่ได้ มีความอ่อนกึ่งพันธที่ไม่อาจเก็บรักษาได้และมีความต้องการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และบริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ แต่สามารถชำระและสร้างความพอใจให้แก่ผู้ได้รับบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับการขายสินค้า หรือการขายบริการอื่น การให้บริการอาจจะใช้หรือไม่ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้และหากมีการใช้สินค้าเป็นส่วนประกอบก็ จะไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้ให้บริการ...

ประภาศรี อมรสิน² ได้กล่าวว่า บริการส่วนบุคคลเป็นบริการที่มุ่งตรงต่อผู้บริโภค เช่น การบริหารทางการเงิน บริการขนส่ง บริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยที่ดี บริการที่พักแรม บริการให้คำปรึกษา เป็นต้น

วันทนีย์ ภูมิภักทราคม และคณะ³ ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้พอสรุปได้ว่า บริการคือสินค้าที่ไม่มีตัวตน มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ มีการกำหนดราคาซื้อขายกันเป็นธุรกิจผลิตบริการ ได้แก่ บริการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าบริการ บริการติดต่อสื่อสาร การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ บริการของโรงแรม ภัตตาคาร บริการท่องเที่ยว บริการด้านการเงิน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมและความพยายามต่างๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ การบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นหน้าที่ของหน่วยงานในการให้บริการ โดยเฉพาะในการบริหารงาน

2.2.2 ลักษณะของงานบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์⁴ ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ให้บริการนั้น สามารถแยกกล่าวเป็นข้อๆ ได้ดังนี้ คือ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและมีการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าจะต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

¹ สุธี นาทวรทัต, “ตลาดบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการตลาด หน่วยที่ 9-15, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533), หน้า 835-836.

² ประภาศรี อมรสิน, “การตัดสินใจในด้านผลิตภัณฑ์”, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการตลาด, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533), หน้า 255.

³ วันทนีย์ ภูมิภักทราคม และคณะ, “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ”, (กรุงเทพมหานคร : วี.เจ. พรินติ้ง, 2537), หน้า 3.

⁴ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, “คุณภาพงานบริการ”, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทดวงกมล จำกัด, 2539) หน้า 6.

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีและเมื่อไหร่ก็ตามเวลาใด ก็ต้องตรงตามกำหนดนัด

กล่าวโดยสรุป งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและมีการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกที่ได้มาใช้บริการ

2.2.3 องค์ประกอบของงานบริการ

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์¹ ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี เลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพ
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่า เป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่อการบริการ (delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนามากล่าว ได้แก่

การบริการ ตามรูปศัพท์ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

¹ รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์, “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก), 2535.

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

วิโรจน์ สัตย์สัณห์สกุล¹ ได้ศึกษาการให้บริการประชาชน พบว่า มีหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย หากมีการให้บริการในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องจะทำให้ล่าช้าและควบคุมได้ยาก

2. การบริการที่เป็นทางการ (universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการและให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยไม่จะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์² ได้กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2. การตอบสนอง (response) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ และการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

¹ วิโรจน์ สัตย์สัณห์สกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538.

² รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์, เรื่องเดียวกัน. หน้า 14-15.

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการบริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ทางวิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (credibility)

8. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและการจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

พิทักษ์ ตรุษทิพย์¹ กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกตามลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ชูวงศ์ ฉายะบุตร² กล่าวว่า การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก หรือการให้บริการแบบ ครบวงจรของรัฐนั้นจะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกรวมๆ ว่า หลักการให้บริการแบบ ครบวงจร (package service) ดังนี้

¹ พิทักษ์ ตรุษทิพย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย, (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538.

² ชูวงศ์ ฉายะบุตร, “การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง”, เทศาภิบาล, (กรกฎาคม 2536) : หน้า 11-14.

1. ยึดการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย (people oriented) การให้บริการของรัฐต้องมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการ มากกว่าการให้บริการตามระเบียบแบบแผน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (acceleration) ปัญหาพื้นฐานของระบบข้าราชการอย่างหนึ่ง คือความล่าช้า ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งตามลักษณะงานและตัวข้าราชการเอง จึงต้องมีการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ ความรู้ ความสามารถ ความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน รวมทั้งให้มีการกระจายอำนาจให้มากขึ้น ปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการบริการให้สั้นที่สุด

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ (completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก รวมทั้งหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (keen) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยความกระตือรือร้น จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ (accountability) การให้บริการต้องมีความถูกต้องทั้งในแง่ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และในเชิงศีลธรรมด้วย รวมทั้งต้องสามารถตรวจสอบได้จากกลไกในระบบราชการเอง ตรวจสอบโดยประชาชนและตรวจสอบโดยความสำนึกรับผิดชอบทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม (gentle) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปอย่างง่ายขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของ ข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค (equality) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะยากจนหรือร่ำรวย รวมทั้งการให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ประชาชนบางส่วนยังมีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการมาติดต่อขอรับบริการ เช่น มีรายได้น้อย อยู่ในชุมชนแออัด รัฐต้องปรับวิธีการบริการให้

เหมาะสมกับบุคคลเหล่านี้ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ การลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมต่อความรู้ความสามารถของผู้รับบริการ

พิทักษ์ ตรุษทิม¹ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้ความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรก คือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการ

2.3.1 ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ² กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม ครอบครัวยุติ การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ยิ่งก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยให้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้

¹ พิทักษ์ ตรุษทิม, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538.

² จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ, หน่วยที่ 8-15. (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2542), หน้า 24-25.

ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับบริการจริงตามกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น กับสิ่งที่ตนคาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะว่าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงเวลาหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

ในขณะที่ Millet¹ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (satisfaction) หรือความสามารถในการที่พิจารณาว่าบริการที่ให้นั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ พิจารณาได้จากสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้คือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ² ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

¹ Millet, J. D. **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance.** (New York : McGraw-Hill Book Company, 1954), p. 197.

² จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ, หน่วยที่ 8-15, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2542), หน้า 25-26.

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการ จะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยมิติจริยธรรมของการบริการที่แท้จริง

2.3.3 หลักการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร¹ ได้ให้หลักในการพิจารณา การให้ประโยชน์และการบริการแก่บุคลากรขององค์การอย่างน้อย 6 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้ประโยชน์และบริการนั้น จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

3. หลักสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น จึงควรมีการสำรวจหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ จะสูญเปล่า

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จะจัดขึ้นนั้นจะต้องให้บุคลากรทุกคนขององค์การอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ องค์การจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่ง เพื่อดำเนินการดังกล่าว ดังนั้นองค์การจะต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายให้ด้วย และจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใดๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ไม่มากนัก

¹ กุลธน ธนาพงศธร, “ประโยชน์และบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, หน่วยที่ 8-15. (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533), หน้า 303-304.

ทั้งไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจแก่บุคลากรขององค์กรที่จะได้ประโยชน์และบริการนั้นๆ อีกด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์¹ ได้กล่าวถึงหลัก 3 ประการสำหรับผู้มีหน้าที่ต้อนรับ ดังนี้

1. การแสดงความสุภาพ จะทำให้ผู้มาติดต่อประทับใจในบริการของสำนักงาน
2. ความมีอัธยาศัยดี ผู้ต้อนรับควรจะเป็นผู้มีน้ำใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงาน การนำแขกเข้าพบผู้ที่ต้องการ เป็นต้น

3. มีความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีศิลปะในการพูด

อุทัยวรรณ อัครวุฒิ² มีความเห็นสอดคล้องกับความคิดเห็นของศิริวรรณ เสรีรัตน์ ว่า ลักษณะการต้อนรับที่ดีเป็นดังนี้

1. แสดงความเป็นมิตรต่อแขก ด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส มีศิลปะในการพูด
2. ให้ความสนใจผู้มาติดต่อด้วยความจริงใจให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ

3. มีความสามารถ มีไหวพริบในการสนทนา และมีวิธีการปฏิบัติต่อแขกอย่างแนบเนียน

ปรีชญา เวสารัชช³ กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วยการให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อยคือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป และให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

การให้การบริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่

¹ ศิริวรรณ เพชรศรีกุล และคณะ, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคจิตที่รับบริการต่อการส่งชื้อยาทางไปรษณีย์ ณ กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น”, (ขอนแก่น : โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น), 2540.

² อุทัยวรรณ อัครวุฒิ, “เทคนิคการปฏิบัติงานสำนักงาน สรบ 2008”, (กรุงเทพมหานคร : แมสพับลิชซิง, 2536), หน้า 12.

³ ปรีชญา เวสารัชช, “บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)”, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟิคฟอรัมเมท (ไทยแลนด์) จำกัด, 2540), หน้า 51.

จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปมากที่สุด

สุพัตรา สุภาพ¹ ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์กับผู้มาขอรับบริการหรือลูกค้าไว้ดังนี้ ลูกค้าถูกเสมอ สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่โต้เถียง ยอมรับผิดหรือขอโทษเมื่อทำผิดพลาด ควรจำชื่อลูกค้าให้ได้ บริการอย่างรวดเร็ว หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ ตั้งใจฟังเพราะจะได้รู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร และหาโอกาสที่เหมาะสมชี้แจง หรือไขข้อข้องใจ หากลูกค้าเข้าใจผิด

จากหลักการให้บริการที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมา สรุปได้ว่าเป็นหลักแห่งความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หลักความเสมอภาค หลักแห่งการสนองความต้องการ หลักความช่วยเหลือ หลักความจริงใจ และหลักความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้มารับบริการ นอกจากนี้แล้วผู้ที่ทำหน้าที่ต้อนรับหรือให้บริการจะต้องแสดงความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีศิลปะในการสนทนาด้วย

2.3.4 ปัจจัยคุณภาพการบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์² ได้กล่าวถึงทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการภายใน (internal service triangle) เพื่อเป็นแนวคิดสำหรับผู้บริหารได้ใช้อ้างอิง เพื่อจัดทำระบบการบริหารงานที่สอดคล้องกับทฤษฎีนี้ อันจะนำไปสู่การสร้างคามพึงพอใจให้แก่ลูกค้าภายใน คือพนักงาน ซึ่งเป็นหัวใจสู่การบริการที่เป็นเลิศต่อไป ผู้บริหารต้องให้พนักงาน คือลูกค้าภายในของตนอยู่ในวงกลมอันเป็นเป้าหมายของการจัดปัจจัย 3 ปัจจัย ที่จะส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าภายใน ซึ่งได้แก่

1. วัฒนธรรมองค์กร (culture) ที่ยกย่องและให้ความสำคัญแก่บุคลากรในองค์กรนั้น
2. การจัดองค์การ (organization) ที่เอื้ออำนวยต่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่

พนักงานของตน

3. ความเป็นผู้นำ (leadership) ซึ่งกระทำโดยบรรดาผู้บริหารทุกๆ ระดับในองค์กรนั้น ซึ่งในที่นี้เน้นเฉพาะความเป็นผู้นำมากกว่าการบังคับหรือการควบคุมงาน ทั้งนี้ ด้วยเหตุผลสำคัญข้อหนึ่งว่า “ทุกวันนี้องค์กรให้บริการต่อคุณภาพ” มักเป็นองค์กรที่มีพนักงานซึ่งขาดคุณภาพและขาดผู้นำที่ดี มีแต่ผู้บังคับบัญชา ผู้คุมกฎหรือผู้บริหารเท่านั้น

¹ สุพัตรา สุภาพ, “การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ”, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ จำกัด, 2540), หน้า 61.

² วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, “คุณภาพงานบริการ”, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ดวงกลม จำกัด, 2539), หน้า 112.

จากแนวคิดเชิงทฤษฎีในเรื่องนี้ ผู้บริหารสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ทั้งในด้านการสรรสร้างวัฒนธรรมองค์กร การจัดการใหม่หรือการวางตำแหน่งหรือจุดยืนของตนเองเสียใหม่ เช่น จากนักปกครองไปเป็นนักพัฒนาหรือจากผู้คุมไปเป็นนำ¹

1. ความเป็นผู้นำที่ดี มีดังนี้ คือหัวหน้างานทุกคนทุกระดับ บริการเก่งๆ มาก่อน ใส่ใจต่องานในทุกระดับ มีทีมงานที่ดี หัวหน้างานอยู่กับลูกน้องที่ส่วนหน้าและไม่มีเจ้านายอยู่เบื้องหลังมีแต่ผู้นำอยู่ส่วนหน้า

2. การจัดการที่เอื้อต่อบริการ ได้แก่ เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่มีหัวหน้าหลายระดับ ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจตัดสินใจมากที่สุด เปิดโอกาสให้แต่ละคนแสดงออกอย่างเต็มที่ อ่อนตัวและไม่ยึดเอากฎระเบียบมาเป็นสรณะ แต่เน้นการปรับเข้ากับลูกค้าเป็นที่ตั้ง

3. เจ้านายอยู่เบื้องหลัง ได้แก่ หัวหน้า ผู้จัดการที่อยู่ส่วนหลัง ไม่ได้สัมผัสกับหน่วยบริการเลย ไม่รู้สถานการณ์และปัญหาของลูกน้อง รู้แต่เรื่องกฎข้อบังคับและอะไรบางอย่างที่มักเรียกเอาเองว่านโยบาย เป็นผู้คุมกฎมากกว่าเป็นผู้นำทัพ และคนที่แสดงอำนาจและออกกฎระเบียบที่ทำให้ “ทหารในแนวหน้าต้องรบแพ้” เช่นต้องขออนุญาตเป็นหนังสือ เพื่อขอยืมปืนใหญ่แต่ละครั้ง

4. ผู้นำเป็นผู้อยู่ส่วนหน้ามีลักษณะดังนี้ คือ คนที่รู้ดียิ่งในการให้บริการ อยู่กับทหารส่วนหน้าตลอดเวลา มีสุขร่วมเสพย์ มีทุกข์ร่วมต้าน และเกาะติดสถานการณ์และนำข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าไปพิจารณาปรับปรุงบริการอยู่ตลอดเวลา

อาจกล่าวได้ว่าปัจจัยคุณภาพบริการ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและสนองตอบความต้องการได้ คุณภาพของงานบริการถือว่าเป็นส่วนช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้

2.3.5 การบริการที่ด้อยคุณภาพ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์² ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I) คือปัจจัย 3 ประการที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิผลและอ่อนคุณภาพของบริการ ว่ามีสาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่างๆ ในองค์กรนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงานดังนี้ คือ ความไร้เดียงสา ความละเลย และความจงใจกระทำ ซึ่งแต่ละข้อมีรายละเอียดดังนี้

¹ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, “คุณภาพงานบริการ”, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ดวงกลม จำกัด, 2539), หน้า 113.

² เรื่องเดียวกัน, หน้า 56-57.

1. ความไร้เดียงสา (innocence) หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่าขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน หรือทำผิดไปเพราะไม่รู้

2. ความละเลย (ignorance) หรือความมั่งง่ายของตัวบริการนั่นเอง หมายความว่า รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายในตัวทำให้เขาทำไปทั้งๆ ที่รู้ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริงๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า negligence ก็ได้

3. ความจงใจกระทำ (intention) อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น malicious act คือกระทำไปโดยความรู้ความเข้าใจ แต่มีเจตนาภยันตรายบางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคนบางกลุ่มที่สั่งสมเอาความแค้นเก็บเอาไว้มากๆ ในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไป

2.4 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ปฏิบัติภารกิจด้านการผลิตบัณฑิต งานวิจัย งานบริการวิชาการแก่ชุมชน และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ด้วยการถือหลัก “ผลิตบัณฑิตเพื่ออุทิศตน ร่วมพัฒนาคน พัฒนาชาติด้วยศาสตร์ทางพระพุทธศาสนา” เพื่อสนองตอบต่อวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัย คณะสงฆ์ และรัฐบาลมาเป็นเวลามากกว่า 5 ทศวรรษ¹ โดยมีวิวัฒนาการ ตามลำดับดังนี้

2.4.1 ยุคพระราชพิธีฐาน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่ รัชกาลที่ 5 แห่งพระบรมจักรีวงศ์ ทรงสถาปนาสถาบันการศึกษาชั้นสูงขึ้น เมื่อ พ.ศ. 2430 โดยให้ย้ายการสอนพระปริยัติธรรมหน้าวัดพระศรีรัตนศาสดาราม ไปตั้งที่วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ และโปรดให้เรียกว่า “มหาธาตุวิทยาลัย” เพื่อเป็นสถานศึกษาของคณะสงฆ์มหานิกาย ใน พ.ศ. 2432 โดยมีสมเด็จพระวันรัต (ทิต อุทยมหาเถร) เป็นนายกมหาธาตุวิทยาลัยรูปแรก ได้เปิดทำการสอนอย่างเป็นทางการครั้งแรกเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2432 ต่อมา พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้โปรดให้คิดแบบสร้างถาวรวัตถุเรียกว่า “สังฆิกเสนาสน์ราชวิทยาลัย” ขึ้นในวัดมหาธาตุ เพื่อใช้เป็นที่บำเพ็ญพระราชกุศลอุทิศแด่สมเด็จพระบรมโอรสาธิราช เจ้าฟ้ามหาวชิรุณหิศ สยามมกุฎราชกุมาร และทรงพระประสงค์อุทิศถาวรวัตถุนี้ ให้เป็นสังฆิกเสนาสน์ สำหรับมหาธาตุวิทยาลัย โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จพระราชดำเนินไปทรงวางศิลาฤกษ์เมื่อวันที่ 13 กันยายน พ.ศ. 2439 และทรงพระราชทานนาม

¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, “ประวัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2545), หน้า 2-3.

มหาธาตุวิทยาลัยใหม่ว่า “มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” โดยมีพระราชประสงค์ให้ใช้เป็นสถานศึกษาพระไตรปิฎกและวิชาการชั้นสูงสำหรับพระภิกษุสามเณรและคฤหัสถ์

แต่เป็นที่น่าเสียดายว่าการก่อสร้างอาคารสังฆิกเสนาสน์ราชวิทยาลัยยังไม่ทันแล้วเสร็จ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ก็มาเสด็จสวรรคต เมื่อวันที่ 23 ตุลาคม พ.ศ. 2453 พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล พระอัฐมรามาธิบดินทร รัชกาลที่ 6 จึงโปรดให้ดำเนินการก่อสร้างอาคารสังฆิกเสนาสน์ราชวิทยาลัยต่อจนแล้วเสร็จ และเมื่อวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2459 จึงโปรดให้เป็นที่ตั้ง “หอพระสมุทวชิรญาณสำหรับพระนคร” อาคารสังฆิกเสนาสน์ราชวิทยาลัย จึงถูกเรียกในชื่อใหม่ว่า “อาคารถาวรวัตถุ” ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา

2.4.2 พระพิมลธรรม (ช้อย ฐานทตฺตเถร) สมองพระราชปณิธาน

ในปี พ.ศ. 2489 พระพิมลธรรม (ช้อย ฐานทตฺตเถร) อธิบดีสงฆ์วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ รูปที่ 15 มีความประสงค์จะปรับปรุงการศึกษา ภายในสถาบันการศึกษาที่เป็นอยู่ในขณะนั้นให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น จึงมอบหมายให้พระมหาบุญเลิศ ทตฺตสุทฺธิ ป.ธ. 8 (ปัจจุบันดำรงสมณศักดิ์ที่ พระธรรมมหาวิราษนี) อาจารย์แห่งมหาธาตุวิทยาลัย และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาธาตุวิทยาลัย ซึ่งกำลังปรับปรุงกิจการห้องสมุดของมหาธาตุวิทยาลัย ได้ช่วยรวบรวมความเป็นมาด้านการจัดการศึกษาของมหาธาตุวิทยาลัยทั้งปวง เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานทางเอกสารของมหาธาตุวิทยาลัยสืบไป

เมื่อพระมหาบุญเลิศ ทตฺตสุทฺธิ ได้ติดต่อกับนายชนิด อยู่โพธิ์ หัวหน้าแผนกวรรณคดี ได้ให้ความอนุเคราะห์ด้วยดี และได้ขอความอนุเคราะห์จากนายยิ้ม บัณฑิตยกุล หัวหน้ากองจดหมายเหตุ กรมศิลปากร ช่วยอำนวยความสะดวกอีกต่อหนึ่ง และได้พบเอกสารสำคัญที่เกี่ยวกับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เอกสารที่พบคือ ลายพระหัตถ์ ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีไปถึงหม่อมเจ้าประภากร ลงวันที่ 23 กันยายน ร.ศ. 115

เมื่อพระมหาบุญเลิศ ทตฺตสุทฺธิ ได้พบลายพระหัตถ์นี้แล้ว ได้นำสำเนาลายพระหัตถ์ไปถวายพระพิมลธรรม (ช้อย ฐานทตฺตเถร) ซึ่งพระพิมลธรรมได้นำเรื่องนี้ไปปรึกษาหารือกับพระเถรานุเถระในวัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ และต่างวัด โดยทุกรูปเห็นพ้องต้องกันว่า สมควรที่จะได้จัดการศึกษาของพระสงฆ์ให้เป็นไปตามพระราชปณิธานที่ล้นเกล้ารัชกาลที่ 5 ได้ทรงพระราชทานไว้ (ความนี้ปรากฏในส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ชื่อเรื่อง “พัฒนาการของมหาวิทยาลัยสงฆ์ในประเทศไทย” ของ นายมนัส เกิดปรำงค์, พ.ศ. 2527) จนกระทั่งที่สุดพระพิมลธรรม จึงได้มีหนังสือนิมนต์พระเถระทั้งจากวัดมหาธาตุ และวัดอื่นๆ จำนวน 57 รูป และฆราวาสอีกจำนวนหนึ่งมาประชุมกัน ณ หอปริยัติ วัดมหาธาตุฯ ในวันที่ 23 ธันวาคม 2489 เวลา 17.00 น. โดยถือเป็นการประชุมที่ด่วนมาก และลับเฉพาะจะ

สังเกตเห็นได้ชัดก็คือหนังสือนัดประชุม ออกเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม เพื่อนิมนต์เข้าประชุมวันที่ 23 ธันวาคม เป็นการออกหนังสือล่วงหน้าเพียงหนึ่งวันเท่านั้น

ผู้ที่ได้รับอาราธนาหรือเชิญเข้าประชุมครั้งนี้ ประกอบด้วยทั้งฝ่ายบรรพชิต 7 รูป และฆราวาส 4 คน ซึ่งทุกท่านจะได้รับเอกสารบันทึกโครงการปรับปรุงมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หรือมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จัดทำโดยหลวงวิจิตรวาทการ ซึ่งหลวงวิจิตรวาทการให้ถือว่าบันทึกนี้เป็นความลับ และอ่านได้เฉพาะผู้ที่ได้รับเชิญมาประชุมเท่านั้น

2.4.3 ยุคริเริ่มการจัดการศึกษา

เพื่อสืบสานพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ด้านการพัฒนาบุคลากรของประเทศให้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน มีความสามารถในการรักษา และเผยแผ่พระพุทธศาสนาให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น พระพิมลธรรม (ช้อย ฐานตตเถร) อธิบดีสงฆ์วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ ในสมัยนั้นจึงได้จัดประชุมพระเถรานุเถระฝ่ายมหานิกาย จำนวน 57 รูป เมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2490 และประกาศให้มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดำเนินการจัดการศึกษาพระไตรปิฎกและวิชาชั้นสูง ในระดับมหาวิทยาลัยเปิดสอนระดับปริญญาตรี คณะพุทธศาสตร์เป็นคณะแรก เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2490 และมีพัฒนาการตามลำดับ ดังนี้

พ.ศ. 2500 ปรับเปลี่ยนระบบการวัดผลมาเป็นระบบหน่วยกิต โดยกำหนดให้ نسبتต้องศึกษา อย่างน้อย 126 หน่วยกิต และปฏิบัติศาสนกิจ 1 ปีก่อนรับปริญญาบัตร

พ.ศ. 2505 เปิดสอนคณะครุศาสตร์

พ.ศ. 2506 เปิดสอนหลักสูตรแผนกอบรมครูศาสนศึกษา ระดับประกาศนียบัตรและเปิดสอนคณะเอเชียอาคเนย์และเปลี่ยนเป็นคณะมานุษยสังเคราะห์ศาสตร์เมื่อ พ.ศ. 2516

พ.ศ. 2512 ปรับหลักสูตรแผนกอบรมครูศาสนศึกษาเป็นวิทยาลัยครูศาสนศึกษาและปรับเปลี่ยนหน่วยกิตเป็น 200 หน่วยกิต

การจัดการเรียนการสอนช่วง 2 ทศวรรษแรก ยังไม่ได้รับการสนับสนุนจากคณะสงฆ์ และรัฐเท่าที่ควร ทำให้ประสบปัญหาด้านสถานที่ของมหาวิทยาลัย และงบประมาณเป็นอย่างมาก แต่ก็สามารถจัดการศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง

2.4.4 ยุคปรับปรุงและขยายการศึกษา

พ.ศ. 2512 คณะสงฆ์โดยมหาเถรสมาคม ได้ออกคำสั่งมหาเถรสมาคม เรื่อง “การศึกษาของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2512” และเรื่อง “การศึกษาของสงฆ์ พ.ศ. 2512” คำสั่งทั้ง 2 ฉบับนี้ ส่งผลให้มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีสถานะเป็นสถาบันการศึกษาของคณะสงฆ์ไทย โดยสมบูรณ์

พ.ศ. 2521 เริ่มขยายการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาไปยังส่วนภูมิภาค โดยเริ่มตั้งวิทยาเขตแห่งแรกที่จังหวัดหนองคาย และได้ขยายไปยังจังหวัดอื่นๆ ที่มีความพร้อมด้านบุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีวิทยาเขตในกำกับดูแล ทั่วประเทศ 10 แห่ง วิทยาลัยสงฆ์ 4 แห่ง ห้องเรียน 13 แห่ง และสถาบันสมทบ 3 แห่ง¹ คือ

1. วิทยาเขตหนองคาย ตั้งอยู่ที่วัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จัดตั้งเมื่อวันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2521

2. วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ตั้งอยู่ที่วัดแจ้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จัดตั้งเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2528

3. วิทยาเขตเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่วัดสวนดอก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จัดตั้งเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2527

4. วิทยาเขตขอนแก่น ตั้งอยู่ที่วัดธาตุเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จัดตั้งเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2529

5. วิทยาเขตนครราชสีมา ตั้งอยู่ที่บ้านหัวถนน ตำบลหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2529

6. วิทยาเขตอุบลราชธานี ตั้งอยู่ที่วัดมหาพนาราม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จัดตั้งเมื่อ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2530

7. วิทยาเขตแพร่ ตั้งอยู่ที่วัดพระบาทมิ่งเมือง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ จัดตั้งเมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ.2530

8. วิทยาเขตสุรินทร์ ตั้งอยู่ที่วัดศาลาลอย อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จัดตั้งเมื่อวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2530

9. วิทยาเขตพะเยา ตั้งอยู่ที่วัดศรีโคมคำ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จัดตั้งเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2534

10. วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส ตั้งอยู่ที่วัดมหาสวัสดิ์นาคพุฒาราม อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จัดตั้งเมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2535

เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่พระภิกษุสามเณรเพิ่มมากขึ้น มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้ประกาศจัดตั้งวิทยาลัยสงฆ์ 4 แห่ง ได้แก่

1. วิทยาลัยสงฆ์นครพนม ตั้งอยู่ที่วัดพระธาตุพนม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จัดตั้งเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2541

¹สำนักงานอธิการบดี, “คู่มือระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย”, คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : กองวิชาการ สำนักงานอธิการบดี, 2547), หน้า 4-14.

2. วิทยาลัยสงฆ์เลย ตั้งอยู่ที่วัดศรีวิชัยวนาราม อำเภอเมือง จังหวัดเลย จัดตั้งเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2539 ยกฐานะเป็นวิทยาลัยสงฆ์ เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2541

3. วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ตั้งอยู่ที่วัดพระธาตุหริภุญชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2540

4. วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ตั้งอยู่ที่วัดนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จัดตั้งเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2541

นอกจากนี้ ยังได้จัดห้องเรียนสังกัดคณะพุทธศาสตร์ทั้งของส่วนกลางและวิทยาเขตเพิ่มขึ้นอีก 13 แห่ง พร้อมด้วยสถาบันสมทบอีก 3 แห่ง ได้แก่

1. ห้องเรียนจังหวัดพิษณุโลก ตั้งอยู่ที่วัดพระศรีรัตนมหาธาตุ วรมหาวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

2. ห้องเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ที่วัดบูรพาภิราม อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด (วิทยาเขตขอนแก่น)

3. ห้องเรียนจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งอยู่ที่วัดพระพุทธรบาทเขากระโดง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ (วิทยาเขตสุรินทร์)

4. ห้องเรียนจังหวัดสิงห์บุรี ตั้งอยู่ที่วัดพิบูลทอง อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี

5. ห้องเรียนจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งอยู่ที่วัดไพโรสณฑ์ศักคาราม อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

6. ห้องเรียนจังหวัดลำปาง ตั้งอยู่ที่วัดบุญวาทย์วิหาร อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง (วิทยาเขตแพร่)

7. ห้องเรียนจังหวัดน่าน ตั้งอยู่ที่วัดพระธาตุแช่แห้ง กิ่งอำเภอภูเวียง จังหวัดน่าน (วิทยาเขตพะเยา)

8. ห้องเรียนจังหวัดปัตตานี ตั้งอยู่ที่โรงเหล้าสาย ข (ทางเข้าวัดหลักเมือง) อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี (วิทยาเขตนครศรีธรรมราช)

9. ห้องเรียนจังหวัดศรีสะเกษ ตั้งอยู่ที่วัดสระกำแพงใหญ่ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ (วิทยาเขตอุบลราชธานี)

10. ห้องเรียนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่ที่วัดพัฒนาราม อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี (วิทยาเขตนครศรีธรรมราช)

11. ห้องเรียนจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งอยู่ที่วัดโสธรวราราม วรวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา (คณะพุทธศาสตร์)

12. ห้องเรียนจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งอยู่ที่วัดไชยชุมพลชนะสงคราม อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี (คณะพุทธศาสตร์)

13. ห้องเรียนจังหวัดเชียงราย ตั้งอยู่ที่วัดพระแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย (วิทยาเขตพะเยา)

14. วิทยาลัยพระพุทธศาสนาตองกุก ซอนบอบ สาธารณรัฐเกาหลี

15. มหาวิทยาลัยวิทยาลัย วัดถาวราราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

16. มหาวิทยาลัยสงฆ์จีน จู ประเทศสาธารณประชาชนจีน (ไต้หวัน)

พ.ศ. 2526 มหาวิทยาลัยได้ปรับปรุงโครงสร้างหลักสูตรระดับปริญญาตรีใหม่ โดยลดจำนวนหน่วยกิตจาก 200 หน่วยกิต ให้เหลือเพียง 150 หน่วยกิต และปรับปรุงระบบการบริหารวิชาการใหม่โดยแบ่งออกเป็น 4 คณะ คือ คณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์

2.4.5 ยุครับรองปริญญาบัตรและสถานะของมหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2527 รัฐบาลโดยการนำของ ฯพณฯ พลเอก เปรม ติณสูลานนท์ ได้ดำเนินการเสนอร่างพระราชบัญญัติกำหนดวิทยฐานะ ผู้สำเร็จวิชาการพระพุทธศาสนา โดยรัฐสภาได้ให้ความเห็นชอบ และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้ทรงลงพระปรมาภิไธย แล้วประกาศใช้เป็นกฎหมายตั้งแต่วันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2527 เป็นต้นมา มีผลทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีศักดิ์และสิทธิแห่งปริญญาตรี เช่นเดียวกับผู้สำเร็จการศึกษาในระดับเดียวกันจากสถาบันการศึกษาอื่นๆ ที่รัฐให้การรับรอง

พ.ศ. 2534 มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งศูนย์การศึกษาที่วัดศรีสุदारาม แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันใช้เป็นสถานที่ศึกษาของนิสิตปีที่ 1-4 ของคณะครุศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์

พ.ศ. 2535 คณะกรรมการการศึกษาสงฆ์ ซึ่งมีสมเด็จพระสังฆราชทรงเป็นประธานได้ออกระเบียบคณะกรรมการการศึกษาของสงฆ์ ว่าด้วยการจัดการศึกษา มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2535 โดยมหาวิทยาลัยสามารถจัดการศึกษาและการบริหารให้เป็นไปตามระบบสากล แม้มหาวิทยาลัยจะมี พ.ร.บ.กำหนดวิทยฐานะของผู้สำเร็จวิชาการพระพุทธศาสนา พ.ศ.2527 แล้วก็ตาม แต่ยังไม่มีการรับรองสถานภาพความเป็นนิติบุคคลของมหาวิทยาลัยเหมือนมหาวิทยาลัยทั่วไป จึงทำให้ไม่สามารถขยายการจัดการศึกษาในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ตามวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัยได้

ดังนั้น จึงมีความพยายามในการผลักดันให้มีการดำเนินการตรากฎหมายหรือพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเป็นการเฉพาะ โดยใช้เวลาในการดำเนินการเป็นเวลานานถึง 50 ปีจนกระทั่ง พ.ศ. 2540 รัฐบาล โดยการนำของ ฯพณฯ พลเอก ชวลิต ยงใจยุทธ ได้เสนอให้รัฐสภาตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่ภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ได้ทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 21 กันยายน พ.ศ. 2540

ส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีพระราชบัญญัติรับรองสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ ในกำกับของรัฐบาล เป็นนิติบุคคลที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ เน้นการจัดการศึกษาวิชาการด้านพระพุทธศาสนา ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ซึ่งมีชื่อปรากฏตามกฎหมายว่า “มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย”

ปณิธาน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยแห่งคณะสงฆ์ไทยที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงสถาปนาขึ้นเพื่อเป็นสถาบันการศึกษาพระไตรปิฎกและวิชาชั้นสูงสำหรับพระภิกษุสามเณรและคฤหัสถ์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีจุดมุ่งหมาย 2 ประการ¹ คือ

ประการที่หนึ่ง เพื่อเป็นการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากร นิสิตและนักศึกษาให้มีการศึกษาค้นคว้าวิจัยและแสวงหาความรู้เกี่ยวกับวิชาการทางพระพุทธศาสนาและประยุกต์เข้ากับศาสตร์ต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยและพระพุทธศาสนา

ประการที่สอง เพื่อการบริการความรู้เกี่ยวกับวิชาการทางพระพุทธศาสนาทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากร สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน

พันธกิจ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นสถาบันทางวิชาการ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา วิจัย ส่งเสริมและให้บริการวิชาการทางพระพุทธศาสนาแก่ภิกษุสามเณรและคฤหัสถ์ รวมทั้งการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จึงกำหนดพันธกิจดังต่อไปนี้

1. ด้านการผลิตบัณฑิต

มหาวิทยาลัยยึดถือหลักการให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้ของนิสิต เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการด้านพระพุทธศาสนา สามารถประยุกต์เข้ากับศาสตร์สาขาต่างๆ มีปฏิปทาน่าเลื่อมใส ใฝ่รู้ใฝ่คิด มีความเป็นผู้นำด้านจิตใจและปัญญา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของโลกมีศรัทธาอุทิศตนเพื่อพระพุทธศาสนา มีคุณธรรมจริยธรรมและรู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม

¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, “17 ปี มจร. มม.”, (นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, 2547), หน้า 7-8.

2. ด้านการวิจัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในฐานะที่เป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นทางด้านพระพุทธศาสนา ดำเนินการวิจัยและพัฒนางานวิชาการ เพื่อสร้างองค์ความรู้ควบคู่ไปกับการบวนการเรียนการสอน เน้นการพัฒนาองค์ความรู้ในพระไตรปิฎก และพัฒนาการความรู้ทางพระพุทธศาสนา โดยวิธีการสรรหาวิทยากร แล้วนำองค์ความรู้ที่ค้นพบมาประยุกต์ใช้แก้ปัญหาศีลธรรม จริยธรรมของสังคม รวมทั้งพัฒนาคุณภาพทางวิชาการด้านพระพุทธศาสนา

3. ด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการวิชาการแก่สังคม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มุ่งส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการวิชาการแก่สังคม ตามปณิธานการจัดตั้งมหาวิทยาลัย ด้วยการปรับปรุงกิจกรรมต่างๆ ให้ประสานสอดคล้อง สามารถเอื้อต่อการส่งเสริมสนับสนุนกิจการของคณะสงฆ์ สร้างความรู้ความเข้าใจในหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา สร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรมแก่ประชาชน จัดประชุม สัมมนา และฝึกอบรม เพื่อพัฒนาพระสงฆ์และบุคลากรทางศาสนาให้มีศักยภาพในการธำรงรักษา เผยแผ่หลักคำสอน และเป็นแกนหลักในการพัฒนาจิตใจได้ในวงกว้าง

4. ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มุ่งเสริมสร้างและพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ให้เอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้า เพื่อสร้างจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นไทย และสนับสนุนให้มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาเป็นรากฐานของการพัฒนาอย่างมีคุณภาพ

2.5 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2513 อันเป็นปีที่มีการจัดตั้งวิทยาลัยสงฆ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่จังหวัดหนองคายเป็นต้นมา สมเด็จพระธีรญาณมุนี (ธีร์ ปุณณกเถร) เจ้าคณะใหญ่หนตะวันออกเฉียง เจ้าอาวาสวัดจักรวรรดิราชาวาส ได้ปรารภว่า “ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้น จังหวัดนครราชสีมา มีความเหมาะสมต่อการจัดตั้งวิทยาลัยสงฆ์มากที่สุด เพราะเป็นเมืองเอกเป็นศูนย์กลางทางการศึกษามาแต่เดิม” จากคำปรารภและแนวคิดของเจ้าพระคุณสมเด็จพระธีรญาณมุนี เจ้าคณะใหญ่หนตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดนครราชสีมา ได้ตั้งคณะกรรมการจัดตั้งวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา โดยมีพระศรีกิตติโสภณ (เกียรติ สุกิตติ) ปัจจุบันดำรงสมณศักดิ์เป็นพระราชธรรมมุนี เป็นประธานได้ประชุมปรึกษาหารือและเตรียมงานด้านต่างๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 เป็นต้นมา และที่ประชุมมีมติให้คณะสงฆ์ภาค 11 เป็นผู้ดำเนินงาน

ต่อมาปี พ.ศ.2529 พระเถระผู้ทรงคุณวุฒิ พร้อมพระสังฆาธิการในจังหวัดนครราชสีมา และคณะสงฆ์ภาค 11 โดยมีพระพรหมคุณาภรณ์ (พุ่ม กิตฺติสารเถร) เจ้าคณะภาค 11

เจ้าอาวาสวัดนารายณ์มหาราชวรวิหาร (ขณะดำรงสมณศักดิ์ที่ พระธรรมวิสุทธิทศาจารย์) และพระธรรมวรนายก (โอภาส นිරุตฺติเมธี) เจ้าคณะจังหวัดนครราชสีมา (ขณะดำรงสมณศักดิ์ที่ พระสิทธราชสมาจารมุนี) เป็นต้น ได้ประชุมและมีมติเป็นเอกฉันท์ให้จัดตั้งวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ขึ้น เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2529 เพื่อเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสำหรับพระภิกษุสามเณรและเพื่อให้จัดการศึกษาให้มีความสมบูรณ์แห่งวิทยาฐานะตามกฎหมาย

พระพรหมคุณาภรณ์ (พุ่ม กิตฺติสารเถร) ประธานวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา และเจ้าคณะภาค 11 จึงได้ทำหนังสือ ลงวันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ. 2529 ไปยังสภามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อขออนุมัติรับวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา เป็นวิทยาเขตของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และทางมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้นำเรื่องนี้เข้าสู่ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 5/2529 และมีมติอนุมัติให้วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา เป็นวิทยาเขตนครราชสีมา มาตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2529 เป็นต้นมา และสภามหาวิทยาลัยอนุมัติให้จัดตั้งวิทยาเขตโดยใช้ชื่อว่า “มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ วิทยาเขตนครราชสีมา” อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ พ.ศ. 2530 เป็นต้นไป โดยมีพระธรรมวิสุทธิทศาจารย์ (พุ่ม กิตฺติสารเถร) เป็นประธานสภาวิทยาเขตนครราชสีมา และมีพระราชสีมาภรณ์ (โอภาส นිරุตฺติเมธี) เป็นรองอธิการบดี วิทยาเขตนครราชสีมา

ปัจจุบันมี พระธรรมวรนายก (โอภาส นिरุตฺติเมธี) เป็นประธานสภาวิทยาเขตนครราชสีมา พระศรีธรรมมาภรณ์ (ดำรง ฐิติฐธมฺโม) เป็นรองอธิการบดี วิทยาเขตนครราชสีมา และมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ได้เปิดดำเนินการศึกษาเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2530 พร้อมกับประกอบพิธีเปิดป้ายมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยเปิดสอนคณะพุทธศาสตร์เป็นครั้งแรก และต่อมาวิทยาเขตนครราชสีมาได้ดำเนินการขอเปิดการศึกษา ในคณะมนุษยศาสตร์ เมื่อปี พ.ศ. 2533 คณะครุศาสตร์ เมื่อปี พ.ศ. 2534 และคณะสังคมศาสตร์ เมื่อปี พ.ศ. 2537 รวมเป็น 4 คณะ ซึ่งเป็นวิทยาเขตแรกของประเทศที่ได้ทำการเปิดการเรียนการสอนครบทุกคณะ เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยส่วนกลาง ในปี พ.ศ. 2540 ได้เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ซึ่งปัจจุบันนี้เปิดดำเนินการศึกษาไปแล้ว 7 รุ่น และในปี พ.ศ. 2547 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ได้ดำเนินการเปิดศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรการบริหารกิจการคณะสงฆ์¹

¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, “17 ปี มจร. นม.”, (นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, 2547), หน้า 2-3.

แผนการจัดการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา มีนโยบายและมาตรการในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วิทยาลัยสงฆ์ได้ตั้งไว้ ดังนี้

นโยบาย

1. ผลิตบัณฑิตทุกระดับให้มีคุณภาพที่พึงประสงค์ คือให้มีความรู้เกี่ยวกับวิชาการทางด้านพระพุทธศาสนา และสามารถประยุกต์เข้ากับศาสตร์แขนงต่างๆ มีปฏิปทาน่าเลื่อมใส ใฝ่รู้ใฝ่คิด เป็นผู้นำด้านจิตใจและปัญญา มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีศรัทธาอุทิศตนเพื่อพระพุทธศาสนา รู้จักเสียสละส่วนรวม รู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงทางสังคม มีโลกทัศน์กว้างไกล มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองให้เพียบพร้อมด้วยคุณธรรม และจริยธรรม

2. ปรับปรุงแนวทางการใช้ทรัพยากรและระบบควบคุมคุณภาพ เพื่อผลิตบัณฑิตทุกระดับให้มีประสิทธิภาพทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ

3. ขยายการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

มาตรการ

1. พัฒนาระบบการเรียนการสอน เพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยเน้นด้านพระพุทธศาสนาเป็นหลัก

2. ปรับปรุงวิธีการเรียนการสอน ให้มีลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือการเรียนรู้ภายใต้คำแนะนำมากขึ้น

3. พัฒนาระบบการเรียนการสอนที่ใช้สื่อทัศนูปกรณ์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น

4. จัดให้มีคณะกรรมการพิจารณาข้อสอบแต่ละรายวิชา

5. ดำเนินการจัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรเทียบอนุปริญญา

6. ดำเนินการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยให้นิสิตมีประสบการณ์ในการ

ช่วยสอน ทำวิจัยและบริการวิชาการแก่สังคม

การดำเนินการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมาได้จัดการเรียนการสอนหลายระดับ ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ต่ำกว่าปริญญาตรี รวมทั้งการศึกษาพิเศษ ดังต่อไปนี้

1. ระดับปริญญาตรี

2. ระดับมัธยมศึกษา

3. ระดับการศึกษาพิเศษ

¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, “ธรรมบรูชา “45”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2545), หน้า 30-35.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ได้จัดการศึกษา ระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ พ.ศ. 2530 โดยเปิดการศึกษาคณะพุทธศาสตร์เป็นคณะแรก คณะมนุษยศาสตร์ พ.ศ. 2533 คณะครุศาสตร์ พ.ศ. 2534 และคณะสังคมศาสตร์ พ.ศ. 1536 โดยใช้หลักสูตรการศึกษา 2536 โดยแบ่งการจัดการศึกษาเป็น 4 คณะ มี 5 สาขาวิชา คือ

1. คณะพุทธศาสตร์ เปิดสอนในสาขาวิชา พระพุทธศาสนา
2. คณะมนุษยศาสตร์ เปิดสอนในสาขาวิชา ภาษาอังกฤษ
3. คณะครุศาสตร์ เปิดสอนในสาขาวิชาหลักสูตรและวิธีการสอนสังคมศึกษา และการสอนภาษาไทย
4. คณะสังคมศาสตร์ เปิดสอนในสาขาวิชา รัฐศาสตร์

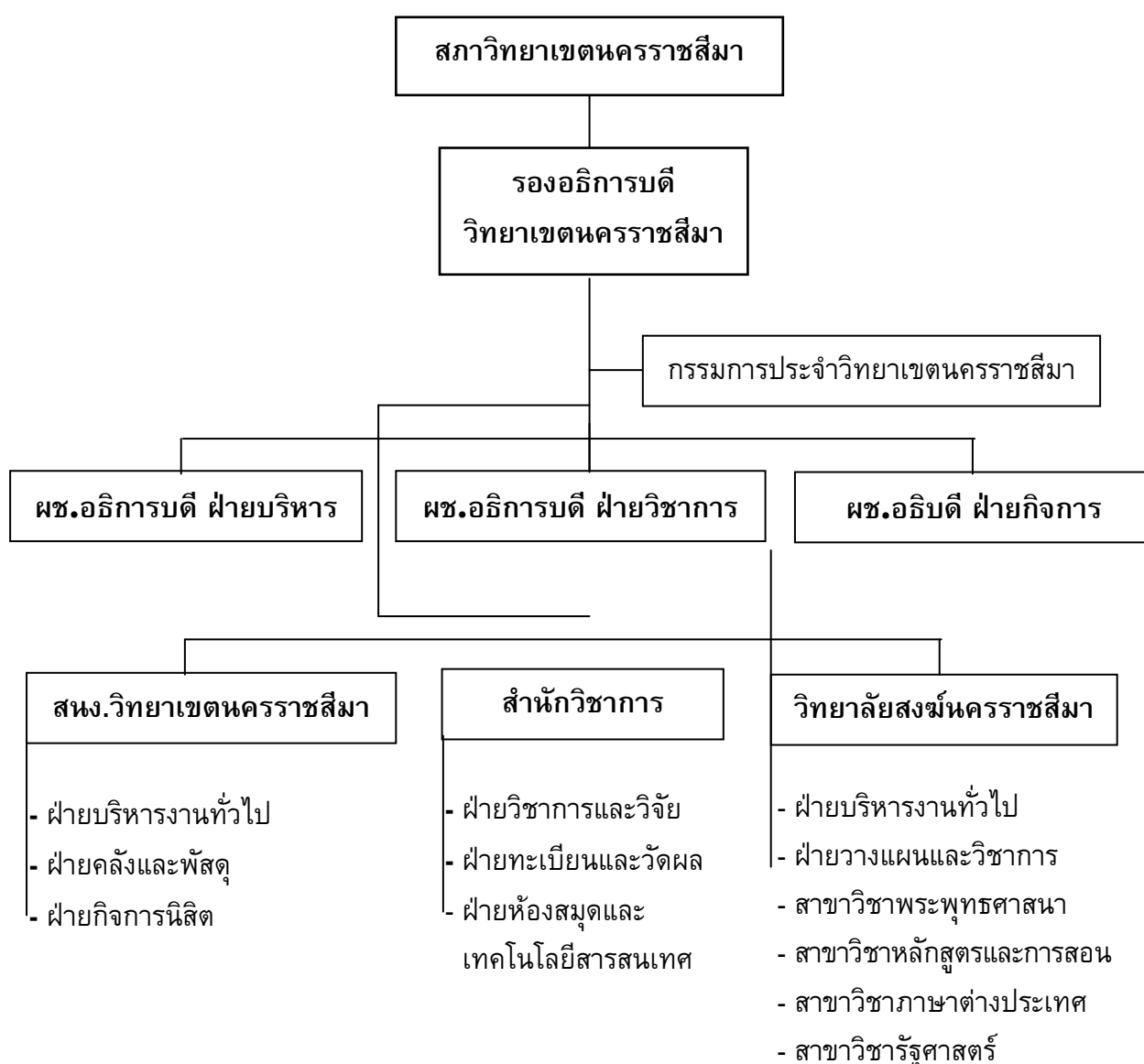
2.6 โครงสร้างการบริหารงาน วิทยาเขตนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตั้งอยู่ที่บ้านหัวถนน ตำบลหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลา 18 ปี มีพัฒนาการโดยลำดับ มีภารกิจหลักในฐานะสถาบันอุดมศึกษา คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งการส่งเสริมพระพุทธศาสนา มุ่งพัฒนาให้สอดคล้องกับปณิธานและทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย และแผนพัฒนาประเทศภายใต้ศักยภาพความพร้อมด้านงบประมาณ อาคารสถานที่และปัจจัยที่เกี่ยวข้องมีโครงสร้างและการดำเนินงาน ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2540 ในมาตรา 30 กำหนดไว้ในวิทยาเขตหนึ่งให้มีสำนักงานวิทยาเขตโดยมีรองอธิการบดี ซึ่งเป็นพระภิกษุรูปหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบการบริหารงานของวิทยาเขตตามที่อธิการบดีมอบหมาย ในกรณีที่รองอธิการบดีไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ให้ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการศูนย์ หรือผู้อำนวยการวิทยาลัย ซึ่งได้รับมอบหมายจากรองอธิการบดีเป็นผู้รักษาการแทน ถ้ารองอธิการบดีมิได้มอบหมายให้ ผู้ช่วยอธิการบดี ซึ่งเป็นพระภิกษุ คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการศูนย์ หรือผู้อำนวยการวิทยาลัย ที่มีอาวุโสสูงสุดเป็นผู้รักษาการแทน และในวิทยาเขตอาจให้มีผู้ช่วยอธิการบดีเป็นคฤหัสถ์คนหนึ่งเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามอธิการบดีมอบหมาย

วิทยาเขตนครราชสีมาได้ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างและระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติและระเบียบของมหาวิทยาลัย โดยมีองค์กรหลักทำหน้าที่กำกับดูแลดำเนินนโยบายและการบริหารงานของวิทยาเขต กล่าวคือ มีสภาวิทยาเขตเป็นองค์กรสูงสุด ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านนโยบายและให้ความอุปถัมภ์ คณะกรรมการประจำวิทยาเขตทำหน้าที่กำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ สภาวิชาการทำหน้าที่กลั่นกรองงานด้านวิชาการ คณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคล

ทำหน้าที่กลั่นกรองงานด้านบุคลากร เพื่อให้การบริหารงานของวิทยาเขตนครราชสีมาดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของวิทยาเขตนครราชสีมา โดยความเห็นชอบของสภาวิทยาเขต¹

โครงสร้างการบริหารงาน ของวิทยาเขตนครราชสีมา



¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, “รายงานประจำปี เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษา 2547”, (นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, 2547), หน้า 13-14.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ได้แบ่งส่วนงาน ออกเป็น 2 สำนัก และ 1 วิทยาลัยสงฆ์ ได้แก่ สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา สำนักวิชาการ วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ซึ่งแต่ละสำนักและวิทยาลัยสงฆ์ ได้แบ่งหน่วยงานย่อยเป็น ดังนี้

สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา แบ่งเป็น 3 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบงานดังนี้

- งานอำนวยการกลาง
- งานบริหารบุคคล
- งานตรวจสอบภายใน

2. ฝ่ายคลังและพัสดุ รับผิดชอบงานดังนี้

- งานวางแผนและงบประมาณ
- งานการเงินและบัญชี
- งานพัสดุ

3. ฝ่ายกิจการนิสิต รับผิดชอบงานดังนี้

- งานสวัสดิการนิสิต
- งานส่งเสริมกิจการนิสิต
- งานปฏิบัติศาสนกิจนิสิต

สำนักวิชาการ แบ่งเป็น 3 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายวิชาการและวิจัย รับผิดชอบงานดังนี้

- งานมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา
- งานตำราและเอกสารทางวิชาการ
- งานส่งเสริมการวิจัย
- งานส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการสังคม

2. ฝ่ายทะเบียนและวัดผล รับผิดชอบงานดังนี้

- งานรับเข้าศึกษา
- งานทะเบียนและประวัตินักนิสิต
- งานวัดผลประมวลผล

3. ฝ่ายห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบงานดังนี้

- งานห้องสมุด
- งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา แบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบงานดังนี้
 - งานบริหารและธุรการ
2. ฝ่ายวางแผนและวิชาการ รับผิดชอบงานดังนี้
 - งานวางแผนวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา
 - งานจัดการศึกษา

วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา รับผิดชอบในการจัดการศึกษา 5 สาขาวิชาเอก ดังนี้

1. สาขาวิชาเอกพระพุทธศาสนา
2. สาขาวิชาเอกภาษาอังกฤษ
3. สาขาวิชาเอกสังคมศึกษา
4. สาขาวิชาเอกการสอนภาษาไทย
5. สาขาวิชาเอกรัฐศาสตร์

2.7 อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารวิทยาเขตนครราชสีมา

2.7.1 รองอธิการบดีวิทยาเขตนครราชสีมา

รองอธิการบดี เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของวิทยาเขตนครราชสีมา มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล และควบคุมการบริหารงานของวิทยาเขตนครราชสีมา ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง ของมหาวิทยาลัยและที่ได้รับมอบหมาย

2.7.2 ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ

ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล และควบคุมการบริหารงานด้านวิชาการของวิทยาเขตนครราชสีมา ตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตนครราชสีมา มอบหมาย ซึ่งขณะนี้ ได้มอบหมายให้ดูแลและรับผิดชอบงาน ดังนี้

1. กำกับดูแล และรับผิดชอบสำนักวิชาการวิทยาเขตนครราชสีมา
2. กำกับดูแล และรับผิดชอบ วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา

2.7.3 ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายบริหาร

ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายบริหาร มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล และควบคุมการบริหารงานของวิทยาเขตนครราชสีมา ตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตนครราชสีมา มอบหมาย ซึ่งขณะนี้ ได้มอบหมายให้ดูแลและรับผิดชอบงาน ดังนี้

1. กำกับดูแล และรับผิดชอบ สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา
2. การทำนิติกรรมสัญญา และการดำเนินคดีแทนรองอธิการบดีกำกับดูแล และรับผิดชอบสำนักวิชาการวิทยาเขตนครราชสีมา

2.7.4 ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา

มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล และควบคุมการบริหารงานในสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และมีอำนาจหน้าที่กำกับการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายคลังและพัสดุ และฝ่ายกิจการนิสิตในสังกัด

2.7.5 ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล และควบคุมการบริหารงานในสำนักวิชาการวิทยาเขตนครราชสีมา ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และมีอำนาจหน้าที่กำกับการปฏิบัติงานของฝ่ายวิชาการและการวิจัย ฝ่ายทะเบียนและวัดผล และฝ่ายห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศในสังกัด

2.7.6 ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา

มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล และควบคุมการบริหารงานในวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และมีอำนาจหน้าที่กำกับการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป และฝ่ายวางแผนและวิชาการในสังกัด

ส่วนรองผู้อำนวยการทุกส่วนงาน มีอำนาจหน้าที่ และรับผิดชอบตามที่ผู้อำนวยการมอบหมาย

2.8 โครงสร้างการบริหารงานย่อย

2.8.1 สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา

สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา เป็นศูนย์กลางการบริหารงานของวิทยาเขตนครราชสีมา ได้แบ่งงานออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายคลังและพัสดุ และฝ่ายกิจการนิสิต ซึ่งแต่ละฝ่ายมีหน้าที่และรับผิดชอบงาน¹ ดังต่อไปนี้

ก. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป แบ่งงานเป็นดังนี้

1. งานอำนวยการกลาง มีหน้าที่ดังนี้

1.1 เป็นศูนย์กลางการติดต่อประสานงานของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกวิทยาเขต

1.2 รับผิดชอบงานรับ-ส่ง หนังสือราชการโดยทั่วไปของวิทยาเขต

1.3 รับผิดชอบในการกลั่นกรองหนังสือราชการ เพื่อเสนอต่อผู้บริหารให้สั่งการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, “คู่มือการแบ่งส่วนงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา”, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, 2545), ไม่มีเลขหน้า.

1.4 รับผิดชอบในการจัดทำคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ กฎ ข้อบังคับทั่ว ๆ ไปของ
วิทยาเขต

1.5 เก็บรวบรวมหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยและของวิทยาเขต เช่น
กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง แจ้งความและอื่น ๆ โดยจัดเป็นระบบเพื่อให้เป็น
หลักฐานค้นคว้าอ้างอิง

1.6 รับผิดชอบในการร่างหนังสือราชการต่าง ๆ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม

1.7 รับผิดชอบงานพิมพ์หนังสือราชการของผู้บริหารหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.8 รับผิดชอบงานธุรการทั่วไปของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา และของ
รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา

1.9 รับผิดชอบงานพิมพ์เอกสาร การถ่ายเอกสาร การโรเนียว การจัดทำ
เอกสารของสำนักงานวิทยาเขต หรือของหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมายของวิทยาเขต
นครราชสีมา

1.10 รับผิดชอบในการให้บริการโทรพิมพ์ โทรทัศน์ ในเรื่องของวิทยาเขต

1.11 รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์กิจการของวิทยาเขตและให้บริการเยี่ยมชม
วิทยาเขต

1.12 รับผิดชอบและประสานงานพิธีการทั่วไปของวิทยาเขต

1.13 ให้บริการการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขต

1.14 ให้รับผิดชอบในการประชุมของวิทยาเขตโดยมีลักษณะเป็นกลาง เช่น การ
ประชุมคณะกรรมการประจำวิทยาเขต หรือการประชุมพิเศษอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

1.15 เผยแพร่ข่าวสารของวิทยาเขต โดยจัดทำเป็นข่าวสารเพื่อส่งสถานี
วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ หรือจัดทำเป็นเอกสารหรือวารสารประจำ

1.16 ควบคุมการใช้และบำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์ของสำนักงานวิทยาเขต

1.17 ควบคุมการใช้และบำรุงรักษายานพาหนะหรือเครื่องจักรอื่นของวิทยาเขต

1.18 การรักษาความสะอาดภายในอาคาร และบริเวณรอบอาคาร

1.19 การบำรุงรักษาความสะอาดภายในอาคาร และบริเวณรอบอาคาร

1.20 การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของวิทยาเขต

1.21 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินและจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สิน

1.22 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2. งานบริหารบุคคล มีหน้าที่ดังนี้

2.1 รับผิดชอบในการวิเคราะห์เพื่อขออนุมัติกำหนดกรอบอัตรากำลังของวิทยาเขต

2.2 เสนอขอตั้งอัตราเงินเดือนสำหรับกรอบอัตรากำลังที่ว่างไม่มีเงิน

- 2.3 ดำเนินการสอบคัดเลือก สอบแข่งขันเพื่อบรรจุเป็นอาจารย์ เจ้าหน้าที่ประจำ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว
- 2.4 จัดทำคำสั่งบรรจุ แต่งตั้ง และจัดทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง
- 2.5 จัดทำทะเบียนประวัติ บัตรประจำตัวของอาจารย์-เจ้าหน้าที่ประจำ ลูกจ้างของวิทยาเขต
- 2.6 ดำเนินการเกี่ยวกับวินัยของอาจารย์-เจ้าหน้าที่ประจำ และลูกจ้างวิทยาเขต
- 2.7 ดำเนินงานเกี่ยวกับการลาไปประชุม ฝึกอบรม ลาศึกษาต่อ การเดินทางไปต่างประเทศ
- 2.8 รับผิดชอบในการจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรสายเจ้าหน้าที่ประจำ และลูกจ้าง ยกเว้นสายอาจารย์
- 2.9 ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของอาจารย์-เจ้าหน้าที่ประจำและลูกจ้าง
- 2.10 ดำเนินการเกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญ
- 2.11 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
3. งานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ดังนี้
- 3.1 ตรวจสอบการเงิน-การบัญชี และการบริหารงบประมาณของวิทยาเขต
- 3.2 ตรวจสอบการจัดซื้อ จัดจ้าง ของวิทยาเขต
- 3.3 ตรวจสอบการใช้ การจัดทำบัญชีเกี่ยวกับพัสดุ-ครุภัณฑ์
- 3.4 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเงิน-การบัญชี-การพัสดุแก่เจ้าหน้าที่และผู้บริหาร
- 3.5 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
- ข. ฝ่ายคลังและพัสดุ แบ่งงานเป็นดังนี้
1. งานวางแผนและงบประมาณ มีหน้าที่ดังนี้
- 1.1 วิเคราะห์นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานโยบายอุดมศึกษาไทย
- 1.2 วิเคราะห์นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
- 1.3 วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน/ปัญหาของวิทยาเขตนครราชสีมา
- 1.4 วิเคราะห์การจัดทำวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบาย มาตรการในแผนพัฒนาระยะ 5 ปี
- 1.5 วิเคราะห์การจัดทำวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบาย มาตรการในแผนพัฒนารายปี
- 1.6 ศึกษาวิเคราะห์การกำหนดเป้าหมาย แนวนโยบาย ทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยในแผนระยะยาว

- 1.7 ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุน ภารกิจของหน่วยอื่นในงาน ในด้านการส่งเสริม และพัฒนาความรู้ด้านการวางแผนและพัฒนานโยบาย
- 1.8 จัดทำแผนพัฒนาระยะ 5 ปี
- 1.9 จัดทำแผนพัฒนาประจำปี
- 1.10 จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี
- 1.11 วิเคราะห์แผน/โครงการของวิทยาเขตนครราชสีมา
- 1.12 จัดทำแผนเฉพาะด้าน เช่น แผนครุภัณฑ์สิ่งก่อสร้าง ฯลฯ
- 1.13 ประสานการจัดทำแผนระยะยาวของมหาวิทยาลัย
- 1.14 ประสานงานด้านการวางแผนกับมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานอื่น
- 1.15 ประสานงานด้านการวางแผนภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ การเป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการวางแผนและพัฒนา และคณะกรรมการอื่น ๆ
- 1.16 แนะนำการจัดทำโครงการต่าง ๆ
- 1.17 รายงานผล/แผนปฏิบัติงาน จากคณะ/หน่วยงาน
- 1.18 ติดตามรายงานการประเมินผลแผนพัฒนาวิทยาเขตนครราชสีมา ระยะ 5 ปี (ครึ่งแผน)
- 1.19 ติดตามรายงานการประเมินผลแผนพัฒนาวิทยาเขตนครราชสีมา ระยะ 5 ปี (เต็มแผน)
- 1.20 ติดตามรายงานผล แผนปฏิบัติการจากแผนทรัพยากรด้านต่าง ๆ
- 1.21 ติดตามประเมินผลแผนพัฒนาประจำปี
- 1.22 ติดตามประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี
- 1.23 ติดตามประเมินผลโครงการเฉพาะของวิทยาเขตตามที่ได้รับมอบหมาย
- 1.24 รวบรวมข้อมูลเพื่อการปรับแผนและประสานงานการปรับแผนพัฒนา ระยะ 5 ปี
- 1.25 ประสานงานและจัดทำงบประมาณประจำปีของวิทยาเขตนครราชสีมา
- 1.26 วิเคราะห์การขอตั้งงบประมาณประจำปีของวิทยาเขตนครราชสีมา
- 1.27 ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณและการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในแต่ละปีงบประมาณ
- 1.28 วิเคราะห์การใช้จ่ายเงินของวิทยาเขตนครราชสีมาเพื่อการแก้ไข และเสนอแนวทางการใช้เงินให้ถูกต้องตรงตามเป้าหมายมากที่สุด
- 1.29 วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายนักศึกษาต่อหัว ทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้

1.30 ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจัดทำข้อมูลตามความต้องการของผู้บริหารและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

1.31 เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และเป็นฐานข้อมูลเบื้องต้น

1.32 จัดทำเอกสาร วารสาร เพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ

1.33 ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่ดังนี้

2.1 รับผิดชอบในการรับ-จ่ายเงินทุกหมวดรายจ่าย

2.2 ตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญที่เบิกจ่าย และเก็บรวบรวมไว้เป็นหลักฐาน

2.3 ทำรายการฐานะการเงินเสนอต่อผู้บริหารให้ทราบเป็นระยะ ๆ

2.4 รับผิดชอบในการจ้างและจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ ตลอดจนจัดทำบัญชีคุมพัสดุ ครุภัณฑ์ตามระเบียบทางราชการ

2.5 รับผิดชอบในการเก็บรักษา และจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์

2.6 รับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามระบบบัญชีของทางราชการ

2.7 รวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงิน เพื่อจัดทำเป็นรายงานการเงิน

ประจำปี

2.8 จัดทำงบดุลประจำปี

2.9 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

3. งานพัสดุ มีหน้าที่ดังนี้

3.1 ดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ตามที่ต้องการของหน่วยงานในวิทยาเขต

3.2 ดำเนินการขออนุมัติจัดจ้าง

3.3 จัดทำทะเบียนพัสดุ ครุภัณฑ์ ตลอดจนควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์

3.4 ดำเนินการขออนุมัติบำรุงรักษาและซ่อมแซมครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้าง

3.5 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ค. ฝ่ายกิจการนิสิต แบ่งงานเป็นดังนี้

1. งานสวัสดิการนิสิต มีหน้าที่ดังนี้

1.1 จัดทำวัดสำหรับเป็นที่พำนักของนิสิต

1.2 จัดหาทุนการศึกษาสำหรับนิสิตที่ขาดแคลน

1.3 จัดหายานพาหนะบริการนิสิตที่อยู่ไกลให้มาเรียนได้สะดวก

1.4 จัดสวัสดิการด้านการปฐมพยาบาลให้แก่นิสิต

1.5 จัดสวัสดิการให้แก่นิสิตตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร

2. งานส่งเสริมกิจการนิสิต มีหน้าที่ดังนี้

- 2.1 รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมนิสิต
 - 2.2 การส่งเสริมและสนับสนุนนิสิตให้จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา
 - 2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับระเบียบวินัยของนิสิต
 - 2.4 ประสานกับเจ้าอาวาสวัดที่นิสิตพำนักอยู่ ให้มีส่วนในการปกครองนิสิตให้อยู่ในระเบียบวินัย
 - 2.5 จัดประชุมเจ้าอาวาสวัดต่าง ๆ ขอความร่วมมือให้นิสิตของพำนัก ตลอดจนขอทราบความคิดเห็นในการปกครองนิสิต
 - 2.6 ควบคุมดูแลให้นิสิตปฏิบัติตามระเบียบวินัยที่กำหนดไว้
 - 2.7 พิจารณาตัดสินเพื่อเสนอให้ลงโทษนิสิตที่กระทำผิดวินัย
 - 2.8 รับผิดชอบด้านสวัสดิการของนิสิตในด้านอนามัย ที่พำนัก การเดินทางมาศึกษาเป็นต้น
 - 2.9 ดำเนินการเกี่ยวกับชมรมศิษย์เก่า
 - 2.10 จัดทำโครงการเพื่อระดมทุนการศึกษาสำหรับนิสิตที่ขาดแคลน
 - 2.11 จัดทำระเบียบการจัดสรรทุนการศึกษาให้เหมาะสม
 - 2.12 ติดตามการใช้จ่ายเงินทุนการศึกษาและทำการวิเคราะห์ประมวลผลการให้ทุนด้วย
 - 2.13 ให้คำแนะนำแก่นิสิตที่มาปรึกษาทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องการศึกษา
 - 2.14 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
3. งานปฏิบัติศาสนกิจของนิสิต มีหน้าที่ดังนี้
- 3.1 จัดทำโครงการปฏิบัติศาสนกิจของนิสิต ให้เหมาะสม และเป็นไปตามหลักสูตรการศึกษา
 - 3.2 ประสานงานในการดำเนินงานตามโครงการปฏิบัติศาสนกิจของนิสิต
 - 3.3 ดำเนินการโครงการนิสิตอาสาพัฒนา
 - 3.4 ประเมินผลโครงการปฏิบัติศาสนกิจของนิสิต
 - 3.5 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2.8.2 สำนักวิชาการ

สำนักวิชาการเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนและส่งเสริมวิชาการของวิทยาเขตนครราชสีมาให้มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิชาการและการวิจัย ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ฝ่ายห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ละฝ่ายมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

ก. ฝ่ายวิชาการและการวิจัย แบ่งงานเป็นดังนี้

1. งานมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่ดังนี้

- 1.1 รับผิดชอบงานการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.2 รับผิดชอบงานด้านหลักสูตร การพัฒนาหลักสูตร
- 1.3 รับผิดชอบงานส่งเสริมประสิทธิภาพการสอน
- 1.4 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
2. งานตำราและเอกสารวิชาการ มีหน้าที่ดังนี้
 - 2.1 ส่งเสริมให้คณาจารย์ผลิตเอกสารการสอน ตำรา เพื่อจัดพิมพ์เป็นเล่ม
 - 2.2 จัดหาทุนส่งเสริมการแต่งตำรา และเสนอให้มีระเบียบเกี่ยวกับการแต่งตำรา
 - 2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการขอตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่

ประจำ

- 2.4 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
 3. งานส่งเสริมการวิจัย มีหน้าที่ดังนี้
 - 3.1 ส่งเสริมให้คณาจารย์มีงานวิจัย
 - 3.2 จัดหาทุนวิจัยสำหรับคณาจารย์
 - 3.3 จัดอบรมวิธีการวิจัย
 - 3.4 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
 4. งานส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการสังคม มีหน้าที่ดังนี้
 - 4.1 จัดทำโครงการส่งเสริมพระพุทธศาสนา
 - 4.2 ดำเนินโครงการฝึกอบรมด้านพระพุทธศาสนา เช่น โครงการอบรมพระสังฆาธิการ โครงการอบรมวิปัสสนากัมมัฏฐาน โครงการโรงเรียนพุทธศาสนาอันอาทิตยสถานีวิฑูและโทรทัศน์ โครงการอบรมเยาวชนภาคฤดูร้อน
 - 4.3 ดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เช่น โครงการเผยแพร่ธรรมทางสถานีวิทยุและโทรทัศน์ โครงการอบรมเยาวชนภาคฤดูร้อน
 - 4.4 ดำเนินโครงการหอพุทธศิลป์
 - 4.5 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
- ข. ฝ่ายทะเบียนและวัดผล แบ่งเป็นงาน ดังนี้
1. งานรับเข้าศึกษา มีหน้าที่ดังนี้
 - 1.1 ประชาสัมพันธ์การรับสมัครพระภิกษุ-สามเณรและคฤหัสถ์เข้าเป็นนิสิตของวิทยาเขตทั้งทางสื่อและตามวัดต่างๆ ให้ทราบถึงรายละเอียดที่จำเป็น โดยประสานกับวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา
 - 1.2 รับสมัครพระภิกษุ-สามเณรและคฤหัสถ์ที่มาสมัครเป็นนิสิต โดยตรวจสอบคุณสมบัติให้ถูกต้องครบถ้วน
 - 1.3 ทำการคัดเลือกพระภิกษุ-สามเณรและคฤหัสถ์ที่มาสมัคร โดยประสานกับวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา

1.4 วางแผนการรับพระภิกษุ-สามเณรและคฤหัสถ์เข้าศึกษาในแต่ละปี การศึกษา โดยประสานงานกับวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา และสำนักวิชาการวิทยาเขตนครราชสีมา

1.5 จัดแนะแนวการศึกษาต่อพระภิกษุ-สามเณร ให้ทราบถึงรายละเอียด การศึกษาของคณะสงฆ์ไทย

1.6 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2. งานทะเบียนประวัตินิสิต มีหน้าที่ดังนี้

2.1 จัดทำทะเบียนประวัตินิสิต ทำบัตรประจำตัวนิสิต

2.2 จัดทำคู่มือนิสิตและปฏิทินการศึกษา

2.3 ดำเนินการรับขึ้นทะเบียนต่อทะเบียนนิสิต

2.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต

2.5 จัดทำสถิติจำนวนนิสิต

2.6 การรายงานผลการลงทะเบียนวิชาเรียน

2.7 การขึ้นทะเบียนบัณฑิต การประสานกับวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมาและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในพิธีประสาทปริญญาบัตร

2.8 จัดทำทะเบียนบัณฑิต และการติดตามการปฏิบัติงานและความคิดเห็นของบัณฑิต

2.9 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

3. งานวัดผลและประมวลผล มีหน้าที่ดังนี้

3.1 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการเรียนของนิสิต

3.2 ประมวลผลการเรียนของนิสิตทุกชั้นปี

3.3 ออกใบรับรองผลการเรียน และออกหนังสือรับรองการสำเร็จการศึกษาของนิสิต

3.4 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ค. ฝ่ายห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็นงาน ดังนี้

1. งานห้องสมุด

1.1 ให้บริการนิสิตในการใช้ห้องสมุด

1.2 ควบคุมดูแล บำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์ในห้องสมุด ให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 จัดโครงการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุด

1.4 งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ

- 2.1 ให้บริการเทคโนโลยีและสารสนเทศ
- 2.2 ควบคุมดูแล รักษาวัสดุครุภัณฑ์ในห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.3 ให้การฝึกอบรมการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา ห้องคอมพิวเตอร์ และสารสนเทศอื่น ๆ
- 2.4 งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.8.3 วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา

วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอน ได้แบ่งส่วนงานออกเป็นดังนี้

ก. งานบริหารทั่วไป มีงานรับผิดชอบดังนี้

1. งานบริหารและธุรการ มีหน้าที่ดังนี้
 - 1.1 รับผิดชอบในการประชุมของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา
 - 1.2 รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา
 - 1.3 ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับหรือได้รับมอบหมาย
 - 1.4 รับผิดชอบงานสารบรรณของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา
 - 1.5 รับผิดชอบงานรับ-ส่ง หนังสือราชการโดยทั่วไปของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา
 - 1.6 รับผิดชอบในการจัดทำคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา
 - 1.7 เก็บรวบรวมหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง แจ้งความและอื่น ๆ โดยจัดเป็นระบบเพื่อให้เป็นหลักฐานค้นคว้าอ้างอิง
 - 1.8 รับผิดชอบงานพิมพ์หนังสือราชการของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา หรือตามที่ได้รับมอบหมาย
 - 1.9 ควบคุมการใช้วัสดุครุภัณฑ์ของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา

ข. ฝ่ายวางแผนและวิชาการ มีหน้าที่ดังนี้

1. งานวางแผนวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา
 - 1.1 ดำเนินงานเกี่ยวกับการวางแผนเปิดสอนสาขาวิชาเอกที่เหมาะสมกับท้องถิ่น ตามหลักสูตรทั้งระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา โดยประสานกับหัวหน้าสาขาวิชาเอก

- 1.2 ขยายการจัดการเรียนการสอนภาคปกติและภาคพิเศษ
 - 1.3 ดำเนินการเปิดหลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นต่างๆ ที่เหมาะสมเช่น ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ประกาศนียบัตรภาษาอังกฤษ เป็นต้น
 - 1.4 ศึกษาภาระงานสอนของอาจารย์ ตลอดจนวางแผนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของอาจารย์ผู้สอน
 - 1.5 ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับหรือได้รับมอบหมาย
 - 1.6 ดำเนินการสรุปและประเมินผลการศึกษาของสาขาวิชาเอก ตลอดจนหลักสูตรประกาศนียบัตรต่าง ๆ ที่เปิดสอน ให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์การศึกษาของนิสิต หรือของผู้เรียนว่ามีผลอย่างไร มีข้อดี ข้อเสียอย่างไร
 - 1.7 จัดทำรายงานการศึกษาประจำปีการศึกษา
 2. งานจัดการศึกษา มีภาระงาน ดังนี้
 - 2.1 จัดทำตารางสอน ตารางสอบ และการจัดห้องสอบ การคุมห้องสอบ
 - 2.2 จัดเครื่องโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อใช้ในการเรียนการสอน
 - 2.3 จัดห้องเรียน จัดเอกสารประกอบการสอน
 - 2.4 จัดทำคู่มือนิสิตและปฏิทินการศึกษา
 - 2.5 ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
 - 2.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการเรียนการสอนของสาขาวิชาเอกพระพุทธศาสนา สาขาวิชาเอกภาษาอังกฤษ สาขาวิชาเอกสังคมศึกษา สาขาวิชาเอกการสอนภาษาไทย และสาขาวิชาเอกรัฐศาสตร์
 - 2.7 จัดอาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษเข้าสอนตามรายวิชาที่เหมาะสม และติดตามประเมินผลการสอนของอาจารย์แต่ละท่าน
- จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่เกิดขึ้นจากการสัมผัสการเรียนรู้ ทำให้เกิดการยอมรับ และได้รับการตอบสนองที่ดี ทำให้เกิดความสุข ความสบายใจ ซึ่งมีผลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการรับบริการเกี่ยวข้องกับภูมิหลังของผู้รับบริการ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ดังนั้นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จึงต้องศึกษาถึงปัจจัยทั้งสองประการข้างต้น
- ส่วนการบริการ เป็นการปฏิบัติกิจกรรมและความพยายามต่างๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ การบริการจึงถือเป็น

สิ่งจำเป็นและเป็นหน้าที่ของหน่วยงานในการให้บริการ โดยเฉพาะในการบริหารงาน งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและมีการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ หลักการให้บริการเป็นหลักแห่งความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หลักความเสมอภาค หลักแห่งการสนองความต้องการ หลักความช่วยเหลือ หลักความจริงใจ และหลักความสะอาดในการปฏิบัติหน้าที่ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้มารับบริการ นอกจากนั้นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่ต้อนรับหรือให้บริการ จะต้องแสดงความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีศิลปะในการสนทนาด้วย ปัจจัยคุณภาพบริการ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและสนองตอบความต้องการได้ คุณภาพของงานบริการถือว่าเป็นส่วนช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ได้แบ่งส่วนงานออกเป็น 3 ส่วน คือ สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา เป็นศูนย์กลางการบริหารงานของวิทยาเขตนครราชสีมา ได้แบ่งงานออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายคลังและพัสดุ และฝ่ายกิจการนิสิต สำนักวิชาการ เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนและส่งเสริมวิชาการของวิทยาเขตนครราชสีมาให้มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิชาการและการวิจัย ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ฝ่ายห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ และวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอน แบ่งส่วนงานออกเป็น งานบริหารทั่วไป และฝ่ายวางแผนและวิชาการ

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ประกอบ กุลบุตร¹ ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาออกโรงเรียนสายสามัญที่มีต่อการให้บริการตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการของศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอ ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาออกโรงเรียนสายสามัญที่มีต่อการให้บริการตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการของ

¹ ประกอบ กุลบุตร, “ความพึงพอใจของนักศึกษาออกโรงเรียนสายสามัญที่มีต่อการให้บริการตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการของศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอ ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2541.

ศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอ ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ในด้านการบริหาร ด้านการเรียนการสอนและด้านกิจการนักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาออกโรงเรียนสายสามัญของศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอ ในจังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2540 จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 2 ตอน จำนวน 50 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่า t-test ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญที่มีต่อการให้บริการตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการของศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอ ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือด้านการเรียนการสอน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านบริหารและด้านกิจการนักศึกษา

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญที่มีต่อการให้บริการตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการของศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอ ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามภูมิลำเนา พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าภูมิลำเนาไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญในเขตเทศบาล/สุขาภิบาล และนอกเขตเทศบาล/สุขาภิบาล แตกต่างกัน

พจนันท์ ร่มสนธิ¹ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริการของหน่วยงานบริการงานวิจัยในมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า

1. การจัดหน่วยงานบริการงานวิจัย มีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการบริการงานวิจัยหลายรูปแบบและหลายระดับ คือ มีทั้งในระดับคณะ สำนัก สถาบัน และในระดับภาควิชา ฝ่ายศูนย์ สถานี หน่วยปฏิบัติการวิจัย โดยหน่วยงานยึดถือนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นหลักในการปฏิบัติงาน การแบ่งสายงานบริการงานวิจัยที่ชัดเจนมีน้อย และยังไม่มีการให้บริการงานวิจัยที่ชัดเจน

2. สภาพการให้บริการงานวิจัยพบว่า บริการที่จัดให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการด้านบุคลากรช่วยงานธุรการ การให้บริการด้านห้องประชุม ฝึกอบรม สัมมนา เครื่องเสียง โสตทัศนอุปกรณ์ การสืบค้นข้อมูลงานวิจัยทางอินเทอร์เน็ต การจัดนิทรรศการ และการจัดทำเอกสารเผยแพร่งานวิจัย สำหรับสภาพการจัดบริการที่จัดให้ไม่เพียงพอและประสิทธิภาพการบริการในระดับที่ควรปรับปรุง ได้แก่ บริการด้านการประสานหา

¹ พจนันท์ ร่มสนธิ, “การบริการของหน่วยงานบริการงานวิจัยในมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2543.

แหล่งทุนสนับสนุนการวิจัย เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ การจัดทำซีดีรอมถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ผู้ใช้และการให้บริการตรวจค้นและยื่นขอสิทธิบัตรผลงานวิจัย

3. ด้านปัญหาการให้บริการงานวิจัยที่พบมาก คือ การเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบงานบ่อยครั้ง มีระเบียบการให้บริการไม่ชัดเจน การใช้อุปกรณ์ไม่คุ้มกับการลงทุน งบประมาณสนับสนุนการวิจัยไม่เพียงพอ การจัดสรรผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยไม่ชัดเจน และนักวิจัยให้ความสนใจในเรื่องการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาน้อย

สุเทพ ไชยมงคล¹ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ ปวส. 2 แผนกวิชาช่างอุตสาหกรรมในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 ต่อการให้บริการของหน่วยงานรวม 9 หน่วยงาน ได้แก่ งานการเงิน งานทะเบียน งานอาคารสถานที่ งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน งานกิจกรรมนักเรียนนักศึกษา งานปกครอง งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก งานวัดผลและประเมินผล และงานห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาระดับ ปวส. ปีที่ 2 สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรม วิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 ทั้ง 6 แห่ง จำนวน 360 คน เครื่องมือเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค โดยภาพรวมและแต่ละหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานวัดผลและประเมินผลอยู่ในระดับมากเป็นอันดับ 1 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานแนะแนวอาชีพและจัดหางานเป็นอันดับสุดท้าย มีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านงานการเงิน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรกคือการออกหลักฐานทางการเงิน เช่น โฉนดรับเงินถูกต้องและรวดเร็ว และอันดับสุดท้ายคือการแก้ไขหลักฐานทางการเงิน กรณีเกิดความผิดพลาด

2. ด้านงานทะเบียน พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรกคือ แบบคำร้องต่างๆ เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้ อันดับสุดท้ายคือ การจัดทำบัตรประจำตัวนักเรียน นักศึกษา รวดเร็วและถูกต้อง

¹ สุเทพ ไชยมงคล, “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิคกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง), 2543.

3. ด้านงานอาคารสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรกคือ โรงอาหารและสถานที่รับประทานอาหารสะอาดและสะดวกในการใช้ ส่วนอันดับสุดท้าย คือการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม

4. ด้านงานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรกคือ บริการกู้ยืมทุนเพื่อการศึกษา และอันดับสุดท้าย คือบริการจัดหางานให้นักเรียน นักศึกษาทำระหว่างปิดภาคเรียน

5. งานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก คือการให้นักเรียน นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม และอันดับสุดท้าย คือการอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ และอื่นๆ ในการจัดกิจกรรม

6. ด้านงานปกครอง พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก คือการชี้แจงระเบียบข้อบังคับ แนวปฏิบัติของสถานศึกษาให้นักเรียน นักศึกษาทราบเพื่อปฏิบัติ และอันดับสุดท้าย คือระบบการรักษาความปลอดภัย ทรัพย์สินของนักเรียน นักศึกษา

7. ด้านงานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก คือ การส่งเสริมให้นักเรียน นักศึกษาทำบัตรสุขภาพหรือทำประกันอุบัติเหตุ และอันดับสุดท้าย คือ การบริการเงินกู้ยืมฉุกเฉินนักเรียน นักศึกษาเจ็บป่วยกะทันหัน

8. ด้านงานวัดผลและประเมินผล พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก คือมาตรฐานของแบบทดสอบที่ใช้ในการสอบ และอันดับสุดท้าย คือ ความสะดวกในการตรวจสอบและแก้ไขผลการเรียนที่ผิดพลาด

9. ด้านงานห้องสมุด พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อที่ว่า สถานที่และบรรยากาศของห้องสมุด และอยู่ในระดับปานกลางอันดับสุดท้าย คือ การให้นักเรียน นักศึกษามีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ที่ต้องการใช้บริการ

ชัยวัฒน์ เทพสาร¹ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจ พบว่า มีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามสถานภาพการสมรส แต่เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุราชการ อัตราเงินเดือน ระดับชั้นและสายของข้าราชการ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็น

¹ ชัยวัฒน์ เทพสาร, “ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2544.

มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจของข้าราชการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ธงชัย เจริญนนท์¹ ได้วิจัยเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการเรียนการสอน ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า

1. อาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นว่ามีปัญหาการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับน้อย โดยมีรายข้อที่เป็นปัญหาระดับมาก พบประเด็นสำคัญ คือ อาจารย์ผู้สอนขาดตำราและเอกสารประกอบการเรียนการสอน ที่สอดคล้องกับโครงสร้างของหลักสูตร ผู้เรียนไม่ตั้งใจเรียนขาดความกระตือรือร้นต่อการเรียนการสอนในบางรายวิชา มหาวิทยาลัยไม่มีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่อำนวยความสะดวกการเรียนการสอน การวัดผลประเมินผลไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของแต่ละรายวิชา ส่วนนักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหารายข้ออยู่ในระดับมาก นักศึกษาขาดตำราและเอกสารประกอบการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับโครงสร้างหลักสูตร ผู้เรียนไม่ตั้งใจเรียนขาดความกระตือรือร้นต่อการเรียนการสอนในบางรายวิชา มหาวิทยาลัยไม่มีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่อำนวยความสะดวกการเรียนการสอน อาจารย์สอนแจ้งผลสอบช้าเกินไป

2. อาจารย์ผู้สอน เสนอแนวทางการแก้ปัญหาการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ดดังนี้ ควรมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน ควรจัดประชุม อบรม สัมมนาเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ให้กับอาจารย์ผู้สอน เพื่อเสริมทักษะในด้านการสอน ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับจัดซื้อ และผลิตสื่อที่ทันสมัย มีความเหมาะสมสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอน ควรจัดอบรมประชุม สัมมนาเกี่ยวกับการวัดผลประเมินผล เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพ ส่วนนักศึกษาเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาการเรียนการสอน ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ดดังนี้ ควรจัดทำหลักสูตรให้เป็นมาตรฐานสากลทันสมัย สอดคล้องกับการนำไปใช้ในสภาพปัจจุบัน จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่เรียน จัดสรรงบประมาณสำหรับจัดซื้อและผลิตสื่อที่ทันสมัย เพื่อประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ควรจัดระบบการวัดผลประเมินผลให้มีความยุติธรรมแก่นักศึกษา และแจ้งผลการเรียนให้นักศึกษาทราบตามวัน เวลาที่กำหนด

¹ ธงชัย เจริญนนท์, “ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ด”, รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2544.

ศกุนตลา ทานอก และคณะ¹ ได้ศึกษาเกี่ยวกับ สภาพและปัญหาการจัดการเรียน การสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า

1. สภาพการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ในด้านการบริหารงานวิชาการ มีการแบ่งความรับผิดชอบให้แก่ทั้ง 3 หน่วยงาน คือ สำนักงานวิทยาเขต สำนักวิชาการ และวิทยาลัยสงฆ์ ปัจจุบันเปิดสอน 4 วิชาเอก คือ วิชาเอกพุทธศาสนา การสอนภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และรัฐศาสตร์ โดยทุกหลักสูตรให้ความสำคัญกับวิชาเอก และวิชาแกนพระพุทธศาสนาไว้ใกล้เคียงกัน สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ทั้งในด้านห้องปฏิบัติการต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์และเอกสารตำรายังมีไม่เพียงพอ อาจารย์ที่ปฏิบัติการสอน ในปีการศึกษา 2545 มีจำนวน 50 รูป / คน แยกเป็น อาจารย์ประจำ 20 รูป/คน และอาจารย์พิเศษ 30 รูป/คน อาจารย์ทุกคนใช้การสอนแบบบรรยาย มีการให้นิสิตค้นคว้าทำรายงานเป็นงานกลุ่มหรือรายบุคคล ให้ทำใบงาน ทำแบบฝึกหัด สื่อการสอนที่ใช้มาก คือ เอกสารประกอบการสอน อาจารย์ต้องการพัฒนาตนเอง ด้านเทคนิค วิธีสอน การเขียนเอกสารตำราและการวิจัย ในส่วนของนิสิตในปีการศึกษา 2545 มีจำนวน 557 รูป เป็นนิสิตหลักสูตรปกติ 426 รูป หลักสูตรพิเศษ 131 รูป เป็นนิสิตคณะพุทธศาสตร์มากที่สุด ส่วนมากเป็นพระลูกวัด มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมากที่สุด จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนมากที่สุด รองลงมาจากโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา หลังสำเร็จการศึกษา นิสิตบางส่วนมีเป้าหมายที่จะลาสิกขา บางส่วนต้องการดำรงเพศบรรพชิตต่อไป ในขณะที่อีกจำนวนหนึ่งยังไม่แน่ใจ ทั้งนี้เป้าหมายหลังสำเร็จการศึกษาของนิสิต มีความสัมพันธ์กับตัวแปรคณะ ชั้นปี อายุ พรรษา และสถานภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัญหาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตามทัศนะของอาจารย์อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยปัญหาการจัดการเรียนการสอนด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านนิสิต ด้านอาจารย์ และด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ตามลำดับ โดยปัญหา 3 ลำดับแรก ของแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านนิสิต ได้แก่ ความรู้พื้นฐานแตกต่างกันมาก ขาดความรู้พื้นฐานที่จำเป็นและอายุแตกต่างกันมาก ด้านอาจารย์ได้แก่ ขาดเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ ขาดความรู้ในการผลิตสื่อการสอน และขาดเอกสารตำราในการค้นคว้า ด้านกิจกรรมการเรียน

¹ ศกุนตลา ทานอก และคณะ, “สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2546”, รายงานการวิจัย การศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการศึกษา, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา), 2546.

การสอน ได้แก่การเรียนการสอนไม่ต่อเนื่อง เพราะมีกิจกรรมมาก เกณฑ์การประเมินผลของมหาวิทยาลัยสูงเกินไปและอาจารย์ไม่ใช้สื่อการสอน ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ได้แก่ การค้นคว้าจาก Internet ไม่สะดวก คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ และเอกสารตำราทางวิชาการ ไม่เพียงพอ

3. ปัญหาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ของอาจารย์ที่เป็นพระภิกษุและฆราวาส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ โดยอาจารย์ที่เป็นพระภิกษุมีความคิดว่ามีปัญหาสูงกว่าอาจารย์ที่เป็นฆราวาสส่วนปัญหาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตามทัศนะของอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านนิสิต ด้านอาจารย์ และด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน โดยอาจารย์ประจำมีความคิดว่ามีปัญหาสูงกว่าอาจารย์พิเศษ

4. ปัญหาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตามทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน โดยปัญหาการจัดการเรียนการสอน ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านนิสิต ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านอาจารย์ ตามลำดับ โดยปัญหา 3 ลำดับแรกของแต่ละด้านมี ดังนี้ ด้านนิสิต ได้แก่ มีพื้นฐานความรู้แตกต่างกัน ขาดความรู้พื้นฐานที่จำเป็น และอายุแตกต่างกัน ด้านอาจารย์ได้แก่ ไม่ใช้สื่อการสอนที่เร้าความสนใจ ขาดเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และขาดความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาที่สอน ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ได้แก่ กิจกรรมการเรียนการสอนไม่ต่อเนื่อง เพราะมีกิจกรรมเสริมมาก อาจารย์ส่งผลการสอบไม่ตรงเวลาและเกณฑ์การประเมินผลสูงเกินไป ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ การใช้ Internet เพื่อการเรียนรู้ไม่เพียงพอ และเอกสารตำราทางวิชาการไม่เพียงพอ

5. ปัญหาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตามทัศนะของนิสิตที่สังกัดคณะต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 4 ด้าน โดยนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ มีความคิดว่ามีปัญหาสูงกว่านิสิตคณะอื่น ๆ ปัญหาการจัดการเรียนการสอน ตามทัศนะของนิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอนและด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 มีความคิดว่ามีปัญหาต่ำกว่านิสิตชั้นปีอื่น ๆ ปัญหาจากผลการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า การดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย ทั้ง 4 ด้าน โดยเฉพาะด้านการเรียนการสอน เป็นภารกิจที่โดดเด่นที่สุด ส่วนภารกิจอื่น ยังมีปัญหาที่แตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยสงฆ์ ทั้งนี้อาจจะ

เป็นเพราะมหาวิทยาลัยสงฆ์เป็นมหาวิทยาลัยเฉพาะทาง ที่เน้นวิชาการทางพระพุทธศาสนาให้เป็นเลิศทำให้มีปัญหาในการดำเนินงานตามภารกิจมหาวิทยาลัยแตกต่างกันการจัดการเรียนการสอน ตามทัศนะของนิสิตที่มีอายุต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านนิสิต ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน โดยนิสิตที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความคิดว่า มีปัญหาต่ากว่านิสิตกลุ่มอายุอื่น ๆ ปัญหาการจัดการเรียนการสอนตามทัศนะของนิสิตที่มีพรรษาต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 4 ด้าน โดยนิสิตที่มีพรรษา 16 พรรษาขึ้นไป มีความคิดว่า มีปัญหาต่ากว่านิสิตกลุ่มอื่น ๆ และปัญหาการจัดการเรียนการสอนตามทัศนะของนิสิตที่มีสถานภาพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านนิสิต ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน โดยนิสิตที่เป็นพระสังฆาธิการมีความคิดว่ามีปัญหาต่ากว่านิสิตที่เป็นพระลูกวัดและสามเณร

สมบุรณ์ ตันยะ และคณะ¹ ได้ทำวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตามการรับรู้ของนิสิตและนักเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า

1. นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในทางที่ดี ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีการรับรู้ด้านตัวมหาวิทยาลัยในทางที่ดีมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านพุทธศาสนธำมิต ด้านอาจารย์และด้านนิสิต ตามลำดับ ในด้านตัวมหาวิทยาลัย นิสิตมีการรับรู้ว่าเป็นสถานศึกษาที่เหมาะสมสำหรับพระภิกษุสามเณร เปิดโอกาสให้ผู้มีรายได้น้อยเข้ามาศึกษา เป็นแหล่งวิชาการทางพระพุทธศาสนาและเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่พระพุทธศาสนาตามลำดับ ในด้านอาจารย์ นิสิตมีการรับรู้ว่าจะแต่งกายและใช้คำพูดเหมาะสมกับการเป็นอาจารย์ มีความเป็นกันเองกับนิสิต และมีความเป็นครูตามลำดับ ในด้านพุทธศาสนธำมิต นิสิตมีการรับรู้ว่ามีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นประชาธิปไตย มีความรอบรู้พระธรรมวินัย และมีความซื่อสัตย์สุจริตตามลำดับ ส่วนด้านนิสิต นิสิตมีการรับรู้ว่าเป็นประชาธิปไตย ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และมีความตั้งใจศึกษาเล่าเรียนตามลำดับ

2. นักเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในทางที่ดีในระดับมาก 2 ด้าน ระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยมีการรับรู้ด้านตัวมหาวิทยาลัยในทางที่ดีมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านพุทธศาสนธำมิต และด้านด้านนิสิต ตามลำดับ ใน

¹ สมบุรณ์ ตันยะ และคณะ, “ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตามการรับรู้ของนิสิตและนักเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมา”, รายงานการวิจัยการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการศึกษา, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา), 2546.

ด้านตัวมหาวิทยาลัย นักเรียนมีการรับรู้ว่าเป็นสถานศึกษาที่เหมาะสมสำหรับพระภิกษุสามเณร เปิดโอกาสให้ผู้มีรายได้น้อยเข้ามาศึกษา เสริมสร้างความมั่นคงให้แก่พระพุทธศาสนา และเป็นแหล่งวิชาการทางพระพุทธศาสนา ตามลำดับ ในด้านพุทธศาสตรบัณฑิต นักเรียนมีการรับรู้ว่ามีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองให้เพียบพร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรม เป็นผู้นำด้านจิตใจ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความรอบรู้พระธรรมวินัยดี ตามลำดับ ส่วนด้านนิสิตนักเรียนมีการรับรู้ว่าเป็นประชาธิปไตย ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความรับผิดชอบและมีระเบียบวินัย ตามลำดับ

3. นิสิตและนักเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน โดยนักเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษามีการรับรู้ในทางที่ดีสูงกว่านิสิตทุกด้าน

4. นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 และนิสิตที่มีพื้นฐานการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 มีการรับรู้ในทางที่ดีกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 และ 4 และนิสิตที่ไม่มีพื้นฐานการศึกษาแผนกบาลี มีการรับรู้ในทางที่ดีสูงกว่านิสิตที่มีพื้นฐานการศึกษาแผนกบาลี

5. นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่สังกัดคณะต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 4 ด้าน โดยด้านตัวมหาวิทยาลัย นิสิตคณะพุทธศาสตร์ มีการรับรู้ในทางที่ดีสูงกว่านิสิตคณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ ด้านอาจารย์ นิสิตคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์และคณะสังคมศาสตร์ มีการรับรู้ในทางที่ดีสูงกว่านิสิตคณะมนุษยศาสตร์ ด้านนิสิต นิสิตคณะพุทธศาสตร์ มีการรับรู้ในทางที่ดีสูงกว่านิสิตคณะครุศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์ ส่วนด้านพุทธศาสตรบัณฑิต เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบความแตกต่างกัน

ประมวล ต้นยะและคณะ¹ ได้วิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงทั้งภายนอกและภายใน ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis เพื่อค้นหาสภาพการณ์ที่เป็นเชิงโอกาส ภาวะคุกคาม จุดแข็งและจุดอ่อน พบว่า

¹ ประมวล ต้นยะ และคณะ, “ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงทั้งภายนอกและภายในของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis เพื่อค้นหาสภาพการณ์ที่เป็นเชิงโอกาส ภาวะคุกคาม จุดแข็งและจุดอ่อน”, รายงานการวิจัยการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการศึกษา, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา), 2546.

1. ปัจจัยภายนอกที่เป็นภาวะคุกคาม (Threats)

1.1 ด้านกฎหมายและการเมือง

1) มีนโยบายด้านการศึกษาของสังคม ของรัฐบาลในแต่ละช่วง จะมีความแตกต่างกัน ทำให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีปัญหาในการวางแผนกำหนดทิศทางให้ถูกต้องและเหมาะสมได้อย่างต่อเนื่อง

2) ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีข้อจำกัดในการรับคฤหัสถ์เข้าศึกษา

1.2 ด้านเศรษฐกิจ

งบประมาณที่รัฐจัดสรรสนับสนุนการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติการกิจของวิทยาเขต

1.3 ด้านสังคม

1) ในปัจจุบันมีมหาวิทยาลัยอื่นได้จัดการเรียนการสอนในสาขาปรัชญา ศาสนาหรือสาขาทางพระพุทธศาสนามากขึ้น ทำให้พระภิกษุสามเณรสนใจที่จะศึกษาในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยลดลง

2) ผู้ปกครองไม่นิยมส่งบุตรหลานเข้าบวชเรียน ทำให้จำนวนผู้บวชเรียนและเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยลดลง

1.4 ด้านเทคโนโลยี

1) ภาพลักษณะที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ด้านเทคโนโลยีต่ำ เพราะไม่สามารถพัฒนาเทคโนโลยีตามตามเจริญก้าวหน้าและความหลากหลายได้ทัน

2) เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและมีราคาแพง ทำให้วิทยาเขตต้องเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่มาใช้งาน ก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองงบประมาณต่างๆ ที่งบประมาณน้อย

2. ปัจจัยภายในที่เป็นจุดอ่อน (Weakness)

2.1 ด้านโครงสร้างและนโยบาย

โครงสร้างการบริหารงานของวิทยาเขต ได้กำหนดตำแหน่งไว้มาก แต่ถูกจำกัดอัตรากำลัง ทำให้บุคลากรต้องทำงานในหลายหน้าที่ เกินความสามารถและประสบการณ์

2.2 ด้านบุคลากร

1) มหาวิทยาลัยมีบุคลากรทั้งสายปฏิบัติการ วิชาการและสายสนับสนุน จำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยบุคลากรรับผิดชอบงานหลายด้านและมีภาระงานสูง

2) อาจารย์ผู้สอนส่วนหนึ่งขาดความกระตือรือร้นและขาดเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ ไม่มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยี และการวัด-ประเมินผล มักใช้การสอนแบบบรรยายเป็นหลัก ไม่สอดคล้องกับการปฏิรูปการเรียนรู้ ที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

3) อาจารย์ของวิทยาเขตไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ ไม่มีผลงานวิจัยขาดความรู้และทักษะในการวิจัย มีวุฒิการศึกษาไม่หลากหลาย และมีจำนวนไม่เพียงพอ ต้องอาศัยอาจารย์พิเศษจากภายนอกมาเสริมให้ครบถ้วน

2.3 ด้านการเงิน

1) งบประมาณที่รัฐจัดสรรให้มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงบสำหรับการจัดการเรียนการสอน ทำให้วิทยาเขตต้องหาเงินนอกงบประมาณมาเสริม แต่ก็ยังคงไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจได้อย่างสมบูรณ์และครบถ้วน

2) มหาวิทยาลัยไม่มีทุนสนับสนุนการศึกษาของบุคลากรอย่างเพียงพอ ทำให้บุคลากรต้องรับผิดชอบตนเองในขณะที่มีเงินเดือนน้อย ยังผลให้บุคลากรไม่กระตือรือร้นในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ให้เป็นไปตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา

2.4 ด้านข้อมูล ข่าวสารและวัสดุอุปกรณ์

1) เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาการเรียนการสอน ทำให้นิสิตต้องพึ่งพาตนเอง ทั้งๆ ที่นิสิตมีข้อจำกัดทางสถานภาพ

2) ขาดศูนย์ข้อมูลและมีเทคโนโลยี สื่อ อุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้ง Internet ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนและการบริหารจัดการไม่เพียงพอ

3) ไม่มีแผนแม่บทในการบริหารอาคารสถานที่ ทำให้ปัญหาในการประสานงานและการใช้อาคารสถานที่ เพื่อการบริหารและการจัดการเรียนการสอน

4) การผลิตสื่อการเรียนการสอน และสื่อเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการเรียนรู้ในพระไตรปิฎกมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการเรียนการสอนของนิสิต

2.5 ด้านการบริหารจัดการ

1) การจัดบุคลากรเข้าทำงาน ส่วนหนึ่งยังไม่ตรงกับสายงานหรือความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งทำให้งานล่าช้า และมีโอกาสผิดพลาด และวิทยาเขตต้องเสียค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งๆ ที่มีงบประมาณจำกัด

2) กิจกรรมการประกันคุณภาพศึกษาล่าช้า เนื่องจากบุคลากรบางส่วนมีความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาไม่สอดคล้องกัน ตลอดงานในส่วนที่ต้องรับผิดชอบ ทำให้การประสานกิจกรรมไม่สอดคล้องกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

2.6 ด้านผลงาน

- 1) นิสิตของวิทยาเขตมีความรู้พื้นฐานทางธรรมบาลีน้อย และไม่กระตือรือร้นใฝ่เรียนรู้ ทำให้ไม่สามารถศึกษาวิชาการด้านพุทธศาสนาที่ลึกซึ้งได้
- 2) บัณฑิตบางรูปไม่แตกฉานในพระไตรปิฎกไม่รอบรู้ในวิชาพระพุทธศาสนาตามความคาดหวังของสังคม
- 3) ผลการวิจัยของนิสิตของวิทยาเขตรับรู้ภาพลักษณ์ของนิสิตอยู่ในระดับปานกลาง แต่อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ได้แก่ ความตรงต่อเวลา ความสามารถในทางวิชาการ ระเบียบวินัย ความสำรวมในสมณเพศ ประพฤติเรียบร้อย ความรู้จริงในสาขาวิชาที่เรียน ความสามารถในหลายๆ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการสอบและความรู้ในหลายๆ ด้าน คุณลักษณะเหล่านี้เป็นภาระของวิทยาเขตที่จะต้องหาแนวทางแก้ไขพัฒนาให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น
- 4) การประชาสัมพันธ์ผลงานของวิทยาเขตมีน้อย ทำให้นักเรียน หน่วยงาน และบุคคลากรทั่วไปไม่รู้จักและคุ้นเคยกับวิทยาเขตน้อย ทำให้การขยายงาน ดำเนินการไปได้ไม่ดีนักเนื่องจากมีคนรู้จักน้อย

จึงสรุปได้ว่าปัญหาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยนั้น หากจะมองโดยภาพรวมของมหาวิทยาลัยแล้ว พบว่ามีปัญหาในหลายด้าน ได้แก่ด้านการบริหารงานทั่วไป กล่าวคือ ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่บางส่วนงานยังไม่ให้ความสำคัญกับแผนปฏิบัติการเท่าที่ควร ระเบียบข้อบังคับที่มีอยู่ยังไม่ครอบคลุมหรือเอื้อต่อการดำเนินงาน อาคารสถานที่คับแคบ งบประมาณไม่เพียงพอ ขาดระบบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีพอ ด้านการจัดการศึกษา โดยเฉพาะการพัฒนากระบวนเทคโนโลยีที่ทันสมัยยังเป็นไปด้วยความล่าช้า ขาดสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย เกิดความไม่เท่าเทียมกันในโอกาสของการเรียนรู้ของนิสิตในส่วนกลางกับวิทยาเขตต่างๆ ไม่ทัดเทียมกัน การพัฒนาคุณวุฒิของอาจารย์ประจำยังไม่ได้สัดส่วนกับนิสิตและยังไม่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด ด้านงานวิจัย บุคลากรยังขาดความรู้ความสามารถในการทำงานวิจัย ทำให้ต้องมอบหมายให้บุคลากรภายนอกช่วยทำงานวิจัยให้ ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม พบว่า งบประมาณที่ได้รับอุดหนุนยังไม่เพียงพอ ขาดแคลนบุคลากรผู้มีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยตรง และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พบว่า ขาดผู้รับผิดชอบโดยตรง และยังไม่มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน

และนอกจากนี้ปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอน ยังมีมีปัจจัยอยู่หลายประการ ได้แก่ หลักสูตร ประสิทธิภาพของอาจารย์ ผู้เรียน กิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผลและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนอื่นๆ อาทิ งบประมาณ อุปกรณ์การศึกษา สภาพห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เครื่องใช้ในการเรียนการสอนอื่นๆ

เป็นต้น จากการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงทั้งภายนอกและภายใน ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา พบว่า มีปัจจัยภายนอกที่เป็นภาวะคุกคามทั้งด้านกฎหมายและการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และปัจจัยภายในที่เป็นจุดอ่อน ด้านโครงสร้างและนโยบาย ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านข้อมูลข่าวสารและวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ และด้านผลงาน ลักษณะปัญหาในด้านต่างๆ ดังกล่าวนี้ อาจพบได้ในวิทยาเขตอื่นๆ เช่นกัน จึงเป็นภาระของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่จะต้องหาแนวทางแก้ไขปัญหามาจัดการเรียนการสอนให้มีความเหมาะสม เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปจากงานวิจัยดังกล่าว ทำให้มองเห็นถึงบทบาทหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ที่จะต้องมีหน้าที่ในการจัดการศึกษา การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และนอกจากนั้นต้องดำเนินการตามภารกิจอื่น ๆ ซึ่งมีระดับแตกต่างกัน การดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน โดยเฉพาะด้านการเรียนการสอน เป็นภารกิจที่โดดเด่นที่สุด ส่วนภารกิจอื่น ยังมีปัญหาที่แตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทั้งนี้เพราะเป็นมหาวิทยาลัยสงฆ์เป็นมหาวิทยาลัยเฉพาะทาง ที่เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการทางด้านพระพุทธศาสนา ทำให้มีปัญหาในการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน

สุชีพ จันทอง¹ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของกองยานพาหนะ อาคารและสถานที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมบุคลากรที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางและมาก คือด้านความปลอดภัย ได้แก่ ความสะดวกในการผ่านเข้า-ออก และการทำบัตรอนุญาตรถยนต์ผ่านเข้า-ออกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านยานพาหนะ ได้แก่ อัตราค่าโดยสารของรถยนต์โดยสาร สวัสดิการ ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ จำนวนไฟฟ้า แสงสว่างของถนน ทางแยก และประตู น้ำประปามีความสะอาดเพียงพอสำหรับการดื่มและใช้ ความเพียงพอของเลขหมายโทรศัพท์ภายในที่จัดให้หน่วยงาน ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ ความพร้อมของอาคารในการจัดการเรียนการสอน การประชุมสัมมนา ด้านสวนและการรักษาความสะอาด ได้แก่ ความสะอาดของสนามหญ้าและสวนหย่อม มีบริการบางส่วนที่บุคลากรใช้บริการไม่พึงพอใจ คือด้านความปลอดภัย ได้แก่ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่บริเวณทางแยก ด้านยานพาหนะ ได้แก่ การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถยนต์สุภาพ อ่อนน้อมและมีมนุษยสัมพันธ์ ด้าน

¹ สุชีพ จันทอง, “ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของกองยานพาหนะ อาคารและสถานที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2546.

สาธารณูปโภค ได้แก่ การซ่อมบำรุงถนนให้อยู่สภาพที่ดีและสะดวกต่อการเดินทาง ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ ความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สินภายในอาคาร และด้านสวนและการรักษาความสะอาดบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของจุดทิ้งขยะและช่วงเวลาในการเก็บขยะ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการบริการในเรื่องบุคลากรไม่พึงพอใจ โดยการเพิ่มอัตรากำลังบุคลากรให้เพียงพอ จัดฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการบริการอย่างมีคุณภาพ รวมถึงการเพิ่มรถยนต์โดยสารสวัสดิการและรถขยะ เพื่อให้การปฏิบัติงานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อหน่วยงานมากขึ้น

บุษรา เขินอำนาจ¹ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจนักเรียนต่อโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อโครงการอาหารกลางวัน ในด้านอาหารและการบริการ ด้านสถานที่ ด้านภาชนะและอุปกรณ์ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน รายการที่มีอันดับความพึงพอใจของนักเรียนสูงสุดแต่ละด้านเรียงตามลำดับดังกล่าว คือ อาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบ 5 หมู่ ความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยของโรงอาหาร จำนวนภาชนะและอุปกรณ์พอเพียงกับจำนวนนักเรียน และการดำเนินงานของครูโภชนาการและผู้บริหารโรงเรียน ปรากฏว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักเรียนโรงเรียนขนาดเล็กมีความพึงพอใจมากกว่า นักเรียนโรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในด้านอาหารและการบริการ ด้านสถานที่และด้านบุคลากร ส่วนด้านภาชนะและอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศและระดับชั้นปี พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

อารีรัตน์ เพชรสุวรรณ² ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ด้วยศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการประชาชน และศึกษาถึงปัจจัยการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ด้วยศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงาน

¹ บุษรา เขินอำนาจ, “ความพึงพอใจนักเรียนต่อโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2546.

² อารีรัตน์ เพชรสุวรรณ, “ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ด้วยศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม), 2546.

เขตราชเทวี จำนวน 120 คน สำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 90 คน และสำนักงานเขตบางเขน จำนวน 90 คน จำนวนทั้งสิ้น 300 คน ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ตำแหน่ง/ระดับ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน และปัจจัยในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ด้วยการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ปริมาณงานที่ได้รับ ขั้นตอนในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การบริการและการจัดการ การนำบริการสู่ประชาชน ประสิทธิภาพของระบบงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ความยืดหยุ่นในการทำงานและความเชื่อถือและศรัทธาจากประชาชน ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของข้าราชการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้าราชการมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบและด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน
2. ข้าราชการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ด้วยการให้บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมาก
3. ข้าราชการที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง/ระดับ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันและมีปัจจัยในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ด้วยการให้บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
4. ข้อเสนอแนะของข้าราชการในการให้บริการ คือ ควรมีการเพิ่มงบประมาณค่าทำงานล่วงเวลา ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนใช้บริการในวันอื่นๆ ก่อนวันหยุดราชการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ และควรมีการตรวจเช็คระบบการทำงานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อยู่เสมอ

วินัย วรรณานนท์¹ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 2 อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 2 ประชากรได้แก่ ผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 2 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 65 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

¹ วินัย วรรณานนท์, “ความพึงพอใจของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 2 อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี”, ภาคนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), 2547.

องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนที่ใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นงาน พบว่า ผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชน มีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ องค์ประกอบงานส่งเสริมการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาเอกชน เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ องค์ประกอบงานส่งเสริมข้อมูลและสารสนเทศ และงานส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน และองค์ประกอบที่น้อยที่สุดเท่ากัน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบงานส่งเสริมและดำเนินการเปลี่ยนแปลงสถานศึกษาเอกชน และองค์ประกอบงานส่งเสริมด้านการอุดหนุนกองทุนสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

สุนันท์ ตามถิ่นไทย¹ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามเพศ สายวิชา ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตรและแผนการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2545 จำนวน 1,033 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 285 คน จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยการจับฉลาก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าที่ ผลการศึกษา พบว่า

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในด้านการรับสมัคร ด้านกิจกรรมนิสิต ด้านการอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์ และด้านการเสนอแผนการศึกษาอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ด้านการสอบประมวลความรู้/การสอบวัดคุณสมบัติ ด้านการอบรมการเขียนวิทยานิพนธ์ ด้านการสัมภาษณ์ขั้นสุดท้าย ด้านการส่งวิทยานิพนธ์ ด้านการยื่นคำร้องทั่วไปหรือคำร้องขอใบคะแนนและหนังสือรับรอง ด้านการบริการของห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย และด้านคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยใช้ระดับความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ผลปรากฏผลดังนี้ (1) จำแนกตามเพศ พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านการสอบประมวลความรู้/การสอบวัดคุณสมบัติ และด้านคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

¹ สุนันท์ ตามถิ่นไทย, “ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2547.

(2) จำแนกตามสายวิชา วิทยาศาสตร์สังคมและสายวิชาวิทยาศาสตร์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน (3) จำแนกตามระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตร พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านการเสนอแผนการศึกษาโดยผู้ที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตร 3.00-3.50 มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีคะแนน 3.51 ขึ้นไป (4) จำแนกตามแผนการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านการรับสมัคร ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ด้านการอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์ ด้านการอบรมการเขียนวิทยานิพนธ์ ด้านการยื่นคำร้องทั่วไปหรือคำร้องขอใบคะแนนและหนังสือรับรอง ด้านกิจกรรมนิสิตโดยที่แผน ก (แบบที่มีวิทยานิพนธ์) มีความพึงพอใจมากกว่าแผน ข (แบบที่มีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง) ส่วนด้านอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

แคทลียา มอบกระโทก¹ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายธุรการโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายธุรการโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครจำนวน 375 คน ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของครูต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายธุรการโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านงานการสารบรรณ ด้านงานการเงิน ด้านงานการจัดทำงบประมาณประจำปี ด้านงานการทะเบียนของนักเรียน ด้านงานการดูแลรักษาอาคารสถานที่ และด้านงานการจัดรักษาความปลอดภัยให้นักเรียน และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านงานการควบคุมพัสดุและครุภัณฑ์ ด้านงานการประชาสัมพันธ์และด้านงานบุคลากร

พระครูสังฆรักษ์สมจิต เดชคุณรัมย์² ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามทัศนะอาจารย์และนิสิต โดยจำแนกตามคณะ ชั้นปี ระยะเวลาในการบวชและหลักสูตรที่ศึกษา ใน 5 ด้าน คือ

¹ แคทลียา มอบกระโทก, “ความพึงพอใจของครูต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายธุรการโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2548.

² พระครูสังฆรักษ์สมจิต เดชคุณรัมย์, “การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา), 2548.

ด้านอาจารย์ ด้านนิสิต ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนและด้านการวัดผลและประเมินผล

การวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียง ปีการศึกษา 2546 จำนวน 538 รูป/คน แยกเป็นอาจารย์ผู้สอน จำนวน 87 รูป/คน และนิสิตจำนวน 451 รูป ได้สุ่มตัวอย่างตามระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แยกเป็นแบบสอบถามสำหรับอาจารย์และนิสิตแบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ซึ่งครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน จำนวน 72 ข้อเท่ากัน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .97 และเท่ากับ .95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติ เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One -way ANOVA) ขั้นตอนที่ 2 แนวทางแก้ไขปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ใช้การสัมภาษณ์ผู้ที่มีประสบการณ์และความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการเรียนการสอน จำนวน 40 รูป/คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียง ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิต ทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน รองลงมา ได้แก่ ด้านนิสิต ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านอาจารย์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 5 ด้าน ตามทัศนะของอาจารย์ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ มีความรู้พื้นฐานแตกต่างกันมาก ขาดทุนสนับสนุนการศึกษา การค้นคว้าหาหนังสือในห้องสมุดและอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก ห้องสมุดคับแคบที่นั่งไม่เพียงพอ ไม่มีห้องบริการสื่อสำหรับนิสิตค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยขาดข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งการเรียนรู้ภายนอกมหาวิทยาลัย และขาดงบประมาณในการซ่อมแซมและจัดซื้อสื่อการเรียนการสอน และตามทัศนะของนิสิต พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ การค้นคว้าหาหนังสือในห้องสมุดและอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก สื่อวัสดุอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนไม่เพียงพอ ห้องสมุดคับแคบที่นั่งไม่เพียงพอ ห้องปฏิบัติการทางภาษาไม่เพียงพอและไม่มีห้องบริการสื่อสำหรับนิสิตค้นคว้าด้วยตนเอง

2. ปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียง ตามทัศนะของอาจารย์ที่เป็นพระภิกษุและฆราวาส โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนิสิตที่มีสถานภาพ คณะ ชั้นปี ระยะเวลา

ในการบวช และหลักสูตรที่ศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ นิสิตชั้นปีที่ 3 นิสิตมีระยะเวลาในการบวช 4-6 ปี และนิสิตที่ศึกษาในหลักสูตรภาคปกติ มีทัศนะเกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยสูงกว่า นิสิตที่สังกัดคณะ มีชั้นปี มีระยะเวลาในการบวชอื่นๆ และศึกษาในหลักสูตรพิเศษ

3. อาจารย์ผู้สอนเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้ ควรสอนตามเกณฑ์ภาระงาน พร้อมทั้งศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ในการใช้หรือผลิตสื่อการสอนใหม่ๆ จัดอบรมความรู้พื้นฐานสำหรับนิสิต จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้สอดคล้องกับเนื้อหาวิชา จัดระบบการสืบค้นหาหนังสือในห้องสมุดและอินเทอร์เน็ตให้สะดวกยิ่งขึ้น ปรับเกณฑ์การให้ระดับคะแนนของมหาวิทยาลัยที่เป็นมาตรฐาน ส่วนนิสิตได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาการเรียนการสอน ดังนี้ ควรมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ มีกองทุนการศึกษาสำหรับนิสิต การมอบหมายงานให้นิสิตไม่ควรมากเกินไป จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับศึกษาและค้นคว้าให้เพียงพอ และเกณฑ์การให้ระดับคะแนนของมหาวิทยาลัยควรเป็นมาตรฐานสากล

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า การให้บริการจัดเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งในการดำเนินงานขององค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชน การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรหรือหน่วยงานที่ขอรับบริการ ซึ่งการให้บริการที่มีความรวดเร็ว คล่องตัวและมีประสิทธิภาพย่อมก่อให้เกิดผลดี และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรโดยรวมต่อไป

สารบัญญัตราสาร

ตารางที่	หน้า
1 ประชากรของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ภาคปกติและภาคพิเศษ จำแนกตามคณะที่สังกัดและชั้นปีที่ศึกษา	73
2 นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ภาคปกติและภาคพิเศษที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม คณะที่สังกัดและชั้นปีที่ศึกษา	74
3 จำนวนและร้อยละของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพต่างๆ	78
4 จำนวนและร้อยละของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพต่างๆ	81
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์ ต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกตามส่วนงาน	83
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการ ให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายชื่อ	83
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้ บริการของสำนักวิชาการ ในมหาวิทยาลัย	85
8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์ ต่อการให้บริการของของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมามหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายชื่อ	87
9 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกตามส่วนงาน	88
10 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายชื่อ	89
11 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักวิชาการ ในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายชื่อ	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายข้อ	92
13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของ ส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกตามส่วนงาน	93
14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของ สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมาในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายข้อ	94
15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของ สำนักวิชาการในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายข้อ	95
16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของ วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายข้อ	96
17 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่เรียนชั้นปีแตกต่างกัน จำแนกตามส่วนงาน	98
18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงาน วิทยาเขตนครราชสีมาในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่เรียนชั้นปีแตกต่างกัน	99
19 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักวิชาการ ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่เรียนชั้นปีแตกต่างกัน	101
20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์ นครราชสีมา ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่เรียนชั้นปีแตกต่างกัน	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
21	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่สังกัดคณะต่างกัน จำแนกตามส่วนงาน	105
22	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่สังกัดคณะต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ	106
23	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักวิชาการในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่สังกัดคณะต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ	108
24	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมาในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่สังกัดคณะต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ	111

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา คณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยเป็น 7 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

4.3 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่มีชั้นปีแตกต่างกัน

4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่สังกัดคณะแตกต่างกัน

4.7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดตามตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพต่างๆ

สถานภาพของอาจารย์	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
บรรพชิต	26	54.2
คฤหัสถ์	22	45.8
ตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	13	27.1
อาจารย์ประจำ	11	22.9
อาจารย์พิเศษ	24	50.0

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพของอาจารย์	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์การสอน		
ต่ำกว่า 5 ปี	19	39.6
5-10 ปี	15	31.3
11-15 ปี	3	6.2
16 ปีขึ้นไป	11	22.9
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	2	4.2
30 – 40 ปี	19	39.6
41 – 50 ปี	9	18.8
51 – 60 ปี	10	20.7
61 ปีขึ้นไป	8	16.7
พรรษา (เฉพาะบรรพชิต)		
ต่ำกว่า 10 พรรษา	-	-
10 –20 พรรษา	12	25.0
21 –30 พรรษา	4	8.3
31 –40 พรรษา	5	10.4
41 พรรษาขึ้นไป	4	8.3
การศึกษาสูงสุดสายสามัญ		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	2.1
ปริญญาตรี	9	18.8
ปริญญาโท	28	58.3
ปริญญาเอก	10	20.8
อื่นๆ โปรดระบุ	-	-
การศึกษาสูงสุดแผนกธรรม		
ไม่มี	12	25.0
นักธรรมตรี	1	2.1
นักธรรมโท	-	-
นักธรรมเอก	35	72.9

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพของอาจารย์	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษาระดับสูงสุดแผนกบาลี		
ไม่มี	13	27.1
บาลีประโยค 1-2	1	2.1
เปรียญธรรม 3 ประโยค	4	8.3
เปรียญธรรม 4 ประโยค	13	27.1
เปรียญธรรม 5 ประโยค	2	4.2
เปรียญธรรม 6 ประโยค	3	6.3
เปรียญธรรม 7 ประโยค	5	10.4
เปรียญธรรม 8 ประโยค	1	2.1
เปรียญธรรม 9 ประโยค	6	12.4
จำนวนรายวิชาที่สอน		
ไม่ได้สอน	3	6.3
1 รายวิชา	18	37.5
2 รายวิชา	12	25.0
3 รายวิชา	9	18.7
4 รายวิชา	5	10.4
5 รายวิชา	1	2.1
6 รายวิชา	-	-
จำนวนคาบที่สอนต่อสัปดาห์		
ไม่มี	2	4.2
ต่ำกว่า 5 คาบ	10	20.8
5 –10 คาบ	28	58.3
11 –15 คาบ	2	4.2
16 –20 คาบ	4	8.3
21 คาบขึ้นไป	2	4.2
รวม	48	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากเป็นบรรพชิต (ร้อยละ 54.2) เป็นอาจารย์พิเศษมาก

ที่สุด (50.0) สอนต่ำกว่า 5 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 39.6) มีอายุระหว่าง 30-40 มากที่สุด (ร้อยละ 39.6) ที่เป็นบรรพชิตมีพรรษาระหว่าง 10-20 มากที่สุด (ร้อยละ 25.0) การศึกษาสูงสุดสายสามัญ คือปริญญาโท (ร้อยละ 58.3) การศึกษาสูงสุดแผนกธรรมคือนักธรรมเอก (ร้อยละ 72.9) เปรียญธรรม 4 ประโยค (ร้อยละ 27.1) รับผิดชอบสอนเพียงรายวิชาเดียวมากที่สุด (ร้อยละ 37.5) และทำการสอนระหว่าง 5-10 คาบต่อสัปดาห์มากที่สุด (ร้อยละ 58.3)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพต่างๆ

สถานภาพของนิสิต	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของนิสิต		
ภาคปกติ	157	77.7
ภาคพิเศษ	45	22.3
ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	67	33.2
ชั้นปีที่ 2	49	24.3
ชั้นปีที่ 3	47	23.2
ชั้นปีที่ 4	39	19.3
คณะที่สังกัด		
คณะพุทธศาสตร์	68	33.7
คณะครุศาสตร์	20	9.9
คณะมนุษยศาสตร์	31	15.3
คณะสังคมศาสตร์	83	41.1
สถานภาพ		
สามเณร	37	18.3
พระลูกวัด	119	58.9
พระสังฆาธิการ	46	22.8
การศึกษาสูงสุดสายสามัญ		
ประถมศึกษา	1	0.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	1.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	187	92.6
หรือเทียบเท่า ปวช. ปวส.	12	5.9

ตารางที่ 4 (ต่อ)

สถานภาพของนิสิต	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษาสูงสุดแผนธรรม		
ไม่มี	13	6.4
นักธรรมตรี	13	6.4
นักธรรมโท	27	13.4
นักธรรมเอก	149	73.8
การศึกษาสูงสุดแผนบาลี		
ไม่มี	139	68.7
บาลีประโยค 1-2	30	14.9
เปรียญธรรม 3 ประโยค	22	10.9
เปรียญธรรม 4 ประโยค	5	2.5
เปรียญธรรม 5 ประโยค	5	2.5
เปรียญธรรม 6 ประโยค	1	0.5
เปรียญธรรม 7 ประโยค	-	-
เปรียญธรรม 8 ประโยค	-	-
เปรียญธรรม 9 ประโยค	-	-
รวม	202	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากเป็นนิสิตหลักสูตรปกติ (ร้อยละ 77.7) กำลังศึกษาอยู่ ชั้นปีที่ 1 มากที่สุด (ร้อยละ 33.2) สังกัดคณะสังคมศาสตร์มากที่สุด (ร้อยละ 41.1) ส่วนมากมี สถานภาพเป็นพระลูกวัด (ร้อยละ 58.9) การศึกษาสูงสุดสายสามัญ คือมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 92.6) การศึกษาสูงสุดแผนกธรรม คือนักธรรมเอก (ร้อยละ 73.8) และนิสิตส่วนมาก (ร้อยละ 68.8) ไม่มีพื้นฐานการศึกษาแผนกบาลี

4.2 ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงานใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

รายละเอียดตามตารางที่ 5-8

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกตามส่วนงาน

ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา	2.76	1.03	ปานกลาง
สำนักวิชาการ	2.86	.95	ปานกลาง
วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา	3.21	.67	ปานกลาง
รวม	2.95	.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 แสดงว่า ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.95$, S.D.= .82) เมื่อพิจารณาตามส่วนงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกส่วนงาน โดยส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ($\bar{X}=3.21$, S.D.= 0.67) รองลงมา ได้แก่ สำนักวิชาการ ($\bar{X}=2.86$, S.D.= .95) และสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ($\bar{X}=2.76$, S.D.= 1.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายข้อ

ลำดับที่	ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก	3.38	.70	ปานกลาง
2	การให้บริการในการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขต	3.29	1.27	ปานกลาง
3	การแจ้งคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ และข้อบังคับของวิทยาเขต	3.13	.93	ปานกลาง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของ สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
4	การเผยแพร่ข่าวสารของวิทยาเขตทั้งทางเอกสาร สิ่งพิมพ์ และวิทยุกระจายเสียง	3.10	1.05	ปานกลาง
5	การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกิจกรรมของวิทยาเขต	3.06	1.17	ปานกลาง
6	การจัดพิมพ์เอกสาร ถ่ายเอกสาร โรเนียว และการ จัดทำเอกสารของสำนักงานวิทยาเขต	2.75	.91	ปานกลาง
7	การดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทน แก่อาจารย์ เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง	2.73	1.31	ปานกลาง
8	การให้บริการโทรศัพท์ และส่งแฟกซ์	2.71	1.36	ปานกลาง
9	การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการลาไปประชุม อบรม ลาศึกษาต่อ และเดินทางไปต่างประเทศ	2.67	1.52	ปานกลาง
10	การจัดทำทะเบียนประวัติและบัตรประจำอาจารย์ เจ้าหน้าที่และลูกจ้างของวิทยาเขต	2.65	1.28	ปานกลาง
11	การดำเนินการสอบคัดเลือกบุคคล เพื่อบรรจุเป็น อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว	2.56	1.41	ปานกลาง
12	การดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง	2.52	1.62	ปานกลาง
13	การดำเนินการเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของ อาจารย์ เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง	2.52	1.68	ปานกลาง
14	การดำเนินการเกี่ยวกับกองทุนสวัสดิการของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และลูกจ้างประจำ	2.50	1.61	น้อย
15	การดำเนินการเกี่ยวกับวินัยอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ ลูกจ้างของวิทยาเขต	2.44	1.21	น้อย
16	การแจ้งให้ทราบคำสั่งบรรจุ แต่งตั้ง และจัดทำบัญชี ถือจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างของบุคลากร	2.17	1.47	น้อย
	รวม	2.76	1.03	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 แสดงว่า ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักงาน
วิทยาเขตนครราชสีมา ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.76$, S.D.= 1.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 13 ข้อ อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ($\bar{X}=3.38$, S.D.= .70) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการในการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขต ($\bar{X}=3.29$, S.D.= 1.27) และการแจ้งคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ และข้อบังคับของวิทยาเขต ($\bar{X}=3.13$, S.D.= .93) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การแจ้งให้ทราบ คำสั่งบรรจุ แต่งตั้ง และจัดทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างของบุคลากร ($\bar{X}=2.17$, S.D.= 1.47) รองลงมา ได้แก่ การดำเนินการเกี่ยวกับวินัยอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างของวิทยาเขต ($\bar{X}=2.44$, S.D.= 1.21)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักวิชาการ ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา จำแนกเป็นรายข้อ

ลำดับที่	ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักวิชาการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ความเป็นระเบียบและความเหมาะสมของห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.42	1.00	ปานกลาง
2	การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น	3.40	1.00	ปานกลาง
3	การกำหนดเวลาเปิด-ปิดการให้บริการของห้องสมุด	3.31	1.01	ปานกลาง
4	การให้บริการในการยืมและคืนหนังสือ ตำราเรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3.25	1.21	ปานกลาง
5	การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการสอบและการประกาศผลการสอบ	3.19	1.19	ปานกลาง
6	การจัดหาหนังสือ ตำราเรียน งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.13	1.21	ปานกลาง
7	การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูล	3.06	1.19	ปานกลาง
8	การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ	2.96	1.28	ปานกลาง
9	การส่งเสริมโครงการเผยแพร่ธรรมทางสถานีวิทยุและโทรทัศน์	2.96	1.38	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการ ของสำนักวิชาการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
10	การบำรุงรักษาระบบอินเตอร์เน็ตให้อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา	2.83	1.22	ปานกลาง
11	การสนับสนุนงบประมาณโครงการอบรมเยาวชนภาคฤดูร้อน	2.79	1.36	ปานกลาง
12	การจัดทำข้อมูล สถิติ จำนวนนิสิตในแต่ละปีการศึกษา	2.77	1.37	ปานกลาง
13	การอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา	2.77	1.17	ปานกลาง
14	การส่งเสริมให้อาจารย์มีผลงานทางวิชาการ	2.33	1.29	น้อย
15	การสนับสนุนให้อาจารย์มีตำแหน่งทางวิชาการ	2.27	1.33	น้อย
16	การส่งเสริมให้อาจารย์ผลิตเอกสารประกอบการสอนและตำราเรียน	2.13	1.33	น้อย
17	การจัดหาทุนวิจัยสำหรับอาจารย์และบุคลากรของวิทยาเขต	2.08	1.26	น้อย
	รวม	2.86	.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 แสดงว่า ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักวิชาการในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.86$, S.D.= .95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 13 ข้อ อยู่ในระดับน้อย 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเป็นระเบียบและความเหมาะสมของห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X}=3.42$, S.D.= 1.00) รองลงมา ได้แก่ การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น ($\bar{X}=3.40$, S.D.= 1.00) และการกำหนดเวลาเปิด-ปิดการให้บริการของห้องสมุด ($\bar{X}=3.31$, S.D.= 1.01) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การจัดหาทุนวิจัยสำหรับอาจารย์และบุคลากรของวิทยาเขต ($\bar{X}=2.08$, S.D.= 1.26) รองลงมา ได้แก่ การส่งเสริมให้อาจารย์ผลิตเอกสารประกอบการสอนและตำราเรียน ($\bar{X}=2.13$, S.D.= 1.33) และการสนับสนุนให้อาจารย์มีตำแหน่งทางวิชาการ ($\bar{X}=2.27$, S.D.= 1.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายข้อ

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการ ของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร	3.60	.81	มาก
2	การจัดชั่วโมงสอนแก่อาจารย์	3.54	.92	มาก
3	การจัดอาจารย์เข้าสอนตรงกับความรู้ความสามารถ	3.50	.89	ปานกลาง
4	การกำหนดวันและระยะเวลาการสอบ	3.48	1.09	ปานกลาง
5	สาขาวิชาเอกต่าง ๆ ที่เปิดสอนอยู่ในปัจจุบัน	3.44	.87	ปานกลาง
6	การจัดตารางการเรียนการสอน	3.42	.79	ปานกลาง
7	การแจ้งวันเปิด-ปิดภาคเรียน และวันหยุดเรียน	3.42	.79	ปานกลาง
8	การจัดทำคู่มือนิสิตและปฏิทินการศึกษา	3.38	.84	ปานกลาง
9	การดำเนินการเปิดสอนสาขาวิชาเอกต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับท้องถิ่น	3.38	1.04	ปานกลาง
10	การจัดตารางสอบ ห้องสอบ และกรรมการควบคุม ห้องสอบ	3.35	1.02	ปานกลาง
11	การจัดหาเครื่องโสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อใช้ในการเรียน การสอนมีอย่างเพียงพอ	3.21	1.30	ปานกลาง
12	การจัดสภาพของห้องเรียน	3.19	1.00	ปานกลาง
13	การจัดแบ่งจำนวนนิสิตในแต่ละห้องเรียน	3.19	1.04	ปานกลาง
14	การจัดทำเอกสารประกอบการสอนในแต่ละรายวิชา	2.73	1.00	ปานกลาง
15	ระบบการติดต่อประสานงานกับอาจารย์พิเศษ	2.73	.98	ปานกลาง
16	ระบบการให้คำปรึกษาแก่อาจารย์	2.63	1.08	ปานกลาง
17	ระบบการประเมินภาระงานของอาจารย์มีความ เหมาะสมและเป็นธรรม	2.54	1.39	ปานกลาง
	รวม	3.21	.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 แสดงว่า ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.21$, S.D.= .67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ

อยู่ในระดับปานกลาง 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร ($\bar{X}=3.60$, S.D.= .81) รองลงมา ได้แก่ การจัดชั่วโมงสอนแก่อาจารย์ ($\bar{X}=3.54$, S.D.= .92) และการจัดอาจารย์เข้าสอนตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X}=3.50$, S.D.= .89) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระบบการประเมินภาระงานของอาจารย์มีความเหมาะสมและเป็นธรรม ($\bar{X}=2.54$, S.D.= 1.39) รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้คำปรึกษาแก่อาจารย์ ($\bar{X}=2.63$, S.D.= 1.08) การจัดทำเอกสารประกอบการสอนในแต่ละรายวิชา ($\bar{X}=2.73$, S.D.= 1.00) และระบบการติดต่อประสานงานกับอาจารย์พิเศษ ($\bar{X}=2.73$, S.D.= .98) ตามลำดับ

4.3 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

รายละเอียดตามตารางที่ 9-12

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัย

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกตามส่วนงาน

	ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา	3.25	.59	ปานกลาง
2	สำนักวิชาการ	3.36	.59	ปานกลาง
3	วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา	3.42	.62	ปานกลาง
	รวม	3.34	.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 แสดงว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$, S.D.= .54) เมื่อพิจารณาแยกตามส่วนงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกส่วนงาน โดยส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ($\bar{X}=3.42$, S.D.= .62) รองลงมา ได้แก่ สำนักวิชาการ ($\bar{X}=3.36$, S.D.= .59) และสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ($\bar{X}=3.25$, S.D.= .59) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมาในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายข้อ

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของ สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การให้บริการการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขตแก่นิสิต	3.64	.84	มาก
2	การเผยแพร่ข่าวสารของวิทยาเขตแก่นิสิต ทั้งทาง เอกสารสิ่งพิมพ์และวิทยุกระจายเสียง	3.57	.86	มาก
3	การส่งเสริมและสนับสนุนนิสิตให้จัดกิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ต่อการศึกษา	3.56	.94	มาก
4	การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของวิทยาเขตแก่นิสิต	3.53	.89	มาก
5	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นิสิตในการปฏิบัติ ธรรมประจำปี	3.52	.93	มาก
6	การแจ้งคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ และข้อบังคับของ วิทยาเขตแก่นิสิต	3.51	.81	มาก
7	การส่งเสริมการดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมของนิสิต	3.50	.86	ปานกลาง
8	การจัดสวัสดิการด้านต่างๆ แก่นิสิต เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องส้วม เป็นต้น	3.45	.91	ปานกลาง
9	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานภายในและภายนอก	3.43	.76	ปานกลาง
10	การควบคุม กำกับ และติดตามดูแลให้นิสิตปฏิบัติตาม ตามระเบียบวินัย	3.20	.93	ปานกลาง
11	การจัดพิมพ์เอกสาร ถ่ายเอกสาร โรเนียว และการ จัดทำเอกสารของสำนักงานวิทยาเขต	3.19	.93	ปานกลาง
12	การประสานงานกับวัด หน่วยงานหรือสถานศึกษาที่ นิสิตไปปฏิบัติศาสนกิจหรือทำกิจกรรม	3.17	.89	ปานกลาง
13	การจัดหาทุนการศึกษาสำหรับนิสิตที่ขาดแคลน	2.95	1.06	ปานกลาง
14	การให้บริการโทรศัพท์ และส่งแฟกซ์	2.72	.93	ปานกลาง
15	การติดตามดูแลการเป็นอยู่ของนิสิตกับวัดที่นิสิตอยู่จำ พรรษา	2.62	.98	ปานกลาง
16	การจัดสวัสดิการด้านการปฐมพยาบาลแก่นิสิต	2.58	.97	ปานกลาง
	รวม	3.25	.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 แสดงว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงาน วิทยาเขตนครราชสีมา ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25$, S.D.= .59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับมาก 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 11 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการให้บริการใน การใช้ห้องประชุมของวิทยาเขตแก่นิสิต ($\bar{X}=3.64$, S.D.= .84) รองลงมา ได้แก่ การเผยแพร่ ข่าวสารของวิทยาเขตแก่นิสิต ทั้งทางเอกสารสิ่งพิมพ์และวิทยุกระจายเสียง ($\bar{X}=3.57$, S.D.= .89) และการส่งเสริมและสนับสนุนนิสิตให้จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ($\bar{X}=3.56$, S.D.= .94) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การจัดสวัสดิการด้านการ ปฐมพยาบาลแก่นิสิต ($\bar{X}=2.58$, S.D.= .97) รองลงมา ได้แก่ การติดตามดูแลการเป็นอยู่ ของนิสิตกับวัดที่นิสิตอยู่จำพรรษา ($\bar{X}=2.62$, S.D.= .98) และการให้บริการโทรศัพท์ และการ ส่งแฟกซ์ ($\bar{X}=2.72$, S.D.= .94) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักวิชาการ ในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายข้อ

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการ ของสำนักวิชาการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ความเป็นระเบียบและความเหมาะสมของห้องสมุด สำหรับศึกษาค้นคว้า	3.92	.77	มาก
2	การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวก สะดวกในการสืบค้นแก่นิสิต	3.86	.84	มาก
3	การให้บริการในการยืมและคืนหนังสือ ตำราเรียนและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3.82	.89	มาก
4	การกำหนดเวลาเปิด-ปิดการให้บริการของห้องสมุด	3.73	.88	มาก
5	การดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต	3.60	.79	มาก
6	การจัดหาหนังสือ ตำราเรียน งานวิจัย และเอกสารที่ เกี่ยวข้องไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.56	.86	มาก
7	การจัดทำทะเบียนประวัติและบัตรประจำตัวแก่นิสิต	3.48	.86	ปานกลาง
8	การจัดทำข้อมูล สถิติ และจำนวนนิสิตในแต่ละปี การศึกษา	3.39	.85	ปานกลาง
9	การให้คำแนะนำแก่นิสิตในเรื่องแหล่งการเรียนรู้	3.39	.79	ปานกลาง
10	การให้คำปรึกษาแก่นิสิตในเรื่องการเรียน	3.33	.86	ปานกลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของ สำนักวิชาการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
11	การสนับสนุนงบประมาณในโครงการอบรมเยาวชน ภาคฤดูร้อนแก่นิสิต	3.30	.78	ปานกลาง
12	การออกไปรับรองผลการเรียน และออกหนังสือรับรอง การสำเร็จการศึกษา	3.26	.94	ปานกลาง
13	การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการสอบและการ ประกาศผลการสอบแก่นิสิต	3.02	1.07	ปานกลาง
14	การอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องปฏิบัติการ ทางภาษา	3.02	.98	ปานกลาง
15	การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูลแก่นิ สิต	2.90	1.13	ปานกลาง
16	การจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการอย่าง เพียงพอและมีประสิทธิภาพ	2.81	1.18	ปานกลาง
17	การบำรุงรักษาระบบอินเทอร์เน็ตให้อยู่ในสภาพที่ พร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา	2.80	1.11	ปานกลาง
	รวม	3.36	.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 แสดงว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักวิชาการ ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36$, S.D.= .59) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 11 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความเป็นระเบียบและความเหมาะสมของห้องสมุดสำหรับศึกษาค้นคว้า ($\bar{X}=3.92$, S.D.= .77) รองลงมาได้แก่ การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้นแก่นิสิต ($\bar{X}=3.86$, S.D.= .84) และการให้บริการในการยืมและคืนหนังสือ ตำราเรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=3.82$, S.D.= .89) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบำรุงรักษาระบบอินเทอร์เน็ตให้อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา ($\bar{X}=2.80$, S.D.= 1.11) รองลงมา ได้แก่ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=2.81$, S.D.= 1.18)

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมาใน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
จำแนกเป็นรายข้อ

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของ วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การกำหนดวัน และระยะเวลาในการสอบ	3.66	.90	มาก
2	การจัดตารางสอบ การจัดห้องสอบและกรรมการ ผู้ควบคุมห้องสอบ	3.62	.89	มาก
3	การจัดสภาพของห้องเรียน	3.55	.82	มาก
4	การจัดชั่วโมงการเรียนของนิสิต	3.54	.85	มาก
5	การดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร	3.54	.80	มาก
6	การจัดอาจารย์เข้าสอนตรงกับความรู้ความสามารถ	3.52	.87	มาก
7	สาขาวิชาเอกที่เปิดสอนอยู่ในปัจจุบัน	3.52	.85	มาก
8	การจัดแบ่งจำนวนนิสิตในแต่ละห้องเรียน	3.50	.84	ปานกลาง
9	การจัดตารางการเรียนการสอน	3.48	.92	ปานกลาง
10	การแจ้งวันเปิด-ปิดภาคเรียน และวันหยุดเรียน	3.46	.98	ปานกลาง
11	การดำเนินการเปิดสอนสาขาวิชาเอกต่างๆ ที่เหมาะสมกับท้องถิ่น	3.35	.81	ปานกลาง
12	การจัดทำคู่มือนิสิตและปฏิทินการศึกษา	3.34	.88	ปานกลาง
13	การจัดหาเครื่องโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อใช้ในการเรียน การสอนมีอย่างเพียงพอ	3.21	.98	ปานกลาง
14	ระบบการให้คำปรึกษาแก่นิสิต	3.20	.96	ปานกลาง
15	การจัดทำเอกสารประกอบการสอนในแต่ละรายวิชา	3.15	.92	ปานกลาง
16	ระบบการติดต่อประสานงานกับอาจารย์พิเศษ	3.15	.95	ปานกลาง
		3.42	.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 แสดงว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์
นครราชสีมา ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่
ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.42$, S.D.= .62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 7
ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 9 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการกำหนดวันและระยะเวลาใน
การสอบ ($\bar{X}=3.66$, S.D.= .90) รองลงมา ได้แก่ การจัดตารางสอบ การจัดห้องสอบและ

กรรมการผู้ควบคุมห้องสอบ ($\bar{X}=3.62$, S.D.= .89) และการจัดสภาพของห้องเรียน ($\bar{X}=3.55$, S.D.= .82) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดทำเอกสารประกอบการสอนในแต่ละรายวิชา ($\bar{X}=3.15$, S.D.= .92) ระบบการติดต่อประสานงานกับอาจารย์พิเศษ ($\bar{X}=3.15$, S.D.= .95) รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้คำปรึกษาแก่นิสิต ($\bar{X}=3.20$, S.D.= .96) และการจัดหาเครื่องโสตทัศนูปกรณ์เพื่อใช้ในการเรียนการสอนมีอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.21$, S.D.= .98) ตามลำดับ

4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของ ส่วนงานมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ผู้วิจัยได้นำมาเปรียบเทียบเฉพาะข้อที่มีข้อคำถามตรงกันเท่านั้น ส่วนข้อที่ไม่ตรงกันไม่ได้นำมาเปรียบเทียบด้วย ซึ่งมีรายละเอียดตามตารางที่ 13-16

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานใน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกตาม
ส่วนงาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของส่วนงาน	อาจารย์		นิสิต		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา	3.05	.82	3.37	.62	-2.923*	.004
สำนักวิชาการ	3.09	.93	3.34	.66	-2.155*	.032
วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา	3.28	.62	3.42	.62	-1.404	.165
รวม	3.17	.70	3.38	.56	-2.224*	.027

จากตารางที่ 13 แสดงว่า การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแยกตามส่วนงาน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมาและสำนักวิชาการโดยนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานสูงกว่าอาจารย์ สำหรับวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายข้อ ในแต่ละส่วนงาน มีรายละเอียดตามตารางที่ 14-16

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงาน
 วิทยาเขตนครราชสีมา ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ ที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา	อาจารย์		นิสิต		t	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานภายในและ ภายนอก	3.38	.70	3.43	.76	-.442	.660
2	การแจ้งคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ และ ข้อบังคับของวิทยาเขต	3.13	.93	3.51	.81	-2.884*	.004
3	การจัดพิมพ์เอกสาร ถ่ายเอกสาร โรเนียวและการจัดทำเอกสารของ สำนักงานวิทยาเขต	2.75	.91	3.19	.93	-2.938*	.004
4	การให้บริการโทรศัพท์ และส่งแฟกซ์	2.71	1.36	2.72	.94	-.057	.955
5	การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกิจกรรมของ วิทยาเขต	3.06	1.17	3.53	.89	-3.087*	.002
6	การให้บริการการใช้ห้องประชุมของ วิทยาเขต	3.29	1.27	3.64	.84	-2.325*	.021
7	การเผยแพร่ข่าวสารของวิทยาเขตทาง เอกสารสิ่งพิมพ์และวิทยุกระจายเสียง	3.10	1.05	3.57	.89	-3.167*	.002
	รวม	3.05	.82	3.37	.62	-2.923*	.004

จากตารางที่ 14 แสดงว่า การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
 ราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน
 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตมีความพึงพอใจต่อการ
 ให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมามากกว่าอาจารย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ การแจ้งคำสั่ง
 ประกาศ ระเบียบ และข้อบังคับของวิทยาเขต การจัดพิมพ์เอกสาร ถ่ายเอกสาร โรเนียว และ
 การจัดทำเอกสารของสำนักงานวิทยาเขต การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกิจกรรมของวิทยาเขต การ
 ให้บริการในการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขตและการเผยแพร่ข่าวสารของวิทยาเขตทั้งทาง
 เอกสารสิ่งพิมพ์และวิทยุกระจายเสียง โดยทั้ง 5 ข้อ นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา มากกว่าอาจารย์เช่นเดียวกัน ส่วนอีก 2 ข้อ ไม่พบว่ามีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของสำนักวิชาการ ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ ที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักวิชาการ	อาจารย์		นิสิต		t	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	การจัดทำข้อมูล สถิติ และจำนวนนิสิต ในแต่ละปีการศึกษา	2.77	1.37	3.39	.85	-3.972*	.000
2	การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการสอบ และการประกาศผลการสอบ	3.19	1.19	3.02	1.07	.890	.377
3	การให้บริการในการยืมและคืนหนังสือ ตำราเรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3.25	1.21	3.82	.89	-3.709*	.000
4	การจัดหาหนังสือ ตำราเรียน งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.13	1.21	3.56	.86	-2.899*	.004
5	ความเป็นระเบียบและเหมาะสมของ ห้องสมุดสำหรับศึกษาค้นคว้า	3.42	1.00	3.92	.77	-3.810*	.000
6	การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการ อำนวยความสะดวกในการสืบค้น	3.40	1.00	3.86	.84	-2.939*	.005
7	การกำหนดเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ของห้องสมุด	3.31	1.01	3.73	.88	-2.610*	.011
8	การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในการ สืบค้นข้อมูล	3.06	1.19	2.90	1.13	.851	.389
9	การบำรุง รักษาระบบอินเทอร์เน็ตให้อยู่ ในสภาพที่พร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา	2.83	1.22	2.80	1.11	.188	.852
10	การจัดหาคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการ อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ	2.96	1.28	2.81	1.18	.743	.460
11	การอำนวยความสะดวกในการใช้ ห้องปฏิบัติการทางภาษา	2.77	1.17	3.02	.98	-1.362	.178
	รวม	3.09	.93	3.34	.66	-2.155*	.032

จากตารางที่ 15 แสดงว่า การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิชาการมากกว่าอาจารย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ การจัดทำข้อมูล สถิติ และจำนวนนิสิตในแต่ละปีการศึกษา การให้บริการในการยืมและคืนหนังสือ ตำราเรียนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การจัดหาหนังสือ ตำราเรียน งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ ความเป็นระเบียบและเหมาะสมของห้องสมุดสำหรับศึกษาค้นคว้า การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น และการกำหนดเวลาเปิด-ปิดการให้บริการของห้องสมุด โดยทั้ง 6 ข้อ นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิชาการมากกว่าอาจารย์เช่นเดียวกัน ส่วนอีก 5 ข้อ ไม่พบว่ามีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมาในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ ที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา	อาจารย์		นิสิต		t	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	การดำเนินการเปิดสอนสาขาวิชาเอก ต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับท้องถิ่น	3.38	1.04	3.35	.81	.169	.899
2	การดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับ ประกาศนียบัตร	3.60	.81	3.54	.80	.493	.624
3	สาขาวิชาเอกที่เปิดสอนอยู่ในปัจจุบัน	3.44	.87	3.52	.85	-.625	.534
4	การจัดตารางการเรียนการสอน	3.42	.79	3.48	.92	-.445	.658
5	การจัดทำคู่มือนิสิตและปฏิทิน การศึกษา	3.38	.84	3.34	.88	.281	.778
6	การจัดทำเอกสารประกอบการสอนใน แต่ละรายวิชา	2.73	1.00	3.15	.92	-2.820*	.005
7	การจัดชั่วโมงการเรียนการสอน	3.54	.92	3.54	.85	.015	.988
8	การจัดอาจารย์เข้าสอนตรงกับความรู้ ความสามารถ	3.50	.89	3.52	.87	-.140	.889

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ข้อ ที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา	อาจารย์		นิสิต		t	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
9	การจัดสภาพของห้องเรียน	3.19	1.00	3.55	.82	-2.659*	.008
10	การจัดแบ่งจำนวนนิสิตในแต่ละ ห้องเรียน	3.19	1.04	3.50	.84	-2.156*	.032
11	การค้นหาเครื่องโสตทัศนูปกรณ์เพื่อใช้ ในการเรียนการสอนมืออย่างเพียงพอ	3.21	1.30	3.21	.93	.003	.998
12	การจัดตารางสอบ การจัดห้องสอบ และกรรมการผู้ควบคุมห้องสอบ	3.35	1.02	3.62	.89	-1.823	.070
13	การกำหนดวันสอบและระยะเวลาใน การสอบ	3.48	1.09	3.66	.90	-1.220	.223
14	การแจ้งวันเปิด-ปิดภาคเรียน และ วันหยุดเรียน	3.42	.79	3.46	.98	-.253	.800
15	ระบบการให้คำปรึกษาแก่นิสิต	2.81	1.36	3.20	.96	-2.314*	.022
16	ระบบการติดต่อประสานงานกับ อาจารย์พิเศษ	2.92	1.26	3.15	.95	-1.446	.149
	รวม	3.28	.62	3.42	.62	-1.401	.162

จากตารางที่ 16 แสดงว่า การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ การจัดทำเอกสารประกอบการสอนในแต่ละรายวิชา การจัดสภาพของห้องเรียน การจัดแบ่งจำนวนนิสิตในแต่ละห้องเรียน และระบบการให้คำปรึกษาแก่นิสิต โดยทั้ง 4 ข้อ นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมามากกว่าอาจารย์ ส่วนอีก 12 ข้อ ไม่พบที่มีความแตกต่างกัน

4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่มีชั้นปีแตกต่างกัน

รายละเอียดตามตารางที่ 17-20

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่เรียนชั้นปีแตกต่างกัน จำแนกตามส่วนงาน

ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงาน	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4		F	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา	3.37	.51	3.29	.63	3.19	.59	3.09	.63	2.234	.086
สำนักวิชาการ	3.50	.52	3.39	.61	3.20	.63	3.26	.59	2.789*	.042
วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา	3.55	.58	3.37	.63	3.37	.61	3.33	.68	1.435	.234
รวม	3.47	.47	3.35	.56	3.25	.55	3.23	.58	2.361	.073

จากตารางที่ 17 แสดงว่า การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่เรียนชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักวิชาการ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่ามีความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน ระหว่างนิสิตชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 สำหรับอีก 2 ส่วนงาน ไม่พบว่ามีความแตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อในแต่ละส่วนงาน ได้ผลตามตารางที่ 18-20

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขต
นครราชสีมาในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
ที่เรียนชั้นปีแตกต่างกัน

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อ การให้บริการของส่วนงาน	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4		F	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	การอำนวยความสะดวกใน การติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานภายในและ ภายนอก	3.58	.70	3.37	.80	3.15	.80	3.56	.68	3.651*	.014
2	การแจ้งคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ และข้อบังคับของ วิทยาเขตแก่นิสิต	3.64	.82	3.61	.75	3.28	.85	3.46	.79	2.193	.090
3	การจัดพิมพ์เอกสาร ถ่าย เอกสาร โรเนียว และการ จัดทำเอกสารของ สำนักงานวิทยาเขต	3.51	.84	3.27	.88	2.96	1.06	2.82	.79	6.146*	.001
4	การให้บริการโทรศัพท์ และส่งแฟกซ์แก่นิสิต	2.88	.86	2.80	.91	2.49	.99	2.62	1.01	1.873	.135
5	การประชาสัมพันธ์กิจกรรม ของวิทยาเขตแก่นิสิต	3.63	.86	3.65	.99	3.47	.80	3.31	.89	1.462	.226
6	การให้บริการในการใช้ห้อง ประชุมของวิทยาเขตแก่นิ สิต	3.81	.83	3.51	.82	3.57	.85	3.62	.87	1.350	.259
7	การเผยแพร่ข่าวสารของ วิทยาเขตแก่นิสิต ทั้งทาง เอกสารสิ่งพิมพ์และ วิทยุกระจายเสียง	3.66	.82	3.55	.91	3.57	.90	3.46	.96	.407	.748
8	การจัดหาทุนการศึกษา สำหรับนิสิตที่ขาดแคลน	3.04	.89	3.12	1.18	2.96	1.12	2.56	1.07	2.343	.074
9	การจัดสวัสดิการด้านการ ปฐมพยาบาลแก่นิสิต	2.70	.93	2.71	1.02	2.49	.90	2.31	1.00	1.847	.140
10	การจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ แก่นิสิต เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องส้วม เป็นต้น	3.37	.93	3.45	.95	3.57	.99	3.41	.75	.462	.709

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อ การให้บริการของส่วนงาน	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4		F	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
11	การส่งเสริมการดำเนินการ เกี่ยวกับกิจกรรมของนิสิต	3.67	.78	3.43	.95	3.45	.85	3.38	.84	1.301	.275
12	การส่งเสริมและสนับสนุน นิสิตให้จัดกิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ต่อการศึกษา	3.63	.83	3.47	1.00	3.53	1.03	3.62	.96	.315	.814
13	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก แก่นิสิตในการ ปฏิบัติธรรมประจำปี	3.58	.87	3.61	.88	3.47	1.08	3.38	.93	.571	.635
14	การควบคุม กำกับ และ ติดตามดูแลให้นิสิตปฏิบัติ ตนตามระเบียบวินัย	3.33	.78	3.22	.84	3.32	1.10	2.79	.95	3.263*	.023
15	การประสานงานกับวัด หน่วยงานหรือสถานศึกษา ที่นิสิตไปปฏิบัติศาสนกิจ หรือทำกิจกรรม	3.33	.92	3.16	.87	3.17	.91	2.90	.82	1.916	.128
16	การติดตามดูแลการเป็นอยู่ ของนิสิตกับวัดที่นิสิตอยู่ จำพรรษา	2.72	.88	2.73	.95	2.68	1.06	2.26	1.01	2.330	.076
	รวม	3.37	.51	3.29	.63	3.19	.59	3.09	.63	2.234	.086

จากตารางที่ 18 แสดงว่า การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่เรียนชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ข้อที่ 3 การจัดพิมพ์เอกสาร ถ่ายเอกสาร โรเนียวและการจัดทำเอกสารของสำนักงานวิทยาเขต และข้อที่ 14 การควบคุม กำกับ และติดตามดูแลให้นิสิตปฏิบัติตนตามระเบียบวินัย ส่วนอีก 13 ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ได้ผลดังนี้

ข้อที่ 1 “การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก” นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ย (\bar{X} =3.58) สูงกว่า นิสิตชั้นปีที่ 3 (\bar{X} =3.15)

ข้อที่ 3 “การจัดพิมพ์เอกสาร ถ่ายเอกสาร โรเนียว และการจัดทำเอกสารของ สำนักงานวิทยาเขต” นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ย (\bar{X} =3.51) สูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 (\bar{X} =2.96) และนิสิตชั้นปีที่ 4 (\bar{X} =2.82)

ข้อที่ 14 “การควบคุม กำกับ และติดตามดูแลให้นิสิตปฏิบัติตามระเบียบวินัย” นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ย (\bar{X} =3.33) สูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 4 (\bar{X} =2.79)

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักวิชาการใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่เรียนชั้นปี แตกต่างกัน

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อ การให้บริการของส่วนงาน	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4		F	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	การสนับสนุนงบประมาณ ในโครงการอบรมเยาวชน ภาคฤดูร้อนแก่นิสิต	3.34	.77	3.37	.83	3.09	.71	3.38	.81	1.520	.211
2	การจัดทำทะเบียนประวัติ และบัตรประจำตัวแก่นิสิต	3.64	.88	3.45	.81	3.38	.92	3.33	.80	1.379	.250
3	การดำเนินการเกี่ยวกับการ ลงทะเบียนเรียนของ นิสิต	3.70	.71	3.69	.84	3.51	.80	3.44	.82	1.357	.257
4	การจัดทำข้อมูล สถิติ และ จำนวนนิสิตในแต่ละปี การศึกษา	3.54	.84	3.37	.83	3.28	.97	3.31	.73	1.078	.360
5	การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ผลการสอบและการ ประกาศผลการสอบแก่น นิสิต	3.18	1.01	3.18	.95	2.83	1.12	2.77	1.18	2.122	.099
6	การออกไปรับรองผลการ เรียนและออกหนังสือ รับรองการสำเร็จการศึกษา	3.40	.81	3.39	.99	3.11	1.04	3.05	.94	1.865	.137
7	การให้บริการในการยืม และคืนหนังสือ ตำราเรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3.91	.86	3.78	.94	3.77	.86	3.79	.92	.335	.800

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อ การให้บริการของส่วนงาน	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4		F	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
8	การจัดหาหนังสือ ตำรา เรียน งานวิจัย และเอกสาร ที่เกี่ยวข้องไว้ให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.67	.82	3.49	.93	3.47	.85	3.59	.88	.661	.577
9	ความเป็นระเบียบและ เหมาะสมของห้องสมุด สำหรับศึกษาค้นคว้า	3.49	.85	3.92	.64	3.83	.81	4.00	.76	.363	.780
10	การจัดหมวดหมู่ของ หนังสือและการอำนวยความสะดวก ในการสืบค้น	3.93	.76	3.76	.85	3.79	.97	3.95	.79	.643	.588
11	การกำหนดเวลาเปิด-ปิด การให้บริการของห้องสมุด	3.91	.90	3.69	.87	3.57	.95	3.64	.77	1.578	.196
12	การให้บริการระบบ อินเทอร์เน็ตในการสืบค้น ข้อมูลแก่นิสิต	3.13	1.14	2.94	1.12	2.70	1.15	2.69	1.08	1.900	.131
13	การบำรุงรักษาระบบ อินเทอร์เน็ตให้อยู่ในสภาพ ที่พร้อมให้บริการได้ ตลอดเวลา	2.99	1.03	2.92	1.17	2.57	1.11	2.59	1.11	1.938	.125
14	การจัดหาเครื่อง คอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการ อย่างเพียงพอและมี ประสิทธิภาพ	3.03	1.08	2.98	1.21	2.49	1.24	2.59	1.14	2.778*	.042
15	การอำนวยความสะดวกใน การใช้ห้องปฏิบัติการทาง ภาษา	3.12	.87	3.16	.96	2.81	1.20	2.92	.87	1.423	.237
16	การให้คำแนะนำแก่นิสิตใน เรื่องแหล่งการเรียนรู้	3.60	.67	3.33	.82	3.21	.88	3.31	.80	2.577	.055
17	การให้คำปรึกษาแก่นิสิต ในเรื่องการเรียน	3.57	.78	3.29	.93	3.15	.88	3.21	.83	2.741*	.044
	รวม	3.50	.52	3.39	.61	3.20	.63	3.26	.59	2.789	.042

จากตารางที่ 19 แสดงว่า การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่เรียนชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 14 การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพและข้อที่ 17 การให้คำปรึกษาแก่นิสิตในเรื่องการเรียน ส่วนอีก 15 ข้อ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ได้ผลดังนี้

ข้อที่ 14 “การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ” เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน ระหว่างนิสิตชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4

ข้อที่ 17 “การให้คำปรึกษาแก่นิสิตในเรื่องการเรียน” เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน ระหว่างนิสิตชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่เรียนชั้นปีแตกต่างกัน

ข้อที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงาน	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4		F	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	การดำเนินการเปิดสอนสาขาวิชาเอกต่างๆ ที่เหมาะสมกับท้องถิ่น	3.45	.90	3.31	.76	3.23	.75	3.38	.78	.703	.551
2	การดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร	3.67	.84	3.43	.79	3.47	.83	3.54	.72	1.036	.378
3	สาขาวิชาเอกที่เปิดสอนอยู่ในปัจจุบัน	3.60	.93	3.51	.82	3.53	.83	3.41	.78	.396	.756
4	การจัดตารางการเรียนการสอน	3.75	.84	3.51	.84	3.26	1.01	3.23	.93	3.935*	.009
5	การจัดทำคู่มือ นิสิตและปฏิทินการศึกษา	3.48	.87	3.29	.93	3.28	.77	3.23	.95	.879	.453
6	การจัดทำเอกสารประกอบการสอนในแต่ละรายวิชา	3.30	.90	3.27	.78	3.04	1.02	2.90	.94	2.062	.107

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อ การให้บริการของส่วนงาน	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4		F	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
7	การจัดชั่วโมงการเรียนของ นิสิต	3.66	.77	3.49	.89	3.47	.95	3.49	.85	.624	.600
8	การจัดอาจารย์เข้าสอนตรงกับ ความรู้ความสามารถ	3.70	.85	3.49	.82	3.53	.80	3.23	1.01	2.447	.065
9	การจัดสภาพของห้องเรียน	3.61	.81	3.53	.76	3.57	.80	3.46	.94	.295	.829
10	การจัดแบ่งจำนวนนิสิตใน แต่ละห้องเรียน	3.58	.80	3.49	.89	3.36	.87	3.51	.85	.626	.599
11	การจัดหาเครื่องโสตทัศน อุปกรณ์ เพื่อใช้ในการเรียน การสอนมีอย่างเพียงพอ	3.30	.81	3.12	.88	3.19	1.15	3.18	.94	.356	.785
12	การจัดตารางสอบ การจัด ห้องสอบและกรรมการผู้ ควบคุมห้องสอบ	3.78	.73	3.37	.95	3.68	.91	3.62	1.01	2.081	.104
13	การกำหนดวัน และ ระยะเวลาในการสอบ	3.84	.80	3.51	.98	3.68	.95	3.54	.85	1.559	.201
14	การแจ้งวันเปิด-ปิดภาค เรียน และวันหยุดเรียน	3.43	1.04	3.45	.91	3.47	1.06	3.49	.91	.028	.994
15	ระบบการให้คำปรึกษาแก่ นิสิต	3.39	.92	3.16	.87	3.13	1.03	3.03	1.03	1.396	.245
16	ระบบการติดต่อประสาน งานกับอาจารย์พิเศษ	3.31	.95	3.06	.85	3.11	.98	3.05	1.02	.971	.407
	รวม	3.55	.58	3.37	.63	3.37	.61	3.33	.68	1.435	.234

จากตารางที่ 20 แสดงว่า การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่เรียนชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ การจัดตารางการเรียนการสอน ส่วนอีก 15 ข้อ ไม่พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ได้ผลดังนี้

ข้อที่ 4 “การจัดตารางการเรียนการสอน” นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ย (\bar{X} =3.54) สูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 (\bar{X} =3.28) และนิสิตชั้นปีที่ 4 (\bar{X} =3.31)

4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่สังกัดคณะต่างกัน

รายละเอียดตามตารางที่ 21-24

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่สังกัดคณะต่างกัน จำแนกตามส่วนงาน

ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงาน	พุทธศาสตร์		ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์		สังคมศาสตร์		F	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา	3.29	.60	3.09	.50	3.09	.50	3.33	.62	1.850	.139
สำนักวิชาการ	3.51	.57	3.15	.56	3.15	.48	3.37	.62	3.582*	.015
วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา	3.54	.65	3.15	.72	3.19	.56	3.47	.56	3.799*	.011
รวม	3.45	.55	3.13	.54	3.15	.47	3.39	.53	3.498	.017

จากตารางที่ 21 แสดงว่า การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และคณะสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักวิชาการและวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานระหว่างนิสิตคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์แต่ละคู่ ส่วนสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมาไม่พบว่ามี ความแตกต่าง

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อในแต่ละส่วนงาน ได้ผลตามตารางที่ 22-24

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขต นครราชสีมาในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่สังกัดคณะต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อ การให้บริการของส่วนงาน	พุทธศาสตร์		ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์		สังคมศาสตร์		F	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก	3.63	.68	3.10	.85	3.10	.59	3.46	.80	5.129*	.002
2	การแจ้งคำสั่ง ประกาศระเบียบ และข้อบังคับของวิทยาเขตแก่นิสิต	3.53	.80	3.40	.59	3.58	.76	3.51	.90	.206	.892
3	การจัดพิมพ์เอกสาร ถ่ายเอกสาร โรเนียว และการจัดทำเอกสารของสำนักงานวิทยาเขต	3.21	.93	2.75	.63	3.19	.87	3.28	.99	1.751	.158
4	การให้บริการโทรศัพท์ และส่งแฟกซ์แก่นิสิต	2.87	.87	2.35	.67	2.45	.72	2.78	1.08	2.601	.053
5	การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของวิทยาเขตแก่นิสิต	3.54	.81	3.35	.58	3.32	1.01	3.65	.95	1.344	.261
6	การให้บริการในการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขตแก่นิสิต	3.69	.79	3.55	.68	3.42	.80	3.71	.93	1.051	.371
7	การเผยแพร่ข่าวสารของวิทยาเขตแก่นิสิต ทั้งทางเอกสารสิ่งพิมพ์และวิทยุกระจายเสียง	3.60	.84	3.45	.68	3.39	.98	3.65	.93	.811	.489
8	การจัดหาทุนการศึกษาสำหรับนิสิตที่ขาดแคลน	2.93	1.04	3.10	1.11	2.77	1.08	3.00	1.08	.479	.697
9	การจัดสวัสดิการด้านการปฐมพยาบาลแก่นิสิต	2.53	.92	2.60	.88	2.58	.84	2.61	1.08	.098	.961
10	การจัดสวัสดิการด้านต่างๆ แก่นิสิต เช่นน้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องส้วม เป็นต้น	3.43	.88	3.00	.79	3.29	.97	3.63	.92	3.031*	.030

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อ การให้บริการของส่วนงาน	พุทธศาสตร์		ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์		สังคมศาสตร์		F	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
11	การส่งเสริมการดำเนินการ เกี่ยวกับกิจกรรมของนิสิต	3.50	.78	3.45	.99	3.16	.73	3.65	.90	2.531	.058
12	การส่งเสริมและสนับสนุน นิสิตให้จัดกิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ต่อการศึกษา	3.62	.99	3.45	.88	3.32	.83	3.64	.95	1.016	.387
13	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก แก่นิสิตในการ ปฏิบัติธรรมประจำปี	3.62	.97	3.40	.82	3.23	.88	3.59	.93	1.542	.205
14	การควบคุม กำกับ และ ติดตามดูแลให้นิสิตปฏิบัติ ตนตามระเบียบวินัย	3.16	1.03	3.05	.82	3.10	.83	3.30	.90	.662	.576
15	การประสานงานกับวัด หน่วยงานหรือสถานศึกษา ที่นิสิตไปปฏิบัติศาสนกิจ หรือทำกิจกรรม	3.18	.92	2.90	.91	3.00	.81	3.29	.89	1.470	.224
16	การติดตามดูแลการเป็นอยู่ ของนิสิตกับวัดที่นิสิตอยู่ จำพรรษา	2.68	.98	2.55	.88	2.65	1.11	2.59	.96	.138	.937
	รวม	3.29	.60	3.09	.50	3.09	.50	3.33	.62	1.850	.139

จากตารางที่ 22 แสดงว่า การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก และข้อที่ 10 การจัดสวัสดิการด้านต่างๆ แก่นิสิต เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องส้วม เป็นต้น ส่วนอีก 14 ข้อ ไม่พบว่ามีความแตกต่างกัน

เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ได้ผลดังนี้

ข้อที่ 1 “การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก” นิสิตคณะพุทธศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ย (\bar{X} =3.63) สูงกว่านิสิตคณะครุศาสตร์ (\bar{X} =3.10) และนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ (\bar{X} =3.10)

ข้อที่ 10 “การจัดสวัสดิการด้านต่างๆ แก่นิสิต เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องส้วม เป็นต้น” เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่ามีความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน ระหว่างนิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ แต่ละคู่

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักวิชาการใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่สังกัดคณะต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อ การให้บริการของส่วนงาน	พุทธศาสตร์		ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์		สังคมศาสตร์		F	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	การสนับสนุนงบประมาณ ในโครงการอบรมเยาวชน ภาคฤดูร้อนแก่นิสิต	3.29	.84	3.30	.86	3.13	.67	3.36	.75	.655	.581
2	การจัดทำทะเบียนประวัติ และบัตรประจำตัวแก่นิสิต	3.62	.86	3.35	.81	3.39	.80	3.42	.89	.967	.409
3	การดำเนินการเกี่ยวกับ การลงทะเบียนเรียนของ นิสิต	3.68	.80	3.55	.68	3.35	.91	3.65	.75	1.344	.261
4	การจัดทำข้อมูล สถิติ และ จำนวนนิสิตในแต่ละปี การศึกษา	3.53	.80	3.20	.69	3.06	.92	3.45	.87	2.624	.052
5	การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ผลการสอบและการ ประกาศผลการสอบ	3.19	.99	2.80	.95	2.84	1.06	3.00	1.14	1.172	.321
6	การออกไปรับรองผลการ เรียนและออกหนังสือ รับรองการสำเร็จการศึกษา	3.40	.91	3.15	.81	3.19	.70	3.20	1.07	.703	.551
7	การให้บริการในการยืม และคืนหนังสือ ตำราเรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3.99	.80	3.70	.65	3.45	.85	3.86	.98	2.783*	.042
8	การจัดหาหนังสือ ตำรา เรียน งานวิจัยและเอกสาร ที่เกี่ยวข้องไว้ให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.66	.78	3.35	.87	3.29	.73	3.64	.95	1.948	.123

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อ การให้บริการของส่วนงาน	พุทธศาสตร์		ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์		สังคมศาสตร์		F	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
9	ความเป็นระเบียบและ เหมาะสมของห้องสมุด สำหรับศึกษาค้นคว้า	4.06	.75	3.90	.71	3.61	.61	3.93	.83	2.406	.069
10	การจัดหมวดหมู่ของ หนังสือและการอำนวยความสะดวก ความสะดวกในการสืบค้น	4.07	.73	3.55	.82	3.45	.67	3.90	.91	5.155*	.002
11	การกำหนดเวลาเปิด-ปิด การให้บริการของห้องสมุด	3.84	.82	3.65	.93	3.45	.76	3.76	.95	1.450	.230
12	การให้บริการระบบ อินเทอร์เน็ตในการสืบค้น ข้อมูลแก่นิสิต	3.13	1.05	2.60	.99	2.68	1.04	2.87	1.24	1.851	.139
13	การบำรุงรักษาระบบ อินเทอร์เน็ตให้อยู่ในสภาพ ที่พร้อมให้บริการได้ ตลอดเวลา	3.00	1.10	2.45	.88	2.71	1.10	2.75	1.15	1.536	.207
14	การจัดหาเครื่อง คอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการ อย่างเพียงพอและมี ประสิทธิภาพ	3.00	1.07	2.40	1.14	2.87	1.05	2.72	1.30	1.575	.197
15	การอำนวยความสะดวกใน การใช้ห้องปฏิบัติการ ทางภาษา	3.21	1.03	2.50	.88	2.97	.94	3.01	.95	2.754*	.044
16	การให้คำแนะนำแก่นิสิตใน เรื่องแหล่งการเรียนรู้	3.57	.81	3.00	.97	3.23	.61	3.39	.76	3.344*	.020
17	การให้คำปรึกษาแก่นิสิต ในเรื่องการเรียน	3.44	.79	3.15	.81	3.03	.75	3.40	.94	2.084	.104
	รวม	3.51	.57	3.15	.56	3.15	.48	3.37	.62	3.582	.015

จากตารางที่ 23 แสดงว่า การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และคณะสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 7 การให้บริการในการยืมและ

คืนหนังสือ ตำราเรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อที่ 10 การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการ
 อำนวยความสะดวกในการสืบค้น ข้อที่ 15 การอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องปฏิบัติการ
 ทางภาษา และข้อที่ 16 การให้คำแนะนำแก่นิสิตในเรื่องแหล่งการเรียนรู้ ส่วนอีก 13 ข้อ ไม่
 พบว่ามีความแตกต่างกัน

เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ได้ผลดังนี้

ข้อที่ 7 “การให้บริการในการยืมและคืนหนังสือ ตำราเรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง”
 เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่า มีความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้
 บริการของส่วนงาน ระหว่างนิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
 และคณะสังคมศาสตร์ แต่ละคู่

ข้อที่ 10 “การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น” นิสิต
 คณะพุทธศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.07$) สูงกว่านิสิต
 คณะมนุษยศาสตร์ ($\bar{X} = 3.45$)

ข้อที่ 15 “การอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา” นิสิตคณะ
 พุทธศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.21$) สูงกว่านิสิต
 คณะครุศาสตร์ ($\bar{X} = 2.50$)

ข้อที่ 16 “การให้คำแนะนำแก่นิสิตในเรื่องแหล่งการเรียนรู้” นิสิตคณะพุทธศาสตร์ มี
 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.57$) สูงกว่านิสิตคณะครุศาสตร์
 ($\bar{X} = 3.00$)

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์
นครราชสีมาในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
ที่สังกัดคณะต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อ การให้บริการของส่วนงาน	พุทธศาสตร์		ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์		สังคมศาสตร์		F	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	การดำเนินการเปิดสอน สาขาวิชาเอกต่างๆ ที่ เหมาะสมกับท้องถิ่น	3.43	.81	3.15	.93	3.06	.62	3.45	.83	2.285	.080
2	การดำเนินการเปิดสอน หลักสูตรระดับ ประกาศนียบัตร	3.69	.75	3.25	.91	3.16	.73	3.63	.79	4.496*	.004
3	สาขาวิชาเอกที่เปิดสอนอยู่ ในปัจจุบัน	3.71	.86	3.35	.98	3.29	.78	3.51	.81	2.129	.098
4	การจัดตารางการเรียนการ สอน	3.62	.88	3.30	.86	3.29	.97	3.47	.94	1.205	.309
5	การจัดทำคู่มือนิสิตและ ปฏิทินการศึกษา	3.50	.90	3.05	.88	3.06	.68	3.37	.90	2.560	.056
6	การจัดทำเอกสารประกอบ การสอนในแต่ละรายวิชา	3.28	.97	2.85	.81	2.84	.68	3.24	.94	2.673*	.049
7	การจัดชั่วโมงการเรียน ของนิสิต	3.63	.82	3.20	.83	3.19	.94	3.67	.81	3.826*	.011
8	การจัดอาจารย์เข้าสอนตรงกับ ความรู้ความสามารถ	3.59	.85	3.25	.96	3.06	.65	3.70	.83	4.992*	.002
9	การจัดสภาพของห้องเรียน	3.72	.78	3.30	.92	3.29	.86	3.58	.78	2.721*	.046
10	การจัดแบ่งจำนวนนิสิตใน แต่ละห้องเรียน	3.65	.86	3.05	.88	3.42	.72	3.51	.84	2.721*	.046
11	การจัดหาเครื่องโสตทัศน อุปกรณ์ เพื่อใช้ในการเรียน การสอนมีอย่างเพียงพอ	3.34	.87	2.75	.96	2.97	.87	3.30	.97	3.062*	.029
12	การจัดตารางสอบ การจัด ห้องสอบและกรรมการผู้ ควบคุมห้องสอบ	3.78	.84	3.05	1.14	3.35	.98	3.73	.76	5.063*	.002

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของนิสิตต่อ การให้บริการของส่วนงาน	พุทธศาสตร์		ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์		สังคมศาสตร์		F	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
13	การกำหนดวัน และ ระยะเวลาในการสอบ	3.72	.86	3.50	1.05	3.45	.96	3.73	.87	1.057	.368
14	การแจ้งวันเปิด-ปิดภาค เรียน และวันหยุดเรียน	3.49	1.02	3.30	1.21	3.48	.85	3.46	.95	.192	.902
15	ระบบการให้คำปรึกษาแก่ นิสิต	3.29	.99	3.15	1.08	3.23	.92	3.13	.93	.373	.773
16	ระบบการติดต่อ ประสานงานกับอาจารย์ พิเศษ	3.26	.98	2.95	.94	2.97	.87	3.18	.95	1.030	.380
	รวม	3.54	.65	3.15	.72	3.19	.56	3.47	.56	3.799	.011

จากตารางที่ 24 แสดงว่า การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และคณะสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2 การดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร ข้อที่ 6 การจัดทำเอกสารประกอบการสอนในแต่ละรายวิชา ข้อที่ 7 การจัดชั่วโมงการเรียนของนิสิต ข้อที่ 8 การจัดอาจารย์เข้าสอนตรงกับความรู้ความสามารถ ข้อที่ 9 การจัดสภาพของห้องเรียน ข้อที่ 10 การจัดแบ่งจำนวนนิสิตในแต่ละห้องเรียน ข้อที่ 11 การจัดหาเครื่องโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อใช้ในการเรียนการสอนมีอย่างเพียงพอ และข้อที่ 12 การจัดตารางสอบ การจัดห้องสอบและกรรมการผู้ควบคุมห้องสอบ ส่วนอีก 8 ข้อ ไม่พบที่มีความแตกต่างกัน

เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ได้ผลดังนี้

ข้อที่ 2 “การดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร” นิสิตคณะพุทธศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ย (\bar{X} =3.69) สูงกว่านิสิตคณะมนุษยศาสตร์ (\bar{X} =3.16)

ข้อที่ 6 “การจัดทำเอกสารประกอบการสอนในแต่ละรายวิชา” เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่า มีความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานระหว่าง นิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ แต่ละคู่

ข้อที่ 7 “การจัดชั่วโมงการเรียนของนิสิต” เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่า มีความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน ระหว่างนิสิตที่สังกัดคณะ พุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ แต่ละคู่

ข้อที่ 8 “การจัดอาจารย์เข้าสอนตรงกับความรู้ความสามารถ” นิสิตคณะพุทธศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ย ($\bar{X}=3.59$) สูงกว่านิสิตคณะมนุษยศาสตร์ ($\bar{X}=3.06$)

ข้อที่ 9 “การจัดสภาพของห้องเรียน” เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่า มีความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน ระหว่างนิสิตที่สังกัดคณะ พุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ แต่ละคู่

ข้อที่ 10 “การจัดแบ่งจำนวนนิสิตในแต่ละห้องเรียน” เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่า มีความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน ระหว่างนิสิตที่ สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ แต่ละคู่

ข้อที่ 11 “การจัดหาเครื่องโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อใช้ในการเรียนการสอนมีอย่างเพียงพอ” เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่า มีความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของส่วนงาน ระหว่างนิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ แต่ละคู่

ข้อที่ 12 “การจัดตารางสอน การจัดห้องสอบ และกรรมการผู้ควบคุมห้องสอบ” นิสิต คณะพุทธศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ย ($\bar{X}=3.78$) สูงกว่านิสิต คณะครุศาสตร์ ($\bar{X}=3.05$)

4.7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านอาจารย์ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พอสรุปได้ดังนี้

1. สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา

1.1 อาจารย์ส่วนใหญ่ทั้งอาจารย์ประจำและพิเศษ ไม่ค่อยคุ้นเคยกับสำนักงาน วิทยาเขต นอกจากไปรับเงินเดือน ความคุ้นเคยไม่ค่อยมีให้เห็น

1.2 ควรให้คณาจารย์มีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานวิทยาเขต มากกว่านี้ เช่น งบประมาณประจำปี ระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ บางอย่างคณาจารย์ ควรทราบ

1.3 เจ้าหน้าที่สำนักงานวิทยาเขตปฏิบัติงานในหน้าที่ไม่เต็มศักยภาพ และไม่เต็ม เวลา การเข้าทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน เช่น บางคนเข้างานตั้งแต่ 08.00 น. กลับ 16.00 น. บางคนเข้างาน 10.00 น. กลับ 18.00 น. ทำให้มีเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ความหนักเบา มากน้อยของงานแต่ละเวลาแตกต่างกัน เนื่องจากช่วงเช้าไม่มีงาน เพราะมหาวิทยาลัยเปิดทำการสอนภาคบ่าย

1.4 ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตควรมีการเข้มงวดกวดขันในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่แต่ละแผนกทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ

1.5 ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตควรมีการจัดแบ่งหน้าที่ให้อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างทำงานให้คุ้มกับค่าเงินเดือน คนไหนทำงานดีควรส่งเสริม คนไหนไม่เอาใจใส่ต่อหน้าที่ควรมีการลงโทษหรือตักเตือน

1.6 ขอให้ปรับปรุงระบบเครื่องมือเครื่องใช้ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เพื่อสะดวกในการปฏิบัติงาน

1.7 ระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณยังไม่เป็นระบบเดียวกัน ไม่ชัดเจน ไม่เป็นไปตามที่สำนักงานคณะกรรมการการตรวจเงินแผ่นดินกำหนด และไม่มีการกำหนดวันเวลาที่แน่นอน ทำให้ผู้บริหารไม่เข้าใจและมีผลต่อการปฏิบัติงาน

1.8 การเผยแพร่ข่าวสารยังไม่เป็นระบบ มีบ่อยครั้งบุคลากรไม่ทราบ ข่าวสารของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

1.9 ระบบการจัดเก็บประวัติของผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่และลูกจ้างยังไม่เป็นระบบที่ได้มาตรฐาน ไม่สามารถสืบค้นได้ เพราะการจัดเก็บยังไม่เป็นระบบ

1.10 ไม่มีผู้รับผิดชอบในเรื่องกิจกรรมนิสิตที่ชัดเจน ขาดการประสานงานที่ดีและบุคลากรในสำนักงานมีน้อย ทำให้การทำงานยังไม่มีประสิทธิภาพ

1.11 การบริหารจัดการองค์ประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียน โดยเฉพาะห้องเรียน ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลในด้านการทำความสะอาด จัดระเบียบเก้าอี้ หรืออุปกรณ์อื่นๆ ภายในห้อง

1.12 การจัดการสอนของอาจารย์แต่ละรายวิชา ควรมีมาตรการควบคุมมาตรฐาน และคุณภาพการสอนของอาจารย์ด้วย

1.13 การประสานงานกับอาจารย์พิเศษในเรื่องของการหยุดเรียนเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ ควรกระทำให้ทั่วถึงและชัดเจน มีความฉับไว ต้องทำให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ

1.14 การบริหารหลักสูตรแต่ละหลักสูตร ควรมีการประเมินและใช้กระบวนการประเมินเป็นตัวกระตุ้นในการปรับปรุงพัฒนางานให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

1.15 อยากเห็นการเติบโตและความเข้มแข็งของมหาวิทยาลัยและยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนามหาวิทยาลัย

1.16 ควรปรับปรุงความสะอาดและความเป็นระเบียบบริเวณโดยรอบ ความสะอาดของห้องน้ำ และพื้นห้องเรียน แก้วตม่น้ำในห้องพักอาจารย์ รวมถึงที่วางรองเท้าที่มีบางส่วนชำรุดเสียหาย

1.17 อาจารย์พิเศษส่วนใหญ่ไม่ทราบความเคลื่อนไหวภายในมหาวิทยาลัยมากนัก ส่วนใหญ่ทราบจากพระนิสิต ต้องติดตามประกาศเอง ในส่วนที่มีการประชุมอาจารย์พิเศษไม่สามารถเข้าประชุมได้ เพราะติดภาระงานประจำ จึงไม่ทราบความเป็นไปของการประชุม ดังนั้น ทางสำนักงานควรแจ้งในเรื่องต่างๆ ที่เห็นว่าอาจารย์พิเศษควรจะทราบให้กับอาจารย์แต่ละท่านเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้องตรงกัน

1.18 การจัดปฏิบัติธรรมเฉลิมพระเกียรติประจำปี ควรจัดแยกให้มีสถานที่เฉพาะ ไม่ควรมีกิจกรรมอื่นเข้ามาแทรก ควรปฏิบัติธรรมให้ครบทั้งสิบวัน คงจะได้ผลมากกว่านี้

1.19 การประกาศคำสั่งต่างๆ แก่อาจารย์ควรกระทำอย่างทั่วถึง และมีการประกาศล่วงหน้าพอสมควร เพื่อประโยชน์ในการเตรียมตัวสอนให้เหมาะสม

1.20 ไม่ทราบสิทธิและสวัสดิการที่พึงได้รับ ในฐานะที่เป็นอาจารย์พิเศษเท่าไรนัก อยากให้บอกภาระหน้าที่ สิทธิและสวัสดิการ ให้มีความชัดเจน เพื่อจะปฏิบัติได้ถูกต้อง

1.21 ควรมีการทำบัตรประจำตัวอาจารย์พิเศษด้วย เพื่อสะดวกในการใช้บริการของมหาวิทยาลัย เช่น ห้องสมุด ห้องชาวด์แลบ เป็นต้น

1.22 เมื่อมีการประชุมหรือการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัยควรให้อาจารย์พิเศษมีส่วนร่วมด้วย และมีหนังสือแจ้งให้ทราบด้วยก็จะดีมาก

1.23 อาจารย์พิเศษที่มาสอนส่วนใหญ่ไม่รู้จักกันเลย ในแต่ละเทอมก่อนเปิด-ปิดภาคเรียนควรมีการประชุมรวม แนะนำคณาจารย์ให้รู้จักกัน ว่าชื่ออะไร ทำงานที่ไหน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างอาจารย์ด้วยกันและมหาวิทยาลัยด้วย

2. สำนักวิชาการ

2.1 การส่งเสริมผลงานวิชาการยังอยู่ในระดับน้อยมาก จึงควรมีการจัดหาทุนในการส่งเสริมให้อาจารย์ทำผลงานวิชาการ และควรมีการติดตามประเมินผลด้วย

2.2 สำนักวิชาการ มีภาระงานที่ต้องทำมาก แต่ปฏิบัติงานจริง (ผลงาน) มีน้อยมาก ควรมีบุคลากรที่คอยรวบรวมเอกสารตำราวิชาการของอาจารย์ เพื่อผลิตเป็นตำราหรือเอกสารการสอนที่ออกในนามของมหาวิทยาลัย

2.3 ควรหางบประมาณหรือช่องทางสนับสนุนให้คณาจารย์ผลิตผลงานทางวิชาการ และพัฒนาการทำงานให้มีภาวะการเป็นผู้นำด้านวิชาการ ที่ผ่านมายังไม่มีแผน ในการส่งเสริมการผลิตตำราของอาจารย์ ทำให้ไม่มีการเอกสาร

2.4 การทุ่มเทเอาใจใส่เรื่องนี้มากๆ เพราะปัจจุบันยังเป็นที่พึงยังไม่ได้ ยังขาดวิสัยทัศน์ในการทำงาน ควรทำงานเป็นทีม

2.5 วัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอนยังมีไม่เพียงพอ การให้บริการด้านสื่อยังไม่มีการวางแผนที่ดีพอ ทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก เช่น ห้องปฏิบัติการทางภาษา ห้องคอมพิวเตอร์และระบบการสืบค้นข้อมูล

2.6 การแจ้งผลการสอบยังมีปัญหาระหว่างสำนักวิชาการกับระบบทะเบียนทำให้เกิดความล่าช้า

2.7 ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ ไม่ทำตามภาระงานที่กำหนดไว้ ทำงานเฉพาะห้องสมุด อินเทอร์เน็ต ไม่ส่งเสริมงานวิชาการ บุคลากรมีน้อย ไม่มีประสิทธิภาพ ควรมีการจัดอบรมบุคลากรด้วย

2.8 ขอเสนอแนะเรื่องเวลาเรียน ควรมีการจัดการเรียนการสอนชดเชยวันหยุดด้วย เพราะตารางบางวันมักตรงกับวันหยุด จนไม่ได้สอน พระนิสิตชอบหยุดก่อนวันงาน และหลังวันงานด้วย ไม่ทราบว่าจะมีวิธีการใดแก้ไขได้บ้าง

2.9 อาจารย์พิเศษต้องจัดทำเอกสารให้พระนิสิตเอง เพราะไม่ทราบระเบียบการจัดทำเอกสาร บางครั้งต้องให้พระนิสิตถ่ายเอกสารกันเอง ทำให้เป็นภาระทั้งแก่ผู้สอนและพระนิสิต หากได้มีการอำนวยความสะดวกและแจ้งให้ทราบในเรื่องนี้ ก็จะเป็นผลดีแก่ทั้งสองฝ่าย

2.10 ควรจัดหาเอกสาร หนังสือ ตำราเรียน คู่มือสำหรับค้นคว้า พระวินัย พระสูตร อรรถกถาไว้ค้นคว้าให้พร้อม บทรายงาน ข้อคิด ข้อเขียนของนิสิตที่มีประโยชน์ ก็ควรเก็บไว้ในห้องสมุดด้วย

2.11 อยากให้มีทุนส่งเสริมในเรื่องการผลิตตำรา คู่มือประกอบการเรียนการสอน มีการส่งเสริม ตรวจสอบการทำงาน ตักเตือน แนะนำ ข้อปฏิบัติที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2.12 ควรมีการเก็บข้อมูล สถิติ ข้อสอบเก่า คู่มือที่เคยใช้เป็นส่วนข้อมูลในการผลิตคู่มือการศึกษาในทุกหมวดวิชา

3. วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา

3.1 อุปกรณ์สำนักงาน ที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ยังไม่เพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร กระดาษ และสื่อการสอน เป็นต้น และอยากให้ช่วยซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารที่เสียให้ด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่อาจารย์และทั่วไป

3.2 ควรจัดทำป้ายหน้าห้องเรียนของแต่ละคณะ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าสอนของอาจารย์ โดยเฉพาะอาจารย์พิเศษ

3.3 ควรจัดทำป้ายหน้าห้องพักอาจารย์แต่ละคณะ เพื่อสะดวกในการส่งงาน การติดต่อกันของบุคคลภายนอกและพระนิสิต

3.4 วิทยาลัยสงฆ์มีส่วนงานระดับสาขาวิชา มาก การวางแผนการปฏิบัติงาน การบริหารงานควรให้แต่ละสาขาวิชาและฝ่ายต่างๆ ได้มีส่วนร่วม และมีระบบการกระจายเงินงบประมาณที่ชัดเจน

3.5 อยากให้มีการกระจายงบประมาณ การบริหารและบุคลากรให้สาขาวิชาได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ภายใต้การกำกับดูแลของวิทยาลัยสงฆ์

3.6 ควรมีการวางแผนล่วงหน้าในเรื่องนิสิตที่จะมาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัย และทำการวิจัยสำรวจถึงแนวโน้มของนิสิตที่จะมาเรียน เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลและหาวิธีทางในการแก้ไขต่อไป

3.7 ควรมีการสำรวจโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา และสถาบันอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีนักเรียนมาเรียนได้ประมาณเท่าไร จะทำเป็นแผนล่วงหน้าไว้ก่อนก็ได้

3.8 การควบคุมดูแลอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษไม่คอยทั่วถึง อาจารย์บางท่านยังไม่ทุ่มเทในการสอน และมีการนำเอางานอื่นมาทำมาก

3.9 ควรมีการควบคุมการประพฤติปฏิบัติตนของนิสิต ให้เหมาะสมกับการเป็นนิสิต และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สอดคล้องกับ คำว่า “วิชาจรณสัมปันโน”

3.10 เอกสารประกอบการสอนยังมีน้อยและไม่ได้มาตรฐาน ทำให้ไม่สามารถเสนอเป็นผลงานได้

3.11 ตารางสอนไม่เหมาะสม เพราะอาจารย์บางท่านสอนมากเกินไป ทำให้มีปัญหาในการเข้าสอน อาจารย์บางท่านสอนน้อยเกินไป ทำให้ไม่เหมาะสมกับภาระงาน จึงควรมีการปรับภาระงานให้เหมาะสม

3.12 เครื่องโสตทัศนูปกรณ์ ยังมีไม่เพียงพอและไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เวลาเกิดการชำรุด เสียหาย ไม่มีคนแจ้งเสนอซ่อมหรือซื้อเพิ่มเติม

3.13 มีทุนสนับสนุนให้นิสิตที่มีสติปัญญาดีที่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท-เอก แต่ไม่มีทุน และควรมีทุนไว้ส่งเสริมบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้มากกว่านี้

3.14 ต้องการให้มหาวิทยาลัยให้คำปรึกษา ติดต่อกับ ประสานงาน แจ้งวันเปิด-ปิด วันหยุดเรียนที่แน่นอนในระยะเวลาพอสมควร อย่างกระชั้นชิดมากนัก จะปรับการเรียนการสอนไม่ทัน และควรแจ้งข่าวการจัดกิจกรรมหรือปิดเรียนในกรณีต่างๆ ทุกครั้ง

3.15 ควรมีการประเมินความเหมาะสมและผลงานของอาจารย์และพนักงานในการทำงาน กระตุ้นให้เกิดความรับผิดชอบ ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้ปรากฏ และควรส่งเสริมให้กำลังใจแก่ผู้ทำงานทุกระดับ

ส่วนนิสิตได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะพอสรุปได้ดังนี้

1. สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา

1.1 ควรจะมีตัวแทนของสำนักงานวิทยาเขตออกมาประชาสัมพันธ์ แจงข้อมูล หรือความเป็นมาของการทำงานบ้าง มีข่าวสำคัญอะไรที่เป็นประโยชน์แก่พระนิสิตบ้าง

1.2 การประสานงาน การจัดระบบของวิทยาเขตและการทำงานของวิทยาเขตยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร

1.3 การจัดหาทุนและมอบทุนการศึกษา นิสิตที่ขาดแคลนจริงๆ ไม่ค่อยได้รับทุน ส่วนใหญ่นิสิตที่มีความพร้อมอยู่แล้วจะได้ ซึ่งไม่เป็นธรรม จึงอยากให้ปรับปรุงกระบวนการพิจารณาให้ทุนการศึกษาแก่นิสิตให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรมมากขึ้น

1.4 การมอบทุนการศึกษาแก่นิสิตอยากให้มีความโปร่งใสชัดเจนกว่านี้ เช่น ต้องมีการติดประกาศให้นิสิตสมัครแล้วสอบคัดเลือก เพราะเชื่อว่านิสิตทุกรูปหรือส่วนใหญ่ที่มาเรียนที่นี้ล้วนแต่ขาดทุนทรัพย์ทั้งสิ้น

1.5 อยากให้ทางมหาวิทยาลัยช่วยจัดหาทุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์แก่นิสิตที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และควรมีการจัดงบประมาณแก่นิสิตชาวต่างประเทศที่อยู่ทั่วโลกๆ ไม่สะดวกในการเดินทางมาเรียน

1.6 อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำใหม่ โดยเฉพาะชั้นบนอาคาร เพราะเวลาเข้าห้องน้ำมีน้ำซึมจากด้านบนโดยเฉพาะห้องน้ำบนอาคารเรียน ห้องสุขาชั้น 4 ติดกับห้องคณะพุทธศาสตร์ ปี 2 มีน้ำหยดลงมาจากชั้นที่ 5 เป็นเวลานานแล้ว

1.7 ห้องน้ำมีน้อยเกินไป บางครั้งน้ำก็ไม่ไหล เวลามีนักเรียนเข้ามาอบรม หรือมีโยมมาปฏิบัติธรรม ทำให้เกิดปัญหา

1.8 ขอให้ช่วยดูแลนิสิตให้อยู่ในระเบียบวินัยให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะการปฏิบัติตามพระธรรมวินัย การสอนหรือควบคุมผู้อื่นที่ดีที่สุด คือการทำให้ดูเป็นตัวอย่าง

1.9 ในการแจ้งคำสั่ง ประกาศ ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ อยากให้แจ้งล่วงหน้าพอสมควร เพื่อให้นิสิตได้เตรียมตัวทัน

1.10 การออกเกรดยังช้าอยู่ อยากจะให้สำนักงานวิทยาเขตช่วยให้ความสะดวกด้านนี้ด้วย เพราะว่าบ่อยครั้งที่นิสิตไปขอดูเกรด แต่ผลการสอบยังไม่ออก

1.11 อยากให้อาจารย์เข้าสอนตรงเวลาและมีการประกาศผลสอบให้เร็วขึ้น เพราะบางครั้งนิสิตไม่ทราบว่าจะสอบผ่านหรือไม่ ถ้าสอบไม่ผ่านจะได้ติดต่อประสานกับอาจารย์ผู้สอนเพื่อหาแนวทางแก้ไข

1.12 บางรายวิชาที่มีหน่วยกิตมากเกินไป บางรายวิชาควรจะเป็นวิชาเดียวกัน เนื่องจากมีเนื้อใกล้เคียงกันมาก

1.13 บางครั้งมีการปล่อยน้ำดื่มให้หมดถึง แก้วดื่มน้ำก็ไม่สะอาด ภาชนะไม่สะอาด สกปรกมาก เนื่องจากไม่มีคนดูแล

1.14 เวลาที่มีการนัดประชุมการแจ้งกำหนดการแก่หัวหน้าห้องไม่ค่อยจะทั่วถึง และการประชาสัมพันธ์ตามสาย อาคารหลังใหม่จะไม่ค่อยได้ยินเสียง ขอให้พิจารณาด้วย

1.15 กรรมการควบคุมห้องสอบบุรีศรีเครื่องครัดเกินไป ทำให้นิสิตอึดอัดในการสอบ แต่ละครั้ง อยากให้ทำแต่พองามบ้าง โดยเฉพาะพระสังฆาธิการอึดอัดมาก

1.16 หลักสูตรควรมีการเพิ่มหลักการพูด การบรรยายในชุมชน อยากให้ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้

1.17 หากมีข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับพระนิสิตทางมหาวิทยาลัยควรแจ้งให้ทราบโดยทันที เช่น การประกาศหยุดเรียนและเปิดเรียน เป็นต้น

1.18 การจัดระเบียบหรือบริการของสำนักงานจัดได้ว่าอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของ มหาวิทยาลัย

1.19 ช่วยดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตน้อยครั้งเพื่อจะได้มีข้อมูล เพราะพระนิสิตที่สนใจศึกษาค้นคว้าข้อมูล

1.20 การใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษาไม่สะดวก อยากให้ทางสำนักงานช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา

1.21 อยากให้เปิดสาขาอื่นเพิ่มเติม เช่น คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ฟิสิก เคมี และแหล่งค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ

1.22 การประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยชัดเจนเท่าที่ควร และการประชาสัมพันธ์ยังก้าวไม่ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบัน

1.23 ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริมให้แก่นิสิตจัดกิจกรรมให้มากกว่านี้

1.24 การจัดทำบัตรประจำตัวนิสิต อยากให้มีการทำบัตรแบบใหม่ เป็นแบบที่มหาวิทยาลัยทั่วไปเขาใช้กัน ทำเป็นบัตรแข็งอย่างบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนค่าใช้จ่ายในการทำบัตรก็ให้เก็บจากนิสิต

1.25 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีน้อยมาก ไม่เพียงพอกับความ ต้องการ ทำให้นิสิตที่เข้าไปค้นข้อมูลไม่ได้รับความสะดวก ควรจะจัดให้มีระบบระเบียบมากกว่านี้ในการเข้าไปใช้และควรจะมีงบในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มอีก

1.26 ควรมีการสอดส่องดูแลการเข้าไปใช้ห้องอินเทอร์เน็ต เพราะมีนิสิตบางรูปเข้าไปดูเว็บโป๊ ต้องรีบแก้ไขเพื่อช่วยกันรักษาสถาบันเอาไว้ อย่าให้เป็นที่นินทาของชาวบ้าน

1.27 การจัดสำนักงานไม่ควรจะจัดกระจายทำให้การติดต่อกับนิสิต รวมถึงผู้มาติดต่อรุระไม่สะดวก

1.28 การแจกเอกสารประกอบการเรียนการสอนมีน้อย ส่วนมากนิสิตจะถ่ายเอง อาจารย์บางท่านไม่มีเอกสารประกอบการบรรยาย และควรเปิดให้ชมราวาสเข้ามาเรียนด้วย

1.29 นิสิตหลายรูปที่ยังเลิกสูบบุหรี่ไม่ได้ อยากให้ทางมหาวิทยาลัยช่วยหาวิธีการให้นิสิตเลิกสูบบุหรี่ด้วย และอยากให้ควบคุมดูแลความประพฤติของนิสิตให้มากกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการสูบบุหรี่

1.30 การติดตามนิสิตที่ไปปฏิบัติศาสนกิจ ยังไม่เป็นระบบ ควรมีความเข้มงวดกว่าที่เป็นอยู่ มีการติดตามไปดูที่วัดด้วย ไม่ใช่ส่งแบบสอบถามไปให้กรอก ควรมีการลงไปดูในพื้นที่ด้วย

1.31 การออกประกาศข่าวสารต่างๆ แก่นิสิตที่เป็นเอกสารควรจะเน้นให้เด่น เพื่อกระตุ้นความสนใจของนิสิต

1.32 อยากให้สำนักงานวิทยาเขตช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมนิสิตให้มากกว่าที่เป็นอยู่หรือให้เป็นรูปธรรมมากกว่าที่เป็นอยู่

1.33 อยากให้ทางมหาวิทยาลัยช่วยดูแลนิสิตที่ไม่มีวัดอยู่ โดยอาจจะช่วยประสานกับเจ้าอาวาสเพื่อหาวัดให้พระนิสิตอยู่จำพรรษาให้เป็นหลักแหล่ง

1.34 การจัดกิจกรรมของนิสิตควรจะมีกองทุนสนับสนุนให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะผู้บริหารควรจะให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ เพราะการจัดกิจกรรมต่างๆ ก็ล้วนเป็นผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยโดยตรง

1.35 ควรจะมีตู้รับความคิดเห็นของนิสิต อย่างน้อยก็เป็นการเปิดโอกาสให้นิสิตมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยและเป็นระบบประชาธิปไตยด้วย

1.36 ควรมีการติดตั้งตู้โทรศัพท์ไว้ชั้นบนบ้าง เนื่องจากปัจจุบันมีชั้นล่างเพียงตู้เดียวซึ่งน้อยเกินไป

2. สำนักวิชาการ

2.1 ควรประชาสัมพันธ์แหล่งความรู้ ข้อมูลความรู้ใหม่ๆ สถานการณ์ทางวิชาการ ปัจจุบันว่ามีการพัฒนาเป็นไปอย่างไรบ้างแก่นิสิตและคณาจารย์

2.2 การจัดการของสำนักวิชาการยังไม่ได้มาตรฐานเพียงพอ เพราะวิชาการของเรา ยังไม่มีสิ่งที่ชี้ให้เห็นชัดเจน การประสานงานและการให้ความรู้ในด้านวิชาการยังไม่ดี

2.3 มีการจัดงานโครงการปฏิบัติธรรมบ่อยเกินไป โดยเฉพาะภาคเรียนที่ 2 นั้นหยุดเรียนบ่อยมาก ทำให้เวลาเรียนไม่เพียงพอ

2.4 ขอให้เจ้าหน้าที่ในสำนักวิชาการที่เป็นคฤหัสถ์ มีมารยาทที่ดีอ่อนน้อมถ่อมตนต่อนิสิตที่เป็นบรรพชิตให้มากกว่านี้

2.5 ห้องอินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้และไม่สะดวกในการใช้งาน

2.6 งบประมาณสนับสนุนโครงการอบรมเยาวชนมีน้อย คณาจารย์แจ้งผลการสอบเข้าเกินไป ตำราวิชาการมีไม่เพียงพอ

2.7 การทำงานของสำนักวิชาการ ควรจะมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ เพราะการทำงานต้องมีการวางแผนและต้องทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.8 ควรจัดอาจารย์ที่มีความรู้ความสามารถเข้าสอนในรายวิชาที่ตนเองถนัด มิใช่จะสอนวิชาใดก็ได้

2.9 อยากให้สำนักวิชาการควบคุมตรวจสอบดูแลในเรื่องการจัดการเรียนการสอน และการออกข้อสอบของอาจารย์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.10 ห้องสมุดเปิดสายเกินไปเวลาคันคว่ำหนังสือต้องรอเป็นเวลาเปิดนาน เวลาในการเปิดใช้ห้องสมุดน่าจะเป็นช่วงเวลา 09.00-16.30 น.

2.11 การให้บริการของห้องสมุดยังไม่ดีเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ห้องสมุดขาดความรับผิดชอบ บางครั้งไม่มีใครดูแลและพุดจาไม่สุภาพกับพระนิสิต

2.12 การประกาศผลสอบล่าช้าเกินไป เกรดยังออกช้าอยู่ ควรอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลเกรด

2.13 การให้บริการเกี่ยวกับการถ่ายเอกสารมีไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่นิสิตต้องเสียค่าถ่ายเอกสารเกือบทุกเรื่อง ตั้งแต่ 1 ใบเป็นต้นไป

2.14 หลักสูตรควรให้มีการปฏิบัติจริงให้มาก เพราะเมื่อเรียนผ่านไปแล้วก็ลืมหมดไม่ขายแต่วิชาโดยเฉพาะหลักสูตรพระสังฆาธิการ ต่างก็ยึดเหี้ยมดขายหนังสือ

2.15 อยากให้สำนักวิชาการเชิญอาจารย์ชาวต่างชาติมาสอนบ้าง เพื่อจะได้ภาษาจากอาจารย์ชาวต่างชาติ ทำให้นิสิตไม่อายและทำให้รู้วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของเขาด้วย

2.16 หนังสือภาษาอังกฤษ ยังมีค่อนข้างน้อย และไม่ตรงกับเนื้อหาที่นำมาสอนห้องปฏิบัติการทางภาษาขอใช้ไม่สะดวก

2.17 ควรจัดหาอินเทอร์เน็ตให้มากกว่าที่เป็นอยู่ การจัดหลักสูตรควรอิงสังคมโลกหรือทำตามตลาดบ้าง ถ้าเน้นในเรื่องพุทธศาสนาก็ควรจัดแยกเป็นลักษณะการอบรมหลักสูตรประกาศนียบัตร รับรองเฉพาะวิชา หรือเทียบเท่ากับหน่วยการเรียนหรือสถาบันอื่นๆ

2.18 ควรแก้ไขพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของสำนักนายกรัฐมนตรี ให้มาขึ้นอยู่กับคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพราะจะได้ของงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างบุคลากรให้ดีกว่าที่จะไปอยู่ในกำกับของสำนักนายกรัฐมนตรี

2.19 วิชาเอกน่าจะให้มีมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เพื่อความเป็นเอกภาพของการศึกษา

2.20 ฝ่ายทะเบียนทำงานช้ามาก เวลาทำเรื่องย้ายคณะคงล่าช้ามาก น่าดู เพราะติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ยาก

2.21 ข้อมูลไม่ทันสมัยคือ การใช้ข้อมูลเก่าจึงทำให้เกิดความผิดพลาดหลายๆ ด้าน อย่างเช่น ชื่อ ฉายา ไม่มีชื่อที่สำนักวิชาการ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขในทันทีจึงทำให้เกิดความใจผิด จึงเกิดเรื่องยุ่งยากตามมาทีหลัง โดยเฉพาะนิสิตที่เสียผลประโยชน์

2.22 อยากให้สำนักวิชาการจัดหาตำรา เอกสารทางวิชาการที่ใช้เป็นคู่มือการเรียนการสอนให้ครบทุกแขนงวิชาการ

2.23 นิสิตทุกรูปที่ช่วยประสานงานและประชาสัมพันธ์ให้กับมหาวิทยาลัย ควรให้เป็นไปแบบไม่ต้องลา เพราะแค่ออกอากาศให้มหาวิทยาลัย แค่ออกรายการเดียว ไม่ควรให้ลา

2.24 ในห้องสมุด หนังสือและตำราเรียนที่จะใช้สำหรับค้นคว้ายังมีน้อย โดยเฉพาะหนังสือที่เกี่ยวกับชุมชน ท้องถิ่น ประเพณี วัฒนธรรมของแต่ละภาค รวมถึงหนังสือนวนิยาย และหนังสือสารคดีที่ให้ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นต้น

2.25 การบริการอินเทอร์เน็ตไม่เป็นระบบ การปิดเปิดให้ใช้ก็ไม่เป็นเวลา ต้องหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับความต้องการ มีการเปิดให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างเป็นระบบ และควรมีการตรวจสอบลักษณะการใช้ของนิสิตด้วย เพราะบางครั้งใช้ในการดูเว็บโป๊

2.26 ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีสัดส่วนเพียงพอกับจำนวนนิสิต มีการติดอินเทอร์เน็ตให้นิสิตได้ค้นคว้า และมีการจัดระบบให้นิสิตเข้าใช้เป็นเวลา

2.27 อาจารย์ของมหาวิทยาลัยบางส่วนยังสอนไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ค่อยเอาใจใส่ งานในหน้าที่เท่าที่ควร และยังไม่ค่อยเปิดโอกาสให้นิสิตมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

2.28 การจัดอาจารย์เข้าสอนควรมีความรู้ความสามารถตรงกับสาขาวิชาและมีประสบการณ์มากพอสมควร รู้จริงในศาสตร์สาขาวิชานั้นๆ

2.29 อยากให้ปรับปรุงแผนการทำงานของสำนักวิชาการให้พัฒนาขึ้น มีการปรับเปลี่ยนบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง และจัดหาเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงานของสำนักงานด้วย

2.30 การจัดหมวดหมู่หนังสือสำหรับค้นคว้าในห้องสมุดควรจัดให้เป็นระบบตามแบบของบรรณารักษ์ รู้ว่าหนังสือในหมวดไหนควรจัดอยู่ที่ตรงไหน

2.31 การทำงานล่าช้า ผิดพลาดบ่อยครั้ง ผู้บริหารควรลงมาดูแลบ้าง และขาดความรับผิดชอบ ควรมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรบ้าง เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2.32 การออกไปรับรองผลการเรียน น่าจะมีการออกให้สำหรับนิสิตที่ร้องขอเพื่อการศึกษาต่อ สามารถใช้ได้ตลอด ไม่ใช่ใช้ได้เพียงแค่ 90 วัน เพราะบางมหาวิทยาลัยจะไม่รับ ซึ่งเป็นเหมือนการปิดกั้นทางการศึกษา นิสิตที่ปฏิบัติศาสนกิจก็ได้ไม่ต้องเสียเวลาไปหนึ่งปี เพราะมีบางมหาวิทยาลัยเขาเปิดให้เรียนวันเสาร์อาทิตย์ได้

2.33 มีนิสิตบางรูปเข้าไปสูบบุหรี่ในห้องน้ำ ทำให้มีกลิ่นเหม็น ห้องน้ำบางห้องก็ชำระ ยังไม่มีการแก้ไขปรับปรุง ก๊อกน้ำปิดไม่อยู่บ้าง ฝ้าเพดานรั่วน้ำไหลลงมากก็มี

2.34 สำหรับนิสิตปี 3 ควรมีการให้ไปศึกษาค้นคว้านอกห้องเรียนบ้าง รวมถึงการไปศึกษานอกสถานที่ตามความเหมาะสม เป็นบางรายวิชา

3. วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา

3.1 การบริหารงานของวิทยาลัยสงฆ์ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สถานที่ น้ำดื่ม และทัศนียภาพโดยรอบบริเวณควรมีการปรับปรุงเพื่อให้เกิดความสวยงาม

3.2 อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนมีน้อย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตก็ยังมีน้อย เครื่องโอเวอร์เฮสก็ไม่ค่อยดี ไม่ชัดเจนฉายแผ่นใส

3.3 การประกาศแจ้งวันเปิดและปิดเรียนควรติดประกาศแจ้งให้นิสิตทราบทุกครั้ง และควรแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อยหนึ่งสัปดาห์ เพราะอาจารย์พิเศษเตรียมตัวไม่ทัน

3.4 เอกสารประกอบการเรียนการสอนไม่เพียงพอ เอกสารที่มีอยู่ก็มีเนื้อหาไม่ค่อยตรงกับเนื้อหาที่สอน คู่มือของอาจารย์ไม่ค่อยมีและส่วนใหญ่ให้นิสิตไปถ่ายเอกสารเอง

3.5 การจัดตารางสอบและการแจ้งผลการสอบล่าช้า อยากให้ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

3.6 วิทยาลัยสงฆ์ เป็นวิทยาลัยที่กำลังพัฒนา บางสิ่งบางอย่างยังบกพร่องอยู่ เช่น ห้องน้ำเพดานยังฝังอยู่ จึงอยากให้ปรับปรุงซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้

3.7 อยากให้ทางมหาวิทยาลัยหาคนงาน เพื่อดูแลรักษาทัศนียภาพในบริเวณของวิทยาลัยเขต รวมทั้งอาคารเรียนและอาคารพระเทพวิทยาคม

3.8 อาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัย สิ่งแวดล้อมโดยรอบอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ยังมีข้อบกพร่องคือ น้ำบริเวณรอบๆ อาคารมีกลิ่นเหม็น เนื่องจากมีการปล่อยสิ่งสกปรกลงสู่คลองน้ำรอบมหาวิทยาลัย โปรดช่วยดูแลด้วย

3.9 ภูมิใจในแหล่งความรู้และแหล่งข้อมูลของมหาวิทยาลัยที่ให้พระสังฆาธิการมีโอกาสได้เล่าเรียน

3.10 การเรียนการสอนควรให้เป็นไปตามแบบมหาวิทยาลัยแม่ ไม่ควรให้มีวันหยุดบ่อยเกินไปทำให้การเรียนไม่ติดต่อกัน ทำให้นิสิตเบื่อเพราะมีการหยุดพำร่าเพื่อ

3.11 โครงการปฏิบัติธรรมประจำปีควรเน้นการปฏิบัติธรรมมากกว่าการสวดมนต์ และการบรรยายจนทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่สมกับเป็นการอบรมระดับมหาวิทยาลัย

3.12 อาคารสถานมีความเหมาะสม โดดเด่น สง่างามและเรียบร้อยดี เหมาะอย่างยิ่งกับการจัดการศึกษา

3.13 การเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่เป็นพระภิกษุสามเณรได้รับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา นับว่าเป็นการดำเนินงานที่ถูกทิศทางแล้วและยังเป็นการพัฒนาศักยภาพของคณะสงฆ์ไปในตัวด้วย

3.14 เวลาอาจารย์ไม่เข้าสอน อยากให้วิทยาลัยสงฆ์ช่วยประสานงานให้ด้วยและอยากได้อาจารย์ที่เป็นชาวต่างชาติมาสอนวิชาภาษาต่างประเทศ

3.15 ควรจัดตารางการเรียนการสอนให้ชัดเจนและรัดกุมมากขึ้น เพราะในปัจจุบันตารางเรียนยังสับสน จนทำให้บางห้องอาจารย์ไม่เข้าสอนและไม่ได้เรียนอย่างเต็มที่

3.16 ควรมีการจัดระบบการบริหารจัดการให้เป็นระเบียบแบบแผนมากกว่านี้ มีการจัดหาเจ้าหน้าที่ช่วยดูแลรักษาความสะอาดโดยรอบให้สมกับเป็นสถาบันการศึกษา

3.17 อยากให้ทางมหาวิทยาลัยช่วยจัดซื้อโต๊ะหินอ่อน จัดวางไว้ตามจุดรอบบริเวณของอาคาร หรือทำเป็นสวนหย่อมให้ร่มรื่น ไว้เป็นที่สำหรับนั่งอ่านหนังสือของนิสิต

3.18 มหาวิทยาลัยควรจะปรับปรุงสถาบันของตนเองให้ดีกว่านี้ จึงค่อยไปช่วยเหลือคนอื่นในหลายด้านที่ยังขาดและยังบกพร่องน่าจะเปิดเวทีให้นักศึกษามีปากเสียงแสดงความคิดเห็นในการแสดงวิสัยทัศน์ในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้มากกว่าที่เป็นอยู่

3.19 บรรยากาศโดยรวมไม่ค่อยดี ไม่ก่อให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้ โดยเฉพาะบริเวณโดยรอบของมหาวิทยาลัย

3.20 ควรปรับปรุงมหาวิทยาลัยของเราให้ก้าวหน้าทันสมัยและรู้ทันเป็นมหาวิทยาลัยที่ถูกกล่าวถึงมากๆ

3.21 มีการให้อภิสิทธิ์กับนิสิตบางรูปมากเกินไป และอาจารย์ผู้สอนบางท่านยังมีประสบการณ์ทางด้านจิตวิทยาน้อย เพราะควบคุมอารมณ์ไม่ได้

3.22 อาคารสถานที่ ความสวยงามโดยรวม สวนป่ายังต้องปรับปรุงให้เป็นระเบียบมากกว่านี้ ทางเข้ามหาวิทยาลัยยังดูไม่เหมือนกับสถาบันการศึกษา

3.23 ไม่มีที่พักสำหรับนิสิตต่างจังหวัดที่ชัดเจน น่าจะมีการอำนวยความสะดวกที่เป็นกิจลักษณะมากกว่านี้

3.24 อาจารย์บางท่านยังใช้การสอนในรูปแบบเดิมคือใช้การบรรยายเป็นหลัก ไม่มีสื่อประกอบการสอนเลย และไม่เปิดโอกาสให้นักศึกษาที่ส่วนรวมในกิจกรรมการเรียนการสอน

3.25 สภาพแวดล้อมบริเวณรอบมหาวิทยาลัยต้องมีการปรับปรุงให้เท่าเทียมกับมหาวิทยาลัยอื่น ความสะอาดก็น้อยกว่ามหาวิทยาลัยอื่นๆ ควรจะมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่านี้

3.26 มีอาจารย์ฆราวาสบางท่านมีความลำเอียงและมีการขู่ตัดเกรดนิสิตด้วย

3.27 ควรเน้นให้นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีการอำนวยความสะดวกแก่นิสิตด้านอาหาร น้ำดื่ม ห้องพยาบาล เป็นต้น

3.28 อยากให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการประสานความร่วมมือเป็นหนึ่งเดียว นำพามหาวิทยาลัยให้เป็นเลิศทางปัญญาให้ได้ เพื่อก้าวไปสู่ยุคโลกาภิวัตน์

3.29 ช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้มากกว่านี้ และควรมีการประเมินการรับข้อมูลข่าวสารของนิสิตด้วยว่าได้รับกันทั่วถึงหรือไม่

3.30 สถานที่ดีอยู่แล้ว แต่ขาดบุคลากรในการบริหาร จึงอยากให้หาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถดีมาบริหาร

3.31 ควรมีการจ้างอาจารย์ให้เป็นอาจารย์ประจำดีกว่าไปจ้างเขามาเป็นอาจารย์พิเศษ มีอาจารย์หลายท่านที่สอนดี จึงน่าจะบรรจุให้ท่านเป็นอาจารย์ประจำของแต่ละคณะ

3.32 ควรมีการวางแผนพัฒนาวิทยาลัยสงฆ์ให้โดดเด่น มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของสังคมและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นิสิต ทำให้นิสิตรักมหาวิทยาลัยของตนเอง

3.33 อยากให้มหาวิทยาลัยช่วยประสานกับรถสาย 8 ในการให้บริการแก่พระนิสิต โดยเฉพาะช่วงเวลาที่นักเรียนบุญวัฒนาเลิกเรียน เนื่องจากมีนิสิตหลายรูปอยู่ไกล ต้องขึ้นรถหลายต่อ

3.34 ควรติดตามทิศทางการศึกษามาแจ้งให้นิสิตทราบบ้าง การประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยก็ล่าช้ามาก

3.35 ควรมีการประกาศผลสอบทางเว็บไซต์ เนื่องจากที่ผ่านมาช้ามาก ๆ ส่วนอาจารย์ที่ส่งผลสอบช้า ก็ควรมหามาตรการในการกระตุ้นหรือเร่งรัดท่านไปตามความเหมาะสม ส่วนใหญ่ที่เสร็จแล้วก็ควรประกาศไปเลย เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา แยกตามคณะที่ศึกษาและระดับชั้นปี

5.2 สมมติฐานการวิจัย

1. อาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา แตกต่างกัน
2. นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะและระดับชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา แตกต่างกัน

5.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ในปีการศึกษา 2548 จำนวน 721 รูป/คน ประกอบด้วย อาจารย์ประจำและพิเศษ จำนวน 54 รูป/คน แยกเป็นอาจารย์ประจำ จำนวน 24 รูป/คน และอาจารย์พิเศษ จำนวน 30 รูป/คน และนิสิตทุกชั้นปี ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 667 รูป เป็นนิสิตคณะพุทธศาสตร์ จำนวน 214 รูป คณะครุศาสตร์ จำนวน 70 รูป คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 101 รูป และคณะสังคมศาสตร์ จำนวน 282 รูป โดยจำแนกเป็น

นิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 210 รูป ชั้นปีที่ 2 จำนวน 165 รูป ชั้นปีที่ 3 จำนวน 157 รูป และชั้นปีที่ 4 จำนวน 135 รูป

5.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ในปีการศึกษา 2548 จำนวน 256 รูป/คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย อาจารย์ประจำและพิเศษ จำนวน 54 รูป/คน แยกเป็นอาจารย์ประจำ จำนวน 24 รูป/คน และอาจารย์พิเศษ จำนวน 30 รูป/คน และนิสิตทุกชั้นปี ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 202 รูป จำแนกเป็นนิสิตคณะพุทธศาสตร์ จำนวน 65 รูป คณะครุศาสตร์ จำนวน 21 รูป คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 31 รูป และคณะสังคมศาสตร์ จำนวน 85 รูป และจำแนกตามระดับชั้นปี เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 63 รูป ชั้นปีที่ 2 จำนวน 49 รูป ชั้นปีที่ 3 จำนวน 48 รูป และชั้นปีที่ 4 จำนวน 42 รูป

5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า ชนิด 5 ระดับ วัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำนวน 2 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา และแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา และตอนที่ 3 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

5.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์และนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง สำหรับอาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 48 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.88 ของอาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 202 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.52 ของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

5.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยดำเนินการด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้ว ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe

5.7 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อาจารย์ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากเป็นบรรพชิต (ร้อยละ 54.2) เป็นอาจารย์พิเศษมากที่สุด (50.0) สอนต่ำกว่า 5 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 39.6) มีอายุระหว่าง 30-40 มากที่สุด (ร้อยละ 39.6) ที่เป็นบรรพชิต มีพรรษาระหว่าง 10-20 มากที่สุด (ร้อยละ 25.0) การศึกษาสูงสุดสายสามัญ คือปริญญาโท (ร้อยละ 58.3) การศึกษาสูงสุดแผนกธรรม คือนักธรรมเอก (ร้อยละ 72.9) เปรียญธรรม 4 ประโยค (ร้อยละ 27.1) รับผิดชอบสอนเพียงรายวิชาเดียวมากที่สุด (ร้อยละ 37.5) และทำการสอนระหว่าง 5-10 คาบต่อสัปดาห์มากที่สุด (ร้อยละ 58.3)

2. นิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากเป็นนิสิตหลักสูตรปกติ (ร้อยละ 77.7) กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มากที่สุด (ร้อยละ 33.2) สังกัดคณะสังคมศาสตร์มากที่สุด (ร้อยละ 41.1) มีสถานภาพเป็นพระลูกวัดมากที่สุด (ร้อยละ 58.9) การศึกษาสูงสุดสายสามัญ คือมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 92.6) การศึกษาสูงสุดแผนกธรรม คือนักธรรมเอก (ร้อยละ 73.8) และนิสิตส่วนมาก (ร้อยละ 68.8) ไม่มีพื้นฐานการศึกษาแผนกบาลี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงานใน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

1. อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.95$) เมื่อพิจารณาแยกตามส่วนงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกส่วนงาน โดยส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ($\bar{X}=3.21$) รองลงมา ได้แก่ สำนักวิชาการ ($\bar{X}=2.86$) และสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ($\bar{X}=2.76$) ตามลำดับ

2. อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.76$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 13 ข้อ อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ($\bar{X}=3.38$) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการในการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขต ($\bar{X}=3.29$) และการแจ้งคำสั่ง ประกาศ ระเบียบและข้อบังคับของวิทยาเขต ($\bar{X}=3.13$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การแจ้งให้ทราบคำสั่ง บรรจุ แต่งตั้งและจัดทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างของบุคลากร ($\bar{X}=2.17$) รองลงมา ได้แก่ การดำเนินการเกี่ยวกับวินัยอาจารย์เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างของวิทยาเขต ($\bar{X}=2.44$)

3. อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิชาการ ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 13 ข้อ อยู่ในระดับน้อย 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเป็นระเบียบและความเหมาะสมของห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X}=3.42$) รองลงมา ได้แก่ การจัดหาหนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น ($\bar{X}=3.40$) และการกำหนดเวลาเปิด-ปิดการให้บริการของห้องสมุด ($\bar{X}=3.31$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การจัดหาทุนวิจัยสำหรับอาจารย์และบุคลากรของวิทยาเขต ($\bar{X}=2.08$) รองลงมา ได้แก่ การส่งเสริมให้อาจารย์ผลิตเอกสารประกอบการสอนและตำราเรียน ($\bar{X}=2.13$) และการสนับสนุนให้อาจารย์มีตำแหน่งทางวิชาการ ($\bar{X}=2.27$) ตามลำดับ

4. อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมาในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร ($\bar{X}=3.60$) รองลงมา ได้แก่ การจัดชั่วโมงสอนแก่อาจารย์ ($\bar{X}=3.54$) และการจัดอาจารย์เข้าสอนตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X}=3.50$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระบบการประเมินภาระงานของอาจารย์มีความเหมาะสมและเป็นธรรม ($\bar{X}=2.54$) รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้ค่าปรึกษาแก่อาจารย์ ($\bar{X}=2.63$) การจัดทำเอกสารประกอบการสอนในแต่ละรายวิชา ($\bar{X}=2.73$) และระบบการติดต่อประสานงานกับอาจารย์พิเศษ ($\bar{X}=2.73$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

1. นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$) เมื่อพิจารณาแยกตามส่วนงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกส่วนงาน โดยส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ได้แก่ วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ($\bar{X}=3.42$) รองลงมา ได้แก่ สำนักวิชาการ ($\bar{X}=3.36$) และ สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ($\bar{X}=3.25$) ตามลำดับ

2. นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขต ในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 11 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการในการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขต ($\bar{X}=3.64$) รองลงมา ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารของวิทยาเขตแก่นิสิต ทั้งทางเอกสารสิ่งพิมพ์และวิทยุกระจายเสียง ($\bar{X}=3.57$) และการส่งเสริมและสนับสนุนนิสิตให้จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ($\bar{X}=3.56$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การจัดสวัสดิการด้านการปฐมพยาบาล ให้แก่นิสิต ($\bar{X}=2.58$) รองลงมา ได้แก่ การติดตามดูแลการเป็นอยู่ของนิสิตกับวัดที่นิสิตอยู่ จำพรรษา ($\bar{X}=2.62$) และการให้บริการโทรศัพท์และการส่งแฟกซ์ ($\bar{X}=2.72$) ตามลำดับ

3. นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิชาการ ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 11 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเป็นระเบียบและความเหมาะสมของห้องสมุดสำหรับศึกษาค้นคว้า ($\bar{X}=3.92$) รองลงมาได้แก่ การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น ($\bar{X}=3.86$) และการให้บริการในการยืมและคืนหนังสือ ตำราเรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=3.82$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบำรุงรักษาระบบอินเทอร์เน็ตให้อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา ($\bar{X}=2.80$) รองลงมา ได้แก่ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=2.81$)

4. นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมาในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 9 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การกำหนดวันและระยะเวลาในการสอบ ($\bar{X}=3.66$) รองลงมา ได้แก่ การจัดตารางสอบ การจัดห้องสอบและกรรมการผู้ควบคุมห้องสอบ ($\bar{X}=3.62$) และการจัดสภาพของห้องเรียน ($\bar{X}=3.55$) ตามลำดับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดทำเอกสารประกอบการสอน ในแต่ละรายวิชา ($\bar{X}=3.15$) ระบบการติดต่อประสานงานกับอาจารย์พิเศษ ($\bar{X}=3.15$) รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้คำปรึกษาแก่นิสิต ($\bar{X}=3.20$) และการจัดหาเครื่องโสตทัศนูปกรณ์เพื่อใช้ในการเรียนการสอนมีอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.21$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของ ส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

1. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พิจารณาแยกตามส่วนงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักงานวิทยาเขต นครราชสีมา และสำนักวิชาการ โดยนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานสูงกว่า อาจารย์ สำหรับวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกัน

2. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน วิทยาเขตนครราชสีมา มากกว่าอาจารย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ การแจ้งคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ และข้อบังคับของวิทยาเขต การจัดพิมพ์เอกสาร ถ่ายเอกสาร โรเนียว และการจัดทำเอกสาร ของสำนักงานวิทยาเขต การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกิจกรรมของวิทยาเขต การให้บริการในการ ใช้ห้องประชุมของวิทยาเขตและการเผยแพร่ข่าวสารของวิทยาเขตทั้งทางเอกสารสิ่งพิมพ์และ วิทยูทูปกระจายเสียง โดยทั้ง 5 ข้อ นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขต นครราชสีมา มากกว่าอาจารย์เช่นเดียวกัน ส่วนอีก 2 ข้อ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกัน

3. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิชาการ มากกว่าอาจารย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จำนวน 6 ข้อ ได้แก่การจัดทำข้อมูล สถิติ จำนวนนิสิตในแต่ละปีการศึกษา การ ให้บริการในการยืมและคืนหนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การจัดหาหนังสือ ตำราเรียน งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและ เหมาะสมของห้องสมุดสำหรับศึกษาค้นคว้า การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวก ในการสืบค้นและการกำหนดเวลาเปิด-ปิดการให้บริการของห้องสมุด โดยทั้ง 6 ข้อ นิสิต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิชาการมากกว่าอาจารย์เช่นเดียวกัน ส่วนอีก 5 ข้อ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกัน

4. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน โดยรวมไม่แตกต่าง กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ การจัดทำเอกสารประกอบการสอนในแต่ละรายวิชา การจัดสภาพของห้องเรียน การจัดแบ่งจำนวนนิสิตในแต่ละห้องเรียน และระบบการให้คำปรึกษาแก่นิสิต โดยทั้ง 4 ข้อ นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมามากกว่าอาจารย์ส่วนอีก 12 ข้อ ไม่พบว่ามีความแตกต่างกัน

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่มีชั้นปีแตกต่างกัน

1. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่เรียนชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักวิชาการ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานระหว่างนิสิตชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 สำหรับอีก 2 ส่วนงาน ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกัน

2. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่เรียนชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ซึ่งนิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ยสูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 การจัดพิมพ์เอกสาร ถ่ายเอกสาร โรเนียวและการจัดทำเอกสารของสำนักงานวิทยาเขต ซึ่งนิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ยสูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 และนิสิตชั้นปีที่ 4 และการควบคุม กำกับ และติดตามดูแลให้นิสิตปฏิบัติตามระเบียบวินัย ซึ่งนิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ยสูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 4

3. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่เรียนชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ และการให้คำปรึกษาแก่นิสิตในเรื่องการเรียน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันทุกคู่

4. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่เรียนชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ การจัดทำตารางการเรียนการสอน ซึ่งนิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ยสูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 และนิสิตชั้นปีที่ 4

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่สังกัดคณะต่างกัน

1. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักวิชาการ และวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ไม่พบว่ามีความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานระหว่างนิสิตคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และคณะสังคมศาสตร์ แต่ละคู่ ส่วนสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ไม่พบว่ามีความแตกต่างกัน

2. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก นิสิตคณะพุทธศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ยสูงกว่านิสิตคณะครุศาสตร์และคณะมนุษยศาสตร์ และข้อการจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ แก่นิสิต เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องส้วม เป็นต้น เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่ามีความแตกต่างกันทุกคู่

3. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ การให้บริการในการยืมและคืนหนังสือ ตำราเรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่ามีความแตกต่างกันทุกคู่ การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น ซึ่งนิสิตคณะพุทธศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ยสูงกว่านิสิตคณะมนุษยศาสตร์ การอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา และการให้คำแนะนำแก่นิสิตในเรื่องแหล่งการเรียนรู้ ซึ่งนิสิตคณะพุทธศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ยสูงกว่านิสิตคณะครุศาสตร์

4. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ การดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร การจัดหาอาจารย์เข้าสอนตรงกับความรู้ความสามารถ ซึ่งนิสิตคณะพุทธศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ยสูงกว่านิสิตคณะมนุษยศาสตร์ การจัดทำเอกสารประกอบ

การสอนในแต่ละรายวิชา การจัดชั่วโมงการเรียนของนิสิต การจัดสภาพของห้องเรียน การจัดแบ่งจำนวนนิสิตในแต่ละห้องเรียน การจัดหาเครื่องโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อใช้ในการเรียน การสอนมืออย่างเพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่ามีความต่างกันทุกคู่ และการจัดตารางสอบ การจัดห้องสอบ และกรรมการผู้ควบคุมห้องสอบ ซึ่งนิสิตคณะพุทธศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานเฉลี่ยสูงกว่านิสิตคณะครุศาสตร์

5.8 การอภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

จากผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ทั้งโดยรวมและแยกตามส่วนงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกส่วนงาน โดยส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา รองลงมาได้แก่ สำนักวิชาการ และสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแคทลียา มอบกระโทก (2548) ที่ทำวิจัยความพึงพอใจของครูต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายธุรการ โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของครูต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายธุรการ อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือด้านงานการควบคุมพัสดุและครุภัณฑ์ ด้านงานการประชาสัมพันธ์ และด้านงานบุคลากร และงานวิจัยของ สุชีพ จันทอง (2546) ที่ทำวิจัยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของกองยานพาหนะ อาคารและสถานที่ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ภาพรวมบุคลากรที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความปลอดภัย ด้านยานพาหนะ ด้านสาธารณูปการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสวนและการรักษาความสะอาด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สภาพการจัดการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ยังขาดสิ่งสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ทั้งในด้านห้องปฏิบัติการต่างๆ เครื่องมืออุปกรณ์และเอกสารตำรายังมีไม่เพียงพอ ทำให้คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของวิทยาเขตนครราชสีมา ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ การมอบหมายภาระงานให้รับผิดชอบยังไม่ชัดเจน ทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ ระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณหรือเงินค่าตอบแทนชั่วโมงของอาจารย์พิเศษยังไม่แน่นอน การสื่อสารภายในองค์กร ยังไม่มีประสิทธิภาพ บางครั้งการสื่อสารไม่ทั่วถึงทำให้อาจารย์ไม่ทราบความเคลื่อนไหวต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น การประกาศหยุดเรียน การที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรมอื่นๆ เป็นต้น ระเบียบการเข้าไปใช้บริการห้องสมุด-ห้องซาวด์แล็บ ระเบียบการจัดทำแนวการสอนหรือจัดทำคู่มือประกอบการสอนแจกนิสิต โดยเฉพาะอาจารย์พิเศษประสบปัญหามาก เนื่องจากไม่ทราบสิทธิ

และสวัสดิการที่พึงได้รับ รวมถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง ทำให้ต้องถ่ายสารเองหรือมอบให้นิสิต รับผิดชอบถ่ายกันเองทำให้เป็นภาระทั้งอาจารย์ผู้สอนและนิสิต และเวลาที่มีการประชุมหรือการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัยอาจารย์พิเศษมักไม่ค่อยทราบเนื่องจากไม่ได้รับการประสาน แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย วรรณานนท์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 2 อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 3 งาน คือ งานส่งเสริมการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาเอกชน งานส่งเสริมข้อมูลและสารสนเทศ และงานส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 งาน ได้แก่ งานส่งเสริมและดำเนินการเปลี่ยนแปลงสถานศึกษาเอกชน และงานส่งเสริมด้านการอุดหนุนกองทุนสวัสดิการ

อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 13 ข้อ อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก รองลงมาได้แก่ การให้บริการในการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขต และการแจ้งคำสั่งประกาศ ระเบียบและข้อบังคับของวิทยาเขต ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชีพ จันทอง (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของกองยานพาหนะ อาคารและสถานที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ภาพรวมบุคลากรที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความปลอดภัย ได้แก่ ความสะดวกในการผ่านเข้า-ออก และการทำบัตรอนุญาตรถยนต์เข้า-ออกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านยานพาหนะ ได้แก่ อัตราค่าโดยสารของรถยนต์โดยสาร สวัสดิการ ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ จำนวนไฟฟ้า แสงสว่างของถนน ทางแยกและประตู น้ำประปามีความสะอาดเพียงพอสำหรับการดื่มและใช้ ความเพียงพอของเลขหมายโทรศัพท์ภายในที่จัดให้หน่วยงาน ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ ความพร้อมของอาคารในการจัดการเรียนการสอน การประชุมสัมมนา ด้านสวนและการรักษาความสะอาด ได้แก่ ความสะอาดของสนามหญ้าและสวนหย่อม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบงานของแต่ละฝ่ายไว้มาก แต่มีอัตรากำลังไม่เพียงพอ ทำให้บุคลากรแต่ละคนต้องทำงานในหลายหน้าที่ เกินความสามารถและประสบการณ์ที่มี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประมวล ต้นยะ และคณะ (2546: 6-12) ได้วิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis เพื่อค้นหาสภาพการณ์ที่เป็นเชิงโอกาส ภาวะคุกคาม จุดแข็ง และจุดอ่อน พบว่า โครงสร้างการบริหารงานของวิทยาเขต ได้กำหนดตำแหน่งไว้มาก แต่ถูกจำกัดอัตราค่าจ้าง ทำให้บุคลากรต้องทำงานในหลายหน้าที่ เกินความสามารถและประสบการณ์ และบุคลากรทั้งสายปฏิบัติการ สายวิชาการและสายสนับสนุน มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย บุคลากรรับผิดชอบงานหลายด้านและมีภาระงานสูง

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การแจ้งให้ทราบคำสั่ง บรรลุ แต่งตั้งและจัดทำบัญชี ถ้อยจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างของบุคลากร รองลงมาได้แก่ การดำเนินการเกี่ยวกับวินัยอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างของวิทยาเขต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดบุคลากรเข้าทำงาน ส่วนหนึ่ง ยังไม่ตรงกับสายงานหรือความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ บุคลากรที่มีอยู่ก็ปฏิบัติงานยังไม่เต็มศักยภาพ ยังไม่ทุ่มเทให้กับการทำงาน เวลาเข้าปฏิบัติงานก็มีความเลื่อมล้ากัน รวมถึงผู้บริหารไม่เข้มงวดหรือกำชับให้เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ จึงทำให้ งานเกิดความล่าช้า และมีโอกาสผิดพลาดมาก ทำให้วิทยาเขตต้องเสียค่าใช้จ่ายในการพัฒนา บุคลากร เพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานต่างๆ ที่มีงบประมาณจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของสุชีพ จันทอง (2546) ที่ศึกษาพบว่า มีบริการบางส่วนที่บุคลากรผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ คือด้านความปลอดภัย ได้แก่ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่บริเวณทางแยก ด้านยานพาหนะ ได้แก่ การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถยนต์สุภาพอ่อนน้อมและมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ การซ่อมบำรุงถนนให้อยู่สภาพที่ดีและสะดวกต่อการเดินทาง ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ ความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สินภายในอาคาร และด้านสวนและการรักษาความสะอาดบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของจุดทิ้งขยะ และช่วงเวลาในการเก็บขยะ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการ บริการในเรื่องที่บุคลากรไม่พึงพอใจโดยการเพิ่มอัตราค่าจ้างบุคลากร จัดฝึกอบรมเทคนิคการ บริการที่มีคุณภาพ รวมถึงการเพิ่มรถยนต์โดยสารสวัสดิการและรถขยะ เพื่อให้การปฏิบัติงาน บริการมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อหน่วยงานมากขึ้น

อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 13 ข้อ อยู่ในระดับน้อย 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเป็นระเบียบและความเหมาะสมของห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า รองลงมา ได้แก่ การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น และการกำหนดเวลา เปิด-ปิดการให้บริการของห้องสมุด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พจนันท์ ร่มสนธิ์ (2543) ที่ศึกษาการบริการของหน่วยงานบริการงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า สภาพการให้บริการงานวิจัย พบว่า บริการที่จัดให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการด้านบุคลากรช่วยงานธุรการ การให้บริการด้านห้องประชุม ฝึกอบรม

สัมมนา เครื่องเสียง โสตทัศนอุปกรณ์ การสืบค้นข้อมูลงานวิจัยทางอินเทอร์เน็ต การจัดนิทรรศการ และการจัดทำเอกสารเผยแพร่งานวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักวิชาการซึ่งเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนและส่งเสริมวิชาการของวิทยาเขตให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ยังขาดศูนย์ข้อมูลและเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูล สื่อและอุปกรณ์ประกอบการสอนต่างๆ ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลยังไม่เพียงพอ ขาดเจ้าหน้าที่คอยเก็บรวบรวมข้อมูลหรือเอกสารประกอบการสอนของอาจารย์ เพื่อผลิตเป็นตำราเรียนหรือเอกสารการสอนที่พิมพ์เผยแพร่ในนามของมหาวิทยาลัย การจัดหาทุนส่งเสริมให้คณาจารย์ผลิตตำราเรียนและผลิตผลงานทางวิชาการ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย รวมถึงการจัดระบบการให้บริการสื่อ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่มีอยู่ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การจัดหาทุนวิจัยสำหรับอาจารย์และบุคลากรของวิทยาเขตรองลงมา ได้แก่ การส่งเสริมให้อาจารย์ผลิตเอกสารประกอบการสอนและตำราเรียน และการสนับสนุนให้อาจารย์มีตำแหน่งทางวิชาการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพจนันท์ ร่มสนธิ์ (2543) ที่ได้ศึกษา พบว่า สภาพการจัดบริการที่จัดให้ไม่เพียงพอและประสิทธิภาพการบริการอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง ได้แก่ บริการด้านการประสานหาแหล่งทุนสนับสนุนการวิจัย เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ การจัดทำซีดีรอมถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ผู้ใช้และการให้บริการตรวจค้นและยื่นขอสิทธิบัตร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักวิชาการ ไม่มีทุนสนับสนุนและส่งเสริมให้คณาจารย์ผลิตเอกสารประกอบการสอน ตำรา รวมถึงการส่งเสริมให้คณาจารย์มีผลงานวิจัยหรือผลงานทางวิชาการ ส่วนใหญ่คณาจารย์จะต้องขวนขวายแสวงหาแหล่งเงินทุนเอง หรือไม่ก็ใช้ทุนส่วนตัวทำให้เป็นภาระหนักมากเพราะเงินเดือนก็น้อย

อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร รองลงมา ได้แก่ การจัดชั่วโมงสอนแก่อาจารย์ และการจัดอาจารย์เข้าสอนตรงกับความรู้ความสามารถ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การจัดทำเอกสารประกอบการสอนในแต่ละรายวิชา ระบบการประเมินภาระงานของอาจารย์มีความเหมาะสมและเป็นธรรม รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้ค่าปรึกษาแก่อาจารย์ และระบบการติดต่อประสานงานกับอาจารย์พิเศษ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศกุนตลา ทานอกและคณะ (2546) ที่ศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา พบว่า สภาพการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา มีสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ทั้งในด้านห้องปฏิบัติการต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์และเอกสารตำรา ยังมีไม่เพียงพอ ทำให้อาจารย์ทุกคนใช้การสอนแบบบรรยาย มีการ

ให้นิสิตค้นคว้าทำรายงานเป็นงานกลุ่มหรือรายบุคคล ให้ทำใบงาน ทำแบบฝึกหัด สื่อการสอนที่ใช้มาก คือ เอกสารประกอบการสอน อาจารย์ต้องการพัฒนาตนเอง ด้านเทคนิค วิธีสอน การเขียนเอกสารตำราและการวิจัย ส่วนปัญหาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตามทัศนะของอาจารย์ อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยปัญหาการจัดการเรียนการสอนด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เป็นด้านนิสิต ด้านอาจารย์ และด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมายังไม่สามารถจัดให้บริการในด้านการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ เนื่องจากมีข้อจำกัดในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ยังมีปัญหาเนื่องจากการค้นคว้าระบบอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องโสตทัศนูปกรณ์มีไม่เพียงพอและไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เวลาเกิดการชำรุด หรือเสียหาย ไม่มีผู้แจ้งเสนอซ่อมหรือจัดซื้อเพิ่มเติม เอกสารประกอบการสอน ตำราทางวิชาการ ยังมีน้อยและไม่ได้มาตรฐาน ไม่สามารถเสนอเป็นผลงานได้ การควบคุมมาตรฐานการสอนของอาจารย์แต่ละท่านยังดำเนินการไม่ทั่วถึง การจัดทำตารางสอนให้อาจารย์แต่ละท่านก็ไม่เหมาะสม บางท่านสอนมากจนไม่มีเวลาเตรียมสื่อการสอน บางท่านมีชั่วโมงสอนน้อย แต่ไม่ทุ่มเทให้กับการ งบประมาณมีน้อยและระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความล่าช้าในการนำงบประมาณไปใช้ ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้เป็นปัญหาที่ทางมหาวิทยาลัยจะต้องหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้มีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานใหม่มหาวิทยาลัย

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

จากผลการวิจัย พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานใหม่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกตามส่วนงานพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกส่วนงาน โดยส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา รองลงมา ได้แก่ สำนักวิชาการ และสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเทพ ไชยมงคล (2543) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค โดยภาพรวมและแต่ละหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานวัดผลและประเมินผล เป็นอันดับแรก และพึงพอใจต่อการให้บริการงานแนะแนวอาชีพและจัดหางานเป็นอันดับสุดท้าย และงานวิจัยของประกอบ กุลบุตร (2541) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของ

นักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญที่มีต่อการให้บริการตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการของ ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า นักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการของ ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน และในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านบริหาร และด้านกิจการนักศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า วิทยาเขตนครราชสีมา ซึ่งมีการแบ่งความรับผิดชอบให้แก่ทั้ง 3 ส่วนงาน ยังขาดสิ่งสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ทั้งในด้านห้องปฏิบัติการต่างๆ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน เอกสารตำราเรียน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม เครื่องถ่ายเอกสาร ถังขยะ ห้องน้ำมีน้อย มีบางส่วนก็ชำรุดเสียหายและน้ำไม่ไหล เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการให้บริการ ทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่นิสิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเข้าสอนไม่ตรงเวลาของอาจารย์บางท่านและการประกาศผลสอบล่าช้า จึงทำให้นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของบุษรา เขินอำนาจ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อโครงการอาหารกลางวัน ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อโครงการอาหารกลางวัน ในด้านอาหารและการบริการ ด้านสถานที่ ด้านภาชนะและอุปกรณ์ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยรายการที่มีอันดับความพึงพอใจของนักเรียนสูงสุดแต่ละด้านเรียงตามลำดับ คือ อาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบ 5 หมู่ ความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยของโรงอาหาร จำนวนภาชนะและอุปกรณ์พอเพียงกับจำนวนนักเรียน และการดำเนินงานของครูโภชนาการและผู้บริหารโรงเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โครงการอาหารกลางวัน สามารถดำเนินการได้ง่ายกว่า เพราะมีขอบเขตและบริบทที่ชัดเจน ไม่เหมือนการจัดการเรียนการสอน ที่มีบริบทและปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้องมากมาย เช่น อาคารสถานที่ ห้องปฏิบัติการทางภาษา ห้องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เอกสารประกอบการสอน งบประมาณ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เป็นต้น

นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 11 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการในการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขต รองลงมา ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารของวิทยาเขต ทั้งทางเอกสารสิ่งพิมพ์และวิทยุกระจายเสียง และการส่งเสริมและสนับสนุนนิสิตให้จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การจัดสวัสดิการด้านการปฐมพยาบาลแก่นิสิต รองลงมาได้แก่ การติดตามดูแลการเป็นอยู่ของนิสิตกับวัดที่นิสิตอยู่จำพรรษา และการให้บริการโทรศัพท์และการส่งแฟกซ์

ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุเทพ ไชยมงคล (2543) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค ในด้านงานการเงิน งานอาคารสถานที่ งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา งานปกครองและดำเนินงานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า วิทยาเขตนครราชสีมาเป็นมหาวิทยาลัยเฉพาะทาง มีข้อจำกัดในหลายด้าน เช่น งบประมาณ บุคลากร อาคารสถานที่ รวมถึงกระบวนการบริหาร จึงไม่สามารถดำเนินการในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้นิสิตส่วนใหญ่รับรู้สภาพและข้อจำกัดของมหาวิทยาลัย จึงมองภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ ตันยะ และคณะ (2546) ได้ทำวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตามการรับรู้ของนิสิตและนักเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในทางที่ดี ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีการรับรู้ ด้านตัวมหาวิทยาลัยในทางที่ดีมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านพุทธศาสนบัณฑิต ด้านอาจารย์ และด้านนิสิต ตามลำดับ ในด้านตัวมหาวิทยาลัย นิสิตมีการรับรู้ว่าเป็นสถานศึกษาที่เหมาะสมสำหรับพระภิกษุสามเณร เปิดโอกาสให้ผู้มีรายได้น้อยได้เข้ามาศึกษา เป็นแหล่งวิชาการทางพระพุทธศาสนาและเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่พระพุทธศาสนา ตามลำดับ ในด้านอาจารย์ นิสิตมีการรับรู้ว่าจะแต่งกายและใช้คำพูดเหมาะสมกับการเป็นอาจารย์ มีความเป็นกันเองกับนิสิต และมีความเป็นครูตามลำดับ ในด้านพุทธศาสนบัณฑิต นิสิตมีการรับรู้ว่ามีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นประชาธิปไตย มีความรอบรู้พระธรรมวินัย และมีความซื่อสัตย์สุจริต ตามลำดับ ส่วนด้านนิสิต นิสิตมีการรับรู้ว่าเป็นสถานศึกษาที่เหมาะสมกับเพื่อนได้ และมีความตั้งใจศึกษาเล่าเรียนตามลำดับ

นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 11 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเป็นระเบียบและความเหมาะสมของห้องสมุดสำหรับศึกษาค้นคว้า รองลงมา ได้แก่ การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น และการให้บริการในการยืมและคืนหนังสือ ตำราเรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การบำรุงรักษาระบบอินเทอร์เน็ตให้อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา รองลงมา ได้แก่ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ภาพลักษณ์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยด้านเทคโนโลยีต่ำ เพราะไม่สามารถพัฒนาเทคโนโลยีตามความเจริญก้าวหน้าและความหลากหลายได้ทัน และเอกสารประกอบการเรียนการสอนมี

น้อยไม่เพียงพอต่อการพัฒนาการเรียนการสอน ทำให้บัณฑิตต้องพึ่งพาตนเอง ทั้งๆ ที่บัณฑิตมีข้อจำกัดทางสถานภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเทพ ไชยมงคล (2543) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 ซึ่งพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค ในด้านงานทะเบียน งานห้องสมุด และด้านงานวัดผลและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้ คือ ด้านงานทะเบียน ได้แก่ แบบคำร้องต่างๆ เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้ อันดับแรก และการจัดทำบัตรประจำตัวนักเรียน-นักศึกษารวดเร็วและถูกต้อง อันดับสุดท้าย ด้านงานห้องสมุด ได้แก่ สถานที่และบรรยากาศของห้องสมุด อันดับแรก และการให้นักเรียน-นักศึกษามีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ที่ต้องการให้บริการ อันดับสุดท้าย และด้านงานวัดผลและประเมินผล ได้แก่ มาตรฐานของแบบทดสอบที่ใช้ในการสอบ อันดับแรก และความสะดวกในการตรวจสอบและแก้ไขผลการเรียนที่ผิดพลาด อันดับสุดท้าย

นิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 9 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การกำหนดวันและระยะเวลาในการสอบ รองลงมาได้แก่ การจัดตารางสอบ การจัดห้องสอบและกรรมการผู้ควบคุมห้องสอบ และการจัดสภาพของห้องเรียน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดทำเอกสารประกอบการสอนในแต่ละรายวิชา ระบบการติดต่อประสานงานกับอาจารย์พิเศษ รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้คำปรึกษาแก่นิสิต และการจัดหาเครื่องโสตทัศนูปกรณ์เพื่อใช้ในการเรียนการสอนมีอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ยังมีปัญหาในการจัดการศึกษาในหลายด้าน เช่น อาคารสถานที่คับแคบ งบประมาณไม่เพียงพอ ขาดระบบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีเพียงพอ จึงทำให้นิสิตพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของประมวล ตันยะ และคณะ (2546 : 6-12) ได้วิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis เพื่อค้นหาสภาพการณ์ที่เป็นเชิงโอกาส ภาวะคุกคาม จุดแข็ง และจุดอ่อน ซึ่งพบว่า ปัญหาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยนั้น หากจะมองโดยภาพรวมของมหาวิทยาลัยแล้วพบว่า มีปัญหาในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านการจัดการศึกษา การพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยยังเป็นไปอย่างล่าช้า ขาดสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย เกิดความไม่เท่าเทียมกันในโอกาสการเรียนรู้ของนิสิตในส่วนกลางกับวิทยาเขตต่างๆ ไม่ทัดเทียมกัน การพัฒนาคุณวุฒิของอาจารย์ประจำยังไม่ได้สัดส่วนกับนิสิตและยังไม่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานที่

ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด จึงเป็นภาระของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา ที่จะต้องหาแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดการเรียนการสอนให้มีความเหมาะสม เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงาน ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแยกตามส่วนงานพบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักงานวิทยาเขต นครราชสีมา และสำนักวิชาการ โดยนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานสูงกว่า อาจารย์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอาจารย์ผู้สอนต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับการให้บริการของส่วนงาน ทั้ง 2 ส่วนอยู่ตลอดเวลา ทำให้รับรู้สภาพและปัญหาการให้บริการของส่วนงาน จึงมองปัญหา การให้บริการของส่วนงานในแง่ลบมากกว่านิสิต สำหรับวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบใน การจัดการเรียนการสอน ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนในหลายระดับ ทั้งในระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท ตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย แต่ก็ยังประสบ ปัญหาในด้านสิ่งสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน เช่น เอกสารประกอบการเรียนการสอนมี น้อย ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาการเรียนการสอน ขาดศูนย์ข้อมูลและเทคโนโลยี สื่อการสอน อุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งอินเทอร์เน็ตที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนไม่เพียงพอ และไม่มีแผนแม่บท ในการบริหารอาคารสถานที่ ทำให้เกิดปัญหาในการประสานงานและการใช้อาคารสถานที่เพื่อ การบริหารและการจัดการเรียนการสอน ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้ ทั้งอาจารย์และนิสิตได้รับรู้และ ประสบมาเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน จึงมองปัญหาการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของพระครูสังฆรักษ์สมจิต เดชคุณรัมย์ (2548) ที่ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและแนว ทางแก้ไขปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิต พบว่า มีปัญหาการเรียนการสอน ทั้งโดย ภาพรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งสนับสนุน การเรียนการสอน รองลงมา ได้แก่ ด้านนิสิต ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านกิจกรรม การเรียนการสอน และด้านอาจารย์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทั้ง 5 ด้าน ตามทัศนะ

ของอาจารย์ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ มีความรู้พื้นฐานแตกต่างกันมาก ขาดทุนสนับสนุนการศึกษา การค้นคว้าหาหนังสือในห้องสมุดและอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก ห้องสมุดคับแคบที่หนึ่งไม่เพียงพอ ไม่มีห้องบริการสื่อสำหรับนิสิตศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยขาดข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งการเรียนรู้ภายนอกมหาวิทยาลัย และขาดงบประมาณในการซ่อมแซมและจัดซื้อสื่อการเรียนการสอน และตามทัศนะของนิสิต พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ การค้นคว้าหนังสือในห้องสมุดและอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก สื่อวัสดุอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนไม่เพียงพอ ห้องสมุดคับแคบที่หนึ่งไม่เพียงพอ ห้องปฏิบัติการทางภาษาไม่เพียงพอ และไม่มีห้องบริการสื่อสำหรับนิสิตค้นคว้าด้วยตนเอง

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานใน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่มีชั้นปีแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักวิชาการ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างระหว่างนิสิตชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 สำหรับอีก 2 ส่วนงาน ไม่พบว่ามี ความแตกต่าง ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นิสิตทุกชั้นปีประสบปัญหาในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ในลักษณะเหมือนๆ กัน หรือคล้ายคลึงกัน จึงทำให้มองปัญหาการให้บริการของมหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของสมบุรณ์ ดันยะ และคณะ (2546) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตามการรับรู้ของนิสิตและนักเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 มีการรับรู้ในทางที่ดีกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 และ 4 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบว่ามี ความแตกต่าง และงานวิจัยของศกุนตลา ทานอกและคณะ (2546) ที่ทำวิจัยสภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา พบว่า ปัญหาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตามทัศนะของนิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 มีความคิดว่า มีปัญหาต่ำกว่านิสิตชั้นปีอื่น ๆ จากผลการวิจัยดังกล่าว สรุป

ได้ว่า การดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย ทั้ง 4 ด้าน โดยเฉพาะด้านการเรียนการสอน เป็นภารกิจที่โดดเด่นที่สุด ส่วนภารกิจอื่น ยังมีปัญหาที่แตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะในวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยสงฆ์จัดเป็นมหาวิทยาลัย เฉพาะทาง ที่เน้นวิชาการทางด้านพระพุทธศาสนาให้เป็นเลิศ ทำให้มีปัญหาในการดำเนินงาน ตามภารกิจมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน และงานวิจัยของพระครูสังฆรักษ์สมจิต เดชคุณรัมย์ (2548) ทำวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่านิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดย ภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 3 มี ทัศนะเกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยสูงกว่า นิสิตชั้นปี 1, 2 และ 4 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประเด็นที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ แตกต่างกันไปจาก ประเด็นที่เคยมีการศึกษามาแล้ว จึงทำให้ผลการศึกษาออกมาแตกต่างกัน

5. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานใน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่สังกัดคณะต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า นิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา ที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และคณะสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ส่วนงาน ได้แก่สำนักวิชาการ และวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา เมื่อเปรียบเทียบเป็นราย คู่ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันแต่ละคู่ ส่วนสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และขัดแย้งกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ ดันยะ และคณะ (2546) ที่ทำวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตามการรับรู้ของนิสิตและนักเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา ที่สังกัดคณะต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 4 ด้าน โดยด้านตัวมหาวิทยาลัย นิสิตคณะพุทธศาสตร์ มี การรับรู้ในทางที่ดีสูงกว่านิสิตคณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ ด้านอาจารย์ นิสิตคณะ พุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ มีการรับรู้ในทางที่ดีสูงกว่านิสิตคณะ มนุษยศาสตร์ ด้านนิสิต นิสิตคณะพุทธศาสตร์ มีการรับรู้ในทางที่ดีสูงกว่านิสิตคณะครุศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์ ส่วนด้านพุทธศตวรรษบัณฑิต เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกัน ส่วนงานวิจัยของศกุนตลา ทานอก และคณะ (2546) ที่ทำการวิจัยสภาพ และปัญหาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต

นครราชสีมา พบว่า ปัญหาการจัดการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตามทัศนะของนิสิตที่สังกัดคณะต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 4 ด้าน โดยนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ มีความคิดว่า มีปัญหาสูงกว่านิสิตคณะอื่นๆ และงานวิจัยของพระครูสังฆรักษ์สมจิต เตชคุณรัมย์ (2548) ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า นิสิตที่สังกัดคณะต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ มีทัศนะเกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยสูงกว่านิสิตที่สังกัดคณะอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การที่นิสิตสังกัดคณะที่ต่างกัน ไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัย เนื่องจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ยังเป็นหน่วยงานขนาดเล็ก ต้องใช้บริการของศูนย์ข้อมูล เทคโนโลยี สื่อการสอน วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งระบบอินเทอร์เน็ต ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนรวมกัน จึงทำให้นิสิตทุกคณะ ประสบปัญหาการให้บริการในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเหมือนๆ กัน หรือคล้ายคลึงกัน จึงมองปัญหาการให้บริการของมหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน

5.9 ข้อเสนอแนะ

5.9.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ควรพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริมการให้บริการที่ดีของส่วนงานให้เกิดขึ้นแก่อาจารย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่อาจารย์มีความพึงพอใจน้อย ได้แก่ การจัดทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างของบุคลากร การดำเนินการเกี่ยวกับวินัยอาจารย์ เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง การจัดหาทุนวิจัยสำหรับอาจารย์ การส่งเสริมให้อาจารย์ผลิตเอกสารการสอนและตำราเรียน และการสนับสนุนให้อาจารย์มีตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งแม้แต่อาจารย์ของมหาวิทยาลัยเองยังไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน ฉะนั้นบุคคลอื่นๆ ที่เข้ามาใช้บริการของวิทยาเขตนครราชสีมา ก็คงจะมีความรู้สึกไปในทำนองเดียวกัน ซึ่งอาจจะเป็นผลเสียโดยภาพรวมต่อมหาวิทยาลัย

2. ประเด็นที่อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร การจัดชั่วโมงสอนแก่อาจารย์ และการจัดอาจารย์เข้าสอนตามความรู้ความสามารถ ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทางมหาวิทยาลัย ควรนำมาพิจารณาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจของอาจารย์ในประเด็นอื่นๆ ต่อไป

3. จากการที่นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานสูงกว่าอาจารย์ เป็นสิ่งที่ทางมหาวิทยาลัยควรนำพิจารณาหาทางแก้ไข ให้อาจารย์มีความพึงพอใจ ประทับใจ ต่อการให้บริการของส่วนงานมากขึ้น เนื่องจากอาจารย์นับเป็นบุคลากรที่สำคัญในกระบวนการ ขับเคลื่อนภารกิจของมหาวิทยาลัย

4. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ควรพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการที่ดีของส่วนงานให้เกิดขึ้นแก่นิสิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่นิสิตมีความพึงพอใจน้อย ได้แก่ การจัดสวัสดิการด้านการปฐมพยาบาล การติดตามดูแลการเป็นอยู่ของนิสิตกับวัดอยู่จำพรรษา การให้บริการโทรศัพท์ การบำรุงรักษา ระบบอินเทอร์เน็ตให้อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการ อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งในประเด็นต่างๆ เหล่านี้ ถือว่าเป็นบริการพื้นฐานที่ ทางมหาวิทยาลัย จะต้องจัดให้บริการแก่นิสิตอยู่แล้ว

5. ประเด็นที่นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเป็นระเบียบ เรียบร้อยและความเหมาะสมของห้องสมุด การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวก ในการสืบค้น การให้บริการในการยืมและคืนหนังสือ ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การ ให้บริการขอใช้ห้องประชุม การกำหนดวันและระยะเวลาในการสอบ การจัดตารางสอบ การจัด ห้องสอบและกรรมการผู้ควบคุมห้องสอบ ซึ่งประเด็นต่างๆ เหล่านี้ เป็นสิ่งที่ทางมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ควรใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการ ให้บริการของงานในส่วนอื่นๆ ต่อไป

6. การที่นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในวิทยาเขต นครราชสีมาสูงกว่า นิสิตที่เข้ามาศึกษานานกว่านั้น เป็นสิ่งที่สถาบันควรนำมาพิจารณาหาทาง แก้ไข ให้นิสิตมีความพึงพอใจ ผูกพันกับมหาวิทยาลัยมากขึ้น ตามระยะเวลาที่ได้ศึกษาอยู่ใน มหาวิทยาลัย แทนที่จะจบออกไปด้วยความรู้สึกที่ไม่ดี เพราะบัณฑิตของมหาวิทยาลัย นับว่า เป็นสื่อบุคคลที่ช่วยประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี และลงทุนน้อย

7. การที่นิสิตคณะพุทธศาสตร์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน สูงกว่านิสิตคณะอื่นๆ นั้น เป็นสิ่งที่ทางมหาวิทยาลัยควรนำมาพิจารณาตรวจสอบถึงสาเหตุที่ แท้จริง เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการธำรงรักษาและปรับปรุงแก้ไขความพึงพอใจของนิสิตต่อ การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5.9.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จากบุคคลกลุ่มอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน นักเรียน นักศึกษา และอุปาสกอุปาสิกา ที่เข้ามาใช้บริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

2. ควรมีการศึกษาเจาะลึกให้เห็นข้อมูลที่ทำให้อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยน้อย ในแต่ละประเด็น เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงแก้ไขได้ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีมุ่งศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีดำเนินการตามหัวต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ในปีการศึกษา 2548 จำนวน 721 รูป/คน¹ ประกอบด้วย

1. อาจารย์ประจำและพิเศษ จำนวน 54 รูป/คน แยกเป็นอาจารย์ประจำ จำนวน 24 รูป/คน และอาจารย์พิเศษ จำนวน 30 รูป/คน
2. นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2548 ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ จำแนกตามคณะที่สังกัดและชั้นปีที่ศึกษา จำนวน 667 รูป โดยมีรายละเอียดตาม ตารางที่ 1

¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, “17 ปี มจร. นม”, (นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, 2548), หน้า 12-13.

ตารางที่ 1 ประชากรนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ จำแนกตามคณะที่สังกัดและชั้นปีที่ศึกษา

คณะที่สังกัด	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	รวม
คณะพุทธศาสตร์					
หลักสูตรปกติ	25	13	28	18	84
หลักสูตรพิเศษ	37	27	34	32	130
คณะครุศาสตร์	14	17	24	15	70
คณะมนุษยศาสตร์	30	34	19	18	101
คณะสังคมศาสตร์	104	74	52	52	282
รวม	210	165	157	135	667

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ในปีการศึกษา 2548 จำนวน 256 รูป/คน ซึ่งได้จากการใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan¹ ประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 54 รูป/คน และนิสิตทุกชั้นปี จำนวน 202 รูป โดยมีขั้นตอนการสุ่ม ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้กำหนดให้ประชากรของอาจารย์ประจำและพิเศษ จำนวน 54 รูป/คน เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เนื่องจากมีจำนวนไม่มาก

2. ผู้วิจัยได้คำนวณสัดส่วนของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่กำลังศึกษา ในปีการศึกษา 2548 ทั้งภาคปกติและพิเศษ จำแนกตามคณะที่สังกัดและชั้นปีที่ศึกษา จำนวน 202 รูป โดยมีรายละเอียดตาม ตารางที่ 2

¹ Krejcie, R.V. and D.W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities". (Educational and Psychological Measurement. 1970), อ้างใน สมบูรณ์ ดันยะ, "วิทยาการวิจัย", (นครราชสีมา : สถาบันราชภัฏนครราชสีมา, 2545), หน้า 81-82.

ตารางที่ 2 นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะที่สังกัดและชั้นปีที่ศึกษา

คณะที่สังกัด	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	รวม
คณะพุทธศาสตร์					
หลักสูตรปกติ	8	3	9	5	25
หลักสูตรพิเศษ	11	9	10	10	40
คณะครุศาสตร์	4	5	7	5	21
คณะมนุษยศาสตร์	9	10	6	6	31
คณะสังคมศาสตร์	31	22	16	16	85
รวม	63	49	48	42	202

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของอาจารย์และนิสิต เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. ศึกษาคู่มือระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย¹ และรายงานประจำปี เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษา 2547²
2. กำหนดกรอบแนวคิดและขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือตามตัวแปรที่ต้องการศึกษา โดยยึดตามกรอบการแบ่งโครงสร้างส่วนงานมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
3. สร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิด ขอบข่าย และตัวแปรที่ต้องการศึกษา ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
4. นำร่างเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนอที่ปรึกษา เพื่อให้ช่วยตรวจสอบ ปรับปรุง และให้ข้อเสนอแนะ
5. ปรับปรุงเครื่องมือตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำเสนอที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง
6. นำเครื่องมือที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
7. ปรับปรุง แก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
8. นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจแก้ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว เสนอที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
9. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำนวน 40 รูป/คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
10. นำเครื่องมือที่ได้รับกลับคืน มาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว นำไปวิเคราะห์ผลเพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach³ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97
11. ปรับปรุงเครื่องมือให้เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์และนิสิตในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อไป

¹ สำนักงานอธิการบดี, “คู่มือระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” (คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษากองวิชาการ สำนักงานอธิการบดี), 2547.

² มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, “รายงานประจำปี เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษา 2547”, (นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา), 2547.

³ บุญชม ศรีสะอาด, “การวิจัยเบื้องต้น”, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2535), หน้า 96.

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์และนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามลำดับดังนี้

1. ขอนหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา เพื่อขอความร่วมมือให้อาจารย์และนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างช่วยให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากอาจารย์และนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ด้วยตนเอง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน มาตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

4. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ทั้งโดยรวมและเป็นรายด้าน ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำผลที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยยึดตามเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด¹ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

¹ บุญชม ศรีสะอาด, "การวิจัยเบื้องต้น", พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2535), หน้า 124.

5. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพของอาจารย์และนิสิต เพื่อทดสอบสมมุติฐาน โดยการทดสอบค่าที (t-test)

6. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา แยกตามคณะที่ศึกษาและระดับชั้นปี เพื่อทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลชน ธนาพงศธร. “ประโยชน์และบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.
- แคทลียา มอประกะโทก. “ความพึงพอใจของครูต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายธุรการ
โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ” เอกสารการสอน
ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช, 2542.
- ชริณี เดชจินดา. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการจำกัดกากอุตสาหกรรม
แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร
อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. “ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อการ
เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. “การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของ
กรมการปกครอง”. เทศาภิบาล. (กรกฎาคม 2536) : 11-14, 2537.
- ดิเรก ฤกษ์หรั่ง. การส่งเสริมเกษตร: หลักและวิธีการ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช,
2527.
- ถวิล ธาราโกชน์ และศรัณย์ ดำริสุข. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์วสุทธิ์,
2541.
- ธงชัย เจริญนนท์. “ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการเรียนการสอนใน
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด”. รายงานการค้นคว้าอิสระ
การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- ธีรศักดิ์ กำบวรรณรักษ์. “ความพึงพอใจในงานและปัญหาการวัดความพึงพอใจในการ
ทำงาน”. รายงานการวิจัยเสริมหลักสูตรสาขาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2527.
- เกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย. รายงานประจำปี 2544. กรุงเทพมหานคร :
ม.ป.ท.

- บุษรา เขินอำนาจ. “ความพึงพอใจนักเรียนต่อโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2535.
- ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, 2540.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. การบริหารอาชีวศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริม, 2535.
- ประกอบ กุลบุตร. “ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญที่มีต่อการให้บริการตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2541.
- ประภาศรี อมรสิน. “การตัดสินใจในด้านผลิตภัณฑ์”. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการตลาด. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, 2533.
- ประมวล ต้นยะ และคณะ. “ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงทั้งภายนอกและภายในของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตนครราชสีมา โดยใช้เทคนิค **SWOT Analysis** เพื่อค้นหาสภาพการณ์ที่เป็นเชิงโอกาส ภาวะคุกคาม จุดแข็ง และจุดอ่อน”. รายงานการวิจัย การศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, 2546.
- พระครูสังฆรักษ์สมจิต เดชคุณรัมย์. “การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2548.
- พระมหาวิระ เกรัมย์. “พัฒนาการของมหาวิทยาลัยสงฆ์ไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2541.
- พจนันท์ ร่มสนธิ. “การบริการของหน่วยงานบริการงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- พรรณี ชูทัยเจนจิต. จิตวิทยาการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2538.

- พิทักษ์ ตรุษทิม. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา”. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ภิญโญ สาร. **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2537.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **ประวัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2545.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา. **ธรรมนูญ “45”**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2545.
- _____. **เอกสารคู่มือการแบ่งส่วนงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา**. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, 2545.
- _____. **16 ปี มจร.นม**. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา, 2546.
- _____. **17 ปี มจร. นม**. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา, 2547.
- _____. **รายงานประจำปี เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษา 2547**. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, 2547.
- _____. **18 ปี มจร. นม**. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา, 2548.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. **ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540.
- แม่ณมาส ชวลิต. “**ปรัชญาและแนวทางในการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย**”. รายงานการสัมมนาทางวิชาการเรื่องบทบาทของสำนักหอสมุดกลาง ต่อการบริการทางวิชาการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. “**ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์**”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2535.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2538.
- วันทนีย์ ภูมิภักตราคม และคณะ. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร : วี.เจ. พรินตติ้ง, 2537.

- วินัย รัชชานนท์. “ความพึงพอใจของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 2 อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี”. ภาคนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2547.
- วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร. พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- วิโรจน์ สัตย์สิทธิ์สกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- วีไลรัตน์ คุ่มประยูร และคณะ. “บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจิตเวช นครราชสีมา ตามทัศนะของผู้มารับบริการ”. นครราชสีมา: โรงพยาบาลจิตเวช นครราชสีมา, 2533.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล จำกัด, 2539.
- ศกุนตลา ทานอก และคณะ. “สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2546”. รายงานการวิจัย การศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, 2546.
- ศิริวรรณ เพชรศรีกุล และคณะ. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคจิตที่รับบริการต่อการส่งชื่อยาทางไปรษณีย์ ณ กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวช ขอนแก่น”. ขอนแก่น : โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น, 2540.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ, 2540.
- สมบูรณ์ ตันยะ. วิทยาการวิจัย. นครราชสีมา : สถาบันราชภัฏนครราชสีมา, 2545.
- สมบูรณ์ ตันยะ และคณะ. “ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ตามการรับรู้ของนิสิตและนักเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมา”. รายงานการวิจัย การศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา, 2546.
- สำนักงานอธิการบดี. คู่มือระบบประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา กองวิชาการ สำนักงานอธิการบดี, 2547.

- สุชีพ จันทร์ทอง. “ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของกองยานพาหนะ อาคาร และสถานที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- สุเทพ ไชยมงคล. “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิคกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2543.
- สุธี นาทวรทัต. “ตลาดบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการตลาด หน่วยที่ 9-15. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.
- สุนันท์ ตามถิ่นไทย. “ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- สุพัตรา สุภาพ. การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ จำกัด, 2540.
- หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สามัคคีสาส์น จำกัด, 2533.
- อารีรัตน์ เพชรสุวรรณ. “ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของงานภาครัฐแนวใหม่ด้วยศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2546.
- อุทัย หิรัญโต. ศาสตร์และศิลป์ในการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จันทร์จิก, 2526.
- อุทัยวรรณ อัครวุฒิ. เทคนิคการปฏิบัติงานสำนักงาน สรบ 2008 (Technique in Office Practice). กรุงเทพมหานคร : แมสพับลิชซิง, 2536.
- Gibson, J. L. and Orthor. **Organization : behavior Structure, Process. (9 th ed.)**. Homeweeds, Illinois : Time Mirror Higher Education Group, 1997.
- Herzbert, F.B. Mausner and B.B. Snydeman. **The Motivation to work**. New York : John and Sons, 1959.
- Maslow, Abraham H. **A theory of human motivation. Human Reletion in Management**. Heckman I.L. Jr and Huneriager : Sout-Westen, 1960.
- Millet, J. D. **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance**. New Ytork : McGraw-Hill Book Company, 1954.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงาน
ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ

2. โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและให้ครบทุกข้อ เพื่องานวิจัยครั้งนี้จะได้มีความสมบูรณ์และมีคุณค่า สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. คณะผู้วิจัยจะใช้คำตอบของท่านสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น จะสงวนคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ท่าน หรือต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

พระมหาไพโรจน์ กนโก

พระมหายุทธนา นราสโภ

นายเฉลิม เชื้อทองกลาง

นายอัมพร เจือจันทร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของนิสิต

- ภาคปกติ ภาคพิเศษ

2. ชั้นปีที่ศึกษา

- ปีที่ 1 ปีที่ 2 ปีที่ 3 ปีที่ 4

3. คณะที่สังกัด

- คณะพุทธศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
 คณะครุศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

4. สถานภาพ

- สามเณร พระลูกวัด พระสังฆาธิการ

5. การศึกษาสูงสุดสายสามัญ

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย
 มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า ปวช., ปวส.

6. การศึกษาสูงสุดแผนกธรรม

- ไม่มี นักธรรมตรี นักธรรมโท นักธรรมเอก

7. การศึกษาสูงสุดแผนกบาลี

- ไม่มี เปรียญธรรม 6 ประโยค
 บาลีประโยค 1-2 เปรียญธรรม 7 ประโยค
 เปรียญธรรม 3 ประโยค เปรียญธรรม 8 ประโยค
 เปรียญธรรม 4 ประโยค เปรียญธรรม 9 ประโยค
 เปรียญธรรม 5 ประโยค

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ วิทยาเขตนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ วิทยาเขตนครราชสีมา

ข้อ ที่	การให้บริการของส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา					
1	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก					
2	การแจ้งคำสั่ง ประกาศ ระเบียบและข้อบังคับของวิทยาเขตแก่นิสิต					
3	การจัดพิมพ์เอกสาร ถ่ายเอกสาร โรเนียว และจัดทำเอกสารของสำนักงานวิทยาเขต					
4	การให้บริการโทรศัพท์ และส่งแฟกซ์แก่นิสิต					
5	การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของวิทยาเขตแก่นิสิต					
6	การให้บริการในการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขตแก่นิสิต					
7	การเผยแพร่ข่าวสารของวิทยาเขตแก่นิสิตทั้งทางเอกสารสิ่งพิมพ์และวิทยุกระจายเสียง					
8	การจัดหาทุนการศึกษาสำหรับนิสิตที่ขาดแคลน					
9	การจัดสวัสดิการด้านการปฐมพยาบาลให้แก่นิสิต					
10	การจัดสวัสดิการด้านต่างๆ แก่นิสิต เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องส้วม เป็นต้น					
11	การส่งเสริมการดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมนิสิต					
12	การส่งเสริมและสนับสนุนนิสิตให้จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา					

ข้อ ที่	การให้บริการของส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
13	การจัดตั้งอำนาจความสะดวกแก่นิสิตในการปฏิบัติธรรมประจำปี					
14	การควบคุม กำกับ และติดตามดูแลให้นิสิตปฏิบัติตนตามระเบียบวินัย					
15	การประสานงานกับวัด หน่วยงานหรือสถานศึกษาที่นิสิตไปปฏิบัติศาสนกิจหรือทำกิจกรรม					
16	การติดตามดูแลการเป็นอยู่ของนิสิตกับวัดที่นิสิตอยู่จำพรรษา					
	สำนักวิชาการ					
1	การสนับสนุนงบประมาณในโครงการอบรมเยาวชนภาคฤดูร้อนแก่นิสิต					
2	การจัดทำทะเบียนประวัติและออกบัตรประจำตัวแก่นิสิต					
3	การดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต					
4	การจัดทำข้อมูล สถิติ และจำนวนนิสิตในแต่ละปีการศึกษา					
5	การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการสอบและการประกาศผลการสอบ					
6	การออกใบรับรองผลการเรียน และออกหนังสือรับรองการสำเร็จการศึกษา					
7	การให้บริการในการยืมและคืนหนังสือ ตำราเรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง					
8	การจัดหาหนังสือ ตำราเรียน งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ					
9	ความเป็นระเบียบและความเหมาะสมของห้องสมุดสำหรับศึกษาค้นคว้า					

ข้อ ที่	การให้บริการของส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
10	การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น					
11	การกำหนดเวลาเปิด-ปิดการให้บริการของห้องสมุด					
12	การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูลแก่นิสิต					
13	การบำรุง รักษาระบบอินเทอร์เน็ตให้อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา					
14	การจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ					
15	การอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา					
16	การให้คำแนะนำแก่นิสิตในเรื่องแหล่งการเรียนรู้					
17	การให้คำปรึกษาแก่นิสิตในเรื่องการเรียน					
	วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา					
1	การดำเนินการเปิดสอนสาขาวิชาเอกต่างๆ ที่เหมาะสมกับท้องถิ่น					
2	การดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร					
3	สาขาวิชาเอกที่เปิดสอนอยู่ในปัจจุบัน					
4	การจัดตารางการเรียนการสอน					
5	การจัดทำคู่มือนิสิตและปฏิทินการศึกษา					
6	การจัดทำเอกสารการสอนในแต่ละรายวิชา					
7	การจัดชั่วโมงการเรียนของนิสิต					
8	การจัดอาจารย์เข้าสอนตรงกับความรู้ความสามารถ					
9	การจัดสภาพของห้องเรียน					

ข้อ ที่	การให้บริการของส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
10	การจัดแบ่งจำนวนนิสิตในแต่ละห้องเรียน					
11	การจัดหาเครื่องโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อใช้ในการ เรียนการสอนมีอย่างเพียงพอ					
12	การจัดตารางสอบ การจัดห้องสอบและ กรรมการผู้ควบคุมห้องสอบ					
13	การกำหนดวัน และระยะเวลาในการสอบ					
14	การแจ้งวันเปิด-ปิดภาคเรียน และวันหยุดเรียน					
15	ระบบการให้คำปรึกษาแก่นิสิต					
16	ระบบการติดต่อประสานงานกับอาจารย์พิเศษ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา

.....

.....

.....

.....

.....

2. สำนักวิชาการ

.....

.....

.....

.....

.....

3. วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถาม

การศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงาน
ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ

2. โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและให้ครบทุกข้อ เพื่องานวิจัยครั้งนี้จะได้มีความสมบูรณ์และมีคุณค่า สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. คณะผู้วิจัยจะใช้คำตอบของท่านสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น จะสงวนคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ท่าน หรือต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

พระมหาไพโรจน์ กนโก

พระมหายุทธนา นราสโก

นายเฉลิม เชื้อทองกลาง

นายอัมพร เจือจันทร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. สถานภาพปัจจุบัน

บรรพชิต คฤหัสถ์

2. ตำแหน่งปัจจุบันในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

ผู้บริหาร อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ

3. ประสบการณ์การสอนในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-15 ปี 16 ปีขึ้นไป

4. อายุปัจจุบัน

ต่ำกว่า 30 ปี 41-50 ปี 61 ปีขึ้นไป

30-40 ปี 51-60 ปี

5. พรรษา (เฉพาะบรรพชิต)

ต่ำกว่า 10 พรรษา 21-30 พรรษา 41 พรรษาขึ้นไป

10-20 พรรษา 31-40 พรรษา

6. วุฒิการศึกษาสูงสุดสายสามัญ

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาโท อื่นๆ โปรดระบุ.....

ปริญญาตรี ปริญญาเอก

7. การศึกษาสูงสุดแผนกธรรม

ไม่มี นักธรรมตรี นักธรรมโท นักธรรมเอก

8. การศึกษาสูงสุดแผนกบาลี

ไม่มี เปรียญธรรม 6 ประโยค

บาลีประโยค 1-2 เปรียญธรรม 7 ประโยค

เปรียญธรรม 3 ประโยค เปรียญธรรม 8 ประโยค

เปรียญธรรม 4 ประโยค เปรียญธรรม 9 ประโยค

เปรียญธรรม 5 ประโยค

9. จำนวนรายวิชาที่รับผิดชอบสอนที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2548

ไม่ได้สอน 2 รายวิชา 4 รายวิชา 6 รายวิชา

1 รายวิชา 3 รายวิชา 5 รายวิชา

10. จำนวนคาบที่รับผิดชอบสอนต่อสัปดาห์ที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตนครราชสีมา ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2548

- ไม่มี 5-10 คาบ 16-20 คาบ
 ต่ำกว่า 5 คาบ 11-15 คาบ 21 คาบขึ้นไป

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหา
จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการ
ให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต
นครราชสีมา

ข้อ ที่	การให้บริการของส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ					
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ทราบ
1	สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานภายในและ ภายนอก						
2	การแจ้งคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ และ ข้อบังคับของวิทยาเขต						
3	การจัดพิมพ์เอกสารถ่ายเอกสารโรเนียว และการจัดทำเอกสารของสำนักงาน วิทยาเขต						
4	การให้บริการโทรศัพท์ และส่งแฟกซ์						
5	การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกิจกรรมของ วิทยาเขต						
6	การให้บริการในการใช้ห้องประชุมของ วิทยาเขต						
7	การเผยแพร่ข่าวสารของวิทยาเขตทั้งทาง เอกสารสิ่งพิมพ์และวิทยุกระจายเสียง						
8	การดำเนินการสอบคัดเลือกบุคคล เพื่อ บรรจุเป็นอาจารย์ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว						

ข้อ ที่	การให้บริการของส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ					
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ทราบ
9	การแจ้งให้ทราบคำสั่งบรรจุ แต่งตั้งและ จัดทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง ของบุคลากร						
10	จัดทำทะเบียนประวัติ และบัตร ประจำตัวอาจารย์ เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง ของวิทยาเขต						
11	การดำเนินการเกี่ยวกับวินัยอาจารย์ เจ้าหน้าที่และลูกจ้างของวิทยาเขต						
12	การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการลา ไปประชุม อบรม วิชาชีพต่อและ เดินทางไปต่างประเทศ						
13	การดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และลูกจ้าง						
14	การดำเนินการเกี่ยวกับกองทุนสำรอง เลี้ยงชีพของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และ ลูกจ้าง						
15	การดำเนินการเกี่ยวกับกองทุน สวัสดิการของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และ ลูกจ้างประจำ						
16	การดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน ค่าตอบแทนแก่อาจารย์ เจ้าหน้าที่และ ลูกจ้าง						
	สำนักวิชาการ						
1	การส่งเสริมให้อาจารย์ผลิตเอกสาร ประกอบการสอน และตำราเรียน						
2	การสนับสนุนให้อาจารย์มีตำแหน่งทาง วิชาการ						
3	การส่งเสริมให้อาจารย์มีผลงานวิชาการ						

ข้อ ที่	การให้บริการของส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ					
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ทราบ
4	การจัดหาทุนวิจัยสำหรับอาจารย์และบุคลากรของวิทยาเขต						
5	การส่งเสริมโครงการเผยแพร่ธรรมทางสถานีวิทยุและโทรทัศน์						
6	การสนับสนุนงบประมาณโครงการอบรมเยาวชนภาคฤดูร้อน						
7	การจัดทำข้อมูล สถิติ จำนวนนิสิตในแต่ละปีการศึกษา						
8	การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการสอบและการประกาศผลการสอบ						
9	การให้บริการในการยืมและคืนหนังสือ ตำราเรียนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง						
10	การจัดหาหนังสือ ตำราเรียน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ						
11	ความเป็นระเบียบและความเหมาะสมของห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า						
12	การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น						
13	การกำหนดเวลาเปิด-ปิดการให้บริการของห้องสมุด						
14	การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูล						
15	การบำรุง รักษาระบบอินเทอร์เน็ตให้อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา						
16	การจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ						
17	การอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา						

ข้อ ที่	การให้บริการของส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ					
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ทราบ
	วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา						
1	การดำเนินการเปิดสอนสาขาวิชาเอก ต่างๆ ที่เหมาะสมกับท้องถิ่น						
2	การดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับ ประกาศนียบัตร						
3	สาขาวิชาเอกต่างๆ ที่เปิดสอนอยู่ใน ปัจจุบัน						
4	การจัดตารางการเรียนการสอน						
5	การจัดทำคู่มือนิสิตและปฏิทินการศึกษา						
6	การจัดทำเอกสารประกอบการสอนใน แต่ละรายวิชา						
7	การจัดชั่วโมงสอนแก่อาจารย์						
8	การจัดอาจารย์เข้าสอนตรงกับความรู้ ความสามารถ						
9	การจัดสภาพของห้องเรียน						
10	การจัดแบ่งจำนวนนิสิตในแต่ละห้อง						
11	การจัดหาเครื่องโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อใช้ ในการเรียนการสอนมืออย่างเพียงพอ						
12	การจัดตารางสอบ ห้องสอบและ กรรมการควบคุมห้องสอบ						
13	การกำหนดวันและระยะเวลาในการสอบ						
14	การแจ้งวันเปิด-ปิดภาคเรียนและ วันหยุดเรียน						
15	ระบบการให้คำปรึกษาแก่อาจารย์						
16	ระบบการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ พิเศษ						
17	ระบบการประเมินภาระงานของอาจารย์ มีความเหมาะสมและเป็นธรรม						

ที่ปรึกษา

ดร. พระมหาเหมือน อุปมุงกุโร

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตนครราชสีมา

คณะผู้วิจัย

พระมหาไพโรจน์ กนโก

พระมหายุทธนา นราสโก

นายเฉลิม เขื่อนทองกลาง

นายอัมพร เจือจันทร์

ประวัติคณะผู้วิจัย

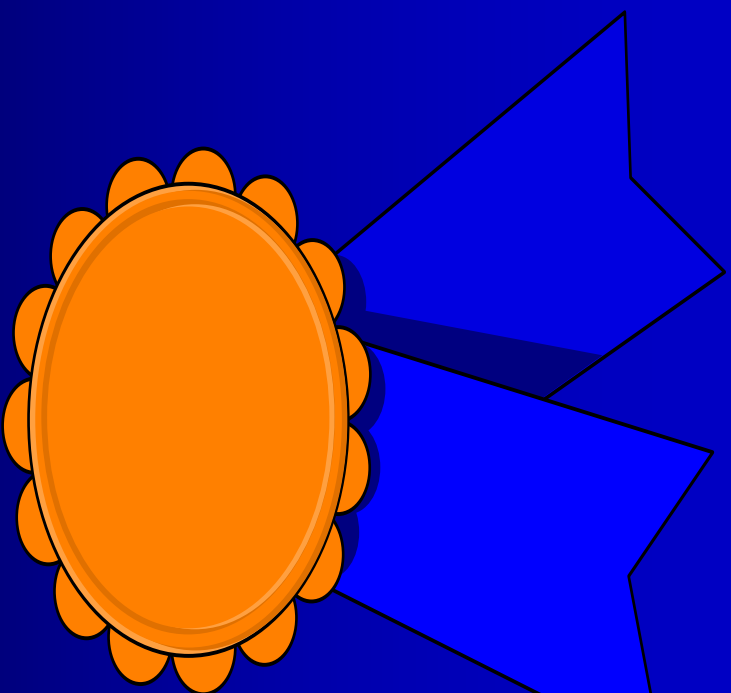
1. **ชื่อ** พระมหาไพโรจน์ กนโก
ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ
หน่วยงาน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
วุฒิการศึกษา เปรียญธรรม 6 ประโยค
 ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา

2. **ชื่อ** พระมหาอุทธนา นราสโม
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา
หน่วยงาน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
วุฒิการศึกษา เปรียญธรรม 4 ประโยค
 M.A. (Linguistics) ประเทศอินเดีย

3. **ชื่อ** นายเฉลิม เชื้อทองหลาง
ตำแหน่ง หัวหน้าสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
หน่วยงาน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

4. **ชื่อ** นายอัมพร เจือจันทร์
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา
หน่วยงาน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

ပရောဂျက်



จัดทำโดย

พระมหาไพโรจน์

กนโก

นวลสำลี

หัวหน้า

พระมหาอุทธาน

นราสโม

คณะ

นายอัมพร

เจือจันทร์

คณะ

นายเฉลิม

เชื่อนทองกลาง

คณะ

**การศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการ
ให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา**

**Lecturers and students' satisfaction studies
about the service of departments under
Mahachulalongkornrajavidyalaya University,
Nakhon Ratchasima Campus.**

ที่ปรึกษาเศรษฐกิจ

◆ ดร.พระมหาหม่อมอุปมงคลโร

ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัย

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

- การศึกษาเป็นกระบวนการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- การจัดการศึกษาของสถาบันสงฆ์ มี 4 แผนก คือ แผนกธรรม แผนกบาลี แผนกสามัญศึกษา และแผนกอุดมศึกษา
- สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาคณะสงฆ์ไทยมี 2 แห่ง
 1. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 2. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- พ.ร.บ. 2540 รับรองสถานภาพมหาวิทยาลัยสงฆ์ 2 แห่ง

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ลักษณะเฉพาะของมหาวิทยาลัยของคณะสังคมทั้ง 2 แห่ง

1. ผู้ศึกษาส่วนใหญ่เป็นพระภิกษุสามเณร
2. มีหลักสูตรที่กำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะเพื่อสนองวัตถุประสงค์
3. การบริหารงานของมหาวิทยาลัยสังคมทั้ง 2 แห่ง

ข้อจำกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

1. ด้านงบประมาณ
2. ด้านบุคลากร
3. กระบวนการบริหาร
4. ศักยภาพในการแข่งขัน

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

1. มีอาจารย์ประจำและพิเศษ จำนวน 54 รูป/คน
2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ จำนวน
3. นิสิตทั้งภาคปกติและพิเศษ จำนวน 667 รูป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
- เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
- เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์กับนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
- เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา และระดับชั้นปี

ความสำคัญของการวิจัย

- ทำให้ทราบความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของ ส่วนงานในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา
- สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงาน เกี่ยวกับบริการในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
- ยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแผนพัฒนา การ จัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประชากร

อาจารย์และนิสิต 2548
จำนวน 721 รูป/คน

กลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 256 รูป/คน

อาจารย์ จำนวน 54 รูป/คน

นิสิต จำนวน 202 รูป

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรต้น

- ประเภทของอาจารย์ ได้แก่

1. อาจารย์ประจำ

- คณะที่ศึกษา ได้แก่

1. คณะวิทยาศาสตร์

3. มนุษยศาสตร์

- ระดับชั้นปี ได้แก่

1. ชั้นปีที่ 1

3. ชั้นปีที่ 3

2. อาจารย์พิเศษ

2. ครุศาสตร์

4. สังคมศาสตร์

2. ชั้นปีที่ 2

4. ชั้นปีที่ 4

ตัวแปรในทฤษฎี

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการ
ให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยแบ่งส่วนงาน
ออกเป็น 3 ส่วนงาน คือ สำนักงานวิทยาเขต สำนักงาน
วิชาการ และวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

1.ประเภทอาจารย์

1.1 อาจารย์ประจำ

1.2 อาจารย์พิเศษ

2.คณะที่ศึกษา

คณะพุทธศาสตร์ ครุศาสตร์

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3.ระดับชั้นปี

ชั้นปีที่ 1-4

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ของส่วนงานในมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยนครราชสีมา

มี 3 ส่วนคือ

1. สำนักงานวิทยาเขต

2. สำนักวิชาการ

3. วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา

สมมุติฐานวิจัย

- อาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา แตกต่างกัน
- นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะและระดับชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัย มาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา แตกต่างกัน

1. ความพึงพอใจ

2. การบริการ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การให้บริการ

6. โครงสร้างการ **เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

4. มหาวิทยาลัย

บริหารงานของวิทยาเขตนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยราชวิทยาลัย

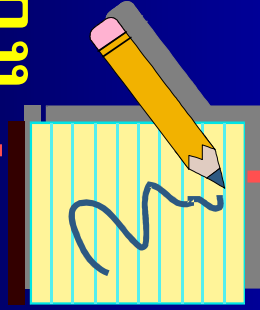
5. มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชวิทยาลัย
วิทยาเขตนครราชสีมา



เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

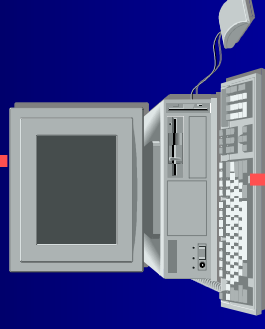
แบบสอบถาม



สถานภาพ
ผู้ตอบ

ความคิดเห็น
ข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการ



ร้อยละ
(%)

หาค่าเฉลี่ย
(\bar{X})

ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน
(S.D.)

ทดสอบค่า
t-test
F-test

สรุปผลการวิจัย

- มีอาจารย์ตอบแบบ 48 รูป/คน (ร้อยละ 88.89) เป็นบรรพชิต ร้อยละ 54.2 อาจารย์พิเศษ ร้อยละ 50.0 สอนต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 39.6 อายุ 30-40 ร้อยละ 39.6 พรรษา 10-20 ร้อยละ 25.0 ปริญญาโท ร้อยละ 58.3 นักธรรมเอก ร้อยละ 72.9 ป.ศ. 4 ร้อยละ 27.1 สอน 5-10 คาบ ร้อยละ 58.3
- นิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นนิสิตภาคปกติ ร้อยละ 77.7 เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 33.2 คณะสังคมศาสตร์ ร้อยละ 41.1 เป็นพระลูกวัด ร้อยละ 58.9 จบมัธยมปลาย ร้อยละ 92.6 นักธรรมเอก ร้อยละ 73.8 และไม่มีพื้นฐานบาลี ร้อยละ 68.8
- อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน ใน มจร.วช.นม. โดยรวมและแยกตามส่วนงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ สำนักงานวิชาการ และสำนักงานวิทยเขตนครราชสีมา

สรุปผลการวิจัย (ต่อ)

- การให้บริการของส่วนงาน มจร.วช.นม. อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามส่วนงาน พบว่า แตกต่างกัน 2 ส่วนงาน คือ สำนักงานวิเทศ และ สำนักวิชาการ โดยนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานสูงกว่าอาจารย์
- นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานใน มจร.วช.นม. ทั้งโดยรวม และแยกตามส่วนงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา รองลงมา ได้แก่ สำนักวิชาการ และสำนักงานวิเทศ นครราชสีมา

สรุปผลการวิจัย (ต่อ)

- นิสิตที่กำลังเรียนชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักวิชาการ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ไม่พบว่า มีความแตกต่างกัน สำหรับอีก 2 ส่วนงาน ไม่พบว่ามีความแตกต่างกัน
- นิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ส่วนงาน คือ สำนักวิชาการ และวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ไม่พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน แตกต่าง

กัน

เจริสทีวส์

ความพยายามอยู่ที่ไหน
ความสำเร็จย่อมอยู่ที่ไหน