



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการ
ของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตพะเยา

**A study of Students' satisfactions with the Registration and Evaluation
Services of the Monk-students of Mahachulalongkornrajavidyalaya
University, Phayao Campus.**

โดย

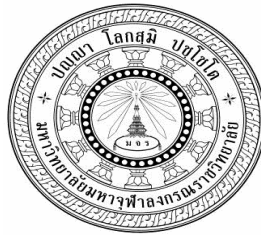
นายณรงค์ โวหารเสาวภาคย์
พระมหาสายัน อรินทร์โม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

พ.ศ. ๒๕๕๗

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ISBN 978-974-364-597-6



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการ
ของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตพะเยา

**A study of Students' satisfactions with the Registration and Evaluation
Services of the Monk-students of Mahachulalongkornrajavidyalaya
University, Phayao Campus.**

โดย

นายณรงค์ โวหารเสาวภาคย์
พระมหาสายัน อรินทโม

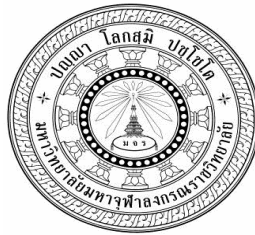
มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

พ.ศ. ๒๕๕๗

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ISBN 978-974-364-597-6

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



Research Report

**A study of Students' satisfactions with the Registration and Evaluation
Services of the Monk-students of Mahachulalongkornrajavidyalaya
University, Phayao Campus.**

by

Mr. Narong Wohansouvapak
Phramaha Sayan Arintamo

Mahachulalongkornrajavidyalaya University Phayao Campus
B.E. 2547

Research Project Supported by Mahachulalongkornrajavidyalaya University

ISBN 978-974-364-597-6

(Copyright Mahachulalongkornrajavidyalaya University)

ชื่อรายงานการวิจัย: การศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงาน
ทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตพะเยา

ผู้วิจัย: นายณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ พระมหาสายัน อรินทโม

ส่วนงาน: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

ปีงบประมาณ: 2547

ทุนอุดหนุนการวิจัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการ
ให้บริการ ของงานทะเบียนและวัดผล และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับ
บริการของงาน ทะเบียนและวัดผลของพระนิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พระนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ปีการศึกษา 2546 จำนวน 175 รูป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ได้แก่ แบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.97 และนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการ
วิเคราะห์ เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปในรูปแบบของการบรรยายพรรณนาความ
ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล ด้าน
ความสำเร็จในงาน ด้านความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้าน
ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และ ด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของงานทะเบียนและวัดผล ได้แก่

2.1 ปัญหาและอุปสรรค ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยงานทะเบียนและ
วัดผล พบว่า การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ขาดการ
ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ส่วนแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ได้แก่ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ
ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง จัดให้มีแผ่นป้ายนิเทศ
หรือแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

2.2 ปัญหาและอุปสรรค ด้านคู่มือ เอกสาร งานทะเบียนและวัดผล พบว่า คู่มือ
เอกสาร มีรายละเอียดไม่ชัดเจน ขาดการเตรียมความพร้อม ขาดการประชาสัมพันธ์การใช้คู่มือ
เอกสารเกิดความผิดพลาดในการคิดระดับค่าเฉลี่ยผลการเรียน ส่วนแนวทางแก้ไขและ
ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ให้พระนิสิตตระหนักและเข้าใจการใช้คู่มือเอกสารให้มากขึ้น

ศึกษารายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติและรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และตรวจสอบคู่มือเอกสาร ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน

2.3 ปัญหาและอุปสรรค ด้านระยะเวลาในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ล่าช้า ไม่ต่อเนื่อง การประกาศผลสอบไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ในปฏิทินการศึกษา ติดต่ोज่าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่ได้ การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามขั้นตอน ขาดความเป็นระบบ การลงทะเบียนเรียนไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ส่วนแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ได้แก่ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปรับปรุงระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานป้องกันความสับสน ประกาศผลสอบให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ในปฏิทินการศึกษา กำหนดระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง รวดเร็ว กำหนด แผนกิจกรรมขั้นตอนการลงทะเบียน และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทะเบียนและวัดผลเพิ่มเติม

2.4 ปัญหาและอุปสรรค ด้านความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการศึกษา พบว่า การสอนไม่เป็นไปแบบบูรณาการ รายวิชาไม่ละเอียดชัดเจน ขาดการแนะแนวในการศึกษาต่อ ส่วนแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ได้แก่ ปรับปรุงการเรียนการสอนให้เป็นไปแบบบูรณาการระบบการศึกษาควรมุ่งเน้นผู้เรียนมากขึ้น ควบคุมระบบการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ ปรับปรุงประสิทธิภาพการสอน และปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน

Research Title: A study of Impressions toward the Registration and Evaluation Service of the Monk-students of Mahachulalongkornrajavidyalaya University Phayao Campus.

Researchers: Mr.Narong Wohansouvapak
Phramaha Sayan Arintamo

Department: Mahachulalongkornrajavidyalaya University Phayao Campus.

Fiscal Year: 2547 / 2004

Research Scholarship Sponsor: Mahachulalongkornrajavidyalaya University

ABSTRACT

The purpose of the research was to study the impression toward offering the registration and evaluation service and to study the problems and the obstacles toward receiving registration and evaluation service of the monk-students of Mahachulalongkorn rajavidyalaya University Phayao Campus.

The samples used in this study consisted of 175 monk-students of Mahachulalongkornrajavidyalaya University Phayao Campus, during academic year B.E. 2546. The instruments used in this research consisted of a checklist questionnaires and 5 levels of ration scale and free commendations, approved by the experts and experimented for finding alpha-coefficient value and reliability index of 0.97 and then used them to collect data from the samples.

Data analyzed by the uses of Percentage, Mean, Standard Deviation, Content Analysis and conclusion in description.

The results of this research were as follows:

1. The impression of monk-students toward offering service in registration and evaluation affairs are—success, respect, character, responsibility, relationship and working condition – generally in medium level.

2. Problems and obstacles toward receiving service in registration and evaluation are:

2.1 Problems and obstacles in rules and regulations of registration and evaluation affairs found that operation by rules and regulations, not to be limited in assignment, shortage of continuous relationship, For improvement and commendation were operation holding strictly on rules and regulations, widened and continued information, created bulletin-board or information board, including operation holding on rules and regulations by time-in limitation.

2.2 problems and obstacles in manuals, documents, registration and evaluation were found that they were unclear in details, shortage in readiness, information, and manual in use, including having mistakes in averaging results of grade points. For improvement and commendation was informing toward the monk-students' more awareness and understanding in using document and studying the details, step-by-step in operation and responsibility affair, including correctly and clearly checking and investigating manual and documents.

2.3 Problems and obstacles in time used in contact and coordination about registration and evaluation were found that operations of the officers were sluggish and discontinuous. Examination announcement was not in time of regulated in academic calendar, unable to contact the officers, not to be-step-by step operation, racking of system. Class registration was not during the time of regulated. For improvement and commendation were improving works holding or right and rapidity, and improving steps of working to protect confusion, announcing examination clearly and rightly, and arranging more officers of the registrations and evaluations.

2.4 Problems and obstacles in knowledge and understanding toward the education system was found that teaching was not in integration, courses description were not clear and exhaustive, shortage of counseling of succeeding education. For improvement and commendation were improving learning and teaching in integration, education system should be more focused on the learners, controlling quality of learning and teaching system, improving more efficient in teaching and improving curriculum holding on learners' needs.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัย เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา” สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดียิ่ง เพราะได้รับความกรุณาในการอนุมัติโครงการวิจัย จาก มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ พระสุธรรมมุนี รองอธิการบดี พระครูปริยัติกิตติคุณ ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายบริการ รท.ดร.ปรีชา หอมประภัทร ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่างๆ จนสามารถทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ นายสุรัตน์ กุลศรี ศึกษาานิเทศก์ ระดับ 8 นายแสงวาท วงศ์ใหญ่ ศึกษาานิเทศก์ ระดับ 7 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 1 นายจักรแก้ว นามเมือง หัวหน้าสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน วิทยาเขตพะเยา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และขอขอบพระคุณ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ พระนิสิต ทุกท่าน ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามและร่วมประชุมสัมมนาจนทำให้การวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นไปตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

คุณค่าของการวิจัยฉบับนี้ ขอถวายแด่ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ผู้ทรงสถาปนามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และขอมอบเป็นกตเวทิตาแด่ บิดา มารดา พระอุปัชฌาย์ และบูรพาจารย์ทุกท่าน

นายณรงค์ โฆหารเสาวภาคย์

พระมหาสายัน อรินทโม

กันยายน 2547

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญแผนภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 ตัวแปรที่ศึกษา	5
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.7 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 การจัดการศึกษาสงฆ์	8
2.2 ประวัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	11
2.3 ขอบเขตของงานทะเบียนและวัดผล	15
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	27
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.2 เครื่องมือรวบรวมข้อมูล	42
3.3 การรวบรวมข้อมูล	45
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	45

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการ ของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา	51
ตอนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหาการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและ อุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของงานทะเบียนและวัดผล ของพระนิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา	57
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
5.1 สรุปผลการวิจัย	60
5.2 อภิปรายผล	61
5.3 ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	73
ผนวก ก แบบสอบถาม	74
ประวัติผู้วิจัยและคณะ	84

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก	22
2	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ เฮอริชเบิร์ก และแมคเกรเกอร์	24
3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	41
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	48
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	49
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปี	49
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชา	50
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาคที่ศึกษา	50
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความสำเร็จในงาน	51
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความยอมรับนับถือ	52
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านลักษณะของงาน	53
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความรับผิดชอบ	54
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น	55

ตารางที่	หน้า
14	56

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา
ด้านสภาพการทำงาน

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1	41

แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การศึกษา คือ กิจกรรมที่เป็นความพยายามในการพัฒนามนุษย์ เป็นทั้งวิธีการนำเอาศักยภาพ หรือสมรรถภาพของมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ เป็นทั้งวิธีการดัดแปลงรูปแบบพฤติกรรมของมนุษย์โดยการฝึกฝนอบรมให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคมโดยรวม การศึกษามีความมุ่งหมายปลายทางที่จะส่งเสริมบุคคลให้เจริญเติบโต มีพัฒนาการทั้งทางกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม¹ การศึกษาจึงเป็นกิจกรรมและกระบวนการ เพื่อสร้างสรรค์และถ่ายทอดคุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์ พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม อนุรักษ์และส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมของสังคม ขณะเดียวกัน การศึกษาเป็นกระบวนการสร้างปัญญาและคุณธรรมอันเป็นส่วนประกอบอย่างอื่น ๆ ที่จะช่วยให้มนุษย์สามารถแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมสิ่งบีบคั้นขัดข้อง นำชีวิตให้เจริญงอกงามไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีที่สุด และเสวยผลแห่งความมีชีวิตได้โดยสมบูรณ์² ฉะนั้นการศึกษาจึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีคุณธรรม มีสุขภาพพลานามัยที่ดี และมีส่วนในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นบรรทัดฐานในการที่จะพัฒนาสังคมและประเทศชาติให้ทัดเทียมกับนานาชาติอารยประเทศ และสามารถอยู่ร่วมกับประชาคมโลกได้อย่างมีความสุข

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542³ ได้กำหนดความมุ่งหมายต่อการศึกษาไว้ว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข แก่นแท้ของการศึกษา จึงได้แก่ การพัฒนาปัญญาของตนเองให้เกิดมีสัมมาทิฐิ กล่าวคือ ความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ เจตคติ ค่านิยม ที่ถูกต้อง ดีงาม เกื้อกูลแก่

¹นิพนธ์ กินวางค์, *หลักการบริหารการศึกษา, ภาควิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา, (คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์, 2541)* หน้า 4.

²พระราชวรมุณี, *ปรัชญาการศึกษาไทย, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา, 2528),* หน้า 96.

³ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก. *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, (กรุงเทพฯ: 2542),* หน้า 4.

ตนเองและครอบครัว ดังนั้น การเรียนรู้ จึงมิใช่เป็นการเรียนเพื่อรู้เท่านั้น แต่การเรียนรู้เป็นการเรียนเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ ประสบการณ์ เรียนเพื่อรู้จักตนเอง รู้จักและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมหรือ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เกิดสติปัญญา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีงาม ก่อให้เกิดความเจริญงอกงามทั้งร่างกายและจิตใจ

การเรียนรู้ที่ถูกต้องก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ผู้เรียน การเรียนรู้ที่ถูกต้องนำทางให้ผู้เรียนเป็นคนดี และการเรียนรู้ที่สมบูรณ์จะต้องทำให้ผู้เรียนเป็นคนเก่งด้วย คนที่มีการศึกษาได้รับการฝึกฝนอบรมและเรียนรู้แล้ว จึงเป็นผู้มีปัญญา มีความดีงาม ดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้งด้านจิตใจและพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น มีวินัย มีความเอื้อเฟื้อเกื้อกูล มีเหตุผล รู้หน้าที่ ซื่อสัตย์ พากเพียร ขยัน ประหยัด มีจิตใจเป็นประชาธิปไตย เคารพความคิดเห็นและสิทธิของผู้อื่น มีความเสียสละ รักษาสิ่งแวดล้อม สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างสันติสุข เป็นผู้มีสมรรถภาพสูงในการดำเนินชีวิต โดยมีความสามารถด้านใดด้านหนึ่งหรือรอบด้าน หรือมีความสามารถพิเศษเฉพาะทาง เช่น ทักษะและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ กีฬา มีภาวะผู้นำ รู้จักตนเอง ควบคุมตนเองได้ เป็นคนทันสมัย ทันเหตุการณ์ ทันโลก ทันเทคโนโลยี มีความเป็นไทย สามารถพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ และทำประโยชน์ให้เกิดแก่ตน สังคม และประเทศชาติได้ และเป็นผู้มีสุขภาพดี ทั้งกายและจิต เป็นคนร่าเริง แจ่มใส ร่างกายแข็งแรง จิตใจเข้มแข็ง มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรักต่อทุกสรรพสิ่ง มีอิสรภาพ ปลอดภัยจากการตกเป็นทาสของอบายมุข สามารถดำรงชีวิตได้อย่างพอเพียงแก่อัตภาพ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาพระสงฆ์ให้มีคุณภาพ ซึ่งพระสงฆ์ถือว่าเป็นผู้นำของสังคม ทั้งด้านการประพฤติ (ศีล) ด้านจิตใจ (สมาธิ) และด้านองค์ความรู้ (ปัญญา) หากพระสงฆ์เหล่านี้ได้พัฒนาตนเองแล้ว ก็สามารถที่จะพัฒนา “คน” ในสังคมโดยรวมได้ด้วย พันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยในการบริหารการศึกษา ได้แก่ ส่งเสริมการจัดการศึกษา บริการวิชาการแก่สังคม ส่งเสริมพระพุทธศาสนาและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มุ่งผลิตบัณฑิตให้ถึงพร้อมด้วยความเป็นเลิศทางวิชาการ ยึดหลักวิชาทางพระพุทธศาสนาเป็นแกนนำและให้นิสิตมีปฏิปทาน่าเลื่อมใส ใฝ่รู้ใฝ่คิด เป็นผู้นำด้านจิตใจและปัญญา มีความสามารถแก้ปัญหา มีศรัทธาอุทิศตนเพื่อพระพุทธศาสนา รู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม มีโลกทัศน์ที่กว้างไกลมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองให้เพียบพร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการจัดการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและแก่นแท้ของการศึกษาดังกล่าวมา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ขยายวิทยาเขตไปสู่ภูมิภาค ซึ่งทุกวิทยาเขตถือว่าเป็นส่วนงานหนึ่งของมหาวิทยาลัย ตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ในคราว

ประชุมครั้งที่ 11/2541 วันที่ 27 พฤศจิกายน 2541 และได้มีประกาศแบ่งส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2541 ในส่วนของวิทยาเขต ให้ประกอบด้วยสำนักและวิทยาลัย ดังนี้¹

1. สำนักงานวิทยาเขต ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายคลังและพัสดุ ฝ่ายกิจการนิสิต

2. สำนักวิชาการ ประกอบด้วย ฝ่ายวิชาการและวิจัย ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ฝ่ายห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. วิทยาลัยสงฆ์ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายวางแผนและวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล อยู่ในฝ่ายทะเบียนและวัดผล สำนักวิชาการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการพระนิสิต ด้านการประชาสัมพันธ์ การรับสมัครนิสิตใหม่ การรับรายงานตัวและรับขึ้นทะเบียนนิสิต การจัดทำสถิติข้อมูลนิสิต การลาพักการศึกษา การจัดคำนวณผลการสอบประจำภาคการศึกษา การคำนวณผลการศึกษาเฉลี่ยแต่ละภาคเรียน การแจ้งผลการเรียนให้พระนิสิตและอาจารย์ที่ปรึกษาทราบ รวมถึงการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาในแต่ละภาคเรียน เป็นต้น งานทะเบียนและวัดผลจึงเป็นงานที่ให้บริการพระนิสิตซึ่งมีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับพระนิสิตมากที่สุด ตั้งแต่เริ่มต้นการประชาสัมพันธ์การสมัครเรียนจนสำเร็จการ ศึกษา²

จะเห็นได้ว่า งานทะเบียนและวัดผลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตอบสนองความมุ่งหมายของการจัดการศึกษาและพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ในปัจจัยด้านต่าง ๆ ตลอดถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของพระนิสิตด้วย ทั้งนี้ เพราะพระนิสิตดังกล่าวเป็นผู้ที่เข้ารับบริการโดยตรง ทำให้สามารถรู้ถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของงานทะเบียนและวัดผลตลอดถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการอย่างแท้จริง อีกประการหนึ่ง ผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานในสำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา จึงมีความประสงค์ที่ต้องการ ศึกษาในสถาบันการศึกษาแห่งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัย ไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลให้เป็นไปตามกระบวนการที่พึงประสงค์อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ บรรลุตามความมุ่งหมายของการจัดการศึกษาและพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้

¹ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี, ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2541. ใน www.mcu.ac.th/BO/Files/Regulation/rulefile.315.pdf.

² มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา, ระเบียบมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการปฏิบัติงาน พ.ศ. 2542, (วิทยาเขตพะเยา: 2542).

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของงานทะเบียนและวัดผลของพระนิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

พระนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา อยู่ในระดับมาก

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.1.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล โดยศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ตามทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ เช่น ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Two-Factor Theory) ทฤษฎี X-Y ของแมคเกรเกอร์ และทฤษฎีของไมเออร์ เป็นต้น ได้แก่ปัจจัย ดังต่อไปนี้

- 1) ความสำเร็จในงาน
- 2) ความยอมรับนับถือ
- 3) ลักษณะของงาน
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ความสัมพันธ์กับผู้อื่น
- 6) สภาพการทำงาน

1.4.1.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของงานทะเบียนและวัดผล ในปัจจัยด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

- 1) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
- 2) คู่มือ เอกสาร
- 3) ระยะเวลา
- 4) ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการศึกษา

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.2.1 ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พระนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ปีการศึกษา 2546 จำนวน 325 รูป โดยแต่ละชั้นปีมีจำนวน ดังนี้ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 68 รูป ชั้นปีที่ 2 จำนวน 89 รูป ชั้นปีที่ 3 จำนวน 85 รูป และชั้นปีที่ 4 จำนวน 83 รูป

1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พระนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ปีการศึกษา 2546 จำนวน 175 รูป โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie และ Morgan¹ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 37 รูป ชั้นปีที่ 2 จำนวน 48 รูป ชั้นปีที่ 3 จำนวน 46 รูป และ ชั้นปีที่ 4 จำนวน 44 รูป จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยวิธีการจับสลาก

1.5 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.1 ตัวแปรต้น

ตัวแปรต้น ได้แก่ พระนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2546

1.5.2 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้อื่นและสภาพการทำงาน

2. ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของงานทะเบียนและวัดผล ได้แก่ กฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ เอกสาร ระยะเวลา ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการศึกษา

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่เกิดมาจากทัศนคติหลายๆ ประการที่บุคคลมีต่องานของคนอื่น ต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน และต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่ว ๆ ไป

พระนิสิต หมายถึง พระนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2546

¹บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 6, (กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2535), หน้า 40.

การบริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ใต้ให้การบริการแก่พระนิสิต หรือผู้รับบริการในงานที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

งานทะเบียนและวัดผล หมายถึง งานทะเบียนและวัดผล ฝ่ายทะเบียนและวัดผล สำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

ความสำเร็จในงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มใจผลสำเร็จของงานที่ผู้รับบริการมีต่อผู้ให้บริการเมื่อผู้ให้บริการได้ทำงานหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตามที่ผู้รับบริการได้มอบหมายได้เป็นผลสำเร็จ

ความยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ผู้รับบริการ ใต้ให้การยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากบุคคลอื่นที่ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติงานสำเร็จ

ลักษณะของงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการได้ทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ความสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง การประสานสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อผู้อื่น มีความกลมเกลียว สามารถทำงานร่วมกันได้ดี และมีบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันท์มิตร

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของการทำงาน เช่น ภูมิประเทศ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน เครื่องมือสื่อสารที่มีความสะดวกสบายและเพียงพอต่อการบริการของบุคลากร

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หมายถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

คู่มือ เอกสาร หมายถึง คู่มือ เอกสาร งานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ระยะเวลา หมายถึง ระยะเวลาในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการศึกษา หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

1.7 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา และงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะของงานใกล้เคียงกัน ดังนี้

1. ผลของการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ทราบความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ในปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนและวัดผล ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การอำนวยการ (Directing) การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน (Staffing) การประสานงาน (Co-ordinating) อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์การ (Organization Development) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย สามารถเป็นข้อมูลในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลงานธุรการ งานกิจการนิสิต และงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และองค์การอื่น ๆ ที่มีระบบการให้บริการใกล้เคียงกับงานทะเบียนและวัดผล โดยนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมในด้านการพัฒนางานและการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการ ของงานทะเบียนและ
วัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การจัดการศึกษาสงฆ์
2. ประวัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
3. ขอบเขตของงานทะเบียนและวัดผล
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การจัดการศึกษาสงฆ์

2.1.1 ความมุ่งหมายของการศึกษาสงฆ์

การศึกษาของสงฆ์ หมายถึง สิ่งที่พระภิกษุสามเณรต้องเล่าเรียนค้นคว้า ทำความ
เข้าใจ 4 ประเภท ได้แก่

1. การศึกษาพระปริยัติธรรม แผนกธรรม
2. การศึกษาพระปริยัติธรรม แผนกบาลี
3. การศึกษาพระปริยัติธรรม แผนกสามัญ
4. การศึกษาในมหาวิทยาลัยสงฆ์

การศึกษาสงฆ์แต่เดิม เริ่มต้นมาแต่สมัยพุทธกาล บุคคลผู้ที่เข้ามาสู่สังฆมณฑลใน
ครั้งพุทธกาล ตามประวัติความเป็นมา ส่วนใหญ่มักจะได้รับการศึกษาทั้งคดีโลกและคดีธรรม
มาเป็นอย่างดี ตามลัทธิศาสนาในสมัยนั้น การศึกษาของสงฆ์ในสมัยที่พระพุทธเจ้ายังทรงพระ
ชนม์อยู่ มี 2 ประการ คือ

1. ดันถุระ ได้แก่ การศึกษาพระธรรมวินัยอันเป็นคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า

2. วิปัสสนาธุระ ได้แก่ การเรียนกรรมฐานอันเป็นเครื่องมือหรืออุบายฝึกหัดจิตใจของตนเองให้สะอาดผ่องแผ้ว ปราศจากกิเลสอาสวะทั้งปวง

ครั้นพระพุทธองค์เสด็จดับขันธปรินิพพานแล้ว พระสงฆ์ผู้เป็นพุทธสาวกได้ประชุมกันทำสังคายนาพระธรรมวินัย เพื่อรวบรวมคำสั่งสอนของพระพุทธองค์ที่ได้ตรัสสั่งสอนไว้ให้เข้าเป็นหมวดหมู่ โดยกำหนดจำนวนรวม 84,000 พระธรรมขันธ์ จัดแบ่งออกเป็น 3 หมวด คือ

1. หมวดพระสูตร มี 21,000 พระธรรมขันธ์ เรียกว่า “พระสูตรตันตปิฎก”
2. หมวดพระวินัย มี 21,000 พระธรรมขันธ์ เรียกว่า “พระวินัยปิฎก”
3. หมวดพระอภิธรรมหรือปรมัตถ์ มี 42,000 พระธรรมขันธ์ เรียกว่า “พระอภิธรรมปิฎก”

รวมทั้ง 3 หมวดนี้ เรียกว่า “พระไตรปิฎก” พระไตรปิฎกจึงเป็นคัมภีร์ของพระพุทธศาสนาสืบต่อมา¹

พระราชวรมณี² ได้ให้ความมุ่งหมายของการศึกษาสงฆ์ว่า การศึกษาของสงฆ์ควรเน้นการศึกษา เพื่อความเรียบร้อยดีงามของคณะสงฆ์และควรมีประสิทธิภาพ ในการที่จะช่วยเสริมสร้างชีวิตที่ดีงามสงบสุขของมนุษยชาติและความอยู่รอดปลอดภัย ความมั่นคง ความผาสุกร่วมกันในสังคมไทย และให้เป็นบุคคลผู้สมบูรณ์ทั้งในด้านอัตตหิตสมบัติและปรหิตสมบัติ คือในฝ่ายตนก็เจริญงอกงามด้วยปัญญาและคุณธรรม ฟุ้งตัวได้ ในฝ่ายผู้อื่นหรือสังคมก็เจริญงอกงามด้วยกรุณา ดำเนินชีวิตและบำเพ็ญกิจให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่พหุชนช่วยคนอื่นได้ ให้ เป็นผู้พร้อมด้วยวิชาและจรณะ คือสมบูรณ์ด้วยความรู้และความประพฤติ ด้วยความเจริญก้าวหน้าทั้งในด้านความดีและความสงบสุข เป็นหลักยึดเหนี่ยวทางศีลธรรมและเป็นที่ยึดทางจิตใจให้มีบุคลิกภาพที่พร้อมเป็นผู้นำที่ดีของชุมชน

2.1.2 แนวนโยบายของการศึกษาของสงฆ์

การศึกษาพระพุทธศาสนามีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. ปรียัติ ได้แก่ การศึกษาเล่าเรียนพระธรรมวินัย นับเป็นองค์ประกอบสำคัญโดยความเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติและการศึกษาเล่าเรียนปรียัติธรรมนั้นเป็นการศึกษาภาคทฤษฎี คือ การศึกษาธรรมวินัยให้มีความรู้พื้นฐานอย่างแจ่มแจ้ง เข้าใจตามหลักธรรมที่ตนเองได้ศึกษา เพื่อให้เกิดความกระจ่างแจ้งว่า คำสอนของพระพุทธองค์ ที่จัดเป็นธรรมบทนั้นบทนี้ว่าด้วยเรื่องอะไร ถ้าผู้เรียนจะน้อมนำเอาธรรมคำสั่งสอนมาปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางหรือแสงประทีบแห่งชีวิต

¹ กงศาสนศึกษา, กรมการศาสนา, คู่มือการจัดการศึกษาสงฆ์, (กรุงเทพฯ: การศาสนา, 2539), หน้า 1-2.

² พระราชวรมณี, การศึกษาสงฆ์ : ปัญหาที่รอทางออก, (กรุงเทพฯ: มูลนิธิโกมลคีมทอง, 2529), หน้า 158.

จะอย่างไรและเมื่อปฏิบัติตามแล้วจะได้ผลอย่างไรเป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นหลักการเบื้องต้นของการศึกษาทางพระพุทธศาสนา เรียกว่า ปริยัติ

2. ปฏิบัติ ได้แก่ การน้อมนำเอาหลักธรรมคำสอนที่ได้เรียนรู้ในทางภาคทฤษฎีนั้น มาสู่ภาคปฏิบัติคือนำมาประพฤติปฏิบัติจริงๆ เพื่อเป็นการอบรมกาย วาจา และใจ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ นำเอาหลักธรรมที่เรียนรู้แล้วนั้นมาเป็นแนวทางหรือปทัฏฐานแห่งชีวิตให้เหมาะสมกับฐานะของตน เรียกว่า ปฏิบัติ

3. ปฏิเวธ ได้แก่ ผลของการปฏิบัติธรรมนั้น เช่น พระพุทธเจ้า พระปัจเจกพุทธเจ้า พระอรหันตสาวก และพระอริยบุคคลเป็นต้น ผู้ได้รับผลแห่งการปฏิบัติ ซึ่งทำให้ยกฐานะจากปุถุชนธรรมดาขึ้นมาเป็นพระอริยบุคคล การบรรลุนิพพานชั้นนั้นๆ ตามภูมิธรรมที่ตนปฏิบัตินั้น ไม่มีใครมายกย่องหรือแต่งตั้งให้ แต่การยกฐานะดังกล่าวเป็นไปโดยอัตโนมัติหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือฐานะหรือตำแหน่งแห่งอริยเจ้านั้นไม่มีการแต่งตั้งให้ จะรู้ได้ด้วยตนเอง คือเป็น ปัจจุตัตตเวทิตัพโพ วิญญูหิ เรียกว่า ปฏิเวธ

2.1.3 ระบบการศึกษาของสงฆ์

การศึกษาของสงฆ์แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

1. ศาสนศึกษา ได้แก่ การศึกษาที่คณะสงฆ์หรือวัดจัดให้แก่พระภิกษุสามเณรและแก่คฤหัสถ์ ตามระบบการศึกษาที่คณะสงฆ์จัดวางขึ้น

2. สามัญศึกษา ได้แก่ การศึกษาที่คณะสงฆ์หรือวัดจัดทำขึ้นเพื่อเกื้อกูลแก่ประชาชนตามระบบการศึกษาของรัฐ

ศาสนาศึกษา แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับบวรศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับอุดมศึกษา หรือ ระดับบวรศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับอุดมศึกษา

1. ระดับบวรศึกษา เป็นการศึกษาภาคบังคับสำหรับผู้เข้ามาบวชหรืออยู่ประจำในวัดแยกเป็น นวกภูมิสำหรับพระภิกษุ สามเณรภูมิสำหรับสามเณร และธรรมศึกษาสำหรับศิษย์วัด โดยกำหนดเอาธรรมศึกษาเป็นพื้นฐาน เดิมวิชาเฉพาะสำหรับสามเณรเป็นสามเณรภูมิ เดิมวิชาเฉพาะพระภิกษุใหม่เป็นนวกภูมิ ระยะเวลาศึกษาประมาณ 1 ปี

2. ระดับมัธยมศึกษา มีความสัมพันธ์ด้านเนื้อหากับระดับมัธยมศึกษาในระบบของรัฐให้มากที่สุด

3. ระดับอุดมศึกษา แยกเป็นสายเปรียญตรี เปรียญโท เปรียญเอก และสายปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

การฝึกหัดครูปริยัติธรรม การศึกษาหลักสูตรพิเศษ เช่น หลักสูตรนวกภูมิชั้น 1 เดือนครึ่ง และ 1 สัปดาห์สำหรับผู้บวชตามประเพณีระยะสั้น หลักสูตรธรรมศึกษาสำหรับประชาชนผู้ สนใจ หลักสูตรอภิธรรมศึกษา หลักสูตรนวกกรรม หลักสูตรเลขานุการ เป็นต้น

สามัญศึกษาให้ เป็นไปตามแผนการศึกษาของรัฐ รวมถึงการศึกษานอกโรงเรียน และการศึกษา
สงเคราะห์ที่จัด ตามระบบของรัฐด้วย¹

2.2 ประวัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

2.2.1 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ มหาวิทยาลัยสงฆ์แห่งคณะ
สงฆ์ไทย เป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงของคณะสงฆ์ ที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว
รัชกาลที่ 5 ได้ทรงสถาปนาขึ้น โดยทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ย้ายการบอกพระปริยัติธรรม
จากแก่งหน้าวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) ไปตั้งที่วัดมหาธาตุ เมื่อ พ.ศ. 2430 และ
โปรดให้เรียกว่า มหาธาตุวิทยาลัย นับเป็นครั้งแรกที่ได้ใช้คำว่า วิทยาลัย ในประเทศไทย และ
มหาธาตุวิทยาลัย ได้เปิดทำการสอนอย่างจริงจังเป็นทางการ เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ.
2432

ต่อมา เมื่อวันที่ 3 กันยายน ร.ศ. 115 ตรงกับ พ.ศ. 2439 พระบาทสมเด็จพระ
จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้เสด็จพระราชดำเนินไปวางศิลาพระฤกษ์ “สังฆิกเสนาสน์ราชวิทยาลัย”
ซึ่งเป็นถาวรวัตถุที่โปรดเกล้าฯ ให้สร้างขึ้นในวัดมหาธาตุ และได้พระราชทานเปลี่ยนนาม
มหาธาตุวิทยาลัย เป็น มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อให้เป็นที่เฉลิมพระเกียรติยศสืบไป

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้เปิดดำเนินการศึกษา เมื่อ
วันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2490 เป็นต้นมา โดยเริ่มจากการจัดการศึกษาระดับบาลีเตรียม
อุดมศึกษา และเริ่มจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาคณะพุทธศาสตร์เป็นคณะแรก ใน พ.ศ. 2493
และต่อมาใน พ.ศ. 2504 ได้จัดตั้งคณะเอเชียอาคเนย์ขึ้น พ.ศ. 2506 เปลี่ยนเป็นคณะมนุษย
สงเคราะห์ศาสตร์ ปัจจุบันคือ คณะมนุษยศาสตร์

ในปี พ.ศ. 2512 คณะสงฆ์โดยมหาเถรสมาคมได้ออก “คำสั่งมหาเถรสมาคม เรื่อง
การศึกษาของมหาวิทยาลัยสงฆ์ พ.ศ. 2512” และได้ออก “คำสั่งมหาเถรสมาคม เรื่องการศึกษา
ของคณะสงฆ์ พ.ศ. 2512” คำสั่งมหาเถรสมาคมทั้งสองฉบับนี้ทำให้มหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย ในฐานะสถาบันการศึกษาชั้นสูงของคณะสงฆ์ มีระบบการบริหารงานสัมพันธ์กับ
กิจการทั่วไปของคณะสงฆ์ไทยโดยสมบูรณ์และชัดเจน

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ขยายการจัดการศึกษา
ระดับอุดมศึกษา ในลักษณะของ วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ห้องเรียน และ สถาบันสมทบ ไปสู่
ส่วนภูมิภาค ทั้งในและต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

1. วิทยาเขตหนองคาย จังหวัดหนองคาย

¹อ้างแล้ว, พระราชวรมุนี, การศึกษาสงฆ์ : ปัญหาที่รอทางออก, หน้า 162.

2. วิทยาเขตนครศรีธรรมราช	จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. วิทยาเขตเชียงใหม่	จังหวัดเชียงใหม่
4. วิทยาเขตขอนแก่น	จังหวัดขอนแก่น
5. วิทยาเขตนครราชสีมา	จังหวัดนครราชสีมา
6. วิทยาเขตอุบลราชธานี	จังหวัดอุบลราชธานี
7. วิทยาเขตแพร่	จังหวัดแพร่
8. วิทยาสุรินทร์	จังหวัดสุรินทร์
9. วิทยาเขตพะเยา	จังหวัดพะเยา
10. วิทยาเขตบาฬศึกษาพุทธโฆษา	จังหวัดนครปฐม
11. วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์	จังหวัดนครสวรรค์
12. วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน	จังหวัดลำพูน
13. วิทยาลัยสงฆ์เลย	จังหวัดเลย
14. วิทยาลัยสงฆ์นครพนม	จังหวัดนครพนม
15. ห้องเรียนวัดพระศรีรัตนมหาธาตุ	จังหวัดพิษณุโลก
16. ห้องเรียนวัดบูรพาภิราม	จังหวัดร้อยเอ็ด
17. ห้องเรียนวัดพระพุทธบาทเขากระโดง	จังหวัดบุรีรัมย์
18. ห้องเรียนวัดพิบูลทอง	จังหวัดสิงห์บุรี
19. ห้องเรียนวัดไพโรสถณ์ศักดาราม	จังหวัดเพชรบูรณ์
20. ห้องเรียนวัดบุญวาทย์วิหาร	จังหวัดลำปาง
21. ห้องเรียนวัดพระธาตุแช่แห้ง	จังหวัดน่าน
22. ห้องเรียนวัดมูจลินทวาปีวิหาร	จังหวัดปัตตานี
23. ห้องเรียนวัดสระกำแพงใหญ่	จังหวัดศรีสะเกษ
24. ห้องเรียนวัดพัฒนาราม	จังหวัดสุราษฎร์ธานี
25. ห้องเรียนวัดโสธรวราราม	จังหวัดฉะเชิงเทรา
26. ห้องเรียนวัดพระแก้ว	จังหวัดเชียงราย
27. ห้องเรียนวัดไชยชุมพลชนะสงคราม	จังหวัดกาญจนบุรี
28. สถาบันสมทบ วิทยาลัยพระพุทธศาสนาดองกุก ซอนบอบ สาธารณรัฐเกาหลี	
29. สถาบันสมทบ มหาวิทยาลัยสงฆ์ชิง จู	สาธารณรัฐไต้หวัน
30. สถาบันสมทบ มหาปัญญาวิทยาลัย	จังหวัดสงขลา

พ.ศ. 2527 สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้ตราพระราชบัญญัติกำหนดวิทยฐานะ
 ผู้สำเร็จการศึกษาวิชาการทางพระพุทธศาสนา พ.ศ. 2527 รับรองผู้สำเร็จเปรียญธรรม
 9 ประโยค พุทธศาสตรบัณฑิต จากมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และศาสนศาสตรบัณฑิต

จากสภาการศึกษา มหามกุฏราชวิทยาลัย มีฐานะชั้นปริญญาตรี ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 101 ตอนที่ 140 ลงวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2527¹

พ.ศ. 2540 ได้มีการตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 114 ตอนที่ 51 ก วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2540 ทำให้สถานภาพของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ ในกำกับของรัฐบาล และมีสถานภาพเป็นนิติบุคคล²

เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดังกล่าวแล้ว มีผลให้วิทยาเขตทุกวิทยาเขต เป็นส่วนงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ 11/2541 วันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2541 ประกาศ ณ วันที่ 30 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2541

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ประกาศแบ่งส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย ในส่วนของวิทยาเขตดังนี้³

1. สำนักงานวิทยาเขต
 - 1.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
 - 1.2 ฝ่ายคลังและพัสดุ
 - 1.3 ฝ่ายกิจการนิสิต
2. สำนักวิชาการ
 - 2.1 ฝ่ายวิชาการและวิจัย
 - 2.2 ฝ่ายทะเบียนและวัดผล
 - 2.3 ฝ่ายห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. วิทยาลัยสงฆ์
 - 3.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
 - 3.2 ฝ่ายวางแผนและวิชาการ

¹ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 101 ตอนที่ 140, พระราชบัญญัติกำหนดวิทยฐานะผู้สำเร็จวิชาการทางพระพุทธศาสนา พ.ศ.2527, (กรุงเทพฯ: 2527). หน้า 4-9.

²ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 114 ตอนที่ 51 ก, พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ.2540, (กรุงเทพฯ: 2540). หน้า 24-43.

³กองกลาง สำนักงานอธิการบดี. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2541. ใน www.mcu.ac.th/BO/Files/Regulation/rulefile.315.pdf.

2.2.2 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ตั้งอยู่ ณ วัดศรีโคมคำ เลขที่ 692 ถนนพหลโยธิน ตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา หลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต ประกอบด้วย สาขาวิชารัฐศาสตร์ วิชาเอกการเมืองการปกครอง สาขาวิชาพุทธศาสนา วิชาเอกพระพุทธศาสนา สาขาวิชาศาสนาและปรัชญา วิชาเอกปรัชญา สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน วิชาเอกการสอนภาษาไทย วิชาเอกสังคมศึกษาระดับประกาศนียบัตร ได้แก่ หลักสูตรประกาศนียบัตรประสบการณ์วิชาชีพครู และหลักสูตรการบริหารกิจการคณะสงฆ์ มีประวัติความเป็นมาโดยสังเขป ดังนี้

วันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2533 ได้มีการประชุมพระสังฆาธิการ และผู้ทรงคุณวุฒิ จังหวัดพะเยา เรื่องการเปิดสาขาของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ วิทยาเขตเชียงใหม่ มาเปิดสอนที่จังหวัดพะเยา

วันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2534 ได้มีการประชุมพระสังฆาธิการ และผู้ทรงคุณวุฒิ จังหวัดพะเยา มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่องจัดตั้งวิทยาลัยสงฆ์พะเยา สาขาวิทยาเขตเชียงใหม่ ที่ประชุมมีมติให้จัดตั้งได้ ณ วัดศรีโคมคำ พร้อมกับได้ประกาศมติที่ประชุมให้แต่งตั้งบุคคลและคณะบุคคลดำเนินการจัดตั้งต่อไป

วันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2534 ได้เปิดดำเนินการเรียนการสอน

วันที่ 6 กรกฎาคม พ.ศ. 2534 มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยฯ โดยอธิการบดี แจ้งให้ผู้แทนวิทยาลัยสงฆ์พะเยาเข้าร่วมชี้แจงการขอขบประมาณอุดหนุนจากกรมการศาสนา ณ มหามกุฏราชวิทยาลัย กรุงเทพฯ ในวันที่ 8 กรกฎาคม 2534

วันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2534 คณะกรรมการจากมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยฯ โดยการแต่งตั้งของอธิการบดี ได้มาตรวจเยี่ยมวิทยาลัยสงฆ์พะเยา เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติเป็นวิทยาเขตต่อไป

วันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2534 ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยฯ มีมติอนุมัติให้วิทยาลัยสงฆ์พะเยา เป็นวิทยาเขต ในนาม “มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ วิทยาเขตพะเยา” ตามประกาศมหาวิทยาลัย ที่ 40/2534 เรื่องตั้งวิทยาเขตพะเยา ประกาศ ณ วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2534

2.3 ขอบเขตของงานทะเบียนและวัดผล

2.3.1 งานทะเบียนและวัดผล

งานทะเบียนและวัดผล ฝ่ายทะเบียนและวัดผล สำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา มีขอบเขตของงาน¹ ดังต่อไปนี้

1. งานทะเบียนและประวัตินิสิต มีหน้าที่และรับผิดชอบดังนี้

- 1.1 ดำเนินการรับสมัครรับมอบตัวนิสิตใหม่ โดยการประสานงานกับงานประชาสัมพันธ์
- 1.2 ดำเนินการรับรายงานตัวและรับขึ้นทะเบียนนิสิตที่สอบผ่านการสอบคัดเลือกแล้ว
- 1.3 จัดทำแฟ้มประวัติประจำตัวนิสิต
- 1.4 จัดทำดำเนินการในเรื่องเปิดรับเพิ่มและถอนการลงทะเบียนรายวิชาตามหลักสูตรแก่นิสิตในแต่ละภาคการศึกษาให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัย
- 1.5 ดูแลรักษาเอกสาร ทำสถิติข้อมูลเกี่ยวกับนิสิต เช่น ประเภทของวุฒิการศึกษาที่ใช้สมัคร ภูมิลำเนาเดิมและข้อมูลอื่น ๆ
- 1.6 จัดทำทะเบียนนิสิตร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาของแต่ละชั้นปี เพื่อแจ้งผลการศึกษาแก่นิสิต
- 1.7 ดำเนินการในเรื่องการลาพักการศึกษา การรักษาสถานภาพการเป็นนิสิต การโอนย้าย ให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย
- 1.8 จัดทำสถิติผู้สำเร็จการศึกษาแต่ละรุ่น โดยแยกเป็นสาขาวิชาเอก และรวบรวมยอดทั้งหมด
- 1.9 จัดทำสถิติผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่ไปศึกษาต่อในระดับสูง โดยแยกเป็นสาขาวิชาเอกและสถาบันที่ไปศึกษา
- 1.10 จัดทำสถิติผู้สำเร็จการศึกษาตั้งแต่รุ่นแรกถึงปัจจุบัน ดำรงสมณเพศปฏิบัติศาสนกิจในตำแหน่งพระสังฆาธิการระดับต่าง ๆ และลาสิกขาไปประกอบอาชีพอื่น ๆ โดยแยกเป็นประเภทงานและสถานที่ทำงาน
- 1.11 ประสานงานวิทยาลัยสงฆ์ที่เกี่ยวกับงานทะเบียน ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- 1.12 ประสานงานผู้สำเร็จการศึกษาทุกรุ่น เพื่อทราบข้อมูลต่าง ๆ
- 1.13 จัดทำบัตรประจำตัวนิสิต และทะเบียนนิสิตซึ่งแสดงรายการชำระค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงและอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ พร้อมทั้งนำส่งฝ่ายการคลัง

¹มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา. ระเบียบมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการปฏิบัติงาน พ.ศ. 2542, (วิทยาเขตพะเยา: 2542). หน้า 10.

1.14 จัดทำรายชื่อนิสิตที่จะต้องพ้นสภาพการเป็นนิสิต เสนอต่อผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

1.15 ดำเนินการรับคำร้องต่าง ๆ ของนิสิต จัดรวบรวมทำทะเบียนรับคำร้องเสนอคำร้องและแจ้งผลคำร้องแก่นิสิต

1.16 ประกาศตารางสอบ ห้องสอบและรายชื่อผู้มีสิทธิและไม่มีสิทธิสอบตามที่ ทางสำนักวิชาการและวิทยาลัยสงฆ์สำรวจให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย

1.17 จัดทำแฟ้มทะเบียนผู้สำเร็จการศึกษาผู้เป็นศิษย์เก่า ทั้งบรรพชิตและฆราวาสที่แยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่หรือไปประกอบอาชีพอื่น ๆ

1.18 ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ผู้อำนวยการสำนักวิชาการมอบหมาย

2. งานวัดผลและประเมินผล มีหน้าที่และรับผิดชอบดังนี้

2.1 ดำเนินงานด้านการสอบร่วมกับวิทยาลัยสงฆ์ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

2.2 จัดคำนวณผลการสอบประจำภาคของนิสิตในแต่ละวิชา และคำนวณผลการศึกษาเฉลี่ยแต่ละภาคตลอดจนจบหลักสูตรของนิสิตแต่ละรูป/คนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2.3 รวบรวมผลการสอบในแต่ละวิชา

2.4 แจ้งผลการเรียนให้นิสิต และอาจารย์ที่ปรึกษาทุกภาคการศึกษา

2.5 จัดทำรายงานผลการเรียนแต่ละครั้ง เสนอต่อรองอธิการบดี

2.6 ประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ในแต่ละภาคเรียน

2.7 ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ผู้อำนวยการสำนักวิชาการมอบหมาย

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตน ได้รับการตอบสนอง ส่วนความพึงพอใจตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ได้มีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่านให้ความหมายของความพึงพอใจพอสรุปได้ดังนี้

อรพินท์ บุนนาค และอัจฉรา เอ็นซ์¹ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก และประสบการณ์ที่ดีของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการนั้น ๆ ซึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น สามารถสรุปแนวคิดในด้านขอบเขตหรือวิธีวัดความพึงพอใจออกเป็น 2 ประเภท คือ ความพึงพอใจโดยทั่ว ๆ ไป ได้แก่ ความพึงพอใจต่อบุคลากร และระบบการให้บริการ และความพึงพอใจเฉพาะด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการใช้ เป็นประจำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์² กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ และคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบแต่ละบุคคลซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน อาจเนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

พฤติกรรมความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด (Tension) หรือความกระวนกระวาย (Discomfort) หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพ (Unequilibrium) ในร่างกายเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไปได้แล้ว มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองต้องการ

เดวิส (Davis)³ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลย์ในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

มัวร์ส (Morse)⁴ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็นผลจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็จะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจได้

¹อรพินท์ บุนนาค และอัจฉรา เอ็นซ์, “สรุปผลการวิจัยเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดกรุงเทพมหานคร”, รายงานการวิจัย (สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2538, หน้า 53.

²ศิริวรรณ เสรีรัตน์, พฤติกรรมผู้บริโภค, (กรุงเทพมหานคร: วิสิทธ์วัฒนา, 2538), หน้า 56-58.

³Davis Kaitn, Human Relation at Work, **The Dynamic of Organizational Behavior**, (New York: Mcgraw-Hill Book Company, 1967), p. 81.

⁴Morse, Nancy C, **Satisfaction in the White collar Jop**, (Michigan: University of Michigan Press, 1955), p. 27.

กาญจนา อรุณสุขขุจี¹ กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกต โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ความพึงพอใจ จึงเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้²

2.4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลเลย์ (Shelley)³. ใน www.stou.ac.th/Thai/Schools/slw/Webboard/Question.asp?GID=50_54-56k กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะติดอยู่สองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกสองแบบนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก ทั้งสองเรียกว่า ระบบความพึงพอใจ ซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ ซึ่งทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน อาจประมวลได้ ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ มาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation) เป็นผู้ที่มิชื่อเสียงในการศึกษาค้นคว้าเรื่องความต้องการของมนุษย์ (human need)

¹ กาญจนา อรุณสุขขุจี, ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, (คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546), หน้า 5.

² ประภาพันท์ พลายจันทร์, “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, รายงานการวิจัย, (คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, หน้า 5.

³ เชลเลย์ (Shelley), ใน www.stou.ac.th/Thai/Schools/slw/Webboard/Question.asp?GID=50_54-56k

ในทฤษฎีความต้องการหรือทฤษฎีการจูงใจ มาสโลว์ได้เสนอความต้องการด้านต่าง ๆ กันของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด ไปจนถึงความต้องการด้านสังคม และความต้องการที่จะเข้าใจตนเองซึ่งเป็นความต้องการระดับสูง

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้¹

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นเกิดขึ้นอีกไม่มีอันจบสิ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

3. ความต้องการของบุคคลเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน หรือความต้องการทางด้านร่างกาย (basic needs or physiological needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (security and safety needs) มนุษย์มีความต้องการที่จะให้ตนมีความมั่นคงในการมีชีวิตรอด ถ้าทำงานให้มีความมั่นคงในสภาพการทำงาน มีความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ

3. ความต้องการทางสังคม หรือความต้องการเป็นเจ้าของ (social of love and belonging needs) สิ่งที่มีมนุษย์มีความต้องการในขั้นนี้ คือ ความรัก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

4. ความต้องการความยอมรับนับถือ (esteem needs) ความต้องการการยอมรับนับถือสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 การยอมรับนับถือตนเองจากบุคคลทั่วไป เช่น การได้รับการเอาใจใส่การได้รับเกียรติยกย่อง

4.2 การยอมรับนับถือตนเอง เช่น ปรารถนาที่จะไปสู่ความสำเร็จความเป็นตัวของตัวเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีอิสรภาพ

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง (self-actualization) หรือความต้องการการแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง ความต้องการในขั้นนี้มนุษย์จะมีความสุขในการทำงานมีความพึงพอใจที่จะสร้างความสมบูรณ์ให้แก่ชีวิต มีความต้องการให้ตนเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

¹ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2541), หน้า 51.

ความต้องการชั้นที่ 1-3 เป็นความต้องการขั้นต่ำ ความต้องการที่ 4-5 เป็นความต้องการชั้นสูง

สมพงษ์ เกษมสิน¹ ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H. Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลายและได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และเกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น ตามความสำคัญ (A Hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูง ก็จะใช้เรียกร้องให้มีการตอบสนอง

2. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของเฮอริชเบอร์ก เฮอริชเบอร์ก ได้ค้นพบทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุในการสร้างความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานที่เรียกว่า The Motivation Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสองปัจจัย (two factors theory of motivation) ดังนี้²

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่เป็นนั้นก็คืองานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่งคือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

1.2 ความก้าวหน้า (Advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

¹สมพงษ์ เกษมสิน, อ่างใน, ประภาพันท์ พลายนจันทร์. “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”. รายงานการวิจัย, ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์. (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2549, หน้า 6.

²ยงยุทธ เกษสาคร, ภาวะผู้นำและการจูงใจ **Leadership and Motivation Techniques**, (กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2541), หน้า 72-73.

1.3 การยอมรับนับถือ (Esteemed) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการมีโอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรู้สึกผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

1.5 ลักษณะของงาน (The Work Itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ การได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติ จะต้องท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) บางครั้งอาจใช้คำว่าปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance) เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (Wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำรงตำแหน่งโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้น หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึง การปะทะสังสรรค์ของบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2.4 สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้น ๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์การ

2.5 การนิเทศก์ (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศสามารถวิเคราะห์ความสามารถของพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็สถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม

2.6 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงานรวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.8 สภาพความเป็นอยู่ (Person Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา

2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

จากทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก พบว่า งานเป็นปัจจัยกระตุ้น (motivation factor needs) สร้างความพึงพอใจและเพิ่มผลผลิตมากยิ่งขึ้น ส่วนสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors needs) เป็นตัวก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องบำรุงรักษาให้ปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสม การกระตุ้นด้วยปัจจัยกระตุ้นก็จะเป็นสิ่งที่ง่าย และนำไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี จากทฤษฎีของ เฮอริชเบิร์ก สามารถนำเสนอได้ด้วยตามตารางประกอบดังนี้.-

ตารางที่ 1

แสดงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก

ปัจจัยกระตุ้น (motivation factors)	ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors)
ความสำเร็จในงาน	นโยบายการบริหาร
ความยอมรับนับถือ	วิธีการบังคับบัญชา
ลักษณะของงาน	สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
ความรับผิดชอบ	สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
ความก้าวหน้า	สภาพการทำงาน

3. ทฤษฎีของแมคเกรเกอร์ (X-Y Theory) แมคเกรเกอร์ ได้เสนอทฤษฎี x และ y ขึ้น แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีมีข้อสมมติฐานว่า ลักษณะธรรมชาติของมนุษย์มีทั้งคนที่ตั้งใจทำงานและไม่ตั้งใจทำงาน ซึ่งสมมติฐานของทฤษฎี x และทฤษฎี y มีดังนี้¹

ทฤษฎี x กล่าวถึงธรรมชาติของคนในลักษณะที่ไม่ดีไว้ดังนี้

1. โดยปกติวิสัยแล้วคนไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็จะพยายามหลบหลีกการทำงานทันที

2. เพราะเหตุที่คนมีนิสัยไม่ชอบทำงาน ทุกคนชอบจะถูกบังคับควบคุมสั่งการ และมีบทลงโทษอันเป็นการจูงใจทางลบไว้ เพื่อให้พวกเขามีความพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

¹ อ่างแล้ว, ยงยุทธ เกษสาคร, ภาวะผู้นำและการจูงใจ Leadership and Motivation Techniques, หน้า 71.

3. คนโดยทั่ว ๆ ไป ชอบให้มีผู้แนะนำ ไม่อยากมีความรับผิดชอบ ไม่มีความพยายามที่จะพัฒนาตนเอง หรือไม่มีความทะเยอทะยาน ใฝ่รู้ใฝ่เรียน แต่ต้องการความปลอดภัย ความมั่นคงในอาชีพการงาน ชอบทำงานเบา ๆ แต่ได้รับค่าตอบแทนสูง

ทฤษฎี y กล่าวถึงธรรมชาติของคนในลักษณะที่ดีไว้ดังนี้

1. โดยปกติวิสัยแล้วคนรักที่จะทำงานด้วยความรับผิดชอบ
2. เพราะเหตุที่คนชอบทำงานและมีความรับผิดชอบ จึงควบคุมตนเองให้สามารถทำงานได้สำเร็จ การควบคุมภายนอกและการคาดโทษไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้เกิดความพยายาม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

3. ภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม คนจะเกิดการเรียนรู้ การยอมรับ และอยากมีความรับผิดชอบมากขึ้น

4. คนจะมีความทะเยอทะยายและสนใจในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความคิด ทักษะ เทคนิค วิธีการทำงาน ตลอดจนจนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นเป็นลำดับ

5. ประสิทธิภาพเกี่ยวกับความนึกคิด ความรอบคอบ และความคิดสร้างสรรค์ ในการแก้ปัญหาองค์การ

6. ภายใต้สภาพเงื่อนไขของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่นี้ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

ลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี x ผู้บริหารจะพยายามกำหนดมาตรฐานในการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด มีการสั่งการโดยตรง การจูงใจจะเน้นค่าตอบแทนด้านเงิน และผลประโยชน์อื่น ๆ การใช้ระเบียบและหน้าที่ และคุกคามด้านการลงโทษผู้บริหาร จะเป็นว่า จุดสำคัญของการจูงใจคือ การตอบสนองความต้องการของคนด้วยความต้องการขั้นพื้นฐานเท่านั้น

ลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี y เชื่อว่า การมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและการใช้แนวทางที่เหมาะสม คนจะควบคุมและสั่งงานด้วยตนเอง แรงจูงใจ คือความรับผิดชอบซึ่งมีอยู่ทุกคน ผู้บังคับบัญชาเพียงจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม และวิธีการปฏิบัติงานที่ช่วยให้บุคคลเหล่านี้สามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของเขาเองควบคู่กันไปกับความสำเร็จในเป้าหมายองค์การ

กล่าวโดยสรุป แมคเกรเกอร์ ซึ่งให้เห็นว่าการจูงใจคนนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ทฤษฎี y และต้องมองคนในแง่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี y จะจูงใจคนได้มากกว่าทฤษฎี x แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า จะละเลยต่อการควบคุมงานโดยสิ้นเชิง อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบิร์ก และทฤษฎี x และทฤษฎี y ของแมคเกรเกอร์ จะสรุปได้ดังตารางประกอบ ดังนี้

ตารางที่ 2

แสดงการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ เฮอรัชเบิร์ก และแมคเกรเกอร์

มาสโลว์	เฮอรัชเบิร์ก	แมคเกรเกอร์
ความต้องการระดับสูง ความสมหวังในชีวิต, ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง	ปัจจัยจูงใจ ความสำเร็จ, การยกย่อง, ความก้าวหน้า, ความรับผิดชอบ, ลักษณะของงาน	ทฤษฎี Y การตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและสมหวังในชีวิต, ความรับผิดชอบ, ความคิดสร้างสรรค์, การควบคุมและสั่งการด้วยตนเอง
ความต้องการระดับต่ำ ความต้องการทางสังคม, ความต้องการความปลอดภัย, ความต้องการทางด้านร่างกาย	ปัจจัยค้ำจุน นโยบายและการบริการ, การบังคับบัญชา, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ทฤษฎี X ความต้องการความมั่นคงเหนืออื่นใด, ต้องการการสั่งงาน, ต้องการข่มขู่ด้วยการลงโทษ

4. ทฤษฎีของไมเออร์ (Scott Myers. 1964) การศึกษาของไมเออร์ สนับสนุนข้อสรุปของเฮอรัชเบิร์กในประเด็นที่ว่า การจูงใจจะต้องมาจากความท้าทายของงาน เช่น ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานและการยอมรับนับถือ ปัจจัยนี้เรียกว่า “ปัจจัยการจูงใจ” (Motivation Needs)

ส่วนปัจจัยสุขอนามัยนั้น เรียกว่า “Maintenance Needs” ซึ่งได้แก่ ความต้องการด้านการบำรุงรักษา แยกเป็น เศรษฐกิจ ความมั่นคง การปฐมนิเทศ สังคม กายภาพและสถานะ ไมเออร์ได้ตั้งคำถามและตอบคำถามเกี่ยวกับการจูงใจพนักงานไว้ดังนี้

1. อะไรเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คำตอบก็คือ งานที่มีความท้าทายที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ และความเพลิดเพลินในงานที่ทำ

2. อะไรทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ คำตอบก็คือ สิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจเป็นปัจจัยที่อยู่รอบนอกของงานเป็นส่วนมาก เช่น กฎระเบียบ-ข้อบังคับในการทำงาน แสงสว่าง เวลาหยุดพักดื่มกาแฟ สิทธิของควมมีอาวุโส ค่าจ้าง และผลประโยชน์พิเศษอื่น ๆ

3. เมื่อไรพนักงานจะเกิดความไม่พอใจ คำตอบก็คือเมื่อโอกาสที่จะได้รับความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานถูกขจัดออกไป พวกเขาจะเริ่มมีความรู้สึกผิดปกติดต่อสภาพแวดล้อมของเขา และเริ่มต้นหาข้อผิดพลาด

2.4.3 การศึกษาความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงาน

โยเดอร์¹ ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าหมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงาน และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่อได้รับผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น ๆ สอดคล้องกับความคิดเห็นของสเตรซาร์และเซสเสสที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า ความรู้สึกพึงพอใจตลอดจนมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและความพึงพอใจ ในงานนี้จะปรากฏทางด้านวัตถุหรือด้านจิตใจก็ได้

ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น สมิธ บลัม และ เนย์เลอร์² อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสภาพแวดล้อมของบุคคลในการปฏิบัติงานนั้น ๆ เป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเกิดมาจากงานและปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ได้แก่ ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจในงานนั้น พรรณราย ทรัพย์ะประภา³ ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาความพึงพอใจในงานก็เพื่อศึกษาความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อจะได้นำปัจจัยเหล่านี้มาเป็นเครื่องช่วยในการจูงใจ การศึกษาดังกล่าวนี้อาจจะกระทำได้ด้วยวิธีการสำรวจทัศนคติของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน ถ้าได้ผลออกมาไม่เป็นที่น่าพอใจ ฝ่ายบริหารก็จะได้นำดำเนินการดัดแปลงแก้ไขการบริหารปัจจัยนั้น ๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทางที่ดีขึ้น ซึ่งก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจที่สูงขึ้นได้ทางหนึ่ง

ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจในงาน หรือตัวกำหนดความพอใจในงานแต่ละงานไม่เหมือนกัน แต่ละบุคคลมีความพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน และไม่เท่ากัน ดังนั้น ความแตกต่างส่วนบุคคลในทุก ๆ ด้าน อาจเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันได้

¹โยเดอร์, อังโน, พยอม วงศ์สารศรี, จิตวิทยาธุรกิจ, (กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ม.ป.ป.). หน้า 116.

²สมิธ บลัม และ เนย์เลอร์, อังโน, พยอม วงศ์สารศรี, จิตวิทยาธุรกิจ, หน้า 167.

³พรรณราย ทรัพย์ะประภา, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, (กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2529), หน้า

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคล ในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสมและเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่ จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ¹

2.4.4 การวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์² ได้ให้ทรรศนะไว้ว่า ทักษะคติ หรือ เจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทักษะคติ ได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา³ ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี เช่น

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

¹ กาญจนา อรุณสุขรุจี, ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่, (เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546), หน้า 5.

² บุญเรียง ขจรศิลป์, อ่างใน, ประภาพันท์ พลอยจันทร์. “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”. หน้า 6.

³ ภณิดา ชัยปัญญา, อ่างใน, ประภาพันท์ พลอยจันทร์. “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”. หน้า 7.

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ¹ และสมาคมการตลาดของสหรัฐอเมริกา ได้ให้คำจำกัดความของบริการ ที่สรุปได้ว่า Services are intangible tasks that satisfy consumer and business user needs. บริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

दनัย เทียนพุก² ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้ว่า การบริการคือการสนองตอบความต้องการแก่ผู้รับ ทั้งเชิง “รูปธรรม” และ “นามธรรม” เป็นการปฏิบัติให้เกิดสมดุลระหว่าง “การให้” และ “การรับ” เป็นการแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมี “อริยาไศย” ควบคู่ไปกับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบ และไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ จะเห็นได้ว่า บริการไม่ได้แตกต่างจากสินค้า จุดมุ่งหมายหลัก คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อ ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการซื้อบริการเหล่านั้น ข้อแตกต่างคือ บริการไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้เหมือนสินค้า³

สุนา อยู่โพธิ์⁴ กล่าวว่า การบริการ หมายถึง เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขาย และสนองความพอใจแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การบริการที่ดีนั้น สามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ (service) ที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม และเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

¹วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, อ่างโน, สงครามชัย ลีทองดี และคณะ, การจัดการคุณภาพในงานสาธารณสุข, พิมพ์ครั้งที่ 3, (มหาสารคาม: โครงการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544), หน้า 14.

²दनัย เทียนพุก, นวัตกรรมบริการลูกค้า, (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บุ๊กแบงก์, 2543), หน้า 10.

³สุดาตวง เรืองรุจิระ, หลักการตลาด, พิมพ์ครั้งที่ 9, (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประกายพริก, 2543), หน้า 316.

⁴สุนา อยู่โพธิ์, หลักการบริการ, (กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2532), หน้า 48.

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
ทันใจ โดยมีทันใจได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงการนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ
ไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ
และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กริยาการอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการจะ
ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้ จึงเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติ
เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้ด้วยอีกทางหนึ่ง ซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ย่อม
ถือได้ว่ามีความเป็นเลิศทางการบริการทีเดียว¹

ดังนั้น การบริการ (Service) จึงเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้
ให้บริการไปยังผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบกิจการบริการ โดยเข้าถึง
ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และตอบสนองผู้รับบริการด้วยบริการที่เป็นเลิศ

2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

สมุณา อยู่โพธิ์² ได้กล่าวว่า การบริการมีลักษณะสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิด
ความรู้สึกได้ก่อนที่จะได้รับบริการ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต
และการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้
หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้
เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายของบริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการ
เป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการ
ควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน คือ

¹ สงครามชัย ลีทองดี และคณะ, การจัดการคุณภาพในงานสาธารณสุข, พิมพ์ครั้งที่ 3,
(มหาสารคาม: โครงการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาวิทาลัยมหาสารคาม, 2544), หน้า 14.

² อ่างแล้ว, สมุณา อยู่โพธิ์, หลักการบริการ, หน้า 48-61.

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

สมิต สัจฉกร¹ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับข้อควรคำนึงในการให้บริการไว้ว่า

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

โดยทั่วไป ในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้น จะต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ เอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมีอัธยาศัยนบน้อย (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ

¹ สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 2542), หน้า 173-174.

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

งานบริการ จึงหมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น หรืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวัง จึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

2.5.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

दनัย เทียนพุ่ม¹ ได้กล่าวว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการลูกค้ามีความจำเป็นต้องเข้าใจความหมายของคำต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพ (Quality) หมายถึง กระบวนการให้ได้มาซึ่งสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องเลยเกิดขึ้น อีกทั้งยังเป็นส่วนที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า

2. การบริการลูกค้า (Customer Service) คือ การจัดทำอย่างดีที่สุดเพื่อส่งมอบสินค้า ผลิตภัณฑ์ บริการให้ลูกค้าในทุกกระบวนการ

3. ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นการทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่พอใจ ตื่นเต้น (ในคุณภาพและบริการ) แล้วกลับมาซื้อซ้ำอีก

สำหรับแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้น มีดังต่อไปนี้

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ

2. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ รวมทั้งทักษะที่เชี่ยวชาญ และถูกต้อง

¹ อ่างแล้ว, ดนัย เทียนพุ่ม, นวัตกรรมบริการลูกค้า, หน้า 26.

4. ศิลปะการให้การดูแล (Art of care) ได้แก่ ทัศนคติ ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การเคารพนับถือและให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ

5. ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of care) ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่โดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ

6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific outcomes of care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการหลังจากการรับบริการ ความรู้สึกสบายและสดชื่นขึ้น

7. คุณภาพทั่วไป (Overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยทั้งหมด

8. ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการในอนาคต และให้คำแนะนำต่อไปยังเพื่อน ๆ

ดังนั้น การสร้างบริการให้เกิดคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ควรมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Access) ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ที่ให้แก่ผู้รับบริการ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และวิจรรณาญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับผู้รับบริการ ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพบริการกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้รับนั้นมีคุณภาพดี ก็รู้สึกพอใจและเมื่อมีโอกาสก็ย่อมจะมาใช้บริการอีก

2.5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนมีการประเมินผลการได้รับบริการไปในทางที่บวก และความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการ

พื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น อะเดย์ และแอนเดสสัน¹ ได้ชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล และความรู้และความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งที่จะช่วยประเมินว่าได้เข้าถึงประชาชน ซึ่งอาจเทียบเคียงได้กับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยทั่วไปได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แยกออกเป็น การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับความดูแลเมื่อมีความต้องการ และ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) แยกออกเป็น ผู้รับบริการได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการ ผู้ให้บริการให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้รับบริการ (Holistic) ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ และ มีการติดตามผลการรักษา

3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัยที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความพึงพอใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical in Form a lion) แยกเป็นข้อมูลเกี่ยวกับอาการของโรคและเมื่อรับการรักษา

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทัศนะที่มีต่อโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย (Out of packet Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการต้องจ่ายให้กับบริการ

เพนชานสกี และโธมัส² ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการในระบบบริการสุขภาพที่เหมาะสม ระหว่างผู้รับบริการกับระบบของการให้บริการสุขภาพ แบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างการให้บริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

¹อะเดย์ และแอนเดสสัน (Aday and Andesson), ใน www.stou.ac.th/Thai/Schools/sl/Weboard/Question.asp?GID=5054-56k.

²เพนชานสกี และโธมัส (Penchansky and Thomas), ใน www.stou.ac.th/Thai/Schools/sl/Weboard/Question.asp?GID=5054-56k.

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือความสามารถที่จะเข้าไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่การเดินทาง เป็นต้น

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับ หรือมีประกันสุขภาพ (Affordability)

5. ความยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของการให้บริการ

การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ ๆ เหล่านี้ ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย สามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร และสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ และ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สำหรับหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดีนั้น ควรจะมีลักษณะดังนี้¹

1. ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างค่านาเลื่อมใส ศรัทธา และดึงดูดความสนใจ

2. การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อเสียเวลารอคอย และถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

3. การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ

4. กิริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกิริยามารยาทที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง

5. น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานต้อนรับต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เหมาะสม

การบริการ จึงเป็นงานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจ ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ งานบริการ จึงต้องอาศัยการวางแผนอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอน และไม่สามารถแยกออกจากผู้ให้บริการได้

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

เดช กาญจนางกูร² ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” พบว่า ปัจจัยที่ทำให้อาจารย์เกิดความพึงพอใจในงาน คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน เงินเดือน สถานภาพ การบังคับบัญชา สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และลักษณะของงานที่ทำ

¹ จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ, รายงานวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมกรซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อไนท์บาร์ซ่าเชียงราย, (เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย, 2547), หน้า 26.

² เดช กาญจนางกูร, ความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, รายงานการวิจัย, (เชียงใหม่: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2525, หน้า บทคัดย่อ.

จากรุณณ์ เกาธะทัต¹ ได้ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลกระทบต่อการจูงใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า การที่เจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนาทำงานด้วยความขยันขันแข็งและมีประสิทธิภาพสูงนั้น เป็นเพราะได้รับการตอบสนองปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยลักษณะงานที่น่าสนใจทำทนายให้โอกาสแก่เจ้าหน้าที่ในการแสดงความสามารถและสร้างเสริมความสามารถ ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่สถาบันฯ ที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงทั้งสิ้น แต่ในด้านปัจจัยสภาพอนามัยกลับปรากฏว่าความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ในสถาบันฯ ที่มีต่อการตอบสนองปัจจัยสภาพอนามัยโดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานและความรู้สึกเกี่ยวกับเงินเดือนและค่าตอบแทน

ขวัญใจ ชื่นชอบ และพิชชชดา ศรีอนันต์² ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง” ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ผู้ใช้บริการลักษณะการให้บริการ การให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนผลการสืบค้นข้อมูล รูปแบบของข้อมูลที่ได้รับ อาคารสถานที่ และค่าใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้ประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คืออาคารสถานที่ ข้อมูลที่สืบค้นได้ ผู้ให้บริการ การให้บริการและค่าใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษาปริญญาโทในการใช้ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม พบว่า

1. การให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้เรื่องฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม ให้บริการด้วยท่าทีเต็มใจ และผลการสืบค้นข้อมูลที่ได้รับ มีจำนวนรายการที่ค้นได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การให้บริการ ในช่วงเวลาที่เปิดให้บริการสืบค้นข้อมูลของห้องสมุด ค่าใช้บริการเกี่ยวกับค่าบริการทำสำเนาผลการสืบค้นลงดิสเก็ตต์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่งทางสถิติที่ระดับ .01

3. การให้บริการ เกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มขอรับบริการ การค้นหาสะดวก การใช้คำเพื่อใช้ในการสืบค้นไม่ตรงไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ ผู้ให้บริการ ค่าใช้บริการเกี่ยวกับค่าบริการสืบค้นฐานข้อมูล ข้อมูลที่สืบค้นได้และอาคารสถานที่ ที่มีห้องบริการเป็นสัดส่วน

¹ จารุณณ์ เกาธะทัต, อ่างใน, ยงยุทธ เกษสาคร, ภาวะผู้นำและการจูงใจ **Leadership and Motivation Techniques**, หน้า 81.

² ขวัญใจ ชื่นชอบ และพิชชชดา ศรีอนันต์, ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง, รายงานการวิจัย, (2539), ใน <http://www.ru.ac.th/rd/A/39/07.html>.

บรรยากาศในห้องบริการเหมาะสม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มยุรี อนุมานราชชน¹ ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” พบว่า คุณลักษณะของอาจารย์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในการทำงานของอาจารย์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของอาจารย์ มี 4 ปัจจัย คือ ลักษณะของงานนโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โครงสร้างและระบบการบริหารงานของอาจารย์ มี 7 ปัจจัย คือ สถานที่ทำงาน โอกาสพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในงานสวัสดิการ โครงสร้าง และระบบบริหาร อัตราเงินเดือนและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน อาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 47.9 รู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ปัญหาในการทำงานของอาจารย์ส่วนใหญ่ทั้งงานสอนและงานวิจัย เป็นปัญหาด้านความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้ร่วมงาน ส่วนปัญหาในการทำงานบริหารชุมชน และงานบริหารมีเพียงเล็กน้อย

หทัยกรณ แจ่มจันทร์ และสุวรรณี ภาคย์วิวัฒน์² ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” ผลการวิจัย พบว่า

1. ความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ในด้านต่าง ๆ นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับมากค่อนข้างไปทางมากที่สุด

2. นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน หรือมีจำนวนปีที่เข้าศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษาไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มาใช้บริการงานบริการการศึกษา มากกว่านักศึกษาปีอื่น ๆ

ครองทรัพย์ เจิตนภาพันท์³ ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง” ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นนักศึกษาพิเศษผุ้มีคุณนิตินิตศาสตร์มาเรียนเป็นประจำ และพักอาศัยที่หอพักราม 2 เข้าใช้บริการห้องสมุดไม่แน่นอน เมื่อ

¹มยุรี อนุมานราชชน, ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, รายงานการวิจัย, (ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2539, หน้า บทคัดย่อ.

²หทัยกรณ แจ่มจันทร์ และสุวรรณี ภาคย์วิวัฒน์, ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, (2540), ใน <http://www.ru.ac.th/rd/A/40/16.html>.

³ครองทรัพย์ เจิตนภาพันท์, ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง, (2541), ใน <http://www.ru.ac.th/ra/A/53/13.html>.

มีเวลารว่างจากการเรียน ส่วนมากจะอ่านหนังสือในห้องสมุด ใช้หนังสือตำราเรียนมหาวิทยาลัย วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้ค้นจากชั้นหนังสือ นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 2 ด้าน อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลาง ระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศและด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาที่เข้าห้องสมุดตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กาญจนา จีमुख และคณะ¹ ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท” ผลการวิจัย พบว่า ด้านผู้ให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดีต่อผู้รับบริการ ส่วนจำนวนผู้ให้บริการเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า จำนวนชั้นรับฝากของมีเพียงพอ ส่วนชั้นวางหนังสือและวารสารมีเพียงพอที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนด้านบริการต่าง ๆ พบว่า ระยะเวลาเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการยืมหนังสือ ส่วนมีบริการโสตทัศนูปกรณ์สื่อการเรียนการสอนครอบคลุมสาขาที่เรียนเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนด้านวัสดุห้องสมุด พบว่า หนังสือพิมพ์มีการจัดเรียงเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนสภาพหนังสือและความทันสมัยของตำราการพยาบาลภาษาไทย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.6.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

แฮมเมอร์ (Hammer)² ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนพิเศษ (Special Class Teachers) แห่งรัฐไอโอวา สหรัฐอเมริกา โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ และองค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจ ได้แก่ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

¹กาญจนา จีमुख และคณะ, ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท, (ชัยนาท: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท), 2546, หน้า บทคัดย่อ.

²Hammer, R.E. (1970), “Job Satisfaction of Special Class Teachers in Iowa: An Application of the Herzberg Two Factor Theories”, **Dissertation Abstracts International**. 31 (January-February 1970) : 3373 – A.

สชูล์สมิดท์ (Schmidt)¹ ได้ใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้น (Motivator factor) ส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบเท่าที่นั้นที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน

แมนนิ่ง (Manning)² ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในรัฐเวอร์จิเนีย โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค่าจูงของเฮอริชเบอร์ก โดยให้กลุ่มตัวอย่างบรรยายถึงเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีในการทำงาน แล้วนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ปัจจัยทั้งสองของเฮอริชเบอร์ก ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยกระตุ้นของเฮอริชเบอร์กต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ และการมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความสำคัญมากเป็นตัวอย่างใจในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงานและการยอมรับนับถือ เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และงานที่ทำอยู่นั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยค่าจูง ส่วนปัจจัยค่าจูงของเฮอริชเบอร์กที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชนถือว่าเป็นปัจจัยค่าจูงและเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการโรงเรียนเห็นว่าเป็นตัวอย่างใจ

เบอร์ (Burr)³ ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของผู้บริหารวิทยาลัยชุมชนฟลอริดาและมหาวิทยาลัย โดยใช้ปัจจัยจูงใจ-ค่าจูงของเฮอริชเบอร์กกับทัศนคติต่องานของผู้บริหารวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยและศึกษาความสัมพันธ์ของทฤษฎีกับตำแหน่งผู้บริหารเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานระหว่างผู้บริหารในสถาบัน 2 ประเภท ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายรับนักศึกษา นายทะเบียน ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล ผลการวิจัยปรากฏว่าสนับสนุนทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก คือ ปัจจัยจูงใจก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าปัจจัยค่าจูงอย่างมีนัยสำคัญ ผู้บริหารทั้ง 3 ตำแหน่ง พึงพอใจในปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค่าจูงเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้ สมฤทธิ์ผลของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัว เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของ

¹ Schmidt, Gene Willard. (1975), **Job Satisfaction Among Secondary School Administrators**, Dissertation Abstracts International. 35(12) : 7583-A ; August.

² Manning, RenFro Clark, (1977), "**The Satisfiers and Dissertisfierts of Viginia Superintendents of School**", Dissertation Abstracts International. 37Z7X : 4028-A ; january.

³ Burr, Russell Kenneth, (1981), "**Job Satisfaction Determinants for Selected Administrators in Florida's Community Colleges and Universities: An Application of Herzberg's Motivator-Hygiene Theory,**" Dissertation Abstracts International 41 : 9 (March) : 379A.

ผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา 2 ประเภทแล้ว พบว่า ไม่มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในงาน ระหว่างผู้บริหารในวิทยาลัยชุมชนและมหาวิทยาลัย แต่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในเรื่องความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานระหว่างผู้บริหารในมหาวิทยาลัยและภายในมหาวิทยาลัย

จากเอกสารและงานวิจัยที่กล่าวมาจึงพอสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่สนับสนุนแนวคิดกับ ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ทฤษฎี X-Y ของแมคเกรเกอร์ และทฤษฎีของไมเออร์ เป็นต้น ซึ่งแต่ละทฤษฎีได้รับการยกย่องและยอมรับอย่างกว้างขวาง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีเหล่านี้มาเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาเลือกปัจจัยที่เหมาะสมกับความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล ซึ่งได้แก่ปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความสำเร็จในงาน
2. ความยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. สภาพการทำงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิต ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและ
วัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ในครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการตาม
ขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือรวบรวมข้อมูล
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

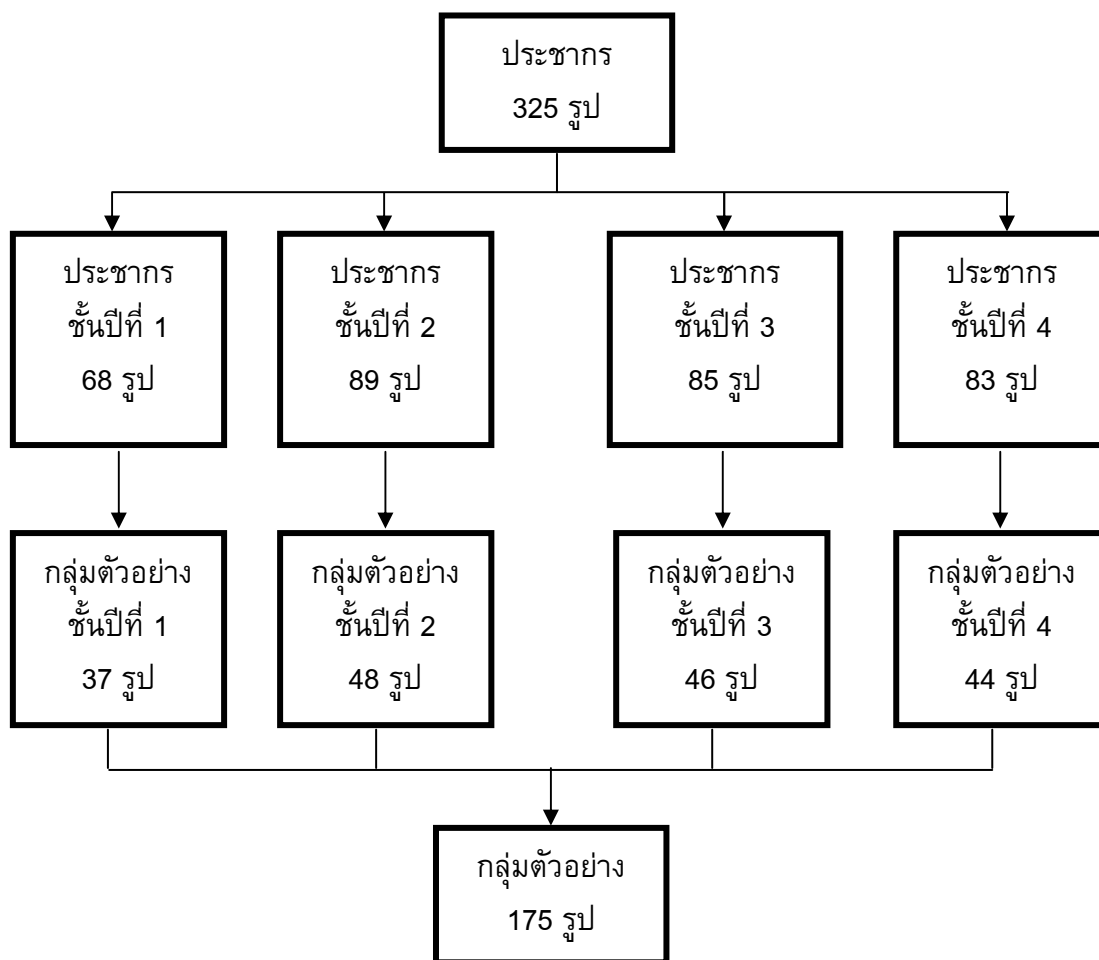
3.1.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ พระนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต
พะเยา ปีการศึกษา 2546 จำนวน 325 รูป โดยแต่ละชั้นปี มีจำนวนดังนี้ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 68
รูป ชั้นปีที่ 2 จำนวน 89 รูป ชั้นปีที่ 3 จำนวน 85 รูป และชั้นปีที่ 4 จำนวน 83 รูป

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พระนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต
พะเยา ปีการศึกษา 2546 โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
เพื่อเป็นตัวแทนประชากร ตามตารางของ Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด)¹ จำนวน
175 รูป ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง
ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 37 รูป ชั้นปีที่ 2 จำนวน 48 รูป ชั้นปีที่ 3 จำนวน 46 รูป
และชั้นปีที่ 4 จำนวน 44 รูป จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยวิธีการจับสลาก จะได้
กลุ่มตัวอย่าง ดังแผนภาพต่อไปนี้

¹บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 6, (กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2535), หน้า



แผนภาพที่ 1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ชั้นปีที่	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	68	37	21.14
ชั้นปีที่ 2	89	48	27.43
ชั้นปีที่ 3	85	46	26.29
ชั้นปีที่ 4	83	44	25.14
รวม	325	175	100

3.2 เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นได้ โดยอิสระ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ สถานภาพ อายุ ชั้นปีที่ สาขาวิชา

ตัวอย่าง โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่าง หรือใส่เครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. สภาพภาพ

() พระภิกษุ () สามเณร

2. อายุ.....ปี

3. ชั้นปีที่

() 1 () 2 () 3 () 4

4. สาขาวิชา

() พระพุทธศาสนา

() รัฐศาสตร์

() ปรัชญา

() หลักสูตรและการสอน

5. เป็นพระนิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต

() ภาคปกติ () ภาคพระสังฆาธิการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพระนิสิต ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้กำหนดตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตัวอย่าง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องว่างขวามือที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านว่า ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลแต่ละข้อของแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับใด คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด

ด้าน	การให้บริการ ของงานทะเบียนและวัดผล	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ก	ความสำเร็จในงาน					
	1. ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่.....
	2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของฝ่ายทะเบียนและวัดผล.....
	3. การให้บริการในวันรับสมัคร.....
	4. การให้บริการในการลงทะเบียนเรียน....
	5. การให้บริการสอบถามผลการเรียน.....

ตอนที่ 3 เป็นแบบแสดงความคิดเห็นแบบปลายเปิดที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล โดยอิสระ

ตัวอย่าง ให้ท่านแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ หรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

1. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยงานทะเบียนและวัดผล

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ	แนวทางแก้ไข
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ.....
.....

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เช่น ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Two-Factor Theory) ทฤษฎี X-Y ของแมคเกรเกอร์ และทฤษฎีของไมเออร์ เป็นต้น

2. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหาตามโครงสร้าง จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 นายสุรัตน์ กุลศรี

ศึกษานิเทศก์ ระดับ 8

หัวหน้ากลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 1

จังหวัดพะเยา

3.2 นายแสงวาท วงศ์ใหญ่

ศึกษานิเทศก์ ระดับ 7

หัวหน้ากลุ่มงานวิจัยกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 1

จังหวัดพะเยา

3.3 นายจักรแก้ว นามเมือง

หัวหน้าสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปทดสอบ (pretest) กับพระนิสิต รวม 20 รูป จากพระนิสิตที่ไม่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

5. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ที่ผ่านการทดสอบแล้วมาวิเคราะห์หาค่าเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบัค¹ ในสูตร ดังนี้

¹เกษม สหรัยทิพย์, สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ 2, (นครสวรรค์: นิวเสรินคร, 2540), หน้า 186-187.

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

- r_{tt} คือ ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
- k คือ ความยาวของแบบทดสอบ หรือจำนวนข้อสอบในแบบทดสอบ
- s_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนของข้อสอบรายข้อที่คำนวณโดยใช้สูตรของกลุ่มตัวอย่าง
- s_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบทดสอบที่คำนวณโดยใช้สูตรของกลุ่มตัวอย่าง

ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.97 ถือว่ามีความเชื่อมั่นระดับสูง แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหา ส่งผลให้แบบสอบถามมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเป็นฉบับสมบูรณ์ ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.3 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนาม โดยปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ถึงพระนิสิต เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองในภาคสนาม
3. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และได้ตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ จำนวน 175 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package For the Social Sciences : SPSS/PC⁺) โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. ตอนที่ 1 ดำเนินการวิเคราะห์โดยทำในรูปตาราง ใช้ค่าสถิติร้อยละ

2. ตอนที่ 2 ดำเนินการวิเคราะห์โดยทำในรูปตารางและบรรยายประกอบ โดยกำหนดวิเคราะห์เป็นรายด้านและรายข้อ ใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) โดยใช้สูตร¹ ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

\bar{X} คือ ค่าเฉลี่ย

$\sum fx$ คือ ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลแต่ละค่ากับความถี่ของข้อมูลนั้น

n คือ จำนวนข้อมูล

และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้สูตร² ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

$S.D.$ คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X คือ คะแนนแต่ละตัว

\bar{X} คือ ค่าเฉลี่ย

n คือ จำนวนคะแนนในกลุ่ม

\sum คือ ผลรวม

¹ อ่างแล้ว, เกษม สหายวิทย, สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย, หน้า 35.

² เรื่องเดียวกัน, หน้า 227.

กำหนดมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับ และเกณฑ์การแปล
ความหมาย ดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
มาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

ค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

แปลผล

3. ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค
ที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของงานทะเบียนและวัดผลของพระนิสิต โดยอิสระ ดำเนินการ
วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปในรูปของการบรรยายพรรณนาความพร้อมทั้ง
ระบุจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกรณีที่มีผู้ตอบมากกว่า 3 รูป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของพระนิสิต ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหาการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของงานทะเบียนและวัดผลของพระนิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสภาพภาพ

สภาพภาพ	จำนวน	ร้อยละ
พระภิกษุ	153	87.40
สามเณร	22	12.60
รวม	175	100

จากตารางที่ 4 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสภาพภาพเป็นพระภิกษุ คิดเป็นร้อยละ 87.40

ตารางที่ 5

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	19	10.90
20 – 29 ปี	120	68.60
30 – 39 ปี	19	10.90
40 – 49 ปี	14	8.00
50 ปีขึ้นไป	3	1.70
รวม	175	100

จากตารางที่ 5 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20–29 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.60

ตารางที่ 6

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปีที่	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	37	21.14
ชั้นปีที่ 2	48	27.43
ชั้นปีที่ 3	46	26.29
ชั้นปีที่ 4	44	25.14
รวม	175	100

จากตารางที่ 6 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เรียนอยู่ในชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 27.43

ตารางที่ 7

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
พระพุทธศาสนา	34	19.40
รัฐศาสตร์	80	45.70
ปรัชญา	14	8.00
หลักสูตรและการสอน	46	26.30
ไม่ตอบ	1	0.60
รวม	175	100

จากตารางที่ 7 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เรียนอยู่ในสาขาวิชา รัฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 45.70

ตารางที่ 8

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาคที่ศึกษา

ภาคที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ภาคปกติ	137	78.29
ภาคพระสังฆาธิการ	38	21.71
รวม	175	100

จากตารางที่ 8 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เรียนอยู่ในภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 78.29

**ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของพระนิสิต ที่มีต่อการให้บริการของงาน
ทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตพะเยา**

ตารางที่ 9

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการ
ของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา
ด้านความสำเร็จในงาน

การให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความสำเร็จในงาน			
1. ท่านได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่	3.26	0.76	ปานกลาง
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของฝ่าย ทะเบียนและวัดผล	2.85	0.90	ปานกลาง
3. การให้บริการในวันรับสมัคร	3.27	0.90	ปานกลาง
4. การให้บริการในการลงทะเบียนเรียน	3.20	0.90	ปานกลาง
5. การให้บริการสอบถามผลการเรียน	3.01	1.00	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.17	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 แสดงว่า ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงาน
ทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความ
สำเร็จในงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.17$) เมื่อพิจารณาตามความพึงพอใจ
เป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับปานกลาง อันดับหนึ่ง ได้แก่
การให้บริการในวันรับสมัคร ($\bar{x} = 3.27$) รองลงมา ได้แก่ ท่านได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่
($\bar{x} = 3.26$) การให้บริการในการลงทะเบียน ($\bar{x} = 3.20$) และการให้บริการสอบถามผลการเรียน
($\bar{x} = 3.01$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความยอมรับนับถือ

การให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความยอมรับนับถือ			
1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและวัดผลมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน	3.30	0.83	ปานกลาง
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	2.85	0.89	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและเข้าใจงานทะเบียนและวัดผล	3.33	0.80	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำงานทะเบียนและวัดผลแก่ท่านทุกชั้นตอน	2.97	0.91	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.13	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 แสดงว่า ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความยอมรับนับถือ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$)

เมื่อพิจารณาตามความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง อันดับหนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและเข้าใจงานทะเบียนและวัดผล ($\bar{X} = 3.33$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและวัดผลมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.30$) และเจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำงานทะเบียนและวัดผลแก่ท่านทุกชั้นตอน ($\bar{X} = 2.97$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านลักษณะของงาน

การให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านลักษณะของงาน			
1. งานทะเบียนและวัดผลมีความชัดเจน ไม่สับสน	3.08	0.84	ปานกลาง
2. หน่วยงานได้จัดให้มีแบบฟอร์มสำหรับการยื่นคำร้องต่างๆ อย่างเพียงพอ	3.22	0.95	ปานกลาง
3. คู่มือ เอกสารการรับสมัคร เอกสารการลงทะเบียน เอกสารคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน	3.42	0.93	ปานกลาง
4. ช่วงเวลาสำหรับการลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคเรียน มีความเหมาะสม	3.35	0.89	ปานกลาง
5. ระบบสารสนเทศในการขอทราบผลการเรียน มีความพร้อม	2.87	1.00	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.29	1.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 แสดงว่า ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านลักษณะของงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$)

เมื่อพิจารณาตามความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับปานกลาง อันดับหนึ่ง ได้แก่ คู่มือ เอกสารการรับสมัคร เอกสารการลงทะเบียน เอกสารคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.42$) รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลาสำหรับการลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคเรียน มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.35$) และหน่วยงานได้จัดให้มีแบบฟอร์มสำหรับการยื่นคำร้องต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.22$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความรับผิดชอบ

การให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความรับผิดชอบ			
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการให้บริการเกี่ยวกับงานเอกสารระหว่างท่านเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.00	0.97	ปานกลาง
2. หน่วยงานมีการเก็บรวบรวมเอกสาร ข้อมูลอย่างเป็นระบบ สืบค้นได้ง่าย ไม่สูญหาย	3.23	0.93	ปานกลาง
3. การแบ่งงานรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ มีความชัดเจน ติดต่อดีได้ง่าย	3.30	0.94	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และแจ้งผลการเรียนของนิสิตอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	2.95	1.04	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.19	1.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 แสดงว่า ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$)

เมื่อพิจารณาตามความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง อันดับหนึ่ง ได้แก่ การแบ่งงานรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ มีความชัดเจน ติดต่อดีได้ง่าย ($\bar{X} = 3.30$) รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานมีการเก็บรวบรวมเอกสาร ข้อมูลอย่างเป็นระบบ สืบค้นได้ง่ายไม่สูญหาย ($\bar{X} = 3.23$) และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการให้บริการเกี่ยวกับงานเอกสารระหว่างท่านเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น

การให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น			
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับท่าน	3.42	0.92	ปานกลาง
2. การปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างสุภาพ	3.46	0.91	ปานกลาง
3. เมื่อมีปัญหาด้านทะเบียนและวัดผล เจ้าหน้าที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาแก่ท่านอย่างเต็มที่	3.31	0.93	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.44	1.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 แสดงว่า ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$)

เมื่อพิจารณาตามความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง อันดับหนึ่ง ได้แก่ การปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับท่าน ($\bar{X} = 3.42$) และเมื่อมีปัญหาด้านทะเบียนและวัดผล เจ้าหน้าที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาแก่ท่านอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านสภาพการทำงาน

การให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสภาพการทำงาน			
1. บรรยากาศของห้องทะเบียนและวัดผลมีความปลอดภัย โปร่ง เหมาะสม	3.20	0.87	ปานกลาง
2. ความพร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูล และแจ้งผลการเรียน	3.02	1.05	ปานกลาง
3. สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการติดต่องานทะเบียนและวัดผลที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน มีความเพียงพอ	2.93	0.90	ปานกลาง
4. กฎ ระเบียบ และระบบที่ใช้อยู่ ช่วยส่งเสริมความสะดวกในการตรวจสอบและประเมินผลการเรียนของท่าน	3.24	0.88	ปานกลาง
5. สัดส่วนของปริมาณงานทะเบียนและวัดผลกับจำนวนบุคลากร มีความเหมาะสมเพียงพอ	3.11	0.87	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.14	1.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 แสดงว่า ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$)

เมื่อพิจารณาตามความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง อันดับหนึ่ง ได้แก่ กฎ ระเบียบ และระบบที่ใช้อยู่ ช่วยส่งเสริมความสะดวกในการตรวจสอบและประเมินผลการเรียนของท่าน ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมา ได้แก่ บรรยากาศของห้องทะเบียนและวัดผลมีความปลอดภัย โปร่ง เหมาะสม ($\bar{X} = 3.20$) และสัดส่วนปริมาณงานทะเบียนและวัดผล กับจำนวนบุคลากร มีความเหมาะสมเพียงพอ ($\bar{X} = 3.11$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหาการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของงานทะเบียนและวัดผลของพระนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

3.1 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยงานทะเบียนและวัดผล

3.1.1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ

- 1) การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ (8)
- 2) ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง (5)

3.1.2 แนวทางแก้ไข

- 1) ให้มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด (3)
- 2) ประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง (3)

3.1.3 ข้อเสนอแนะ

- 1) จัดให้มีแผ่นป้ายนิเทศหรือแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ (5)
- 2) ให้มีการปฏิบัติตามภายในระยะเวลาที่กำหนดในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (4)

3.2 คู่มือ เอกสาร งานทะเบียนและวัดผล

3.2.1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ

- 1) เกิดความผิดพลาดในการคิดระดับค่าเฉลี่ยผลการเรียน (13)
- 2) คู่มือ เอกสาร มีรายละเอียดไม่ชัดเจน ขาดความพร้อม (9)
- 3) ขาดการประชาสัมพันธ์การใช้คู่มือ เอกสาร (8)

3.2.2 แนวทางแก้ไข

- 1) ประชาสัมพันธ์ให้พระนิสิตตระหนักและเข้าใจการใช้คู่มือ เอกสาร (9)
- 2) ศึกษารายละเอียดและรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (8)

3.2.3 ข้อเสนอแนะ

- 1) ตรวจสอบคู่มือ เอกสาร ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน (5)

3.3 ระยะเวลาในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล

3.3.1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ

- 1) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ล่าช้า ไม่ต่อเนื่อง (25)
- 2) การประกาศผลสอบไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนดในปฏิทินการศึกษา (25)
- 3) ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่ได้ (20)
- 4) ขาดความดูแลเอาใจใส่ เกิดความผิดพลาดบ่อย (13)
- 5) การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามขั้นตอน ขาดความเป็นระบบ (6)

6) การลงทะเบียนเรียนไม่เป็นไปตามวันที่กำหนด (4)

3.3.2 แนวทางแก้ไข

- 1) ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว (18)
- 2) ปรับปรุงขั้นตอน ระบบ การปฏิบัติงานป้องกันความสับสน (11)
- 3) ประกาศผลสอบให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดในปฏิทินการศึกษา (8)

3.3.3 ข้อเสนอแนะ

- 1) กำหนดระบบ ขั้นตอน การปฏิบัติงานให้ถูกต้อง รวดเร็ว (18)
- 2) กำหนดแผน ขั้นตอนการลงทะเบียนและการประกาศผลสอบให้ชัดเจน (13)
- 3) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ทะเบียนและวัดผลเพิ่มเติม (8)

3.4 ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการศึกษา

3.4.1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ

- 1) การสอนไม่เป็นไปแบบบูรณาการ (10)
- 2) รายวิชาไม่ละเอียด ชัดเจน (8)
- 3) ขาดการแนะแนวในการศึกษาต่อ (4)

3.4.2 แนวทางแก้ไข

- 1) ปรับปรุงการเรียนการสอนให้เป็นไปแบบบูรณาการ (4)
- 2) มุ่งเน้นผู้เรียนมากขึ้น (4)
- 3) ดูแลเอาใจใส่การเรียนการสอนพระนิสิตให้มากขึ้น (3)

3.4.3 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควบคุมระบบการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ (7)
- 2) ปรับปรุงประสิทธิภาพการสอน (6)
- 3) ปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน (5)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิต ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของงานทะเบียนและวัดผลของพระนิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พระนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ปีการศึกษา 2546 จำนวน 175 รูป โดยแต่ละชั้นปี มีจำนวน ดังนี้ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 37 รูป ชั้นปีที่ 2 จำนวน 48 รูป ชั้นปีที่ 3 จำนวน 46 รูป และชั้นปีที่ 4 จำนวน 44 รูป เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) มีลักษณะเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้กำหนดตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) และแบบแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ แบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และนำไปทดลอง (Try Out) กับพระนิสิตที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 รูป แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบัก ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.97 และนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 175 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package For the Social Sciences : SPSS/PC⁺) โดยวิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปในรูปแบบของการบรรยายพรรณนาความ พร้อมทั้งระบุจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกรณีที่มีผู้ตอบมากกว่า 3 รูป

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ปรากฏผลสรุป ดังนี้

5.1.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นพระภิกษุ คิดเป็นร้อยละ 87.40 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.60 เรียนอยู่ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 27.43 เรียนอยู่ในสาขาวิชา รัฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 45.70 และเป็นพระนิสิตภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 78.29

5.1.2 ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นและด้านสภาพการ ทำงาน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

5.1.3 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของงานทะเบียนและวัดผลของพระนิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

5.1.3.1 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยงานทะเบียนและวัดผล พบว่า

- 1) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ และขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
- 2) แนวทางแก้ไข ได้แก่ ให้มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด และประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่ไปอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง
- 3) ข้อเสนอแนะ ได้แก่ จัดให้มีแผ่นป้ายนิเทศ หรือแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์และให้มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

5.1.3.2 คู่มือ เอกสาร งานทะเบียนและวัดผล พบว่า

- 1) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ ได้แก่ เกิดความผิดพลาดในการคิดระดับค่าเฉลี่ยผลการเรียน คู่มือ เอกสาร มีรายละเอียดไม่ชัดเจน ขาดความพร้อม และขาดการประชาสัมพันธ์การใช้คู่มือเอกสาร
- 2) แนวทางแก้ไข ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ให้พระนิสิตตระหนักและเข้าใจการใช้คู่มือ เอกสาร ศึกษารายละเอียดและรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
- 3) ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ตรวจสอบคู่มือ เอกสาร ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน

5.1.3.3 ระยะเวลาในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับงานทะเบียน และวัดผล พบว่า

- 1) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ ได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ล่าช้าไม่ต่อเนื่อง การประกาศผลสอบไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนดในปฏิทินการศึกษา ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่ได้ การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามขั้นตอน ขาดความเป็นระบบ และการลงทะเบียนเรียนไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 2) แนวทางแก้ไข ได้แก่ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปรับปรุงระบบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานป้องกันความสับสน และประกาศผลสอบให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดในปฏิทินการศึกษา
- 3) ข้อเสนอแนะ ได้แก่ กำหนดระบบ ขั้นตอน การปฏิบัติงานให้ถูกต้อง รวดเร็ว กำหนดแผน ขั้นตอนการลงทะเบียนและการประกาศผลสอบให้ชัดเจน และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทะเบียนและวัดผลเพิ่มเติม

5.1.3.4 ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการศึกษา พบว่า

- 1) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ ได้แก่ การสอนไม่เป็นไปแบบบูรณาการ รายวิชาไม่ละเอียด ชัดเจน และขาดการแนะแนวในการศึกษาต่อ
- 2) แนวทางแก้ไข ได้แก่ ปรับปรุงการเรียนการสอนให้เป็นไปแบบบูรณาการ มุ่งเน้นผู้เรียน และดูแลเอาใจใส่การเรียนของพระนิสิตให้มากขึ้น
- 3) ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควบคุมระบบการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ ปรับปรุงประสิทธิภาพการสอน และปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน

5.2 อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล พร้อมทั้งเปรียบเทียบผล การศึกษากับงานวิจัย ทฤษฎี หรือแนวคิดที่เกี่ยวข้อง จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

5.2.1 ด้านความสำเร็จในงาน

ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน เมื่อบุคคลได้ทำงานหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้พบว่ามีค่าความสำคัญมากที่สุด

ในการศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการ ของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความสำเร็จในงาน พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกข้อ และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของพระนิสิตในแต่ละข้อ พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ของฝ่ายทะเบียน และวัดผล มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ดังนั้น ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ควร มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการมุ่งเน้นการจัดการสื่อสาร (Communication) ที่ชัดเจนและเป็นขั้นตอน กล่าวคือ การชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานทะเบียนและวัดผล การอธิบายถึงขั้นตอนการทำงาน ขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการงานทะเบียนและวัดผล รวมทั้งการบริการด้านผลการเรียนที่ รวดเร็ว ตรงเวลา การบริการในการแก้ไขผลการเรียนในระดับต่าง ๆ การให้ความสะดวก การให้บริการวันรับสมัคร การลงทะเบียนเรียน การประกาศผลสอบ เป็นต้น สอดคล้องกับ ปัญหาและอุปสรรคที่พระนิสิตได้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการติดต่อประสานงาน เกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล ได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ล่าช้า ไม่ต่อเนื่อง การ ประกาศผลสอบไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนดในปฏิทินการศึกษา ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ไม่ได้ ขาดการดูแลเอาใจใส่เกิดความผิดพลาดบ่อย การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามขั้นตอน ขาดความเป็นระบบ การลงทะเบียนไม่เป็นไปตามวันที่กำหนด นอกจากนี้ พระนิสิตยังได้เสนอ แนวทางแก้ไขไว้ ได้แก่ การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปรับปรุง ขั้นตอนระบบการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความสับสน และควรประกาศผลสอบให้เป็นไปตามเวลา ที่กำหนดในปฏิทินการศึกษา

จะเห็นได้ว่า งานทะเบียนและวัดผล มีปัญหาด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบ ชัดเจน ดังนั้น จึงต้องพิจารณาถึงกระบวนการในการ บริหารจัดการ เช่น การกำหนดขั้นตอนการส่งผลการเรียนของพระนิสิตตั้งแต่อาจารย์ผู้สอน ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ทะเบียนและวัดผล เพื่อให้การประกาศผลการเรียนเป็นไป ตามที่กำหนดไว้ในปฏิทินการศึกษา รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ เป็นต้น

5.2.2 ด้านความยอมรับนับถือ

ปัจจัยด้านความยอมรับนับถือเป็นปัจจัยที่ควบคู่กับความสำเร็จในงาน หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ๆ ส่งผล ต่อความภาคภูมิใจของบุคคลนั้น ๆ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านความยอมรับนับ ถือของพระนิสิตที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทะเบียนและวัดผล โดยศึกษาถึงการยอมรับในด้านคุณวุฒิ การปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถและการให้คำแนะนำงานทะเบียนและวัดผลแก่พระนิสิต ที่มาขอรับบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิต ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและ วัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความยอมรับนับถือ พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พระนิสิต มีความพึงพอใจโดยอยู่ในระดับปานกลางในทุกข้อ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของ

พระนิสิตในแต่ละข้อ พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ และเมื่อพิจารณาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ พระนิสิตได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการติดต่อประสานงาน งานทะเบียนและ วัตถุประสงค์ พบว่า ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ล่าช้า จากผลการวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า การบริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัตถุประสงค์ จะต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เป็นที่ยอมรับนับถือ เช่น การบริการที่ดี จะต้องมึลักษณะเด่น ดังที่ สงครามชัย ลีทองดี และคณะ¹ (2544 : 14) ได้กล่าวไว้ ได้แก่ การยิ้มแย้มและการเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ (Smiling + Sympathy) การตอบสนองต่อความประสงค์ของพระนิสิตอย่างรวดเร็ว รวดเร็ว ทันใจ (Early Response) การแสดงออกถึงการเคารพนับถือ (Respectful) ลักษณะการบริการ พระนิสิตแบบสมัครใจและเต็มใจกระทำ (Voluntariness manner) การแสดงออกซึ่งการรักษา ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่และเสริมภาพพจน์ของหน่วยงานหรือองค์กรด้วย (Image Enhancing) กิริยาอ่อนโยนสุภาพและอ่อนน้อมถ่อมตน (Courtesy) และความกระฉับกระเฉงความ กระตือรือร้นในการให้บริการ (Enthusiasm) เป็นต้น

5.2.3 ด้านลักษณะของงาน

เป็นลักษณะของงานทะเบียนและวัตถุประสงค์ เช่น การรับสมัครพระนิสิตเข้าศึกษาต่อ การบริการด้านการลงทะเบียน การจัดเตรียมคู่มือพระนิสิต การให้บริการเอกสารคำร้องต่าง ๆ การกำหนดชั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน การจัดเก็บระบบสารสนเทศ งานทะเบียนและ วัตถุประสงค์ การประกาศผลการเรียน เป็นต้น

ในการศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิต ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและ วัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านลักษณะของงาน พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พระนิสิตมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกข้อ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของพระนิสิตใน แต่ละข้อ พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศในการขอทราบผลการเรียนมี ความพร้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ และจากการศึกษาถึงความคิดเห็นด้านปัญหาและ อุปสรรคเกี่ยวกับระยะเวลาในการติดต่อประสานงานงานทะเบียนและวัตถุประสงค์ พบว่า การประกาศ ผลสอบไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนดในปฏิทินการศึกษา แสดงให้เห็นว่า ระบบข้อมูลสารสนเทศ ด้านการประกาศผลการเรียนที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา จัดให้บริการเกิดความล่าช้า ดังนั้น ควรพิจารณาปรับปรุงระบบสารสนเทศการให้บริการในด้าน นี้ เช่น การจัดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการจัดเก็บงานทะเบียนและวัตถุประสงค์ การจัดหา

¹ สงครามชัย ลีทองดี และคณะ, การจัดการคุณภาพในงานสาธารณสุข, พิมพ์ครั้งที่ 3, (มหาสารคาม: โครงการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544), หน้า 14.

โปรแกรมที่สามารถประมวลผลและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว การอบรมเจ้าหน้าที่ด้านข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น

5.2.4 ด้านความรับผิดชอบ

เป็นการที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนอย่างเต็มที่ ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ

ในการศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการ ของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความรับผิดชอบ พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกข้อ และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของ พระนิสิตในแต่ละข้อ พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่เอาใจใส่และแจ้งผลการเรียนของพระนิสิตอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ สอดคล้องกับความคิดเห็นของพระนิสิตเกี่ยวกับระยะเวลาในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ การประกาศผลการสอบไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ในปฏิทินการศึกษา และสอดคล้องกับลักษณะงานที่วาระบบสารสนเทศในการขอทราบผลการเรียนมีความพร้อม แสดงให้เห็นว่า กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการในการประกาศผลการเรียนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา มีปัญหาในด้านความล่าช้าในการให้บริการ จึงจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเร่งด่วน ซึ่งการบริการประกาศผลการเรียนอย่างรวดเร็วและตรงเวลา จะส่งผลต่อความพึงพอใจของพระนิสิตที่ทราบผลการเรียน ของตนเองและการบริการด้านความพึงพอใจที่ประสบความสำเร็จและมีคุณภาพนั้น จะต้องมีการ ตอบสนอง (Response) ซึ่งประกอบด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการตอบสนองความต้องการของพระนิสิตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง รวมทั้งการเข้าถึงบริการ (Access) ได้แก่ พระนิสิตเข้ารับบริการได้สะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน ใช้เวลารอคอยน้อย เป็นต้น

5.2.5 ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น

เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันและกับบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอรับบริการในการศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกข้อ และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของพระนิสิตในแต่ละข้อ พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเมื่อพระนิสิตมีปัญหาด้านทะเบียนและวัดผล เจ้าหน้าที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการในการ

แก้ไขปัญหาแก่พระนิสิต เช่น ปัญหาด้านผลการเรียน ด้านการลงทะเบียนไม่ได้เต็มที่ ควรพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา เช่น การให้คำแนะนำส่วนงานทะเบียนและวัดผลแก่พระนิสิต การติดป้ายประกาศ การประชาสัมพันธ์เพื่อให้พระนิสิตได้เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านทะเบียนและวัดผล การมีคู่มือพระนิสิตด้านงานทะเบียนและวัดผล เพื่อกำหนดเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน การตั้งคณะกรรมการพิจารณาหรือประเมินผลด้านงานทะเบียนและวัดผล เป็นต้น

5.2.6 ด้านสภาพการทำงาน

หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ท่าเลที่ตั้ง อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานและปริมาณงานในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงสภาพของการทำงานของงานทะเบียนและวัดผล ได้แก่ บรรยากาศในห้องทำงาน สภาพความพร้อมของคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการติดต่องานทะเบียนและวัดผล กฎระเบียบและระบบที่ใช้อยู่และสัดส่วนของปริมาณของงานทะเบียนและวัดผลกับจำนวนบุคลากร

ในการศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการ ของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านสภาพการทำงาน พบว่าพระนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกข้อ และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของพระนิสิตในแต่ละข้อ พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการติดต่องานทะเบียนและวัดผลที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความเพียงพออยู่ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ สอดคล้องกับการแสดงความคิดเห็นของพระนิสิตเกี่ยวกับคู่มือ เอกสารงานทะเบียนและวัดผลที่ว่า เกิดความผิดพลาดในการคิดระดับค่าเฉลี่ยผลการเรียน (ระบบสารสนเทศในการประมวลผล) คู่มือ เอกสาร มีรายละเอียดไม่ชัดเจน ขาดความพร้อม และสอดคล้องกับลักษณะงานในปัจจุบันด้านระบบสารสนเทศ ในการขอทราบผลการเรียนมีความพร้อมในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการแก่พระนิสิตของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา จะต้องหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข เช่น การบำรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด การจัดทำคู่มือ เอกสารให้ได้มาตรฐานการอบรม เจ้าหน้าที่ด้านการให้ข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น

การให้บริการด้านสภาพการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งในการที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่พระนิสิต ซึ่งถือว่าสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสงสว่าง และอุณหภูมิพอเหมาะ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ให้บริการมีอย่างเพียงพอ รวดเร็ว และมีความทันสมัยและเป็น

ปัจจุบันอยู่เสมอ โดยเฉพาะข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผลการเรียนที่ต้องเป็นปัจจุบันและรวดเร็วในการให้บริการ จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ดีและประสบความสำเร็จในที่สุด

จากผลการศึกษามติฐาน พระนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาคความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการ ของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า อยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ไม่ได้ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการขอรับบริการ การติดต่อและการยื่นคำร้องต่าง ๆ ของงานทะเบียนและวัดผลให้พระนิสิตได้ทราบอย่างต่อเนื่อง ชัดเจน และไม่ได้มีการดำเนินงานให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้แสดงบทบาทของตนเองในการให้คำปรึกษาและแนะแนวการศึกษาแก่พระนิสิตอย่างเต็มที่

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปปฏิบัติ

จากการศึกษาคความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการ ของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ด้านความสำเร็จในงานด้านความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น และด้านสภาพการทำงาน รวมทั้งการศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของงานทะเบียนและวัดผลของพระนิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนและวัดผล การพัฒนาการให้บริการของงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์การ (Organization Development) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

5.3.1.1 ด้านการบริหารงาน

1) กำหนดแผนปฏิบัติงานทะเบียนและวัดผล โดยกำหนดแผนปฏิบัติงานทะเบียนและวัดผลเป็นรายปี กำหนดขั้นตอน ระยะเวลาการทำงานไว้อย่างชัดเจน เช่น การรับสมัคร กำหนดการสอบคัดเลือก กำหนดการสอบวัดผลประเมินผล การประกาศผลการสอบ เป็นต้น

2) กำหนดกระบวนการทำงานทะเบียนและวัดผล โดยมุ่งเน้นกระบวนการบริหารที่กระชับ รวดเร็วและตรงเวลาตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ เพื่อตอบสนองให้ทันต่อความต้องการของพระนิสิต

3) การประชาสัมพันธ์งานทะเบียนและวัดผล เน้นการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนและวัดผลให้กับพระนิสิตของผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ โดยมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องทั้งในด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยงานทะเบียนและวัดผล ขั้นตอนการติดต่อ

ประสานงานกับงานทะเบียน การติดต่อขอใบคำร้องและเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งวิธีการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดทำเป็นคู่มือนิสิต การประชาสัมพันธ์ทางวารสาร ป้ายประกาศ การประชาสัมพันธ์ผ่านทางระบบเครือข่าย (Internet) รวมทั้งเสียงตามสาย การจัดปฐมนิเทศ เป็นต้น

4) การปรับปรุงแก้ไขระบบข้อมูลสารสนเทศของงานทะเบียนและวัดผล โดยการปรับปรุงระบบการให้บริการเป็นปัจจุบัน ทันสมัย และตอบสนองผู้ใช้บริการได้ดี มีประสิทธิภาพ

5.3.1.2 ด้านการบริการงานบุคคล

1) ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เช่น จัดเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างเพียงพอ โดยเพิ่มอัตราบุคลากร กำหนดขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและตรงต่อเวลา เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว เช่น มีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการให้บริการ แก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ ถูกต้อง เป็นต้น

2) พัฒนาเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผล ทั้งด้านองค์ความรู้ งานทะเบียนและวัดผล การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ สะดวกและรวดเร็ว

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หากทำการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการวิจัย ดังนี้

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของพระนิสิต โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น วิธีการสัมภาษณ์ การสังเกต การสนทนาเข้าประกอบในการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาถึงรูปแบบของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อให้การปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้งานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1.1 หนังสือ

- กระทรวงศึกษาธิการ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2542.
- กองศาสนศึกษา, กรมการศาสนา. คู่มือการจัดการศึกษาสงฆ์. กรุงเทพฯ: การศาสนา, 2539.
- กองกลาง สำนักงานอธิการบดี. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2541. ใน [www.mcu.ac.th/ BO/ Files/Regulation/rulefile.315.pdf](http://www.mcu.ac.th/BO/Files/Regulation/rulefile.315.pdf).
- กองแผนงาน. แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 ของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานอธิการบดี, 2540.
- เกษม สาหร่ายทิพย์. ระเบียบวิธีวิจัย. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2540.
- _____. สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครสวรรค์: นิวเสรินคร, 2540.
- งามตา วนินทานนท์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2535.
- दनัย เทียนพุ่ม. วัตกรรมการบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์, 2543.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2539.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. หลักการบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เอส. เอ็ม.เอ็ม, 2525.
- นิพนธ์ กินาวงศ์. หลักบริหารการศึกษา. ภาควิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2541.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2535.
- ประคอง กรรณสูต. สถิติเพื่อการวิจัยคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: ด่านสุทธาการพิมพ์, 2541.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริการงานบุคคล. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีจำกัด, 2541.
- พยอม วงศ์สารศรี. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ม.ป.ป.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2529.

- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานวิทยาเขต. กรุงเทพฯ: 2541.
- _____. ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เล่ม 1. กรุงเทพฯ: 2541.
- _____, วิทยาเขตพะเยา. ระเบียบมหาวิทยาลัย ว่าด้วย การปฏิบัติงาน พ.ศ. 2542. วิทยาเขตพะเยา: 2542.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545.
- ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 101 ตอนที่ 140. พระราชบัญญัติกำหนดวิทยฐานะผู้สำเร็จวิชาการทางพระพุทธศาสนา พ.ศ. 2527. กรุงเทพฯ: 2527.
- _____. เล่มที่ 114 ตอนที่ 51 ก. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ: 2540.
- _____. เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: 2542.
- พระราชวรมนี. การศึกษาสงฆ์ : ปัญหาที่รอกทางออก. กรุงเทพฯ: มูลนิธิโกมลคีมทอง, 2529.
- _____. ปรัชญาการศึกษาไทย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา, 2528.
- ยงยุทธ เกษศาการ. ภาวะผู้นำและการจูงใจ **Leadership and Motivation Techniques**. กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2541.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. บริการอย่างไร จึงจะผูกใจลูกค้า. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ., 2536.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค, กรุงเทพมหานคร: วิสิทธ์วัฒนา, 2538.
- สงครามชัย ลีทองดี และคณะ. การจัดการคุณภาพในงานสาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม: โครงการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- สมยศ นาวิการ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด, 2545.
- สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน, 2542.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพริก, 2543.
- สุมนา อยู่โพธิ์. หลักการบริการ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2532.

1.2 บทความ

เพนชานสกี และโรมัส (Penchansky and Thomas), ใน www.stou.ac.th/Thai/Schools/sl/Weboard/Question.asp?GID=5054-56k.

เชลลีย์ (Shelley), “แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.” ใน www.stou.ac.th/Thai/Schools/sl/Weboard/Question.asp?GID=5054-56k

อะเดย์ และแอนเดสสัน (Aday and Andesson), ใน www.stou.ac.th/Thai/Schools/sl/Weboard/Question.asp?GID=5054-56k.

1.3 รายงานการวิจัย

กาญจนา กีมุข และคณะ. ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสายบุรี. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสายบุรี, 2546.

ขวัญใจ ชื่นชอบ และพิชชดา ศรีอนันต์. ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอมของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ใน <http://www.ru.ac.th/rd/A/39/07.html>.

ครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์. ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ใน <http://www.ru.ac.th/ra/A/53/13.html>, 2541.

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ. รายงานวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อไนท์บาร์ซ่าเชียงราย. สถาบันราชภัฏเชียงราย, 2547.

ณรงค์ ไหวหารเสาวภาคย์. การศึกษาสภาพการดำเนินงาน โครงการหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา. สำนักวิชาการพะเยา, 2544.

เดช กาญจนางกูร. ความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2525.

ประภาพันท์ พลายจันทร์. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

มยุรี อนุมานราชชน. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์. รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สำนักงานประกันสังคม, 2535.

แสงวาท วงศ์ใหญ่. รายงานการวิจัยเชิงประเมิน การศึกษาสภาพการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา. สำนักวิชาการพะเยา, 2542.

หทัยกรณ์ แจ่มจันทร์ และ สุวรรณิ ภาคย์วิวัฒน์. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ใน <http://www.ru.ac.th/rd/A/40/16.html>.

อรพินท์ บุญนาค และอัจฉรา เอ็นซ์. สรุปผลการวิจัยเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนใน สังกัดกรุงเทพมหานคร. สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

1.4 วิทยานิพนธ์

กาญจนา อรุณสุขขุจี. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

2. ภาษาอังกฤษ

2.1 Books

Chruden, H.J. and Arther w. Sherman. **Personel Management Cincinnati**. Chio: South-Westen Publishing Company, 1968.

Davis. Kaitn. Human Relation at Work. **The Dynamic of Organiizational Behavior**. New York: Mcgraw-Hill Book Company, 1967.

Litwin, George and Robert Stringer. **Motivation and Organization Climate**. Massachusette: Harward University, 1968.

Morse, Nancy C. **Satisfaction in the White collar Jop**. Michigan: University of Michigan Press, 1955.

Maslow, Abraham H. **Motivation and Personality**. New york: Harper and Row, 1970.

2.2 Articles

- Autin, Ann Elizabeth. **“Work Orientation of University Midlevel Administrators : Patterns, and out Comes of Commitment.”** Dissertation Abstracts International. 45 (2): 432-A ; August 1984.
- Mangelsdorff, A. **Patient Satisfaction Questionnaire.** Medical Care. Vol.17 (Januar, 1979) 89-90.

2.3 Report of the Research

- Burr, Russell Kenneth, (1981), **“Job Satisfaction Determinants for Selected Administrators in Florida’s Community Colleges and Universities: An Application of Herzberg’s Motivator-Hygiene Theory,”** Dissertation Abstracts International. 9 (March) : 379A.
- Hammer, R.E. (1970), “Job Satisfaction of Special Class Teachers in Iowa: An Application of the Herzberg Two Factor Theories”, **Dissertation Abstracts International.** 31 (January-February 1970) : 3373 – A.
- Manning, RenFro Clark, (1977), **“The Satisfiers and Dissertisfierts of Viginia Superintendents of School”**, Dissertation Abstracts International. 37Z7X : 4028-A ; january.
- Schmidt, Gene Willard. (1975), **Job Satisfaction Among Secondary School Administrators,** Dissertation Abstracts International. 35(12) : 7583-A ; August.

ภาคผนวก



ผนวก ก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ ต้องการสอบถาม ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

พระนิสิตสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี การตอบแบบสอบถามจะไม่มีถูกหรือผิด ข้อมูลที่ได้ทางผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และรวบรวมเสนอข้อมูลของการวิจัยในรูปสรุปรวม จึงขอความกรุณาให้ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อด้วยความจริงใจ เพื่อผลในเชิงวิชาการ ผู้วิจัยหวังว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

2. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา จำนวน 26 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบแสดงความคิดเห็นแบบปลายเปิด ที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล พระนิสิตสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่าง หรือใส่เครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริง

สำหรับผู้วิจัย

1. สถานภาพ V 1
 () พระภิกษุ () สามเณร
2. อายุ.....ปี V 2
3. ชั้นปีที่ V 3
 () 1 () 2 () 3 () 4
4. สาขาวิชา V 4
 () พระพุทธศาสนา
 () รัฐศาสตร์
 () ปรัชญา
 () หลักสูตรและการสอน
5. เป็นพระนิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต V 5
 () ภาคปกติ
 () ภาคพระสังฆาธิการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องว่างขวามือที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านว่าท่านมีความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลแต่ละข้อของแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับใด คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด

ด้าน	การให้บริการ ของงานทะเบียนและวัดผล	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ก	ความสำเร็จในงาน						
	1. ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่.....	<input type="checkbox"/> V 6
	2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของฝ่ายทะเบียนและวัดผล...	<input type="checkbox"/> V 7
	3. การให้บริการในวันรับสมัคร.....	<input type="checkbox"/> V 8
	4. การให้บริการในการลงทะเบียนเรียน.....	<input type="checkbox"/> V 9
	5. การให้บริการสอบถามผลการเรียน.....	<input type="checkbox"/> V 10
ข	การยอมรับนับถือ						
	1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและวัดผลมีคุณวุฒิเหมาะสมกับงาน...	<input type="checkbox"/> V 11
	2. การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว.....	<input type="checkbox"/> V 12
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและเข้าใจงานทะเบียนและวัดผล.....	<input type="checkbox"/> V 13	

ด้าน	การให้บริการ ของงานทะเบียนและวัดผล	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	4. เจ้าหน้าที่ได้ให้ คำแนะนำงานทะเบียน และวัดผลแก่ท่านทุก ขั้นตอน.....
ค	ลักษณะของงาน					
	1. งานทะเบียนและวัดผล มีความชัดเจน ไม่ สับสน.....
	2. หน่วยงานได้จัดให้มี แบบฟอร์มสำหรับการ ยื่นคำร้องต่างๆ อย่าง เพียงพอ.....
	3. คู่มือ เอกสารการรับ สมัคร เอกสารการ ลงทะเบียน เอกสารคำ ร้องต่างๆ มีความ ชัดเจน.....
	4. ช่วงเวลาสำหรับการ ลงทะเบียนเรียนในแต่ ละภาคเรียน มีความ เหมาะสม.....
	5. ระบบสารสนเทศใน การขอทราบผลการ เรียน มีความพร้อม...

สำหรับผู้วิจัย

 V 14 V 15 V 16 V 17 V 18 V 19

ด้าน	การให้บริการ ของงานทะเบียนและวัดผล	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ง	ความรับผิดชอบ					
	1. เจ้าหน้าที่ที่มีความ รับผิดชอบต่อการให้ บริการเกี่ยวกับงานเอกสาร ระหว่างท่านเป็นไปอย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว.....
	2. หน่วยงานมีการเก็บ รวบรวมเอกสาร ข้อมูล อย่างเป็นระบบ สืบค้นได้ ง่าย ไม่สูญหาย.....
	3. การแบ่งงานรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่ มีความ ชัดเจน ติดต่อดีง่าย
4. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และ แจ้งผลการเรียนของนิสิต อย่างสม่ำเสมอ และ ต่อเนื่อง.....	
จ	ความสัมพันธ์กับผู้อื่น					
	1. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็น กันเองกับท่าน.....
	2. การปฏิบัติตนของ เจ้าหน้าที่เป็นไปอย่าง สุภาพ.....
3. เมื่อมีปัญหาด้านทะเบียน และวัดผล เจ้าหน้าที่ได้ให้ ความช่วยเหลือในการ แก้ไขปัญหาแก่ท่านอย่าง เต็มที่.....	

สำหรับผู้วิจัย

 V 20 V 21 V 22 V 23 V 24 V 25 V 26

ด้าน	การให้บริการ ของงานทะเบียนและวัดผล	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
จ	สภาพการทำงาน						
	1. บรรยากาศของห้อง ทะเบียนและวัดผลมี ความปลอดภัย เหมาะสม.....	<input type="checkbox"/> V 27
	2. ความพร้อมของระบบ คอมพิวเตอร์ในการ จัดเก็บข้อมูล และแจ้ง ผลการเรียน.....	<input type="checkbox"/> V 28
	3. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ที่จำเป็นต่อ การติดต่องานทะเบียน และวัดผลที่ใช้อยู่ใน ปัจจุบันมีความ เพียงพอ.....	<input type="checkbox"/> V 29
	4. กฎ ระเบียบ และระบบ ที่ใช้ช่วยส่งเสริม ความสะดวกในการ ตรวจสอบและ ประเมินผลการเรียน ของท่าน.....	<input type="checkbox"/> V 30
5. สัดส่วนของปริมาณ งานทะเบียนและวัดผล กับจำนวนบุคลากร มี ความเหมาะสม เพียงพอ.....	<input type="checkbox"/> V 31	

ตอนที่ 3 เป็นแบบแสดงความคิดเห็นแบบปลายเปิดที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล

คำชี้แจง ให้ท่านแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ หรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

1. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยงานทะเบียนและวัดผล

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ	แนวทางแก้ไข
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>ข้อเสนอแนะ.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

2. คู่มือ เอกสาร งานทะเบียนและวัดผล

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ	แนวทางแก้ไข
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>ข้อเสนอแนะ.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

3. ระยะเวลาในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ	แนวทางแก้ไข
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>ข้อเสนอแนะ.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

4. ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ	แนวทางแก้ไข
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>ข้อเสนอแนะ.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อภาษาไทย : นายณรงค์ โวหารเสาวภาคย์
ชื่อภาษาอังกฤษ : NARONG WOHANSOUVAPAK
2. รหัสประจำตัวนักวิจัย : 45110019
3. ตำแหน่ง : รองผู้อำนวยการสำนักวิชาการ
4. หน่วยงานที่สังกัด : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000
โทร. 0-5443-1002 โทรสาร. 0-5448-2876
5. ประวัติการศึกษา
 - 5.1 เปรียญธรรม : เปรียญธรรม 7 ประโยค
 - 5.2 ปริญญาตรี : ศึกษาศาสตรบัณฑิต. (มัธยมศึกษา)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี
ศึกษาศาสตรบัณฑิต (บริหารการศึกษา)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี
 - 5.3 ปริญญาโท : การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก
6. สาขาวิชาที่มีความชำนาญพิเศษ
 - 6.1 สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
 - 6.2 สาขาวิชาบริหารการศึกษา
 - 6.3 สาขาวิชาพระพุทธศาสนา
 - 6.4 สาขาภาษาบาลี
7. ประสบการณ์
 - 7.1 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว
 - 7.1.1 ผู้ช่วยนักวิจัย เรื่อง “การศึกษาวิเคราะห์เอกสารโบราณเมืองพะเยา: ศึกษาเฉพาะกรณีเอกสารบันทึกโบราณเกี่ยวกับพระครูศรีวิราชวชิรปัญญา” (2543)
 - 7.1.2 หัวหน้านักวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิชาการ ตามทัศนะของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือ” (2543)
 - 7.1.3 หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง “การศึกษาสภาพการดำเนินงาน โครงการหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา” (2544)

7.1.4 หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาพระพุทธศาสนา (ส 018, ส 0110, ส 0112) สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1, 2 และ 3” (2545)

7.1.5 นักวิจัย เรื่อง “การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาพระพุทธศาสนา (ส 048, ส 0410, ส 0412) สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4, 5 และ 6” (2545)

7.1.6 หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาพระพุทธศาสนา สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น” (2546)

7.1.7 นักวิจัย เรื่อง “การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาพระพุทธศาสนาสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย” (2546)

ประวัตินักวิจัย

1. ชื่อ (ภาษาไทย) : พระมหาสาयัน อรินทโม
(ภาษาอังกฤษ) : Phramaha SAYAN ARINTAMO
2. รหัสประจำตัวนักวิจัย :
3. ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการสำนักวิชาการวิทยาเขตพะเยา
4. หน่วยงานที่สังกัด : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000
โทร. 0-5443-1002 โทรสาร. 0-5448-2876
5. ประวัติการศึกษา
 - 5.1 เปรียญธรรม : เปรียญธรรม 9 ประโยค
 - 5.2 ปริญญาโท : การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก
6. สาขาวิชาที่มีความชำนาญพิเศษ
 - 6.1 สาขาวิชาบริหารการศึกษา
 - 6.2 สาขาวิชาพระพุทธศาสนา
 - 6.3 สาขาภาษาบาลี
7. ประสบการณ์
 - 7.1 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว
 - 1) นักวิจัย เรื่อง “การปฏิรูปการศึกษาโรงเรียนขยายโอกาสในจังหวัดพะเยา” (2543)