



รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ประจำปี 2563



สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย | MCU

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ประจำปี 2563 เป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับองค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 โดยมีวัตถุประสงค์ในการประเมินคือ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ 2. เพื่อนำผลจากการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ วิธีการประเมินในครั้งนี้ ได้ทำการแจกแบบสอบถามให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และนำผลจากการประเมินมาวิเคราะห์สรุป ผลที่ได้จากการประเมินในครั้งนี้ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานในระดับ **พอใจมาก** และยังมีส่วนที่สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ต้องปรับปรุงแก้ไข ให้งานส่วนบริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ดียิ่งขึ้นไป

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงสิ่งที่ยังบกพร่อง และพัฒนาสิ่งที่ดีให้ดียิ่งขึ้นไป

คณะผู้จัดทำ
สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์
2564

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	1
1.1 ประวัติความเป็นมาของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	8
1.3 ขอบเขตการประเมิน	8
1.4 วิธีดำเนินการประเมิน	8
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	9
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	10
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง	11
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	25
3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	27
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
4.1 รายงานผลสรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
4.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (ตอนที่ 1)	30
4.3 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัย (ตอนที่ 2)	36
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	44
5.1 สรุปผลการประเมิน	44
5.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	45
ภาคผนวก	47
แบบสอบถาม	48

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	30
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	31
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของตำแหน่งในมหาวิทยาลัย.....	32
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ผ่านมาท่านเคยได้ร่วมงานหรือมีการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์.....	33
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์.....	34
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยจากสื่อใด.....	35
7	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยโดยความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน.....	37
8	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....	38
9	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	39
10	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	40
11	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ.....	41
12	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ.....	42

สารบัญรูปรภาพ

รูปที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	31
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	32
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของตำแหน่งในมหาวิทยาลัย.....	33
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ผ่านมาท่านเคยได้ร่วมงานหรือมีการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์.....	34
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์.....	35
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยจากสื่อใด.....	36
7	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยโดยความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	37
8	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....	38
9	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	39
10	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	40
11	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ.....	42
12	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการสารสนเทศ.....	43

บทที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงาน

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2522 เพื่อเป็นอนุสรณ์เนื่องในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวพระปิยมหาราช ได้ทรงสถาปนามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ครบรอบ 90 ปี มีภารกิจสำคัญคือ ดำเนินการวิจัยและพัฒนางานวิชาการ เพื่อสร้างองค์ความรู้ควบคู่ไปกับกระบวนการเรียนการสอน เน้นการพัฒนาองค์ความรู้ในพระไตรปิฎก โดยวิธีสหวิทยาการแล้วนำองค์ความรู้ที่ค้นพบมาประยุกต์ใช้แก้ปัญหาศีลธรรมและจริยธรรมของสังคม รวมทั้งพัฒนาคุณภาพงานวิชาการด้านพระพุทธศาสนา

สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ แม้จะก่อตั้งมาตั้งแต่ พ.ศ.2522 ก็ตาม แต่การดำเนินงานสนองนโยบายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ ได้เริ่มปฏิบัติอย่างจริงจังเมื่อ พ.ศ. 2527 โดยมหาวิทยาลัยได้ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมา 2 คณะ คือ คณะกรรมการนโยบายและคณะกรรมการดำเนินงานรวมทั้งได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ

การดำเนินงานในระยะแรก ฝ่ายบริหารได้ดำเนินตามนโยบายที่กำหนดไว้ควบคู่ไปกับการศึกษารูปแบบการทำงาน ดังนั้นในปี พ.ศ.2530 จึงได้จัดประชุมกำหนดนโยบายเร่งด่วนของสถาบัน คือ สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์จะต้องเน้นการวิจัยตนเองเป็นหลัก เพื่อให้ทราบบทบาทและประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ต่อมาคณะอนุกรรมการยกร่างงานวิจัยจึงได้กำหนดโครงการวิจัยขึ้นมา 3 โครงการ คือ

1) ประสิทธิภาพการผลิตพระพุทธศาสตรบัณฑิต

2) ศึกษาบทบาทและหน้าที่ของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในทัศนะของอาจารย์ บัณฑิต พุทธศาสตรบัณฑิตและพระสังฆาธิการ

3) ศึกษาติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาพุทธศาสตรบัณฑิต ปี พ.ศ.2528-2529

โดยมอบหมายให้สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จทันงานฉลอง มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยครบ 100 ปี ในปี พ.ศ.2532

จากนั้นสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ได้ดำเนินการพัฒนาโครงการวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การพัฒนาการวิจัยทางพระพุทธศาสนาควบคู่กับศาสตร์สมัยใหม่เพื่อการพัฒนาจิตใจและสังคม

ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ปณิธาน กลยุทธ์ด้านการวิจัย

จากการดำเนินการที่ผ่านมาสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์การวิจัยอย่างต่อเนื่องโดยให้มียุทธศาสตร์สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์การวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) แผนพัฒนามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในระยะต่างๆ โดยในแผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ได้กำหนดยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และกลยุทธ์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ด้านการวิจัย

ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพการวิจัยทางพระพุทธศาสนาในระดับชาติและนานาชาติ

เป้าประสงค์

มหาวิทยาลัยมีผลงานวิจัยทางพระพุทธศาสนาที่ได้รับการเผยแพร่ ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาจิตใจและสังคมทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

ปณิธาน

ศูนย์กลางการวิจัยพระพุทธศาสนา บูรณาการกับศาสตร์สมัยใหม่ เพื่อพัฒนาจิตใจและปัญญา

กลยุทธ์

1. พัฒนานักวิจัย ผลิตผลงานวิจัยด้านพระพุทธศาสนาที่ครอบคลุมทุกกลุ่มความรู้และสร้างเครือข่ายความร่วมมือนักวิจัยและการวิจัยระดับชาติและนานาชาติ
2. ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการนำองค์ความรู้จากการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอน การพัฒนาบุคคลและสังคมและกิจการคณะสงฆ์ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
4. ส่งเสริมให้ผลการวิจัยได้รับการอ้างอิง การนำเสนอ การนำไปใช้ การตีพิมพ์ และได้รับรางวัลระดับชาติและนานาชาติ

5. พัฒนาระบบการบริหารการจัดการงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ

พันธกิจ

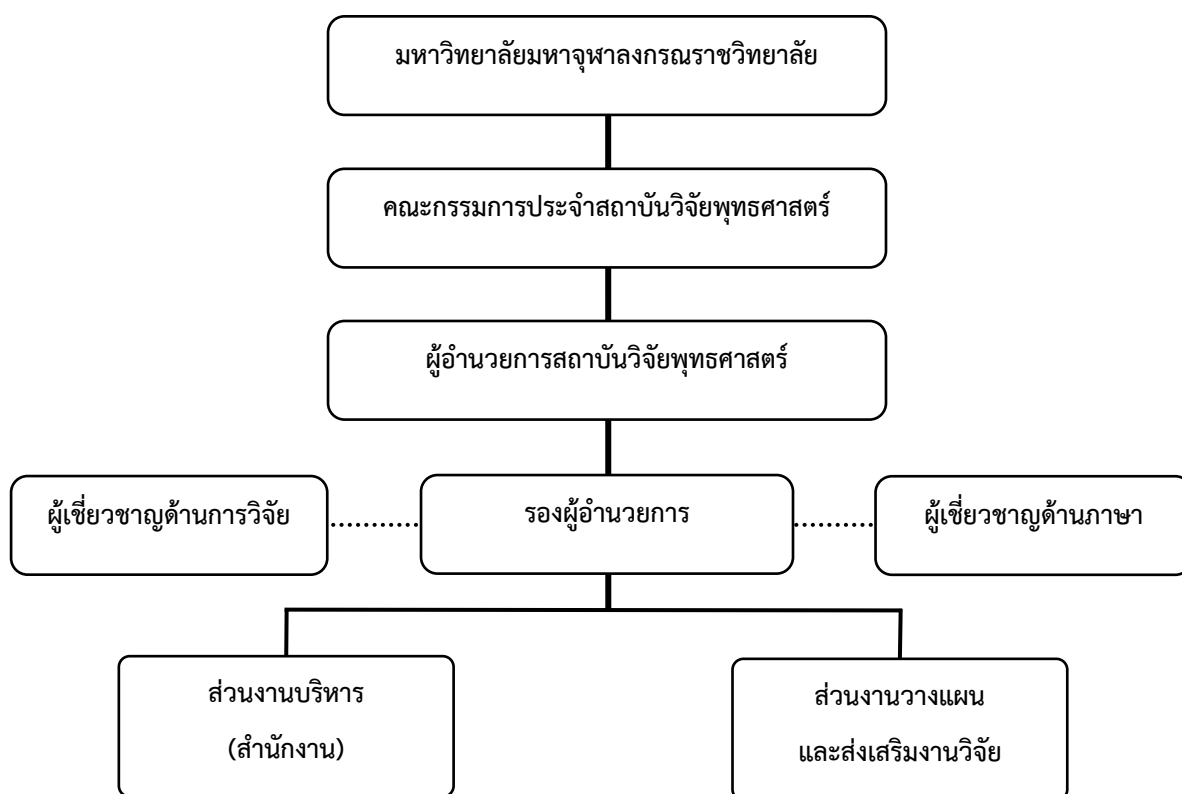
1. กำหนดระบบและกลไกที่สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์การวิจัยและงานสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัย
2. ศูนย์กลางการบริหารจัดการงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัย
3. ส่งเสริมและพัฒนานักวิจัยและเสริมสร้างจรรยาบรรณแก่นักวิจัย
4. สนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายงานวิจัยเพื่อพัฒนาโครงการวิจัยเชิงบูรณาการ
5. เผยแพร่องค์ความรู้จากผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์สู่ท้องถิ่น ชุมชน สังคมและนานาชาติ
6. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์และนักวิชาการของมหาวิทยาลัยทำการวิจัยพื้นฐานสร้างและพัฒนางานองค์ความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อความเข้มแข็งและเป็นเลิศทางวิชาการพระพุทธศาสนา
2. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์และนักวิชาการของมหาวิทยาลัยทำวิจัยเชิงประยุกต์สู่การปฏิบัติและพัฒนางานสร้างสรรค์แก่สังคมทั้งในระบบจุลภาคและมหภาค
3. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์นำผลของการวิจัยมาใช้นิเทศและพัฒนางานวิชาการ
4. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือกับบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศและเป็นศูนย์บริการข้อมูลเพื่อการวิจัยและพัฒนาด้านพระพุทธศาสนา
5. ส่งเสริมและสนับสนุนการทำวิจัยร่วมกันระหว่างบุคลากรและองค์กรทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
6. ส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยและฝึกอบรมการนำผลการวิจัยไปใช้สู่สาธารณะเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและการพัฒนาที่มีคุณภาพแก่มนุษย์และสังคม

โครงสร้างการแบ่งส่วนงานสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

การบริหารงานของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ประกอบด้วยคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ซึ่งมีอธิการบดีเป็นประธาน ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ดังนี้



ลำดับรายชื่อผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ตั้งแต่อดีต-ปัจจุบัน ตามลำดับดังนี้

ลำดับที่	ชื่อ - ฉายา	ปี พ.ศ.
1	พระสุธีวรญาณ (ณรงค์ จิตตโสภโณ) รศ.ดร.	2522 - 2532
2	พระมหาวิเชียรปญญาวิโร, ดร.	2533 - 2535
3	พระมหาเจิม สุวโจ	2536 - 2541
4	พระเมธีรัตนติก (จรรยาชินวิโส), ดร.	2542 - 2546
5	พระครูปลัดสุวัฒนวชิรคุณ (ไสว โชติโก)	2546-2554
6	พระสุธีรัตนบัณฑิต, รศ.ดร.	2554 - ปัจจุบัน

รายชื่อคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ปี พ.ศ. 2563

ลำดับที่	ชื่อ - ฉายา	ปี พ.ศ.2554 - ปัจจุบัน
1	พระเทพวัชรบัณฑิต, ศ.ดร.	ประธานกรรมการ
2	พระเทพเวที, รศ.ดร.	กรรมการจากคณาจารย์ประจำ
3	พระเมธีธรรมาจารย์, รศ.ดร.	กรรมการจากคณาจารย์ประจำ
4	รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม	กรรมการจากคณาจารย์ประจำ
5	รศ.ดร.กุหลาบ รัตนสังธรรม	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
6	รศ.ดร.จารุวรรณ ขำเพชร	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
7	นายแพทย์ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
8	ดร.พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
9	ดร.วีรชัย คำธ	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
10	พระสุธีรัตนบัณฑิต, รศ.ดร.	กรรมการและเลขานุการ
11	นายธเนศวร์รัฐ ประเสริฐศิลป์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

รายชื่อบุคลากรสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ปีงบประมาณ 2563

ลำดับที่	ชื่อ - ฉายา / นามสกุล	ตำแหน่ง
1	พระสุธีรัตนบัณฑิต, รศ.ดร.	ผู้อำนวยการ
2	นายธเนศวร์รัฐ ประเสริฐศิลป์	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
3	พระมหาเสรีชน นริสสโร	ผู้อำนวยการส่วนงานบริหาร
4	พระมหาชุติภัก อภินนโท	ผู้อำนวยการส่วนวางแผนและส่งเสริมการวิจัย
5	พระมหานันทวิทย์ธีรภทฺโท, ดร.	นักวิจัย
6	พระมหาสมยศ สุทธิศิริ	นักวิจัย
7	พระมหาเกรียงศักดิ์ อินทปญโญ, ดร.	นักวิจัย
8	พระมหาประจักษ์ กิตติเมธี, ดร.	นักวิจัย
9	นายบัณฑิตภักดิ์ สายบุตร	นักวิจัย
10	นายถาวร ภูษา	นักวิจัย

11	นายเดชฤทธิ์ โอธสุ	นักจัดการงานทั่วไป
12	นายสุรัตน์ คำโสภา	นักจัดการงานทั่วไป
13	นายวันเฉลิม แสงกำ	นักจัดการงานทั่วไป

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ อาคารสำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 3 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อยุธยา ตำบลลำไทร อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170 หมายเลขติดต่อภายใน 8073, 895, 8153

เกณฑ์บ่งชี้ด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยในแผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะที่ 11

ที่	เกณฑ์บ่งชี้การวิจัย
1	จำนวนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนได้รับการเสริมสร้างศักยภาพด้านการวิจัยไม่น้อยกว่าร้อยละ 55 ของบุคลากรทั้งหมด
2	ผลงานวิจัยเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ต่อปี ของผลงานวิจัยในปีงบประมาณที่ผ่านมา
3	จำนวนเครือข่ายการวิจัยในระดับชาติหรือนานาชาติ
4	จัดทำวารสารสื่อสิ่งพิมพ์ผลงานวิจัยอย่างน้อย 1 หัวเรื่องที่ได้รับการบรรจุไว้ในบัญชีรายชื่อศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai – journal Citation Index :TCI)
5	เผยแพร่ผลงานทางวิชาการและงานสร้างสรรค์ร้อยละ 50 ของงานวิจัยในปีงบประมาณ
6	สร้างเวทีเผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งระดับชาติหรือนานาชาติ
7	การใช้ผลงานวิจัยในการเรียนการสอน ร้อยละ 30 ของผลงานวิจัยทั้งหมดในปีงบประมาณ
8	การใช้ผลงานวิจัยการพัฒนางานร้อยละ 20 ของผลงานวิจัยทั้งหมดในปีงบประมาณ
9	การใช้ผลงานวิจัยในการพัฒนาสังคมร้อยละ 10 ของผลงานวิจัยทั้งหมดในปีงบประมาณ

ที่	เกณฑ์บ่งชี้การวิจัย
10	การใช้ผลงานวิจัยในการพัฒนากิจการคณะสงฆ์ร้อยละ 10ของผลงานวิจัยทั้งหมดใน ปีงบประมาณ
11	ผลงานวิจัยได้รับการอ้างอิงหรือตีพิมพ์ในระดับชาติ หรือนานาชาติร้อยละ 3ของ ผลงานวิจัยทั้งหมดในปีงบประมาณ
12	บุคลากรหรือส่วนงาน ได้รับรางวัลทางการวิจัยระดับชาติหรือนานาชาติ ปีละ 1รางวัล
13	บุคลากรหรือส่วนงานได้รับการยกย่องทางการวิจัย ร้อยละ 1ของบุคลากรรวมทั้ง มหาวิทยาลัย
14	มีระบบฐานข้อมูลงานวิจัย
15	มีห้องปฏิบัติการวิจัย / เจ้าหน้าที่วิจัย / นักวิชาการ / ผู้ทรงคุณวุฒิประจำส่วนงาน
16	มีระบบงานวิจัยตามวงจร PDCA

ประเด็นการวิจัยในปี 2555- 2559 ในแผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะที่ 11

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

เมื่อสถาบันที่เป็นศูนย์กลางของการทำงานวิจัยของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย นอก
จากการตอบโจทย์สังคมด้านการวิจัยแล้ว สิ่งที่ขาดไม่ได้คือ การประกันคุณภาพภายในสถาบัน
เนื่องจากสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ เป็นศูนย์กลางการให้ทุนแก่อาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย
จำเป็นต้องมีการประเมินคุณภาพของการให้บริหารความพึงพอใจของนักวิจัย หรือผู้ที่มาติดต่อ

ประสานงานกับหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาสถาบันวิจัยที่ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

- 2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์
- 2.2 เพื่อนำผลจากการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

3. ขอบเขตการประเมิน

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาประเมินนี้มุ่งประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โดยศึกษาเนื้อหาจากเอกสารและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, และด้านคุณภาพต่อการให้บริการ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทุกภาคส่วน
จำนวน 132 รูป/คน

3.3 ด้านระยะเวลา

เวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาประเมินตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน – ธันวาคม 2561

3.4 ด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

- 1) ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยพื้นฐาน ประกอบไปด้วย
 - สถานภาพ
 - ระดับการศึกษา
 - ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ทั้ง

4 ด้านคือ

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ

4 . 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

5. 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 อารมณ์ทางดีวนบวก ที่มีต่อการให้บริการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 6.1 ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่อสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์
- 6.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษา
- 6.3 ได้ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ให้ดียิ่งขึ้นไป

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์/เอกลักษณ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย นี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ และเป็นการอาศัยกรอบแนวทางในการศึกษาจากแนวคิด วรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการรับบริการบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

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

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

^๑ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2525), หน้า 129.

^๒ ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. 2528. ผลสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการพัฒนาชนบทระดับหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณี ในจังหวัดลาปางและสกลนคร เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาชนบทแบบผสมผสาน.

วิรุฬ พรรณเทวี^๓ ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี^๔ ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึง หลักธรรมที่เป็นธรรมดาของโลกไว้ในโลกธรรม 8^๕ ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์”^๖ ได้แก่

ลาภ ได้แก่ ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่าง ๆ เช่นทรัพย์สินเงินทองอาหารเครื่องนุ่งห่มเครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ

ยศ ได้แก่ ยศสถาบันศักดิ์ตำแหน่งหน้าที่การงาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญตราปริญญาบัตรต่าง ๆ

สรรเสริญ ได้แก่ เกียรติยศชื่อเสียงการเป็นที่เคารพยกย่องนับถือและการเป็นที่รักของบุคคลอื่น

สุข ได้แก่ ความพึงพอใจความพึงพอใจความปลื้มปิติและความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและ จิตใจที่เกิดจากการได้ลาภยศสรรเสริญ^๗

จากการตรวจสอบเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น

^๓ วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

^๔ กาญจนา อรุณสอนศรี. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2546.

^๕ อ.อ.อ.อ. 23/5/202.

^๖ อ.อ.อ.อ. 23/5/203.

^๗ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ 13, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินต์แมสโปรดักส์จำกัด, 2548), หน้า 297.

ความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับของบุคคลนั้นว่าเป็นไปในทิศทางใด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการที่จะนำเสนอในการศึกษานี้ ประกอบด้วย การให้บริการสาธารณะและการให้บริการด้านทะเบียน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การให้บริการสาธารณะ ปฐม มณีโรจน์ (อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538 : 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ(Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536 อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538 : 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือการที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม

ชวงค์ ฉายะบุตร (2536 : 11 – 14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรับในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

- 1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

- 1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

- 1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนิน

ความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราชการแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรี เท่าเทียม กับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

1. การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2. การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

3. การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น

การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

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

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งยั้ง ความสุภาพอ่อนน้อมในการ

บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

1. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

2. 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 ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

Milet (อ้างใน พัทธกิจ ตรีขมิ, 2538 : 33) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มั่นที่ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้ รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timeiy Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

Verma (อ้างใน พัทธ์ชัย ตรุชนิคม, 2538 : 33) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษามีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายและการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนด มาตรฐานคุณภาพการศึกษาและกระบวนการตรวจสอบหรือการประเมินว่าเป็นไปตามมาตรฐาน คุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงไร (Murgatroyd, Stephen and Morgan, Colin 1994 : 45)

เมอร์กาทรอยด์ และ มอร์แกน (Murgatroyd & Morgan 1994) ได้จำแนกลักษณะ เด่นของการประกันคุณภาพทางการศึกษาไว้ 5 ประการ

1. มาตรฐานการศึกษากำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก
2. มาตรฐานเขียนในรูปของความคาดหวังที่โรงเรียนจะต้องบรรลุถึง
3. มาตรฐานต้องสามารถประเมินได้โดยใช้เกณฑ์ที่เป็นปรนัย
4. มาตรฐานต้องใช้อย่างเสมอภาค ไม่มีการยกเว้นโดยปราศจากเหตุผลสมควร
5. การประกันคุณภาพการศึกษาจะประกอบด้วยการตรวจสอบและทบทวน

(Audit and Review) การทดสอบด้วยแบบ ทดสอบมาตรฐาน และการประเมินคุณภาพ การศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา มีความสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและ สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
2. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิด ความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง
3. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและ มาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษา มีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็น รูปธรรมและต่อเนื่อง

การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจ ปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้ ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์การศึกษา ให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นการสร้างเชื่อมั่นซึ่งเป็นแกนหลัก ของการประกันคุณภาพประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญหลายประการอันได้แก่

1. การวางแผนป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นตั้งแต่ขั้นของการออกแบบการกำกับดูแล ตรวจสอบและทบทวนเพื่อการปรับปรุง แก้ไขในทุกขั้นตอนของการผลิตซึ่งต่างจากรูปแบบการประเมินแบบเก่าที่เน้นการตรวจจับเมื่อปัญหาสำคัญในขั้นผลผลิต ได้เกิดขึ้นแล้ว

2. การนำองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่ทันสมัยอันได้แก่รูปแบบ กรรมวิธี และ เทคนิควิธีที่เป็นนวัตกรรมที่มีหลักฐานทางทฤษฎีและผลการวิจัยเชิงประจักษ์ที่น่าเชื่อถือรองรับไปประยุกต์ใช้ในขั้นตอน ต่าง ๆ ในกระบวนการผลิต ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างมีเหตุผลว่า การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งระบบจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างน่าไว้วางใจ และจะมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนในวงจำกัดที่น้อยที่สุด

บรรจบจันทมาศ (2541, หน้า2) ให้ความหมายของคำว่าประกันคุณภาพหมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าจะได้ผลงานที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์

“การประกันคุณภาพการศึกษา” ทบวงมหาวิทยาลัย (2544, หน้า24) ให้นิยามคำว่า การประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึงการมีระบบและกลไกในการควบคุมตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

ไพบุลย์เปานิลา (2543, หน้า16) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าหมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการที่มีแผนและเป็นระบบที่สถาบันการศึกษาดำเนินงานตามแผนและระบบที่กำหนดเพื่อให้ผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพมาตรฐานตามปรัชญาพันธกิจและจุดมุ่งหมายที่กำหนด และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (บัณฑิตผู้ปกครองและผู้ใช้บัณฑิต)

วันชัยศิริชนะ (2540, หน้า10) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการกระทำกิจกรรมใดที่สะท้อนถึงควมมีคุณภาพการตรวจสอบเป็นกลไกเพิ่มเติมเพื่อให้สังคมมั่นใจยิ่งขึ้นว่าการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพซึ่งการให้การศึกษามีคุณภาพจะต้องทำอย่างมีระเบียบแบบแผน

จำรัสหนองมาก (2544, หน้า2) ให้ความหมายการประกันคุณภาพว่าตามความที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542หมายถึงการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

ถ้าเป็นการประกันคุณภาพภายนอกก็ตรวจสอบโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

จากความหมายที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึงหลักการดำเนินการกระบวนการหรือกิจกรรมของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพมีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ซึ่งเป็นการรับประกันและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เรียนผู้ปกครองชุมชนสังคมว่าผลผลิตของสถาบันจะได้รับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานที่กำหนดซึ่งจะใช้เป็นกรอบและแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของชาติที่เหมาะสมกับกาลสมัยและทันเหตุการณ์ การเปลี่ยนแปลงใน สังคมโลก และสามารถนำไปพัฒนาเป็นหลักสูตรสถานศึกษา ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ต่อไป

ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

มีความสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
2. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง
3. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษามีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความมั่นใจให้ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์ การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น

กระบวนการประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ระบบการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือ

โดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 4)

สถานศึกษาจะต้องพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงหลักการและกระบวนการดังต่อไปนี้

๑. หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษามี 3 ประการ คือ
(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543 : 11)

1.1 จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียหน้า โดยเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

1.2 การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อ 1.1ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษาโดยสถานศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผนตรวจสอบประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบที่มีความโปร่งใสและมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1.3 การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู อาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ ในสถานศึกษาโดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผน ติดตามประเมินผลพัฒนาปรับปรุง ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

2. กระบวนการการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของการประกันคุณภาพ มี 3 ขั้นตอนคือ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543 :7)

2.1 การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน

2.2 การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2.3 การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาโดยสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดในระดับเขตพื้นที่การศึกษาฯ และระดับกระทรวง

3. กระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของหลักการบริหารที่เป็นกระบวนการครบวงจร (PDCA) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ

- 3.1 การร่วมกันวางแผน (Planning)
- 3.2 การร่วมกันปฏิบัติตามแผน (Doing)
- 3.3 การร่วมกันตรวจสอบ (Checking)
- 3.4 การร่วมกันปรับปรุง (Action)

ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายในมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขั้นการเตรียมการ ซึ่งการเตรียมการที่มีความสำคัญ คือ

1.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยต้องสร้างความตระหนักถึงคุณค่าของการประกันคุณภาพภายในและการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะจัดทำการศึกษาชี้แจงทำความเข้าใจโดยใช้บุคลากรภายในสถานศึกษาหรือวิทยากรมืออาชีพจากภายนอก โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมรับทราบพร้อมกัน และต้องพัฒนาความรู้ ทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในให้บุคลากรทุกคนเกิดความมั่นใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพด้วยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาและแผนปฏิบัติการในแต่ละปี ต่อมาเน้นเนื้อหาการกำหนดกรอบและแผนการประเมิน การสร้างเครื่องมือประเมินและการรวบรวมข้อมูล ในช่วงท้ายเน้นเรื่องเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการประเมินและการเขียนรายงานผลการประเมินตนเอง (Self Study Report)

1.2 การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการประสานงาน กำกับดูแล ช่วยเหลือ สนับสนุนให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันและเชื่อมโยงเป็นทีม โดยการตั้งคณะกรรมการพิจารณาตามแผนภูมิโครงสร้างการบริหารซึ่งฝ่ายที่รับผิดชอบงานใดควรเป็นกรรมการรับผิดชอบการพัฒนาและประเมินคุณภาพงานนั้น

2. ขั้นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน

2.1 การวางแผน จะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลาและทรัพยากรที่ต้องใช้ สำหรับแผนต่าง ๆ ที่ควรจัดทำคือ แผนพัฒนา

คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี แผนการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของสถานศึกษา แผนการประเมินคุณภาพและแผนงบประมาณ เป็นต้น

2.2 การปฏิบัติตามแผน ซึ่งในขณะดำเนินการต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา และผู้บริหารควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการปฏิบัติ กำกับ ติดตามการทำงานทั้งระดับบุคลากร รายการกลุ่ม รายหมวด และให้การนิเทศ

2.3 การตรวจสอบประเมินผล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับที่แสดงว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาบรรลุเป้าหมายเพียงใด โดยการประเมินต้องจัดวางกรอบการประเมิน จัดหาหรือจัดทำเครื่องมือ จัดเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แปลความข้อมูล และการตรวจสอบ ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน

2.4 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน เมื่อแต่ละฝ่ายประเมินผลเสร็จแล้วจะส่งผลให้คณะกรรมการรับผิดชอบนำไปวิเคราะห์ สังเคราะห์และแปลผลแล้วนำเสนอผลต่อผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร นำไปวางแผนในระยะต่อไป และจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศหรือการเขียนรายงานประเมินตนเอง

3. ขั้นตอนการจัดทำรายงานประเมินตนเองหรือรายงานประจำปีเมื่อสถานศึกษาดำเนินการประเมินผลภายในเสร็จแล้วจะจัดทำรายงาน โดยเริ่มจากรวบรวมผลการดำเนินงานและผลการประเมินมาวิเคราะห์จำแนกตามมาตรฐานการศึกษาและเขียนรายงาน

ประโยชน์ที่ได้จากการประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้เรียนและผู้ปกครองมีหลักประกันและความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดครูได้ทำงานอย่างมืออาชีพ มีการทำงานที่เป็นระบบ โปร่งใส มีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ และเน้นคุณภาพ ได้พัฒนาตนเองและผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ทำให้เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองและชุมชนผู้บริหารได้ใช้ภาวะผู้นำและความรู้ ความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีความโปร่งใส เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและนิยมชมชอบของผู้ปกครองและชุมชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นประโยชน์ต่อสังคมกรรมการสถานศึกษาได้ทำงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม เป็นผู้ทำประโยชน์ และมีส่วนพัฒนาสถานศึกษาและคุณภาพทางการศึกษาให้แก่เยาวชนและชุมชนร่วมกับ

ผู้บริหารและครู สมควรที่ได้รับความไว้วางใจให้มาเป็นกรรมการสถานศึกษาหน่วยงานที่กำลังดูแล ได้สถานศึกษาที่มีคุณภาพและศักยภาพในการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะช่วยแบ่งเบาภาระในการกำกับ ดูแลสถานศึกษา และก่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพทางการศึกษาและคุณภาพของสถานศึกษาชุมชน และสังคมประเทศชาติ ได้เยาวชนและคนที่ดี มีคุณภาพและศักยภาพที่จะช่วยพัฒนาองค์กร ชุมชน และสังคมประเทศชาติต่อไป ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของหน่วยงาน ในระดับสถานศึกษาการประกันคุณภาพจะครอบคลุมถึงการสร้างความมั่นใจโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้และการวางแผนป้องกันปัญหาที่จะเกิดตั้งแต่ในขั้นการออกแบบกระบวนการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับมาตรฐานการเรียนรู้ตามหลักสูตร การบริหารหลักสูตร การติดตาม ตรวจสอบ และทบทวนเป็นระยะ ๆ เพื่อให้มีการแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพผลผลิต การจัดทำรายงาน และนำเสนอข้อมูลการประเมินสำหรับการตัดสินใจในระดับต่าง ๆ และสำหรับการวางแผนพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาในระยะต่อไป

หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระบบการศึกษาขั้นพื้นฐานการประกันคุณภาพการศึกษาครอบคลุมถึงมวลกิจกรรมและภารกิจทางวิชาการและทางการบริหารการจัดการที่มี การวางแผนล่วงหน้า และมีการประสานสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจที่สมเหตุสมผลว่าผู้เรียน จะมีความรู้ ความสามารถ และ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการประเมิน

การประเมินในครั้งนี้ผู้ประเมินได้คำนึงถึงการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
- 3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จำนวน 195 รูป/คน มีทั้งผู้ที่คือนักวิจัยและผู้ที่มาติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ในการประเมินนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินโดยแบ่งเป็น 2 คือ แบบสอบถามเชิงเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form), และเพื่อให้เครื่องมือในการประเมินมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และมีความเชื่อมั่น ผู้ประเมินได้มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการประเมิน ดังต่อไปนี้

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าแนวความคิด รายละเอียดต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา รายงานทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการ และนำข้อมูลไปแยกเป็นประเด็นๆ และสรุปเนื้อหาแต่ละประเด็น

3.2.2 จำแนกกลุ่มของตัวแปรตามสถานภาพ

3.2.3 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

1. สถานภาพ
2. ระดับการศึกษา
3. ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย
4. การติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์
5. วัตถุประสงค์ในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์,
6. และรู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ทางสื่อประเภทใด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์โดยจัดให้ได้ข้อมูลตามความพึงพอใจ 4 ด้านคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ ,ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก,ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการสารสนเทศ ซึ่งมีเกณฑ์ สำหรับแปลความหมายของระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ/ความคิดเห็นอื่น ๆ ที่ได้รับจากคำแนะนำของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- คณะผู้จัดทำได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
- ได้ส่งแบบสอบถามออนไลน์โดยการนำลิ้งค์แบบสอบถามออนไลน์ส่งให้กลุ่มบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านกลุ่มไลน์ที่มีบุคลากรอยู่จำนวน 500 รูป/คน
- นำแบบประเมินความพึงพอใจมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อสรุปผล

3.4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ประเมินนำแบบประเมินความพึงพอใจที่เก็บรวบรวมได้ มาประมวลผลตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยคำนวณการวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผลข้อมูลตามเกณฑ์ ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้อง,ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแล้วป้อนข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล (ตอนที่ 1) มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำผลที่ได้มาเสนอในรูปแบบตาราง
3. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน โดยนำข้อมูลจากตอนที่ 2 มาวิเคราะห์ตามหลักสถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 - หาค่าเฉลี่ย
 - หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D
 - วิเคราะห์หาคุณภาพของแบบวัดความพึงพอใจ
 - สถิติพื้นฐาน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเชื่อมั่น

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าร้อยละ

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ ดำเนินการหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ดังนี้

4.50 - 5.00 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

3.50 - 4.49 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก

2.50 - 3.49 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

1.50 - 2.49 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย

1.00 - 1.49 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของคุณภาพในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563 ของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผู้ตอบแบบสอบถามคือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 158 ฉบับ นำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบการบรรยาย จำแนกเป็น 3 ตอน โดยนำผลคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสถิติสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการทั้ง 5 ด้านคือ

1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ

โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงาน โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ตามแบบของ จอห์นดับบลิว เบส (John W.Best 1970 : 176) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายงานผลการสรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเป็นเชิงสำรวจ (Survey Research) วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ลำดับขั้นการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจ นี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 158 รูป/คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์สถิติสำเร็จรูปตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

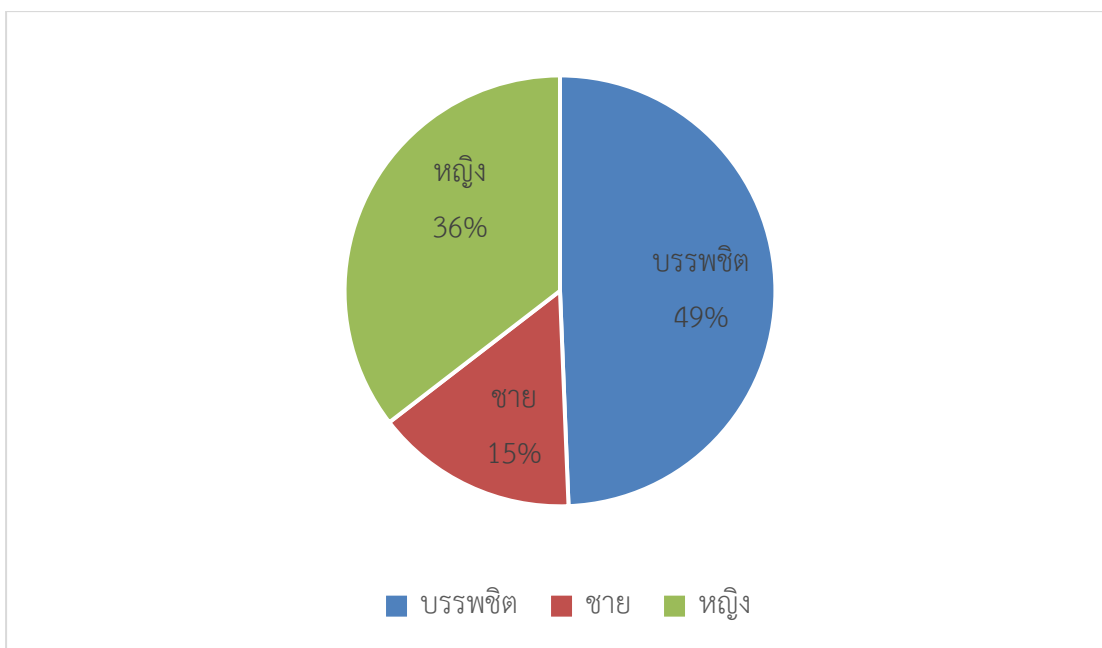
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรของมหาวิทยาลัยทั้งสิ้น จำนวน 158 รูป/คน จำแนกตาม สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย และการเข้าร่วมงานหรือมีการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ในข้อใดบ้าง และมีวัตถุประสงค์หลักในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์สามารถรู้จักรบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยจากสื่อประเภทใด ดังรายละเอียดในตารางซึ่งจะได้จำแนกรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของบุคลากรของมหาวิทยาลัย ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บรรพชิต	78	49
คฤหัสถ์ชาย	24	15
คฤหัสถ์หญิง	56	36
รวม	158	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 158 รูป/คน ส่วนใหญ่เป็นบรรพชิตจำนวน 78 รูป คิดเป็นร้อยละ 49 ลำดับต่อมาคือคฤหัสถ์หญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และคฤหัสถ์ชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15

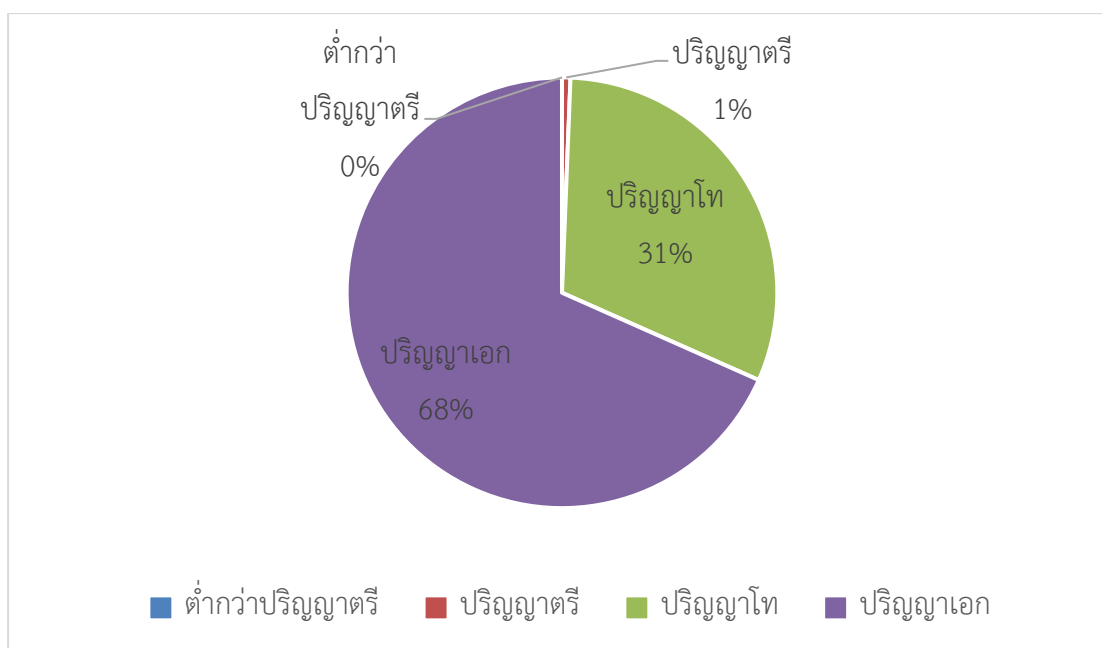


รูปที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	1	1
ปริญญาโท	49	31
ปริญญาเอก	108	68
รวม	158	

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 158 รูป/คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับ ปริญญาเอก จำนวน 108 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 68 ลำดับรองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 49 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 31 อันดับ 3 คือ ปริญญาตรี จำนวน 1 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 1 และ อันดับสุดท้ายคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 0 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 0

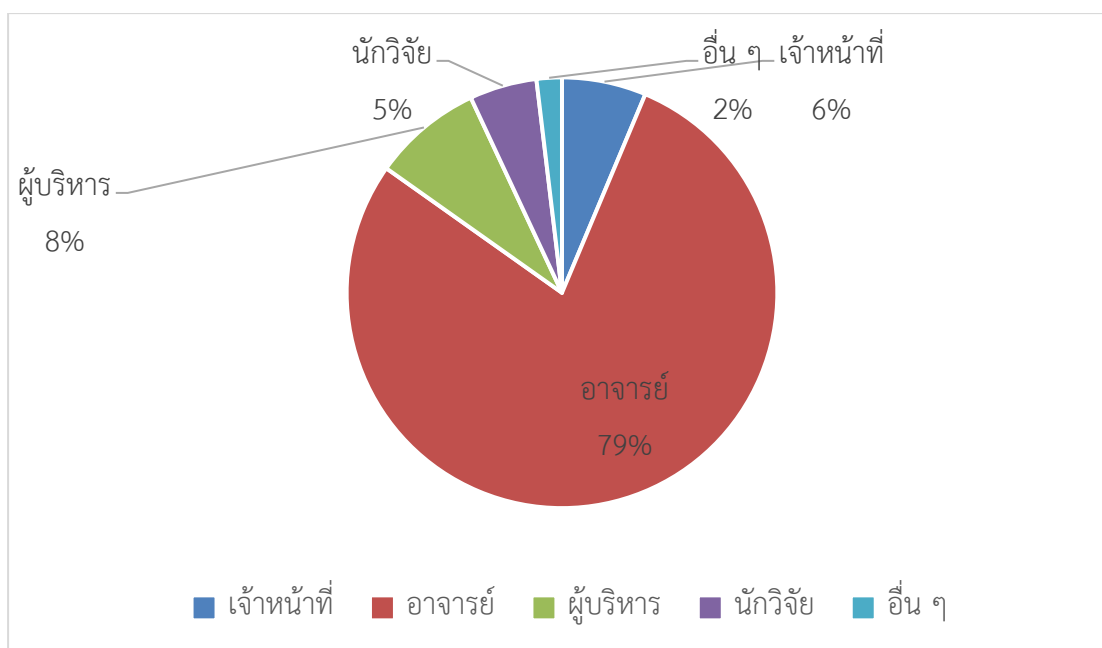


รูปที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของตำแหน่ง

ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่	10	6
อาจารย์	124	79
ผู้บริหาร	13	8
นักวิจัย	8	5
อื่น ๆ	3	2
รวม	158	

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 158 รูป/คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งในมหาวิทยาลัยอันดับที่ 1 คือ อาจารย์ จำนวน 124 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 79 ลำดับ 2 คือ ผู้บริหาร จำนวน 13 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 8 อันดับ 3 คือ เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 6 อันดับ 4 นักวิจัย จำนวน 8 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 5 และอันดับสุดท้ายคือ อื่น ๆ (เครือข่ายร่วม/ Peer Reviewer/ผู้ประสานงาน) จำนวน 3 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 2

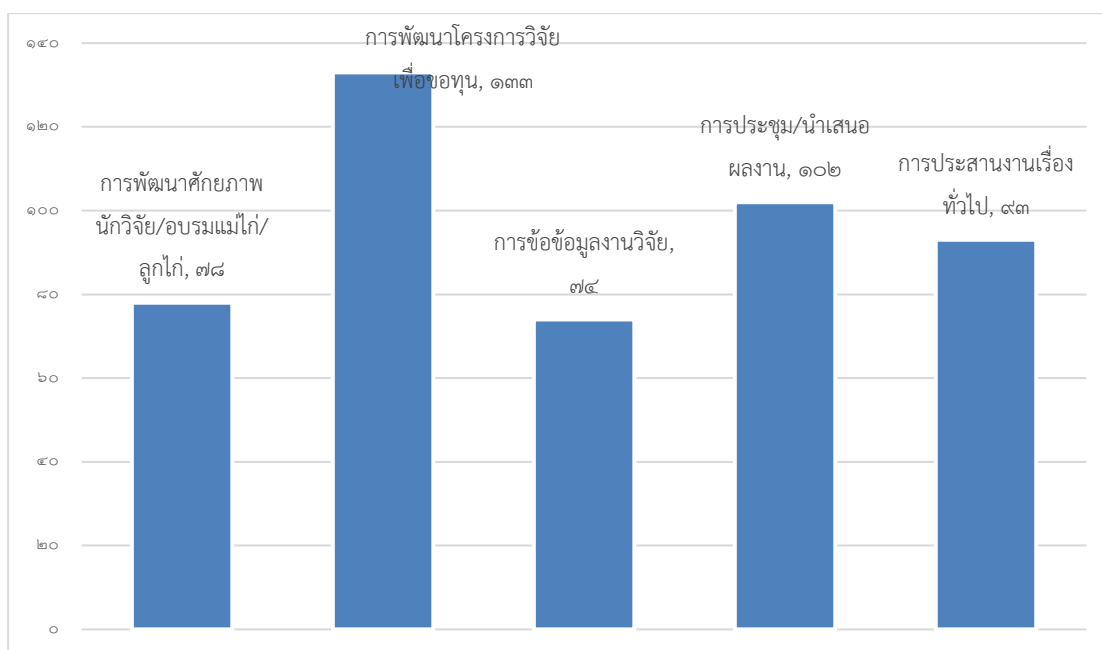


รูปที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของตำแหน่ง

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ผ่านมาท่านเคยได้ร่วมงานหรือมีการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

ที่ผ่านมาท่านเคยได้ร่วมงานหรือมีการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
การพัฒนาศักยภาพนักวิจัย/อบรมแม่ไก่/ลูกไก่	78	49.37
การพัฒนาโครงการวิจัยเพื่อขอทุน	133	84.18
การขอข้อมูลงานวิจัย	74	46.84
การประชุม/นำเสนอผลงาน	102	64.56
การประสานงานเรื่องทั่วไป	93	58.86

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 158 รูป/คน ส่วนใหญ่ที่ผ่านมาท่านเคยได้ร่วมงานหรือมีการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์อันดับที่ 1 คือ การพัฒนาโครงการวิจัยเพื่อขอทุน จำนวน 133 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 84.18 ลำดับ 2 คือ การประชุม/นำเสนอผลงาน จำนวน 102 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 64.56 อันดับ 3 คือ การประสานงานเรื่องทั่วไป จำนวน 93 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 58.86 อันดับ 4 คือ การพัฒนาศักยภาพนักวิจัย/อบรมแม่ไก่/ลูกไก่ จำนวน 78 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 49.37 และอันดับที่ 5 การขอข้อมูลงานวิจัย จำนวน 74 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 46.84

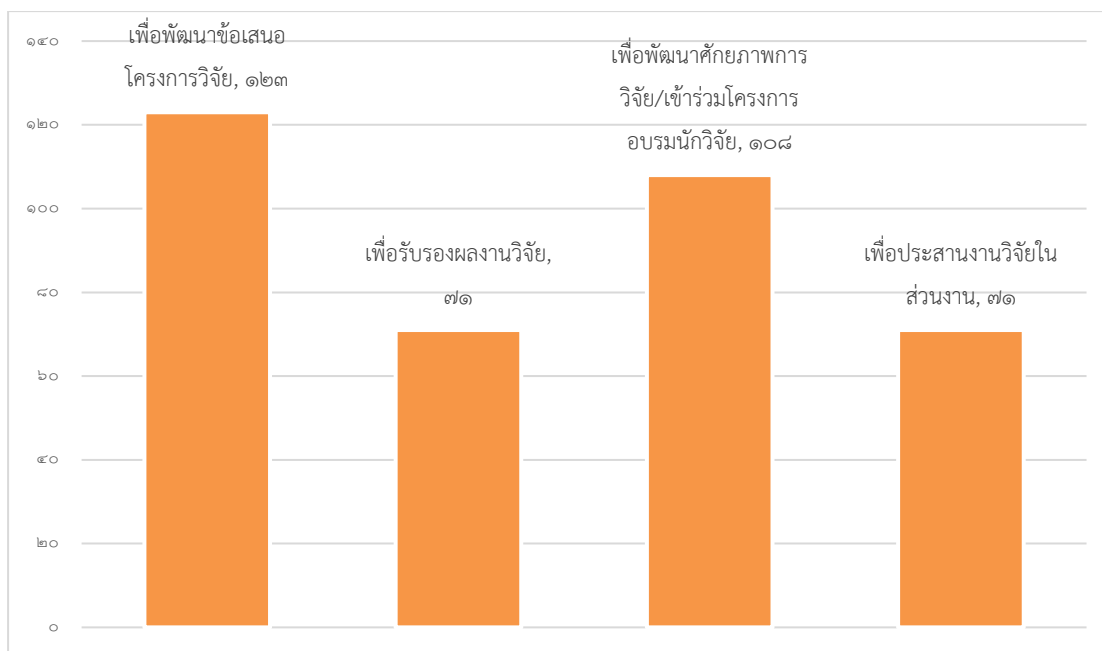


รูปที่ที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ผ่านมาท่านเคยได้ร่วมงาน หรือมีการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการ ร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์หลักในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย	123	77.85
เพื่อรับรองผลงานวิจัย	71	44.94
เพื่อพัฒนาศักยภาพการวิจัย/เข้าร่วมโครงการอบรมนักวิจัย	108	68.35
เพื่อประสานงานวิจัยในส่วนงาน	71	44.94

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 158 รูป/คน ส่วนใหญ่วัตถุประสงค์หลักในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์อันดับที่ 1 คือ เพื่อพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย จำนวน 123 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 77.85 ลำดับ 2 คือ เพื่อพัฒนาศักยภาพการวิจัย/เข้าร่วมโครงการอบรมนักวิจัย จำนวน 108 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 68.35 อันดับ 3 คือ เพื่อประสานงานวิจัยในส่วนงาน และเพื่อรับรองผลงานวิจัย จำนวน 71 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 44.94



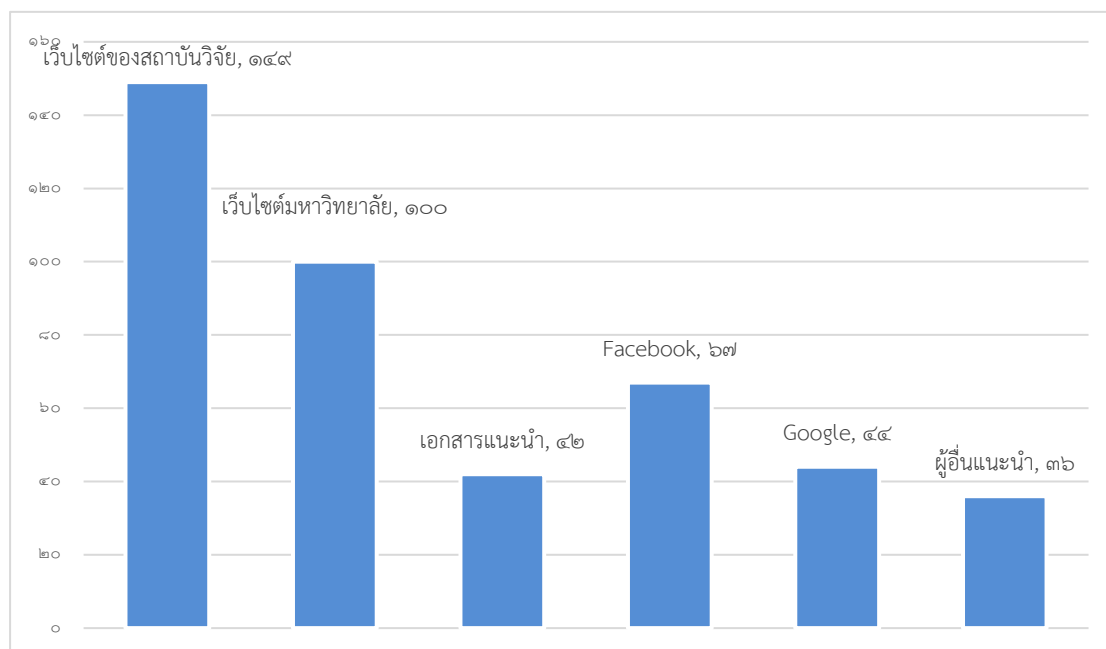
รูปที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยจากสื่อใด

รู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยจากสื่อใด	จำนวนที่เลือก	ร้อยละ
เว็บไซต์ของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	149	94.30
เว็บไซต์มหาวิทยาลัย	100	63.29
เอกสารแนะนำ	42	26.58
Facebook	67	42.41
Google	44	27.85
ผู้อื่นแนะนำ	36	22.78

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 158 รูป/คน ส่วนใหญ่รู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยจากสื่อใด อันดับที่ 1 คือ เว็บไซต์ของสถาบันวิจัย จำนวน 149 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 94.30 อันดับที่ 2 เว็บไซต์มหาวิทยาลัย จำนวน 100 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 63.29 รูป/คน อันดับที่ 3 คือ Facebook จำนวน 67 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 42.41 อันดับที่ 4 คือ Google

จำนวน 44 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 27.85 และอันดับที่ 5 ผู้อื่นแนะนำ คือ จำนวน 36 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 22.78



รูปที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยจากสื่อใด

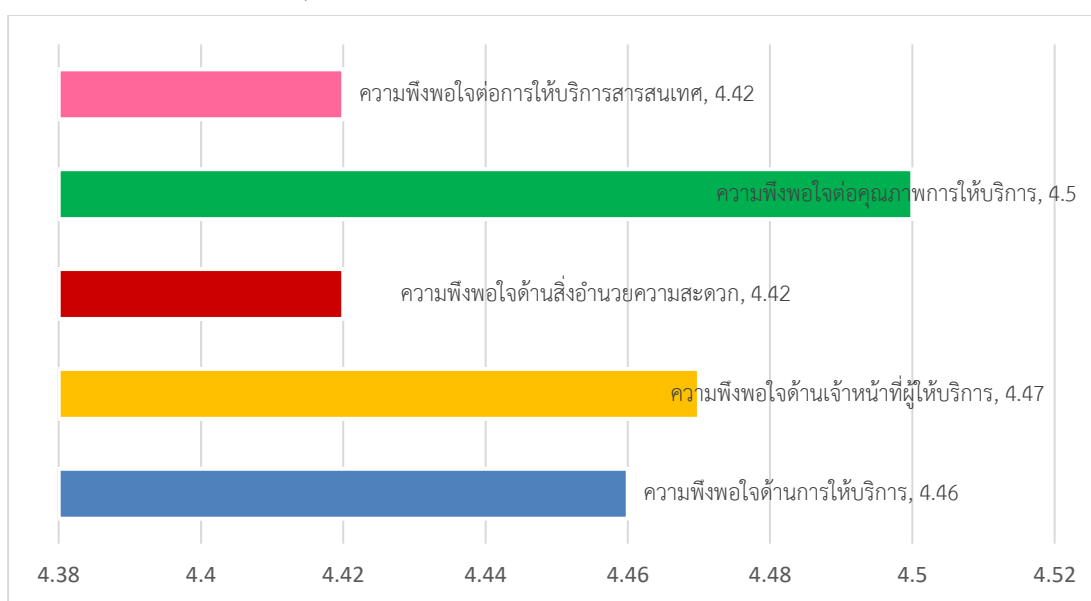
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยวิเคราะห์ข้อมูลของบุคลากรมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้านได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยโดยความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ข้อที่	ความพึงพอใจภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	4.46	0.62	มาก
2	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	0.64	มาก
3	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.60	มาก
4	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.50	0.63	มาก
5	ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ	4.42	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.45	0.62	มาก

ตารางที่ 7 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{x} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ มาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x} = 4.50$) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.47$) ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ($\bar{x} = 4.46$) และสุดท้ายคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.42$) ตามลำดับ

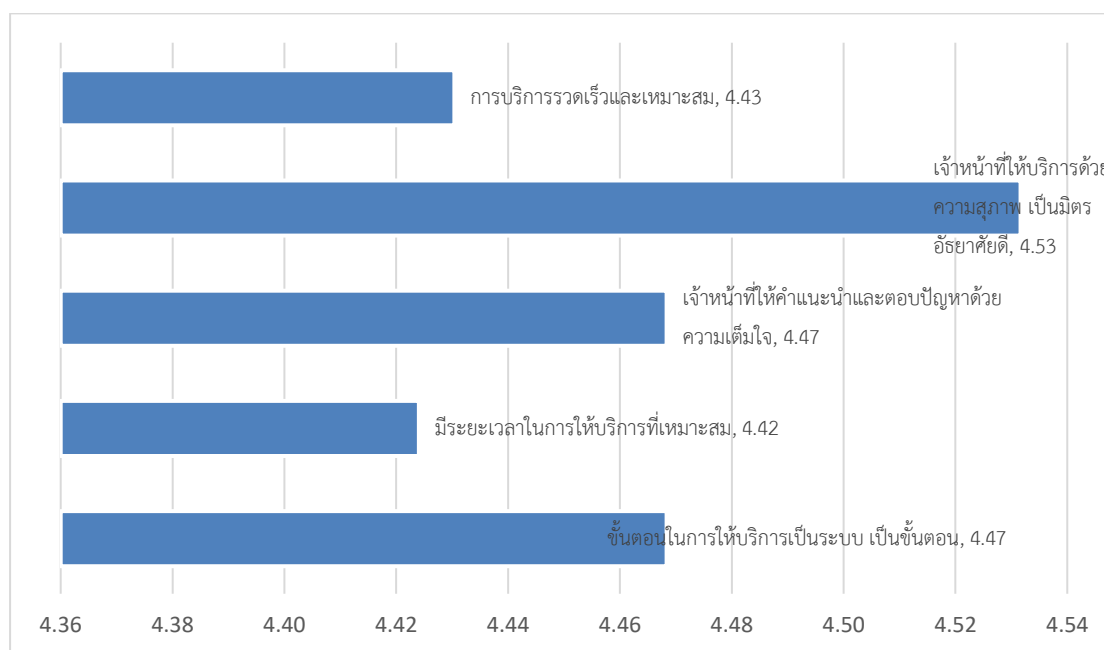


รูปที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยโดยความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ข้อที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอน	4.47	0.59	มาก
2	มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม	4.42	0.60	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาด้วยความเต็มใจ	4.47	0.65	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	4.53	0.61	มากที่สุด
5	การบริการรวดเร็วและเหมาะสม	4.43	0.64	มาก
	รวม	4.46	0.62	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{x} = 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย 4.53) มีความความพึงพอใจระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาด้วยความเต็มใจ และขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีความพึงพอใจระดับ มาก อันดับที่ 3 คือ การบริการรวดเร็วและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีความพึงพอใจระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีความพึงพอใจระดับ มาก

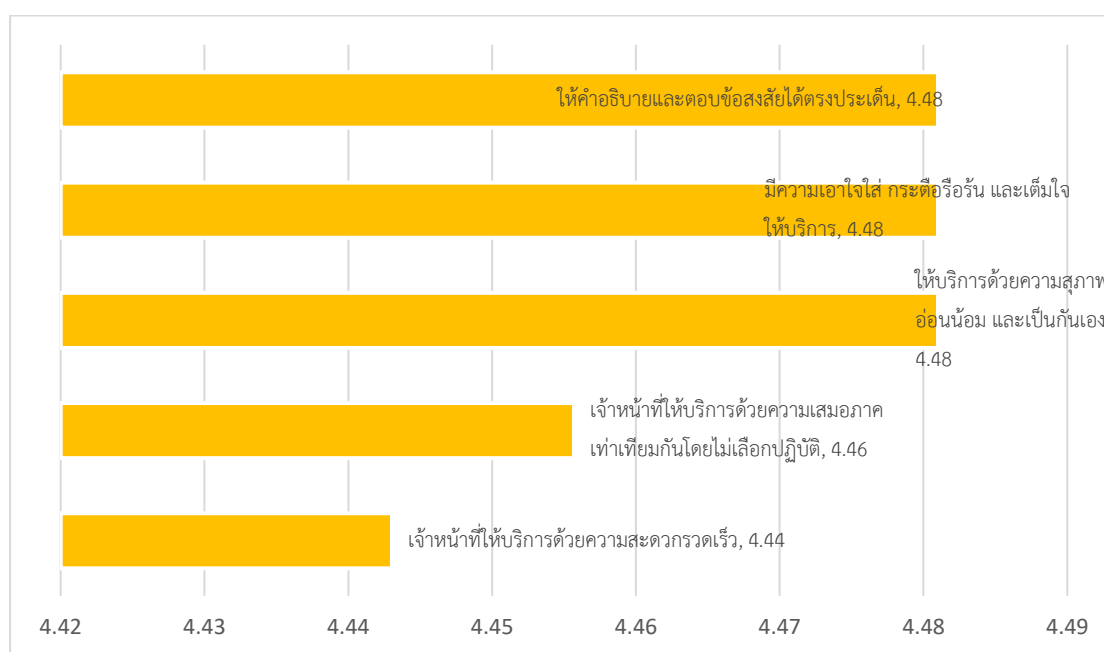


รูปที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.44	0.65	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.46	0.65	มาก
3	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.48	0.65	มาก
4	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.48	0.63	มาก
5	ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.48	0.63	มาก
รวม		4.47	0.64	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{x}=4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ อันดับที่ 1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง, มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ และให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีความความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีความพึงพอใจระดับมาก และอันดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีความพึงพอใจระดับมาก

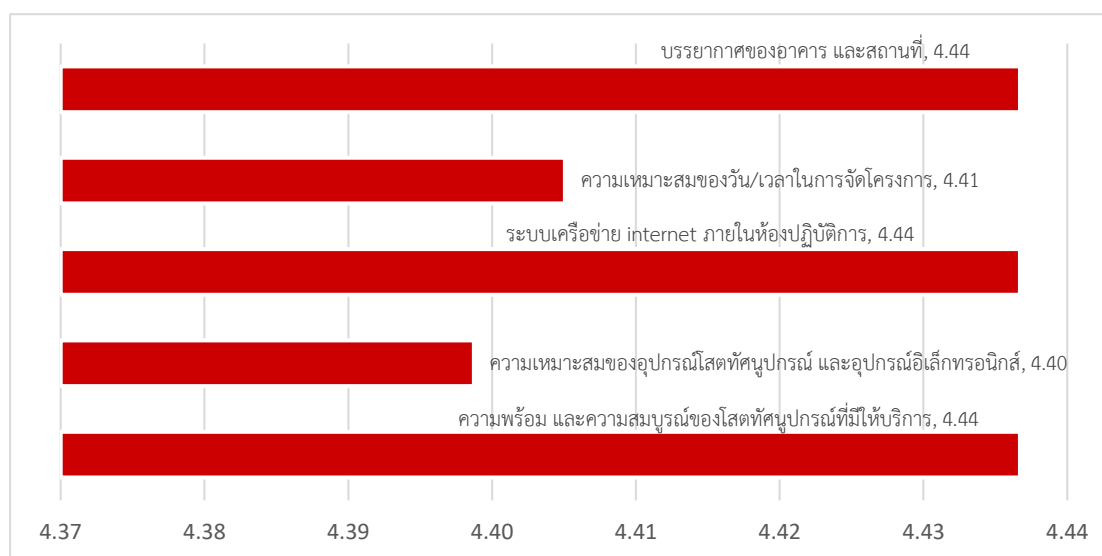


รูปที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ของระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความพร้อม และความสมบูรณ์ของ โสตทัศนูปกรณ์ที่มีให้บริการ	4.44	0.59	มาก
2	ความเหมาะสมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	4.40	0.59	มาก
3	ระบบเครือข่าย internet ภายในห้องปฏิบัติการ	4.44	0.62	มาก
4	ความเหมาะสมของวัน/เวลาในการจัดโครงการ	4.41	0.59	มาก
5	บรรยากาศของอาคาร และสถานที่	4.44	0.60	มาก
รวม		4.42	0.60	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{x} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 ความพร้อม และความสมบูรณ์ของโสตทัศนูปกรณ์ที่มีให้บริการ, ระบบเครือข่าย internet ภายในห้องปฏิบัติการ และบรรยากาศของอาคาร และสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีความความพึงพอใจระดับ มาก รองลงมา คือความเหมาะสมของวัน/เวลาในการจัดโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีความพึงพอใจระดับ มาก และอันดับสุดท้าย คือ ความเหมาะสมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีความพึงพอใจระดับ มาก

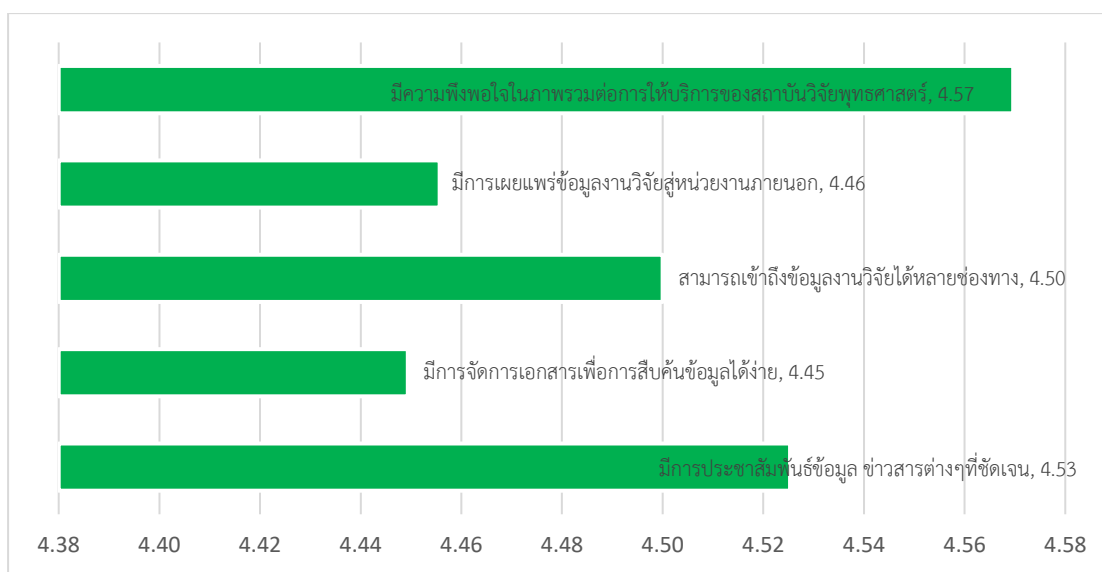


รูปที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่ชัดเจน	4.53	0.62	มากที่สุด
2	มีการจัดการเอกสารเพื่อการสืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.45	0.63	มาก
3	สามารถเข้าถึงข้อมูลงานวิจัยได้หลายช่องทาง	4.50	0.64	มากที่สุด
4	มีการเผยแพร่ข้อมูลงานวิจัยสู่หน่วยงานภายนอก	4.46	0.67	มาก
5	มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	4.57	0.58	มากที่สุด
รวม		4.50	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{x} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีความความพึงพอใจระดับ มากที่สุด อันดับที่ 2 คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.53) มีความพึงพอใจระดับ มาก อันดับที่ 3 คือ สามารถเข้าถึงข้อมูลงานวิจัยได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีความพึงพอใจระดับ มาก อันดับที่ 4 คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลงานวิจัยสู่หน่วยงานภายนอก (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีความพึงพอใจระดับ มาก และอันดับสุดท้าย คือ มีการจัดการเอกสารเพื่อการสืบค้นข้อมูลได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีความพึงพอใจระดับ มาก



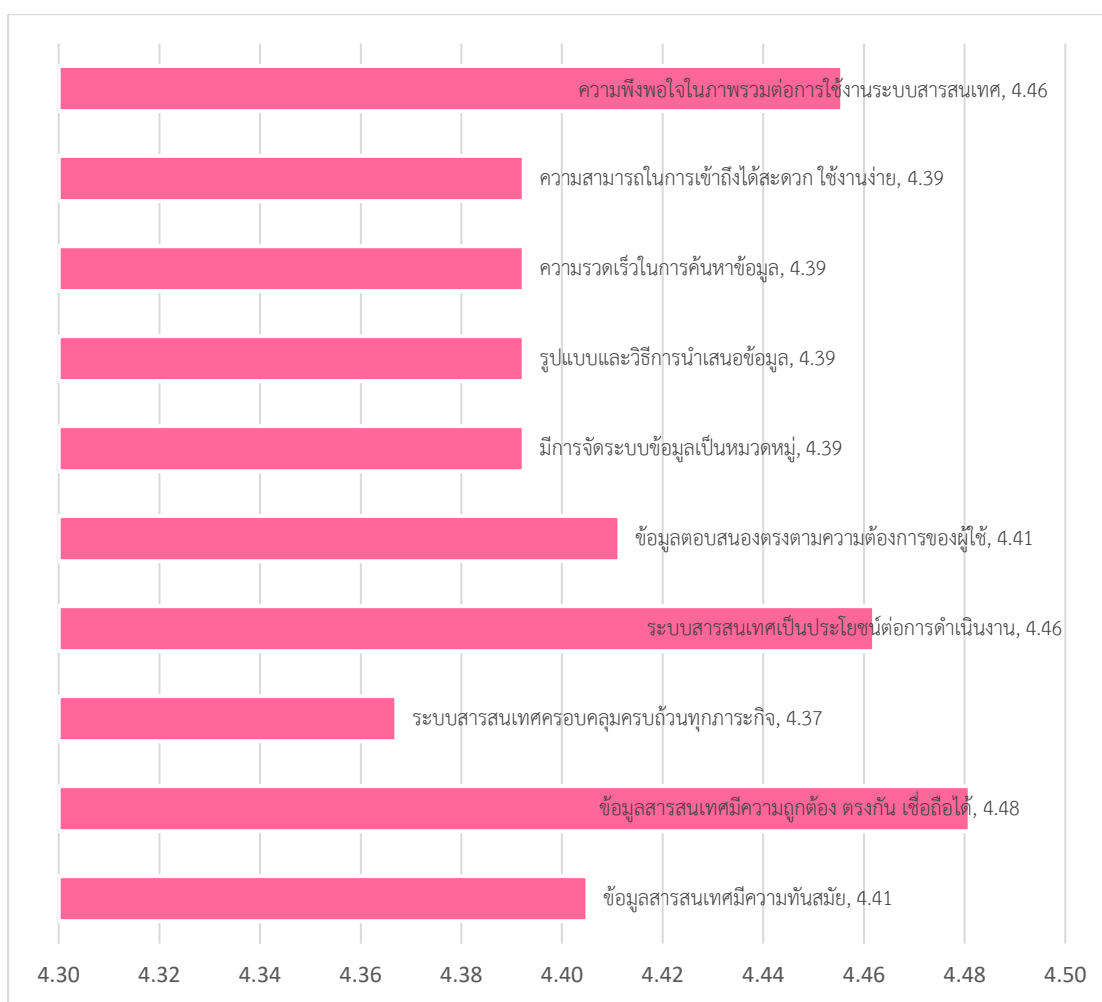
รูปที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ของระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ

ข้อที่	ด้านการให้บริการสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย	4.41	0.66	มาก
2	ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง ตรงกัน เชื่อถือได้	4.48	0.63	มาก
3	ระบบสารสนเทศครอบคลุมครบถ้วนทุกภารกิจ	4.37	0.66	มาก
4	ระบบสารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.46	0.61	มาก
5	ข้อมูลตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้	4.41	0.64	มาก
6	มีการจัดระบบข้อมูลเป็นหมวดหมู่	4.39	0.63	มาก
7	รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล	4.39	0.62	มาก
8	ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	4.39	0.64	มาก
9	ความสามารถในการเข้าถึงได้สะดวก ใช้งานง่าย	4.39	0.66	มาก
10	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ	4.46	0.60	มาก
รวม		4.42	0.63	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{x} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 ข้อมูล

สารสนเทศมีความถูกต้อง ตรงกัน เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีความพึงพอใจระดับ มาก อันดับที่ 2 คือ ระบบสารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีความพึงพอใจระดับ มาก อันดับที่ 3 คือ ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย และข้อมูลตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีความพึงพอใจระดับ มาก อันดับที่ 4 คือ มีการจัดระบบข้อมูลเป็นหมวดหมู่, รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล, ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล, ความสามารถในการเข้าถึงได้สะดวก ใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีความพึงพอใจระดับ มาก และอันดับสุดท้าย คือ ระบบสารสนเทศครอบคลุมครบถ้วนทุกภารกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีความพึงพอใจระดับ มาก



รูปที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ของระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการสารสนเทศ

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ มีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการประเมิน

5.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนา

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลจากการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพเป็นคฤหัสถ์ชาย บรรพชิต และคฤหัสถ์หญิงตามลำดับ มีการศึกษาในระดับปริญญาเอก ปริญญาโท และปริญญาตรี ตามลำดับ มีตำแหน่งในมหาวิทยาลัยคือ เป็นอาจารย์ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และนักวิจัยตามลำดับ, เข้ามาติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาโครงการวิจัยเพื่อขอทุน, การประสานงานเรื่องทั่วไป การประชุม/นำเสนอผลงาน, โดยมีช่องทางในการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ผ่านทาง เว็บไซต์ของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์, เว็บไซต์มหาวิทยาลัย และ Facebook เป็นส่วนมาก

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

โดยแบ่งคำถามออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการให้บริการสารสนเทศ

ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า

ด้านการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.47$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.50$)

ด้านการให้บริการสารสนเทศ ระดับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$)

จากภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ มาก

5.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนา

จากการตอบแบบสอบถามในตอนที 3 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถนำมาวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็นสัดส่วนดังนี้

จุดเด่น

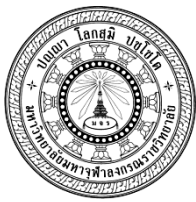
1. บริการดี มีมาตรฐาน
2. มีการประสานงาน การติดตามงานที่รวดเร็ว ฉับไว มีการบริการที่ดีและการประชาสัมพันธ์ที่ดี
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ อธิบายดี และเป็นมิตร ทุ่มเทและเสียสละเวลา

จุดที่ต้องพัฒนา

1. ระบบสารบรรณ ยังหั่นต่อการสูญหาย หลายครั้งต้องรอให้สอบถามมา จึงความจริง
2. ควรมีการพัฒนาเทคนิคการทำวิจัยแต่ละที่โดยมีการทดลองการทำละคั้นมีการสอบวัดผลความเข้าใจและกระจายให้ทุกคนได้งบทำวิจัยไม่ให้ซ้ำคนเดิมเวียน
3. จัดสัมมนาให้บ่อย
4. ควรจัดระบบและวางปฏิทินงานอย่างเป็นระบบและแจ้งนักวิจัยหรือผู้เกี่ยวข้องล่วงหน้า (ไม่ควรแจ้งกระชั้นชิดว่า วันนี้,พรุ่งนี้,มะคีนนี้)
5. การส่งเอกเล่มวิจัย ปิดโครงการ ควรปรับลดจำนวนลง
6. ควรมีเทมเพลตงานวิจัย เพื่อให้เป็นรูปแบบเดียวกัน
7. ควรให้ความเสมอภาคกับนักวิจัยอย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึงทุกกลุ่ม ทุกคน
8. ต้องการให้ สถาบันวิจัยรับนักวิจัยสถาบันอื่น ๆ มามีส่วนร่วมงานวิจัย
9. ควรบริหารงานวิจัยแบบไม่รวมศูนย์ ควรกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

10. ควรให้การสื่อสารด้านข้อมูลวิจัยและจัดกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น
11. ควรพัฒนางานวิจัยให้ทันสมัย มีคุณภาพ ตอบโจทย์สังคมได้ ใช้ประโยชน์ได้
12. ยังมีความไม่ชัดเจน เช่น เรื่องการเบิกจ่ายงบประมาณงานวิจัยของปี 2560,2561 ทางสถาบันไม่มีการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรว่า มีเหตุผลประการใด จึงเกิดความล่าช้า (งานส่งเรียบร้อยแล้วระเบียบ เป็นเวลาหลายเดือน)
13. ควรมีงบวิจัยที่ไม่อยู่ในกรอบนโยบายรัฐบาล เป็นการวิจัยที่เป็นสิ่งใหม่ มีใช้แบบยั่งยืน นโยบายรัฐบาลอย่างเดียว
14. การนำเสนอข้อมูลต่อสาธารณะยังไม่ดีเท่าควร เพราะงานวิจัยอยู่ในเล่มมากกว่า เพราะมุ่งเน้นงบประมาณมากเกินไป ไม่ได้เอางานไปเผยแพร่จริงจัง ในระบบสืบค้นยากลำบาก จึงไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร
15. ควรมีคู่มือแนวทางการนำเสนองานวิจัยโดยแยกออกเป็นสาขา

ภาคผนวก



แบบประเมินความพึงพอใจของคุณภาพในการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ 2563
สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

คำชี้แจง : แบบประเมินความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของการบริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ จัดทำขึ้นเพื่อ
ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1 .สถานภาพ

() บรรพชิต () คฤหัสถ์ชาย () คฤหัสถ์หญิง

2. ระดับการศึกษา

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

3. ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย

() เจ้าหน้าที่ () อาจารย์ () ผู้บริหาร () อื่น ๆ

4. ท่านเคยได้ร่วมงานหรือมีการติดต่อกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ในข้อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5. วัตถุประสงค์หลักในการร่วมงานกับสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() เพื่อพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย
() เพื่อรับรองผลงานวิจัย
() เพื่อพัฒนาศักยภาพทางการวิจัย / นักวิจัย
() เพื่อประสานงานวิจัยในนามส่วนงาน
() อื่น ๆ

6. ท่านรู้จักระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยจากสื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ด้านหลัง...

ตอนที่ 2 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของท่าน

รายการประเมิน	รับความเห็น/ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการบริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอน					
2. มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการและตอบปัญหาด้วยความเต็มใจ					
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความพร้อม และความสมบูรณ์ของโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์					
3. ระบบเครือข่าย Internet ภายในห้องปฏิบัติการ					
4. ความเหมาะสมของวัน / ภายในห้องปฏิบัติการ					
5. บรรยากาศอาคารสถานที่					
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่ชัดเจน					
2. มีการจัดการเอกสารเพื่อสืบค้นข้อมูลได้ง่าย					
3. สามารถเข้าถึงข้อมูลงานวิจัยได้หลายช่องทาง					
4. มีการเผยแพร่ข้อมูลงานวิจัยสู่หน่วยงานภายนอก					
5. มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์					
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ					
1. ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย					

2. ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง ตรงกัน เชื่อถือได้					
3. ระบบสารสนเทศครอบคลุมครบถ้วนทุกภารกิจ					
4. ระบบสารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน					
5. ข้อมูลตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้					
6. มีการจัดระบบข้อมูลเป็นหมวดหมู่					
7. รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล					
8. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล					
9. ความสามารถในการเข้าถึงได้สะดวก ใช้งานง่าย					
10. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ / ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

กรุณาส่งคืนเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

กราบขอบพระคุณทุกรูป/ท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบประเมิน ข้อมูลที่ได้ในครั้งนี้อาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการที่ดียิ่งขึ้น