



การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ปีการศึกษา ๒๕๖๐

สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อยุธยา

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ประจำปี ๒๕๖๐ เป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา องค์ประกอบที่ ๒ ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๖ โดยมีวัตถุประสงค์ในการประเมินคือ ๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ๒. เพื่อนำผลจากการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ วิธีการประเมินในครั้งนี้ ได้ทำการแจกแบบสอบถามให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และนำผลจากการประเมินมาวิเคราะห์สรุป ผลที่ได้จากการประเมินในครั้งนี้ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานในระดับ พอใจมาก และยังมีส่วนที่สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ต้องปรับปรุงแก้ไข ให้งานส่วนบริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ดียิ่งขึ้นไป

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงสิ่งที่ยังบกพร่อง และพัฒนาสิ่งที่ดีให้ดียิ่งขึ้นไป

คณะผู้จัดทำ
สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์
๒๕๖๐

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	๑
๑.๑ ประวัติความเป็นมาของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์การประเมิน	๙
๑.๓ ขอบเขตการประเมิน	๙
๑.๔ วิธีดำเนินการประเมิน	๙
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๑๐
๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับ	๑๐
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง	๑๑
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๑
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๒
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	๑๖
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการประเมิน	๒๒
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๒
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	๒๒
๓.๓ วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๓
๓.๔ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๔
๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๔
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๕
๔.๑ รายงานผลสรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๕
๔.๒ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (ตอนที่ ๑)	๒๖
๔.๓ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัย (ตอนที่ ๒)	๒๙
บทที่ ๕ สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	๓๒
๕.๑ สรุปผลการประเมิน	๓๒
๕.๒ ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	๓๓
ภาคผนวก	๓๔
แบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	๒๖
๒	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๒๖
๓	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของตำแหน่งในมหาวิทยาลัย.....	๒๗
๔	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ผ่านมาท่านเคยได้ร่วมงานหรือมีการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์.....	๒๗
๕	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์.....	๒๘
๖	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยจากสื่อใด.....	๒๘
๗	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบุคลาการมหาวิทยาลัยโดยความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน.....	๒๙
๘	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....	๒๙
๙	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	๓๐
๑๐	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๓๐
๑๑	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ.....	๓๑

บทที่ ๑

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงาน

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๒๒ เพื่อเป็นอนุสรณ์เนื่องในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวพระปิยมหาราช ได้ทรงสถาปนามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ครบรอบ ๙๐ ปี มีภารกิจสำคัญคือ ดำเนินการวิจัยและพัฒนางานวิชาการ เพื่อสร้างองค์ความรู้ควบคู่ไปกับกระบวนการเรียนการสอน เน้นการพัฒนาองค์ความรู้ในพระไตรปิฎก โดยวิธีสหวิทยาการแล้วนำองค์ความรู้ที่ค้นพบมาประยุกต์ใช้แก้ปัญหาศีลธรรมและจริยธรรมของสังคม รวมทั้งพัฒนาคุณภาพงานวิชาการด้านพระพุทธศาสนา

สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ แม้จะก่อตั้งมาตั้งแต่ พ.ศ.๒๕๒๒ ก็ตาม แต่การดำเนินงานสนองนโยบายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ ได้เริ่มปฏิบัติอย่างจริงจังเมื่อ พ.ศ. ๒๕๒๗ โดยมหาวิทยาลัยได้ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมา ๒ คณะ คือ คณะกรรมการนโยบายและคณะกรรมการดำเนินงานรวมทั้งได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ

การดำเนินงานในระยะแรก ฝ่ายบริหารได้ดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ควบคู่ไปกับการศึกษารูปแบบการทำงาน ดังนั้นในปี พ.ศ.๒๕๓๐ จึงได้จัดประชุมกำหนดนโยบายเร่งด่วนของสถาบัน คือ สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์จะต้องเน้นการวิจัยตนเองเป็นหลัก เพื่อให้ทราบบทบาทและประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ต่อมาคณะอนุกรรมการร่างงานวิจัยจึงได้กำหนดโครงการวิจัยขึ้นมา ๓ โครงการ คือ

๑) ประสิทธิภาพการผลิตพระพุทธศาสตรบัณฑิต

๒) ศึกษาบทบาทและหน้าที่ของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในทัศนะของอาจารย์ บัณฑิต พุทธศาสตรบัณฑิตและพระสังฆาธิการ

๓) ศึกษาติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาพุทธศาสตรบัณฑิต ปี พ.ศ.๒๕๒๘-๒๕๒๙

โดยมอบหมายให้สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จทันงานฉลอง มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยครบ ๑๐๐ ปี ในปี พ.ศ.๒๕๓๒

จากนั้นสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ได้ดำเนินการพัฒนาโครงการวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การพัฒนาการวิจัยทางพระพุทธศาสนาควบคู่กับศาสตร์สมัยใหม่เพื่อการพัฒนาจิตใจและสังคม

ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ปณิธาน กลยุทธ์ด้านการวิจัย

จากการดำเนินการที่ผ่านมาสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์การวิจัยอย่างต่อเนื่องโดยให้ยุทธศาสตร์สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์การวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) แผนพัฒนามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในระยะต่างๆ โดยในแผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะที่ ๑๑ (พ.ศ.๒๕๕๕-๒๕๕๙) สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ได้กำหนดยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และกลยุทธ์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ด้านการวิจัย

ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพการวิจัยทางพระพุทธศาสนาในระดับชาติและนานาชาติ

เป้าประสงค์

มหาวิทยาลัยมีผลงานวิจัยทางพระพุทธศาสนาที่ได้รับการเผยแพร่ ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาจิตใจและสังคมทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

ปณิธาน

ศูนย์กลางการวิจัยพระพุทธศาสนา บูรณาการกับศาสตร์สมัยใหม่ เพื่อพัฒนาจิตใจและปัญญา

กลยุทธ์

๑. พัฒนานักวิจัย ผลิตผลงานวิจัยด้านพระพุทธศาสนาที่ครอบคลุมทุกกลุ่มความรู้และสร้างเครือข่ายความร่วมมือนักวิจัยและการวิจัยระดับชาติและนานาชาติ
๒. ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ
๓. ส่งเสริมและสนับสนุนการนำองค์ความรู้จากการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอน การพัฒนาบุคคลและสังคมและกิจการคณะสงฆ์ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
๔. ส่งเสริมให้ผลการวิจัยได้รับการอ้างอิง การนำเสนอ การนำไปใช้ การตีพิมพ์ และได้รับรางวัลระดับชาติและนานาชาติ
๕. พัฒนาระบบการบริหารจัดการงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ

พันธกิจ

๑. กำหนดระบบและกลไกที่สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์การวิจัยและงานสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัย
๒. ศูนย์กลางการบริหารจัดการงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัย
๓. ส่งเสริมและพัฒนานักวิจัยและเสริมสร้างจรรยาบรรณแก่นักวิจัย
๔. สนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายงานวิจัยเพื่อพัฒนาโครงการวิจัยเชิงบูรณาการ
๕. เผยแพร่องค์ความรู้จากผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์สู่ท้องถิ่น ชุมชน สังคมและนานาชาติ
๖. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์และนักวิชาการของมหาวิทยาลัยทำการวิจัยพื้นฐานสร้างและพัฒนางานองค์ความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อความเข้มแข็งและเป็นเลิศทางวิชาการพระพุทธศาสนา

๒. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์และนักวิชาการของมหาวิทยาลัยทำวิจัยเชิงประยุกต์สู่การปฏิบัติและพัฒนางานสร้างสรรค์แก่สังคมทั้งในระบบจุลภาคและมหภาค

๓. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์นำผลของการวิจัยมาใช้นิเทศและพัฒนางานวิชาการ

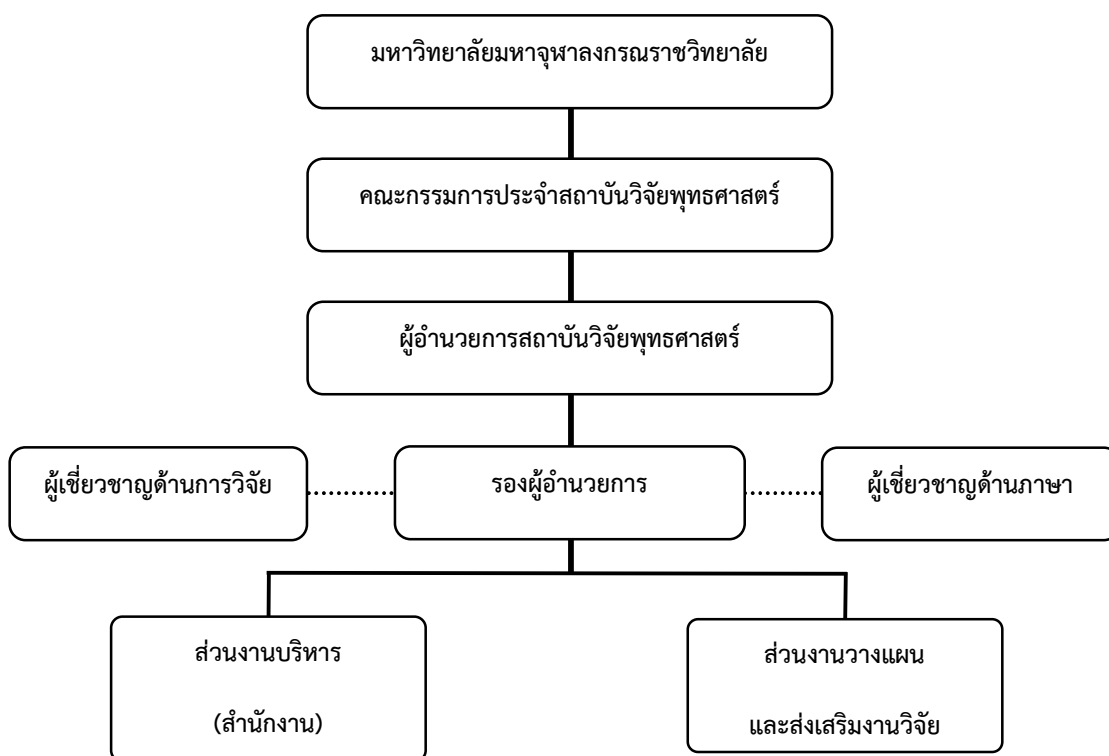
๔. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือกับบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศและเป็นศูนย์บริการข้อมูลเพื่อการวิจัยและพัฒนาด้านพระพุทธศาสนา

๕. ส่งเสริมและสนับสนุนการทำวิจัยร่วมกันระหว่างบุคลากรและองค์กรทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

๖. ส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยและฝึกอบรมการนำผลการวิจัยไปใช้สู่สาธารณะเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและการพัฒนาที่มีคุณภาพแก่มนุษย์และสังคม

โครงสร้างการแบ่งส่วนงานสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

การบริหารงานของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ประกอบด้วยคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ซึ่งมีอธิการบดีเป็นประธาน ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ดังนี้



ลำดับรายชื่อผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ตั้งแต่อดีต-ปัจจุบัน ตามลำดับดังนี้

ลำดับที่	ชื่อ - ฉายา	ปี พ.ศ.
๑	พระสุธีวรญาณ (ณรงค์ จิตตโสภโณ) รศ.ดร.	๒๕๒๒ - ๒๕๓๒
๒	พระมหาวิเชียรปญฺญาวชิโร, ดร.	๒๕๓๓ - ๒๕๓๕
๓	พระมหาเจิม สุวโจ	๒๕๓๖ - ๒๕๔๑
๔	พระเมธีรัตนติก (จรรยาชินวโร), ดร.	๒๕๔๒ - ๒๕๔๖
๕	พระครูปลัดสวพัฒนวิธาน (ไสว โชติโก)	๒๕๔๖-๒๕๕๔
๖	พระสุธีรัตนบัณฑิต, รศ.ดร.	๒๕๕๔ - ปัจจุบัน

รายชื่อคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ปี พ.ศ.๒๕๕๔(คำสั่งที่ ๔๕๓/๒๕๕๔)

ลำดับที่	ชื่อ - ฉายา	ปี พ.ศ.๒๕๕๔ - ปัจจุบัน
๑	พระพรหมบัณฑิต, ศ.ดร.	ประธานกรรมการ
๒	พระราชวรเมธี, ดร.	กรรมการจากคณาจารย์ประจำ
๓	พระราชปรีดีทิพย์, ศ.ดร.	กรรมการจากคณาจารย์ประจำ
๔	รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุธะพรหม	กรรมการจากคณาจารย์ประจำ
๕	พระเทพปริยัติโมลี, ดร.	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
๖	ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.กาญจนา เจริญศิริ	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
๗	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
๘	ดร.อำนาจ บัวศิริ	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
๙	นายกฤษณ์วัช นพนาศิพงษ์	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
๑๐	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	กรรมการและเลขานุการ
๑๑	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์



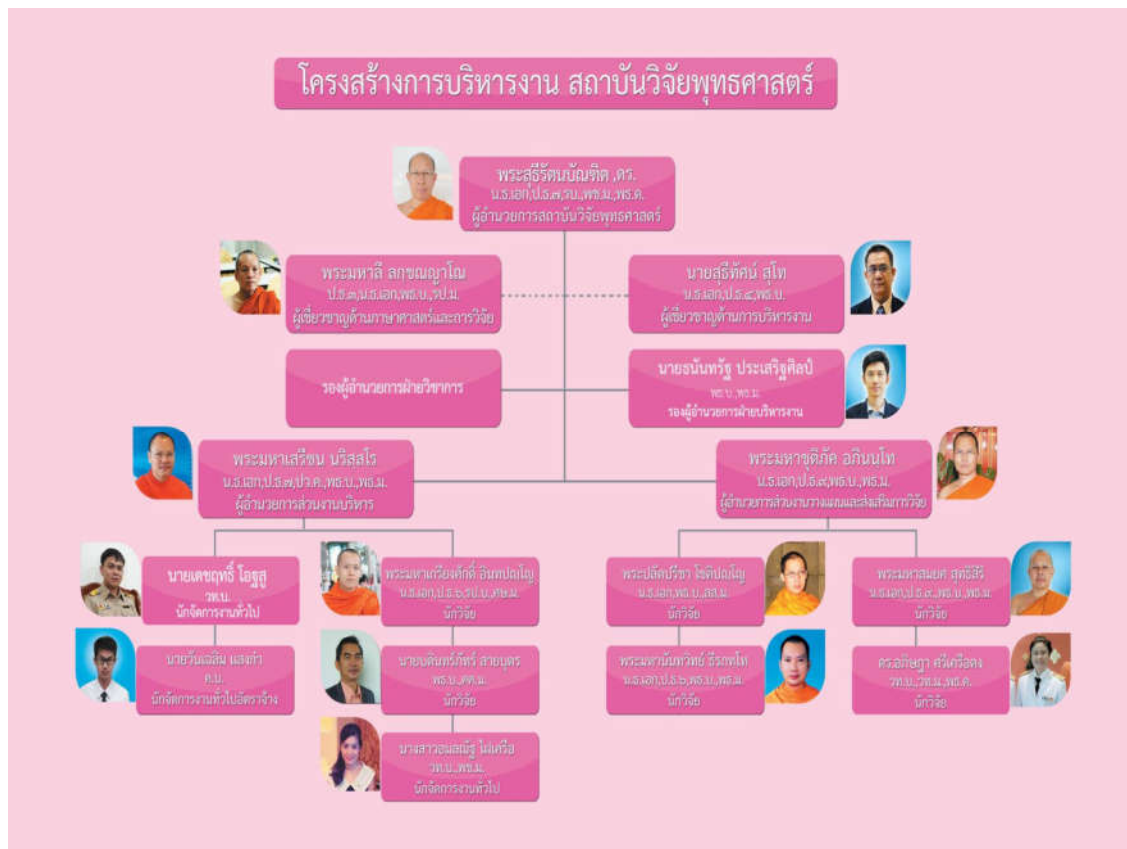
รายชื่อบุคลากรสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ปีงบประมาณ ๒๕๕๙

ลำดับที่	ชื่อ - ฉายา / นามสกุล	ตำแหน่ง
๑.	พระสุธีรัตนบัณฑิต, ดร.	ผู้อำนวยการ
๒.	นายธเนศวร์รัฐ ประเสริฐศิลป์	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
๒.	นายสุธีทัศน์์ สุโท	ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงาน
๓.	พระมหาเสรีชน นริสโร	ผู้อำนวยการส่วนงานบริหาร
๔.	พระมหาชุตีภัก อภินนโท	ผู้อำนวยการส่วนวางแผนและส่งเสริมการวิจัย
๕.	พระปลัดปรีชา โชติปญโญ	นักวิจัย
๖.	พระมหานันทวิทย์ธีรภทโท	นักวิจัย
๗.	พระมหาสมยศ สุทธิศิริ	นักวิจัย
๘.	พระมหาเกรียงศักดิ์ อินทปญโญ	นักวิจัย
๙.	ดร.อภิษฎา ศรีเครือคง	นักวิจัย
๑๐.	นายบัณฑิตภักดิ์ สายบุตร	นักวิจัย
๑๑.	นางสาวอมลนัฐ ฝไครือ	นักจัดการงานทั่วไป
๑๒.	นายเดชฤทธิ์ โอฐสุ	นักจัดการงานทั่วไป
๑๓.	นายวันเฉลิม แสงกำ	นักจัดการงานทั่วไป

สถิติบุคลากรสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

บุคลากร	ปี ๒๕๕๔	ปี ๒๕๕๕	ปี ๒๕๕๖	ปี ๒๕๕๗	ปี ๒๕๕๘	ปี ๒๕๕๙
ประจำ	๑๑	๑๑	๑๒	๑๒	๑๐	๑๑
ผู้เชี่ยวชาญ	๒	๒	๒	๑	๒	๑
ลูกจ้างชั่วคราว	๕	๔	๒	๒	๒	๑

บุคลากรสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์



สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ อาคารสำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น ๓ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อยุธยา ตำบลลำไทร อำเภอมโนรมย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ หมายเลขติดต่อกภายใน ๘๐๗๓, ๘๑๕๔, ๘๑๕๓

เกณฑ์บ่งชี้ด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยในแผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะที่ ๑๑

ที่	เกณฑ์บ่งชี้การวิจัย
๑	จำนวนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนได้รับการเสริมสร้างศักยภาพด้านการวิจัยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๕ ของบุคลากรทั้งหมด
๒	ผลงานวิจัยเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ ต่อปี ของผลงานวิจัยในปีงบประมาณที่ผ่านมา

ที่	เกณฑ์บ่งชี้การวิจัย
๓	จำนวนเครือข่ายการวิจัยในระดับชาติหรือนานาชาติ
๔	จัดทำวารสารสื่อสิ่งพิมพ์ผลงานวิจัยอย่างน้อย ๑หัวเรื่องที่ได้รับการบรรจุไว้ในบัญชี รายชื่อ ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai – journal Citation Index :TCI)
๕	เผยแพร่ผลงานทางวิชาการและงานสร้างสรรค์ร้อยละ ๕๐ของงานวิจัยในปีงบประมาณ
๖	สร้างเวทีเผยแพร่งานวิจัยทั้งระดับชาติหรือนานาชาติ
๗	การใช้ผลงานวิจัยในการเรียนการสอน ร้อยละ ๓๐ของผลงานวิจัยทั้งหมดในปีงบประมาณ
๘	การใช้ผลงานวิจัยการพัฒนางานร้อยละ ๒๐ของผลงานวิจัยทั้งหมดในปีงบประมาณ
๙	การใช้ผลงานวิจัยในการพัฒนาสังคมร้อยละ ๑๐ของผลงานวิจัยทั้งหมดในปีงบประมาณ
๑๐	การใช้ผลงานวิจัยในการพัฒนากิจการคณะสงฆ์ร้อยละ ๑๐ของผลงานวิจัยทั้งหมดในปีงบประมาณ
๑๑	ผลงานวิจัยได้รับการอ้างอิงหรือตีพิมพ์ในระดับชาติ หรือนานาชาติร้อยละ ๓ของผลงานวิจัยทั้งหมดในปีงบประมาณ
๑๒	บุคลากรหรือส่วนงาน ได้รับรางวัลทางการวิจัยระดับชาติหรือนานาชาติ ปีละ ๑รางวัล
๑๓	บุคลากรหรือส่วนงานได้รับการยกย่องทางการวิจัย ร้อยละ ๑ของบุคลากรรวมทั้งมหาวิทยาลัย
๑๔	มีระบบฐานข้อมูลงานวิจัย
๑๕	มีห้องปฏิบัติการวิจัย / เจ้าหน้าที่วิจัย / นักวิชาการ / ผู้ทรงคุณวุฒิประจำส่วนงาน
๑๖	มีระบบงานวิจัยตามวงจร PDCA

ประเด็นการวิจัยในปี ๒๕๕๕- ๒๕๕๙ในแผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะที่ ๑๑

- การวิเคราะห์หลักพุทธธรรมและคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนา
- การประยุกต์หลักพุทธธรรมกับศาสตร์สมัยใหม่ในการพัฒนามนุษย์และสังคม
- การพัฒนาและเสริมสร้างระบบศีลธรรมและจริยธรรมทางสังคม
- การจัดการพุทธศิลปกรรมทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- การบริหารจัดการกิจการคณะสงฆ์
- การส่งเสริมสุขภาพตามแนวพระพุทธศาสนา
- สังคมผู้สูงอายุ
- การส่งเสริมความสัมพันธ์ทางพระพุทธศาสนากับนานาชาติ
- การจัดการศึกษาตามแนวพระพุทธศาสนา
- เพศวิถีในสังคมพุทธ

เมื่อสถาบันที่เป็นศูนย์กลางของการทำงานวิจัยของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย นอกจากการตอบโจทย์สังคมด้านการวิจัยแล้ว สิ่งที่ขาดไม่ได้คือ การประกันคุณภาพภายในสถาบัน เนื่องจากสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ เป็นศูนย์กลางการให้ทุนแก่อาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องมีการประเมินคุณภาพของการให้บริการความพึงพอใจของนักวิจัย หรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาสถาบันวิจัยที่ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๒. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

๒.๒ เพื่อนำผลจากการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

๓. ขอบเขตการประเมิน

๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาประเมินนี้มุ่งประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โดยศึกษาเนื้อหาจากเอกสารและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ ใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, และด้านคุณภาพต่อการให้บริการ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทุกภาคส่วน
จำนวน ๙๕ รูป/คน

๓.๓ ด้านระยะเวลา

เวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาประเมินตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน – ธันวาคม ๒๕๖๐

๓.๔ ด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

๑) ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยพื้นฐาน ประกอบไปด้วย

- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย

๒) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ทั้ง

๔ ด้านคือ

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ

๔ . วิธีดำเนินการประเมิน

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศึกษาในเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการดังนี้

๑) การเก็บข้อมูล

ผู้ประเมินใช้เครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล โดยมีวิธีการใช้แบบสอบถาม ให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยตอบผ่านระบบออนไลน์ (Google Form), และใช้แบบสอบถามแบบเอกสาร

๒) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์เป็นศูนย์กลางของการให้ทุนการวิจัยแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จึงมีบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องกับสถาบันวิจัยเป็นจำนวนมาก ผู้ประเมินใช้บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทุกภาคส่วน ในการตอบแบบสอบถาม

๓) เมื่อได้ผลจากการตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้ประเมินใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าร้อยละในการอธิบายผลที่ได้รับ

๔) นำผลที่ได้จากการประเมินมาสรุปเป็นตารางพร้อมรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อความสะดวกและเข้าใจต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ผู้ประเมินใช้ศัพท์เฉพาะต่อการประเมินความพึงพอใจดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย คือ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ชื่อว่ามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ หมายถึง หน่วยงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่จัดตั้งให้มีขึ้นเพื่อส่งเสริมการวิจัยของคณาจารย์เจ้าหน้าที่ เพื่อทำการวิจัย ค้นคว้า งานทางพระพุทธศาสนา วัฒนธรรม และสังคม ทั้งในและต่างประเทศ

ผู้บริหาร หมายถึง รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ

คณาจารย์ หมายถึง บุคลากรสายวิชาการที่ทำหน้าที่บรรยายหรือเป็นผู้สอนในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทุกวิทยาเขต, วิทยาลัยสงฆ์, หน่วยวิทยบริการ,

เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรสายปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทุกวิทยาเขต, วิทยาลัยสงฆ์, หน่วยวิทยบริการ,

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด อารมณ์ทางตัวนบวก ที่มีต่อการให้บริการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๖. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๖.๑ ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่อสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

๖.๒ เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษา

๖.๓ ได้ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ให้ดียิ่งขึ้นไป

บทที่ ๒

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์/เอกลักษณ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย นี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ และเป็นการอาศัยกรอบแนวทางในการศึกษาจากแนวคิด วรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๒ แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการรับบริการบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน^๑ ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย^๒ ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงานมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำและสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี^๓ ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง

^๑ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕), หน้า ๑๒๙.

^๒ ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. ๒๕๒๘. ผลสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการพัฒนาชนบทระดับหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณี ในจังหวัดลาปางและสกลนคร เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาชนบทแบบผสมผสาน.

^๓ วิรุฬ พรรณเทวี. ๒๕๔๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี^๔ ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึง หลักธรรมที่เป็นธรรมชาติของโลกไว้ในโลกธรรม ๘^๕ ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์”^๖ ได้แก่

ลาภ ได้แก่ ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่าง ๆ เช่นทรัพย์สินเงินทองอาหารเครื่องนุ่งห่มเครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ

ยศ ได้แก่ ยศถาบันดาศักดิ์ตำแหน่งหน้าที่การงาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญตราปริญญาบัตรต่างๆ

สรรเสริญ ได้แก่ เกียรติยศชื่อเสียงการเป็นที่เคารพยกย่องนับถือและ การเป็นที่รักของบุคคลอื่น

สุข ได้แก่ ความพึงพอใจความพึงพอใจความปลื้มปิติและ ความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและ จิตใจที่เกิดจากการได้ลาภยศสรรเสริญ^๗

จากการตรวจสอบเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับของบุคคลนั้นว่าเป็นไปในทิศทางใด

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการที่จะนำเสนอในการศึกษานี้ ประกอบด้วย การให้บริการสาธารณะและการให้บริการด้านทะเบียน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การให้บริการสาธารณะ ปฐม มณีโรจน์ (อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม, ๒๕๓๘ : ๓๐) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มี

^๔ กาญจนา อรุณสอนศรี. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ๒๕๕๖.

^๕ อก.อ.ก. ๒๓/๕/๒๐๒.

^๖ อก.อ.ก. ๒๓/๕/๒๐๓.

^๗ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินต์แมสโปรดักส์จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๙๗.

อำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (๒๕๓๖ อ้างใน พักษ์ ตรุษทิพย์, ๒๕๓๘ : ๓๒) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือการที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (๒๕๓๖ : ๑๑ - ๑๔) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรับในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

๑.๑ ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๑.๒ การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๑.๓ จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรี เท่าเทียม กับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบ

ราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๑. การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
๒. การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
๓. การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๕. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

๗. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

๑. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

๒. การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป กรพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความ

ถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

Milet (อ้างใน พัทธกษ ตรีษทิม, ๒๕๓๘ : ๓๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้ รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ผลเสียถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช้ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (อ้างใน พัทธกษ ตรีษทิม, ๒๕๓๘ : ๓๓) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องขอรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษามีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายและการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนด มาตรฐานคุณภาพการศึกษาและกระบวนการตรวจสอบหรือการประเมินว่าเป็นไปตามมาตรฐาน คุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงไร (Murgatroyd, Stephen and Morgan, Colin ๑๙๙๔ : ๔๕)

เมอร์กาทรอยด์ และ มอร์แกน (Murgatroyd & Morgan ๑๙๙๔) ได้จำแนก ลักษณะเด่นของการประกันคุณภาพทางการศึกษาไว้ ๕ ประการ

๑. มาตรฐานการศึกษากำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก
๒. มาตรฐานเขียนในรูปของความคาดหวังที่โรงเรียนจะต้องบรรลุถึง
๓. มาตรฐานต้องสามารถประเมินได้โดยใช้เกณฑ์ที่เป็นปรนัย
๔. มาตรฐานต้องใช้อย่างเสมอภาค ไม่มีการยกเว้นโดยปราศจากเหตุผลสมควร
๕. การประกันคุณภาพการศึกษาจะประกอบด้วยการตรวจสอบและทบทวน

(Audit and Review) การทดสอบด้วยแบบ ทดสอบมาตรฐาน และการประเมินคุณภาพ การศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา มีความสำคัญ ๓ ประการ คือ

๑. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและ สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
๒. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิด ความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง
๓. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและ มาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษามีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็น รูปธรรมและต่อเนื่อง

การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจ ปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้ ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์การศึกษา ให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นการสร้างเชื่อมั่นซึ่งเป็นแกนหลัก ของการประกันคุณภาพประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญหลายประการอันได้แก่

๑. การวางแผนป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นตั้งแต่ขั้นของการออกแบบการกำกับดูแล ตรวจสอบและทบทวนเพื่อการปรับปรุง แก้ไขในทุกขั้นตอนของการผลิตซึ่งต่างจากรูปแบบการ ประเมินแบบเก่าที่เน้นการตรวจจับเมื่อปัญหาสำคัญในขั้นผลผลิต ได้เกิดขึ้นแล้ว

๒. การนำองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่ทันสมัยอันได้แก่รูปแบบ กรรมวิธี และ เทคนิควิธีที่เป็นนวัตกรรมที่มีหลักฐานทางทฤษฎีและผลการวิจัยเชิงประจักษ์ที่น่าเชื่อถือรองรับไปประยุกต์ใช้ใน

ขั้นตอน ต่างๆในกระบวนการผลิต ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างมีเหตุผลว่า การดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ ทั้งระบบจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างน่าไว้วางใจ และจะมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนในวงจำกัดที่น้อยที่สุด

บรรจบจันทมาศ (๒๕๔๑, หน้า๒) ให้ความหมายของคำว่าประกันคุณภาพหมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าจะได้ผลงานที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์

“การประกันคุณภาพการศึกษา” ทบวงมหาวิทยาลัย (๒๕๔๔, หน้า๒๔) ให้นิยามคำว่า การประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึงการมีระบบและกลไกในการควบคุมตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆสามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

ไพบูลย์พานิล (๒๕๔๓, หน้า๑๖) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการที่มีแผนและเป็นระบบที่สถาบันการศึกษาดำเนินงานตามแผนและระบบที่กำหนดเพื่อให้ผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพมาตรฐานตามปรัชญาพันธกิจและจุดมุ่งหมายที่กำหนดและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (บัณฑิตผู้ปกครองและผู้ใช้บัณฑิต)

วันชัยศิริชนะ (๒๕๔๐, หน้า๑๐) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการกระทำกิจกรรมใดที่สะท้อนถึงควมมีคุณภาพการตรวจสอบเป็นกลไกเพิ่มเติมเพื่อให้สังคมมั่นใจยิ่งขึ้นว่าการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพซึ่งการให้การศึกษามีคุณภาพจะต้องทำอย่างมีระเบียบแบบแผน

จำรัสองมาก (๒๕๔๔, หน้า๒) ให้ความหมายการประกันคุณภาพว่าตามความที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. ๒๕๔๒หมายถึงการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น ถ้าเป็นการประกันคุณภาพภายนอกก็ตรวจสอบโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

จากความหมายที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึงหลักการดำเนินการกระบวนการหรือกิจกรรมของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพมีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ซึ่งเป็นการรับประกันและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เรียนผู้ปกครองชุมชนสังคมว่าผลผลิตของสถาบันจะได้รับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานที่กำหนดซึ่งจะใช้เป็นกรอบและแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของชาติที่เหมาะสมกับกาลสมัยและทันเหตุการณ์ การเปลี่ยนแปลงใน สังคมโลก และสามารถนำไปพัฒนาเป็นหลักสูตรสถานศึกษา ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ต่อไป

ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

มีความสำคัญ ๓ ประการ คือ

๑.ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน

๒.ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง

๓.ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษามีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น

กระบวนการประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ระบบการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ : มาตรา ๔)

สถานศึกษาจะต้องพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงหลักการและกระบวนการดังต่อไปนี้

๑.หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษามี ๓ ประการ คือ

(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ๒๕๔๓ : ๑๑)

๑.๑จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียหน้า โดยเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

๑.๒ การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อ ๑.๑ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษาโดยสถานศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผนตรวจสอบ

ประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบที่มีความโปร่งใสและมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

๑.๓ การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู อาจารย์และบุคลากรอื่นๆ ในสถานศึกษาโดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผน ติดตามประเมินผลพัฒนาปรับปรุง ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

๒. กระบวนการการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของการประกันคุณภาพ มี ๓ ขั้นตอนคือ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ๒๕๔๓ :๗)

๒.๑การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน

๒.๒ การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

๒.๓ การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาโดยสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดในระดับเขตพื้นที่การศึกษาฯ และระดับกระทรวง

๓. กระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของหลักการบริหารที่เป็นกระบวนการครบวงจร (PDCA) ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอนคือ

๓.๑การร่วมกันวางแผน (Planning)

๓.๒ การร่วมกันปฏิบัติตามแผน (Doing)

๓.๓ การร่วมกันตรวจสอบ (Checking)

๓.๔ การร่วมกันปรับปรุง (Action)

ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายในมีรายละเอียด ดังนี้

๑.ขั้นการเตรียมการ ซึ่งการเตรียมการที่มีความสำคัญ คือ

๑.๑การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยต้องสร้างความตระหนักถึงคุณค่าของการประกันคุณภาพภายในและการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะจัดทำกรชี้แจงทำความเข้าใจโดยใช้บุคลากรภายในสถานศึกษาหรือวิทยากรมืออาชีพจากภายนอก โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมรับทราบพร้อมกัน และต้องพัฒนาความรู้ ทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในให้บุคลากรทุกคนเกิดความมั่นใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพด้วยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาและแผนปฏิบัติการในแต่ละปี ต่อมาเน้นเนื้อหา

การกำหนดกรอบและแผนการประเมิน การสร้างเครื่องมือประเมินและการรวบรวมข้อมูล ในช่วงท้าย เน้นเรื่องเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการประเมินและการเขียนรายงานผลการประเมินตนเอง (Self Study Report)

๑.๒ การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการประสานงาน กำกับดูแล ช่วยเหลือ สนับสนุนให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันและเชื่อมโยงเป็นทีม โดยการตั้งคณะกรรมการพิจารณาตาม แผนภูมิโครงสร้างการบริหารซึ่งฝ่ายที่รับผิดชอบงานใดควรเป็นกรรมการรับผิดชอบการพัฒนาและ ประเมินคุณภาพงานนั้น

๒. ขั้นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก ๔ ขั้นตอน

๒.๑ การวางแผน จะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลาและทรัพยากรที่ต้องใช้ สำหรับแผนต่างๆ ที่ควรจัดทำคือ แผนพัฒนา คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี แผนการจัดการเรียนการสอนตาม หลักสูตรซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของสถานศึกษา แผนการประเมินคุณภาพและแผนงบประมาณ เป็นต้น

๒.๒ การปฏิบัติตามแผน ซึ่งในขณะดำเนินการต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา และผู้บริหารควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการปฏิบัติ กำกับ ติดตามการทำงานทั้งระดับบุคลากร รายกลุ่ม รายหมวด และให้การนิเทศ

๒.๓ การตรวจสอบประเมินผล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับที่แสดงว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาบรรลุเป้าหมายเพียงใด โดยการ ประเมินต้องจัดวางกรอบการประเมิน จัดหาหรือจัดทำเครื่องมือ จัดเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ข้อมูล แปลความข้อมูล และการตรวจสอบ ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน

๒.๔ การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน เมื่อแต่ละฝ่ายประเมินผลเสร็จแล้วจะ ส่งผลให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบนำไปวิเคราะห์ สังเคราะห์และแปลผลแล้วนำเสนอผลต่อผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร นำไปวางแผนในระยะต่อไป และจัดทำ เป็นข้อมูลสารสนเทศหรือการเขียนรายงานประเมินตนเอง

๓. ขั้นการจัดทำรายงานประเมินตนเองหรือรายงานประจำปีเมื่อสถานศึกษาดำเนินการ ประเมินผลภายในเสร็จแล้วจะจัดทำรายงาน โดยเริ่มจากรวบรวมผลการดำเนินงานและผลการ ประเมินมาวิเคราะห์จำแนกตามมาตรฐานการศึกษาและเขียนรายงาน

ประโยชน์ที่ได้จากการประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้เรียนและผู้ปกครองมีหลักประกันและความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดครูได้ทำงานอย่างมืออาชีพ มีการทำงานที่เป็นระบบ โปร่งใส มีความ

รับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ และเน้นคุณภาพ ได้พัฒนาตนเองและผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ทำให้เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองและชุมชนผู้บริหารได้ใช้ภาวะผู้นำและความรู้ ความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีความโปร่งใส เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและนิยมชมชอบของผู้ปกครองและชุมชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นประโยชน์ต่อสังคมกรรมการสถานศึกษาได้ทำงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม เป็นผู้ที่ทำประโยชน์ และมีส่วนพัฒนาสถานศึกษาและคุณภาพทางการศึกษาให้แก่เยาวชนและชุมชนร่วมกับผู้บริหารและครู สมควรที่ได้รับความไว้วางใจให้มาเป็นกรรมการสถานศึกษาหน่วยงานที่กำกับดูแล ได้สถานศึกษาที่มีคุณภาพและศักยภาพในการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะช่วยแบ่งเบาภาระในการกำกับ ดูแลสถานศึกษา และก่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพทางการศึกษาและคุณภาพของสถานศึกษาชุมชนและสังคมประเทศชาติ ได้เยาวชนและคนที่ดี มีคุณภาพและศักยภาพที่จะช่วยพัฒนาองค์กร ชุมชนและสังคมประเทศชาติต่อไป ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของหน่วยงาน ในระดับสถานศึกษาการประกันคุณภาพจะครอบคลุมถึงการสร้างความมั่นใจโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้และการวางแผนป้องกันปัญหาที่จะเกิดตั้งแต่ในขั้นการออกแบบกระบวนการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับมาตรฐานการเรียนรู้ตามหลักสูตร การบริหารหลักสูตร การติดตาม ตรวจสอบและทบทวนเป็นระยะๆ เพื่อให้มีการแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพผลผลิต การจัดทำรายงาน และนำเสนอข้อมูลการประเมินสำหรับ การตัดสินใจในระดับต่างๆ และสำหรับการวางแผนพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาในระยะต่อไป

หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระบบการศึกษาขั้นพื้นฐานการประกันคุณภาพการศึกษาครอบคลุมถึงมวลกิจกรรมและภารกิจทางวิชาการและทางการบริหารการจัดการที่มี การวางแผนล่วงหน้า และมีการประสานสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจที่สมเหตุสมผลว่าผู้เรียน จะมีความรู้ ความสามารถ และ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการประเมิน

การประเมินในครั้งนี้ผู้ประเมินได้คำนึงถึงการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
- ๓.๓ วิธีการรวบรวมข้อมูล
- ๓.๔ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยที่เป็นบรรพชิต คฤหัสถ์ชาย และคฤหัสถ์หญิง ที่จบการศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่การงานในสายวิชาการ และสายปฏิบัติการ ซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน ๑๗๐ รูป/คน มีทั้งผู้ที่เป็นนักวิจัยและผู้ที่มาติดต่องานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ในการประเมินนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินโดยแบ่งเป็น ๒ คือ แบบสอบถามเชิงเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form), และเพื่อให้เครื่องมือในการประเมินมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และมีความเชื่อมั่น ผู้ประเมินได้มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการประเมิน ดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ ศึกษาค้นคว้าแนวความคิด รายละเอียดต่างๆ จากเอกสาร ตำรา รายงานทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการ และนำข้อมูลไปแยกเป็นประเด็นๆ และสรุปเนื้อหาแต่ละประเด็น

๓.๒.๒ จำแนกกลุ่มของตัวแปรตามสถานภาพ

๓.๒.๓ สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

๑. สถานภาพ
๒. ระดับการศึกษา
๓. ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย
๔. การติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์
๕. วัตถุประสงค์ในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์,
๖. และรู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ทางสื่อประเภทใด

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์โดยจัดให้ได้ข้อมูลตามความพึงพอใจ ๔ ด้านคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ, ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีเกณฑ์ สำหรับแปลความหมายของระดับ ดังนี้

- ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก
- ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความคิดเห็นอื่นๆ ที่ได้รับจากคำแนะนำของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๓ .วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- คณะผู้จัดทำได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
- ได้ส่งแบบสอบถามออนไลน์โดยการนำลิ้งค์แบบสอบถามออนไลน์ส่งให้กลุ่มบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านกลุ่มไลน์ที่มีบุคลากรอยู่จำนวน ๑๔๐ รูป/คน
- นำแบบประเมินความพึงพอใจมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อสรุปผล

๓.๔ .วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ประเมินนำแบบประเมินความพึงพอใจที่เก็บรวบรวมได้ มาประมวลผลตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยคำนวณการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูลตามเกณฑ์ ดังนี้

๑. ตรวจสอบความถูกต้อง,ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแล้วป้อนข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์

๒. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล (ตอนที่ ๑) มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำผลที่ได้มาเสนอในรูปแบบตาราง

๓. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน โดยนำข้อมูลจากตอนที่ ๒ มาวิเคราะห์ตามหลักสถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- หาค่าเฉลี่ย
- หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D
- วิเคราะห์หาคุณภาพของแบบวัดความพึงพอใจ
- สถิติพื้นฐาน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเชื่อมั่น

๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าร้อยละ

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ ดำเนินการหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ดังนี้

๔.๕๐ - ๕.๐๐ คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

๓.๕๐ - ๔.๕๙ คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก

๒.๕๐ - ๓.๕๙ คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

๑.๕๐ - ๒.๕๙ คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย

๑.๐๐ - ๑.๔๙ คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของคุณภาพในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผู้ตอบแบบสอบถามคือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน ๙๕ ฉบับ นำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบการบรรยาย จำแนกเป็น ๓ ตอน โดยนำผลคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสถิติสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการทั้ง ๔ ด้านคือ

๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.ด้านคุณภาพของการให้บริการ

โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงาน โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ตามแบบของ จอห์นดับบลิว เบส (John W.Best ๑๙๗๐ : ๑๗๖) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายงานผลการสรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเป็นเชิงสำรวจ (Survey Research) วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

๑.ลำดับขั้นการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจ นี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๙๕ รูป/คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์สถิติสำเร็จรูปตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรของมหาวิทยาลัยทั้งสิ้น จำนวน ๙๕ รูป/ คน จำแนกตาม สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย และการเข้าร่วมงานหรือมีการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ในข้อใดบ้าง และมีวัตถุประสงค์หลักในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์สามารถรู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยจากสื่อประเภทใด ดังรายละเอียดในตารางซึ่งจะได้จำแนกรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของบุคลากรของมหาวิทยาลัย ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
พระภิกษุ	๒๘	๒๙.๔๘
ชาย	๔๕	๔๗.๓๖
หญิง	๒๒	๒๓.๑๖
รวม	๙๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๙๕ รูป/คน ส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๖ ลำดับต่อมาคือ พระภิกษุ จำนวน ๒๘ รูป คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๘ และ หญิง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๖

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๖	๘.๔๔
ปริญญาโท	๔๘	๓๓.๗๗
ปริญญาเอก	๔๑	๕๗.๗๙
รวม	๙๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๙๕ รูป/คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับ ปริญญาโท จำนวน ๔๘ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๙ ลำดับรองลงมาคือ ปริญญาเอก จำนวน ๔๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๗ อันดับ ๓ คือ ปริญญาตรี จำนวน ๖ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๔ และ อันดับสุดท้ายคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของตำแหน่งในมหาวิทยาลัย

ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่	๑๘	๑๘.๙๕
อาจารย์	๖๕	๖๘.๔๒
ผู้บริหาร	๑๑	๑๑.๕๘
อื่นๆ	๑	๑.๐๕
รวม	๙๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๙๕ รูป/คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งในมหาวิทยาลัยอันดับที่ ๑ คือ อาจารย์ จำนวน ๖๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๒ ลำดับ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๘ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๕ อันดับ ๓ คือ ผู้บริหาร จำนวน ๑๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๘ รูป/คน และ อันดับสุดท้ายคือ อื่นๆ (นักวิจัย) จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๕

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ผ่านมาท่านเคยได้ร่วมงานหรือมีการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

ที่ผ่านมาท่านเคยได้ร่วมงานหรือมีการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	จำนวนที่เลือก	ร้อยละ
การพัฒนาศักยภาพทางการวิจัย/นักวิจัย	๗๕	๕๕.๓๓
การพัฒนาโครงการวิจัยเพื่อขอรับทุน	๖๔	๓๖.๖๔
การรับตรวจสอบ/การประเมินผลการวิจัย	๕๗	๓๓.๕๒
การประชุม/การนำเสนอผลงานวิจัย	๔๓	๒๕.๒๙
การขอข้อมูลงานวิจัย	๖๙	๕๙.๙๑
ประสานงานเรื่องทั่วไป	๑๐	๕.๘๘

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๙๕ รูป/คน ส่วนใหญ่ที่ผ่านมาท่านเคยได้ร่วมงานหรือมีการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์อันดับที่ ๑ คือ การพัฒนาศักยภาพทางการวิจัย/นักวิจัย จำนวน ๗๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๓ ลำดับ ๒ คือ การขอข้อมูลงานวิจัย จำนวน ๖๙ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๙๑ อันดับ ๓ คือ การพัฒนาโครงการวิจัยเพื่อขอรับทุน จำนวน ๖๔ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๔ อันดับ ๔ คือ การรับตรวจสอบ/การประเมินผลการวิจัย จำนวน ๕๗ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๒ อันดับ ๕ จำนวน ๔๓ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๙ และ อันดับสุดท้ายคือ ประสานงานเรื่องทั่วไป จำนวน ๑๐ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์หลักในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	จำนวนที่เลือก	ร้อยละ
เพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย	๗๖	๘๕.๘๘
เพื่อพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย	๖๙	๗๙.๔๑
เพื่อขอรับรองผลการวิจัย	๕๔	๖๑.๗๖
เพื่อพัฒนาศักยภาพทางการวิจัย	๓๖	๔๑.๑๗
เพื่อประสานงานวิจัยในนามส่วนงาน	๔๕	๕๐.๕๕

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๙๕ รูป/คน ส่วนใหญ่วัตถุประสงค์หลักในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์อันดับที่ ๑ คือ เพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย จำนวน ๗๖ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๘ ลำดับ ๒ คือ เพื่อพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย จำนวน ๖๙ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๑ อันดับ ๓ คือ เพื่อขอรับรองผลการวิจัย จำนวน ๕๔ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๖ อันดับที่ ๔ คือ จำนวน ๔๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๕ และ อันดับสุดท้ายคือ เพื่อพัฒนาศักยภาพทางการวิจัย จำนวน ๓๖ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๗

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยจากสื่อใด

รู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยจากสื่อใด	จำนวนที่เลือก	ร้อยละ
เว็บไซต์ของสถาบัน	๖๒	๖๗.๕๘
คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำ	๑๓	๑๒.๓๕
อาจารย์/เพื่อน/ผู้อื่นแนะนำ	๔๘	๕๑.๔๗
Facebook/line	๗๘	๘๒.๓๕

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๙๕ รูป/คน ส่วนใหญ่รู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยจากสื่อใด อันดับที่ ๑ คือ Facebook/line จำนวน ๗๘ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๕ อันดับที่ ๒ เว็บไซต์ของสถาบันจำนวน ๖๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๘ รูป/คน อันดับที่ ๓ คือ อาจารย์/เพื่อน/ผู้อื่นแนะนำ จำนวน ๔๘ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๗ และอันดับสุดท้าย คือ คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำ จำนวน ๑๓ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๕

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยวิเคราะห์ข้อมูลของบุคลากรมหาวิทยาลัยทั้ง ๔ ด้านได้แก่

- ๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔.ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยโดยความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน

ข้อที่	ความพึงพอใจภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๘	๒๐.๘๑	มาก
๒	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๓	๒๒.๙๘	มาก
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๒	๑๙.๗๖	มาก
๔	ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๑๙	๑๙.๖๗	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๒๕	๒๐.๘๐	มาก

ตารางที่ ๗ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{X} = ๔.๒๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ มาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๔๓$) รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๒๘$) และคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๑๙$) และสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๑๒$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	ขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอน	๔.๓๑	๑๗.๐๔	เห็นด้วยมาก
๒	มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๐๘	๑๗.๒๑	เห็นด้วยมาก
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร อธิบายดี	๔.๔๕	๒๕.๓๓	เห็นด้วยมาก
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาด้วยความเต็มใจ	๔.๔๙	๒๖.๖๔	เห็นด้วยมาก
๕	การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	๔.๐๕	๑๗.๘๒	เห็นด้วยมาก
	รวม	๔.๒๘	๒๐.๘๑	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ ๘ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{X} = ๔.๒๘$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับ

ที่ ๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙) มีความพึงพอใจระดับ มาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร อธิยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕) มีความพึงพอใจระดับ มาก อันดับ ๓ คือขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑) มีความพึงพอใจระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘) มีความพึงพอใจระดับ มาก

ตารางที่ ๙ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๔.๗๗	๒๔.๗๐	เห็นด้วยมาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๕	๒๒.๘๖	เห็นด้วยมาก
๓	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๓๗	๒๒.๕๕	เห็นด้วยมาก
๔	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔.๒๙	๒๑.๒๐	เห็นด้วยมาก
๕	ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๔๔	๒๓.๕๗	เห็นด้วยมาก
รวม		๔.๔๓	๒๒.๙๘	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ ๙ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{X} = ๔.๔๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ อันดับ ที่ ๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗) มีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือ มีให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔) มีความพึงพอใจระดับ มาก อันดับ ๓ คือให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗) มีความพึงพอใจระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕) มีความพึงพอใจระดับมาก

ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	ความพร้อม และความสมบูรณ์ของ โสตทัศนูปกรณ์ที่มีให้บริการ	๔.๑๒	๒๐.๖๙	เห็นด้วยมาก
๒	ความเหมาะสมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	๔.๐๙	๒๐.๔๗	เห็นด้วยมาก
๓	ระบบเครือข่าย internet ภายในห้องปฏิบัติการ	๔.๐๐	๑๖.๙๒	เห็นด้วยมาก
๔	ความเหมาะสมของวัน/เวลาในการจัดโครงการ	๔.๑๙	๒๑.๗๘	เห็นด้วยมาก
๕	บรรยากาศของอาคาร และสถานที่	๔.๒๐	๑๘.๙๕	เห็นด้วยมาก
รวม		๔.๑๒	๑๙.๗๖	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ ๑ บรรยากาศของอาคาร และสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีความความพึงพอใจระดับ มาก รองลงมา คือความเหมาะสมของวัน/เวลาในการจัดโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีความพึงพอใจระดับ มาก อันดับที่ ๓ คือความพร้อม และความสมบูรณ์ของสื่อบริการที่มีให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีความพึงพอใจระดับ มาก และอันดับสุดท้าย คือ ระบบเครือข่าย internet ภายในห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีความพึงพอใจระดับ มาก

ตารางที่ ๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความ พึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆที่ชัดเจน	4.31	21.95	เห็นด้วยมาก
๒	มีการจัดการเอกสารเพื่อการสืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.12	19.43	เห็นด้วยมาก
๓	สามารถเข้าถึงข้อมูลงานวิจัยได้หลายช่องทาง	4.11	17.32	เห็นด้วยมาก
๔	มีการเผยแพร่ข้อมูลงานวิจัยสู่หน่วยงานภายนอก	4.05	11.78	เห็นด้วยมาก
๕	มีช่องทางในการเสนอข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	4.36	21.87	เห็นด้วยมาก
รวม		4.19	19.67	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ ๑๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ ๑ มีช่องทางในการเสนอข้อคิดเห็นที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีความความพึงพอใจ ระดับ มาก รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีความพึงพอใจระดับ มาก อันดับที่ ๓ คือ มีการจัดการเอกสารเพื่อการสืบค้นข้อมูลได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีความพึงพอใจระดับ มาก และอันดับสุดท้าย คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลงานวิจัยสู่หน่วยงาน ภายนอก (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีความพึงพอใจระดับ มาก

บทที่ ๕

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ มีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ สรุปผลการประเมิน

๕.๒ ข้อเสนอแนะในการพัฒนา

๕.๑ สรุปผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลจากการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพเป็นพระภิกษุ ศุภาสี และหญิงตามลำดับ มีการศึกษาในระดับปริญญาเอก ปริญญาโท และปริญญาตรี ตามลำดับ มีตำแหน่งในมหาวิทยาลัยคือ เป็นอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร ตามลำดับ, เข้ามาติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาศักยภาพการวิจัยมา, มีวัตถุประสงค์ร่วมกับสถาบันวิจัยเพื่อทำรายงานวิจัยและพัฒนาโครงการวิจัยให้ดียิ่งขึ้น, โดยมีช่องทางในการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ผ่านทาง facebook/line เป็นส่วนมาก

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

โดยแบ่งคำถามออกเป็น ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ , ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก , ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.43$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$)

จากภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๖$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ มาก

๕.๒ ข้อเสนอแนะในการพัฒนา

จากการตอบแบบสอบถามในตอนที ๓ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถนำมาวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็นสัดส่วนดังนี้

จุดเด่น

๑. มีการจัดการที่ดี
๒. มีการพัฒนารูปแบบการส่งงานวิจัย
๓. เจ้าหน้าที่ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการตามสมควรและเป็นกันเอง

จุดที่ต้องพัฒนา

๑. เรื่องการรับเอกสารควรมีระบบที่ดีมากกว่านี้
๒. ควรมีการจัดอบรมการเขียนงานวิจัยก่อนเสนอโครงการวิจัย
๓. มีความล่าช้าในการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนงานวิจัย ควรมีการพัฒนาให้เป็นไปตามระยะเวลา

ภาคผนวก



แบบประเมินความพึงพอใจของคุณภาพในการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

คำชี้แจง : แบบประเมินความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ จัดทำขึ้นเพื่อ
ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

๑. สถานภาพ

() พระภิกษุ () ชาย () หญิง

๒. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ปริญญาเอก

๓. ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย

() เจ้าหน้าที่ () อาจารย์ () ผู้บริหาร () อื่นๆ

๔. ท่านเคยได้ร่วมงานหรือมีการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ในข้อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

() การพัฒนาศักยภาพทางการวิจัย/นักวิจัย/ลูกไก่ แม่ไก่ () การพัฒนาโครงการวิจัยเพื่อขอรับทุน
() การรับตรวจสอบ/การประเมินการวิจัย () การประชุม / นำเสนอผลงานวิจัย
() การขอข้อมูลงานวิจัย () ประสานงานเรื่องทั่วไป

๕. วัตถุประสงค์หลักในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

() เพื่อพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย
() เพื่อรับรองผลงานวิจัย
() เพื่อพัฒนาศักยภาพทางการวิจัย / นักวิจัย
() เพื่อประสานงานวิจัยในนามส่วนงาน
() อื่นๆ.....

๖. ท่านรู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยจากสื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

() เว็บไซต์ของสถาบันวิจัย () คู่มือ/เอกสารเผยแพร่แนะนำ
() อาจารย์/เพื่อน / ผู้อื่นแนะนำ () Facebook

ด้านหลัง...

ตอนที่ ๒ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของท่าน

รายการประเมิน	รับความเห็น/ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการบริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอน					
๒. มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการและตอบปัญหาด้วยความเต็มใจ					
๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
๔. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
๕. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความพร้อม และความสมบูรณ์ของโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์					
๓. ระบบเครือข่าย Internet ภายในห้องปฏิบัติการ					
๔. ความเหมาะสมของวัน / ภายในห้องปฏิบัติการ					
๕. บรรยากาศอาคารสถานที่					
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ที่ชัดเจน					
๒. มีการจัดการเอกสารเพื่อสืบค้นข้อมูลได้ง่าย					
๓. สามารถเข้าถึงข้อมูลงานวิจัยได้หลายช่องทาง					
๔. มีการเผยแพร่ข้อมูลงานวิจัยสู่หน่วยงานภายนอก					
๕. มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ / ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....

กรุณาส่งคืนเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

กราบขอบพระคุณทุกรูป/ท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบประเมิน ข้อมูลที่ได้ในครั้งนี้นักนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการที่ดียิ่งขึ้น