การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย
ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พ.ศ.2558

คำปรารภ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้มีการจัดโครงการเพื่อส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรม ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งให้ความสำคัญทางด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และมีศรัทธาอุทิศตนเพื่อพระพุทธศาสนาและพัฒนาสังคม โดยมอบให้กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการศึกษาในมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และให้ทุกส่วนงานนำผลการประเมิน ข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผลการประเมิน จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการด้านพระพุทธศาสนาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย นอกจากนี้ยังนำไปสู่การพิจารณาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนานโยบายด้านจัดการเรียนการสอน เนื่องจากบุคลากรเป็นตัวกำหนดให้มหาวิทยาลัยได้พัฒนาก้าวหน้าอย่างมีทิศทาง และดำเนินงานด้านการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลผลการประเมินจะเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาด้านต่าง ๆ และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาด้านคุณภาพการศึกษา การพัฒนาบุคลากรอย่างมีทิศทาง และดำเนินงานได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานสากล เพื่อการพัฒนาจิตใจและสังคมอย่างยั่งยืน

รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา

คำปรารภ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดำเนินงานพัฒนาทางด้านการศึกษา และการบริการด้านต่าง ๆ มาโดยตลอด มหาวิทยาลัยได้เห็นความสำคัญของคุณภาพการศึกษาของนิสิต และการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการศึกษาในมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อวางแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ทั้งด้านการปฏิบัติงานและผู้นำทางจิตใจและปัญญา โดยเก็บข้อมูลจากจำนวนบุคลากรทั้งหมด ทั้งในส่วนกลาง วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ห้องเรียน และหน่วยวิทยบริการทุกแห่ง การดำเนินการประเมินจะช่วยให้มีข้อมูลพื้นฐาน ในการพัฒนานโยบายและแผนปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ผลการประเมินในครั้งนี้ จะเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นผลสัมฤทธิ์ในด้านคุณภาพการศึกษา และการปฏิบัติงานของบุคลากร การบริการด้านต่าง ๆ รวมถึงการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับปรัชญา และวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยที่มุ่งให้มีการพัฒนามหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางด้านการศึกษาพระพุทธศาสนาระดับนานาชาติ

การประเมินในครั้งนี้ดำเนินการได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากทุกส่วนงาน ซึ่งข้อมูลผลการประเมิน จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปพัฒนามหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นเลิศในด้านคุณภาพการศึกษา และเป็นศูนย์กลางด้านการศึกษาพระพุทธศาสนา

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายแผนยุทธศาสตร์

คำปรารภ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดำเนินการจัดสรรงบประมาณที่ครอบคลุมการดำเนินงานทุกด้านของมหาวิทยาลัย และให้ความสำคัญกับศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นตัวบ่งชี้การบริหารด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัย จึงต้องจัดการประเมินด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรขึ้นทุกปี เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดสรรงบประมาณ และพัฒนากลยุทธ์และแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและพัฒนาองค์ความรู้ ตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการศึกษาในมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พบว่าส่วนมากบุคลากรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการศึกษาในมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ และด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่ากลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่กำหนดขึ้นนั้นมีผลสัมฤทธิ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์ในภาคปฏิบัติเป็นอย่างดี

คณะทำงาน โดยกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการศึกษาประเมินครั้งนี้ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการพัฒนาบุคลากร การพัฒนานโยบายและแผนกลยุทธ์ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ เพื่อส่งผลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของมหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายแผนงบประมาณ

คำปรารภ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ดำเนินการบริหารงานเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีศักยภาพ และให้ความสำคัญทางด้านคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานของบุคลากร ครอบคลุมทุกวิทยาเขต เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดทางการศึกษา จึงจัดทำการประเมินเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการบริหารงานและพัฒนาบุคลากรตามทิศทางที่ถูกต้อง และได้ประโยชน์สูงสุด

ในการศึกษาประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปเป็นข้อมูลเพื่อการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น และได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายเป็นอย่างดี ซึ่งข้อมูลดังกล่าวยังสามารถเป็นข้อมูลในการประกันคุณภาพด้านการศึกษาให้กับคณะกรรมการการอุดมศึกษาในการดำเนินการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาสำหรับทุกส่วนงาน ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

กองแผนงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลผลการประเมินในครั้งนี้ จะเป็นตัวบ่งชี้ทิศทางการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นเพื่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการวิทยาเขต

คำปรารภ

ตามที่กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดำเนินการประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการศึกษาในมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 3 ด้าน คือ ด้านเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ และด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ โดยดำเนินการศึกษาจากจำนวนบุคลากรทั้งหมดในมหาวิทยาลัย วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ห้องเรียน และหน่วยวิทยบริการทุกแห่ง

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายเป็นอย่างดี จึงทำให้ได้ผลการประเมินที่น่าเชื่อถือ ซึ่งข้อมูลผลการประเมินที่ได้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปพัฒนามหาวิทยาลัยด้านพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ เป็นการบูรณาการอย่างยั่งยืน ประกอบกับเป็นข้อมูลในการประกันคุณภาพด้านการศึกษาให้กับคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในการดำเนินการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาสำหรับทุกส่วนงาน ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

คณะทำงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลผลการประเมินในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนามหาวิทยาลัยด้านพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน

ผู้อำนวยการกองแผนงาน

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ประจำปี 2558 นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาองค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ของบุคลากร ให้มีความโดดเด่นเป็นที่ปรากฏในสังคม ทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์รวมมหาวิทยาลัย การประเมินเล่มนี้ดำเนินการโดยกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 3 ด้านคือ ด้านเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ และด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ โดยการส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรทั้งส่วนกลาง วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ห้องเรียน และหน่วยวิทยบริการ ทั้งนี้ทุกหน่วยงานได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่งโดยให้บุคลากรได้ตอบแบบสอบถามและได้ส่งกลับมายังกองแผนงานได้ตามกำหนดระยะเวลา จึงขอขอบคุณทุกๆ หน่วยงานมา ณ โอกาสนี้

เอกสารการประเมินเล่มนี้ ได้ดำเนินการและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนของงานวิจัย เพื่อได้ผลข้อมูลการวิเคราะห์เป็นข้อมูลพื้นฐานด้านประกันคุณภาพการศึกษาให้กับคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาสำหรับทุกส่วนงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และใช้พัฒนาบริการวิชาการด้านพระพุทธศาสนา และมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีศรัทธาอุทิศตนเพื่อพระพุทธศาสนาและสังคม ภายใต้พันธกิจมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการสร้างบัณฑิตและบุคลากรที่ผ่านการศึกษาอบรม เป็นผู้มีคุณธรรมนำความรู้ มีปฏิปทาน่าเลื่อมใส ใฝ่รู้ ใฝ่คิด เป็นผู้นำทางจิตใจและปัญญา มีโลกทัศน์กว้างไกล มีความรู้และทักษะในการแก้ไขปัญหา มีศรัทธาอุทิศตนเพื่อพระพุทธศาสนาและพัฒนาสังคม ให้นำไปสู่การพัฒนาจิตใจและสังคมอย่างยั่งยืน

หวังว่าเอกสารการประเมินเล่มนี้ จะอำนวยประโยชน์ด้านประกันคุณภาพการศึกษาให้กับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และพัฒนาบุคลากรให้บรรลุตามเป้าหมายด้วยดี

คณะผู้จัดทำ
กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
2558

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ชื่อหน่วยงาน กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี

ประจำปี 2558

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เครื่องมือในการประเมินเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ด้านคือ ด้านเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ และด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ เก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรบุคลากรที่เป็นบรรพชิต คฤหัสถ์ชาย และคฤหัสถ์หญิง ที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหาร สายวิชาการ สายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก และสังกัดส่วนกลาง วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ห้องเรียนและหน่วยวิทยบริการ ซึ่งจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างของบุคลากร จาก 95 ส่วนงาน จำนวนทั้งหมด 1,721 รูป/คน และผลที่จากการสุ่มมีจำนวน 438 รูป/คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100.00 เปอร์เซนต์ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ แสดงค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในส่วนงาน

บุคลากรมหาวิทยาลัยส่วนมากมีสถานภาพเป็นบรรพชิตจำนวน 194 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 และคฤหัสถ์ชายจำนวน 158 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 36.07 ส่วนมากมีตำแหน่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 161 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 36.76 ผู้บริหารส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 42 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 9.59 บุคลากรสายวิชาการส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 91 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 20.78 บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 83 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 18.96 บุคลากรอัตราจ้าง ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 39 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 บุคลากรมหาวิทยาลัยที่เป็นบุคลากรสังกัดหน่วยงานส่วนมากสังกัดส่วนกลาง จำนวน 191 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 43.61

ผลการประเมินพบว่า ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัยในระดับมาก (4.38) มีความพึงพอใจด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ในระดับมาก (4.43)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย, เอกลักษณ์มหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สารบัญ

คำปรารภ (รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา)	(1–1)
คำปรารภ (ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายแผนยุทธศาสตร์)	(1–2)
คำปรารภ (ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายแผนงบประมาณ)	(1–3)
คำปรารภ (ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการวิทยาเขต)	(1–4)
คำปรารภ (ผู้อำนวยการกองแผนงาน)	(1–5)
คำนำ (คณะทำงาน)	(2–1)
บทคัดย่อ	(3–1)
สารบัญ	(4–1)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน	8
1.3 สมมติฐานการประเมิน	8
1.4 ขอบเขตของการประเมิน	8
1.5 นิยามศัพท์	9
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
1.7 ความสำคัญของการวิจัย	10
1.8 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	1
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและความหมายความพึงพอใจ	12
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
2.3 แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2542 ถึงปัจจุบัน	25
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.1.1 ประชากร	32
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง	37
3.1.3 ได้กลุ่มตัวอย่าง	38

สารบัญ (ต่อ)

3.1.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง 39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน 40
3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล 42
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 47
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
4.1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และสังกัด บุคลากรมหาวิทยาลัย 52
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยจำแนกตาม สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และสังกัด 54
4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ครอบคลุมเนื้อหา 3 ด้าน 55
4.2.1 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในภาพรวม 56
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัยของผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 57
4.2.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหาร ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย 58
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย 58

สารบัญ (ต่อ)

4.2.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหาร ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย 58
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย 59
4.2.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจผู้บริหาร ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 59
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 60
4.2.5 วิเคราะห์ความพึงพอใจผู้บริหาร ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 60
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 61
4.2.6 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายวิชาการด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย 61
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย 62
4.2.7 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายวิชาการด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย 62
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย 62
4.2.8 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายวิชาการด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 63

สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 63

4.2.9 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายวิชาการ ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 64

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 64

4.2.10 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย 65

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย 65

4.2.11 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย 65

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย 66

4.2.12 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 66

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 67

สารบัญ (ต่อ)

4.2.13 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 67
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 68
4.2.14 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรอัตราจ้างด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย 68
ตารางที่ 4.15 สำเร็จของบุคลากรอัตราจ้างมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย 69
4.2.15 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรอัตราจ้างด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย 69
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของบุคลากรอัตราจ้างมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยด้านอัตลักษณ์/มหาวิทยาลัย 69
4.2.16 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรอัตราจ้าง ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 70
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของบุคลากรอัตราจ้างมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 70
4.2.17 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรอัตราจ้าง ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 71
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของบุคลากรอัตราจ้างมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 71

สารบัญ (ต่อ)

4.3 สรุปวิเคราะห์เอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย 72

ตารางที่ 4.19 แสดงสรุปผลด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัยของผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง 73

ตารางที่ 4.20 แสดงสรุปผลด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัยของผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง 72

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์ของการประเมิน 74

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 74

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน 74

5.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 76

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล 77

5.6 สรุปผลการประเมิน 77

5.7 สรุปวิเคราะห์เอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย 85

ภาคผนวก

ภาคผนวก (ก) หนังสือขอความอนุเคราะห์ 87

ภาคผนวก (ข) แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 89

คณะผู้จัดทำ 92

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ประวัติและความเป็นมา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยสงฆ์แห่งคณะสงฆ์ไทย ที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ทรงสถาปนาขึ้น ณ วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ เพื่อเป็นสถาบันการศึกษาพระไตรปิฎกและวิชาชั้นสูงสำหรับพระภิกษุสามเณรและคฤหัสถ์ โดยพระราชทานนามว่า **มหาธาตุวิทยาลัย** เมื่อปีพุทธศักราช 2430 และได้เปิดดำเนินการศึกษาเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน พุทธศักราช 2432

ต่อมาได้ทรงเปลี่ยนจากมหาธาตุวิทยาลัยเป็น มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เมื่อวันที่ 13 กันยายน พุทธศักราช 2439 แต่ยังคงจัดการศึกษาเฉพาะปริยัติธรรมแผนกบาลีเท่านั้น ยังมิได้ดำเนินการศึกษาในรูปแบบอุดมศึกษาหรือรูปแบบมหาวิทยาลัยตามพระราชประสงค์ของพระบาท สมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว

เพื่อสืบสานพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 9 มกราคม พุทธศักราช 2490 พระพิมลธรรม (ช้อย จานทตฺตมหาเถร) อธิบดีสงฆ์วัดมหาธาตุสมัยนั้น พร้อมทั้งพระเถรานุเถระฝ่ายมหานิกายจำนวน 57 รูปได้ประชุมพร้อมกันที่ตำหนักสมเด็จฯ วัดมหาธาตุ ปรึกษาหารือได้ข้อยุติที่จะเปิดการศึกษาในรูปแบบมหาวิทยาลัย เปิดรับผู้สนใจวิชาพระพุทธศาสนาพระปริยัติสัทธรรมชั้นสูง ภาษาต่างประเทศและวิทยาการบางอย่างอันเป็นอุปกรณ์แก่การค้นคว้าหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

พุทธศักราช 2490 ประกาศใช้ระเบียบมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เปิดรับพระภิกษุสามเณร ผู้สอบได้ตั้งแต่เปรียญธรรม 4 ประโยคขึ้นไปเข้าศึกษา พระภิกษุสามเณรที่เข้าศึกษารุ่นแรกนี้มีจำนวน 156 รูป เปิดการศึกษาเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พุทธศักราช 2490 โดยจัดให้เรียนวิชาพื้นฐาน เรียกว่า การศึกษาระดับชั้นอบรมพื้นความรู้จนถึงชั้นเตรียมอุดมศึกษา เป็นเวลา 4 ปี ตั้งแต่พุทธศักราช 2490-2494 จากนั้นจึงให้เรียนต่อระดับปริญญาตรีในคณะพุทธศาสตร์ ซึ่งเปิดเป็นคณะแรก รับพระภิกษุสามเณรที่จบชั้นเตรียมอุดมศึกษานี้ และเป็นผู้สอบได้ตั้งแต่เปรียญธรรม 5 ประโยคขึ้นไปจำนวนผู้ผ่านการคัดเลือกให้เข้าศึกษาปีแรกในคณะพุทธศาสตร์ ปีการศึกษา 2494 จำนวน 16 รูป สำเร็จการศึกษา ในปี 2498 เป็นพุทธศาสตรบัณฑิตรุ่นแรก จำนวน 6 รูป

พุทธศักราช 2490 ตั้งคณะพุทธศาสตร์

พุทธศักราช 2505 ตั้งคณะครุศาสตร์

พุทธศักราช 2506 เปิดสอนหลักสูตรแผนกอบรมครูศาสนศึกษาระดับประกาศนียบัตร

พุทธศักราช 2512 มหาเถรสมาคมได้ออกคำสั่งเรื่อง การศึกษาของมหาวิทยาลัยสงฆ์ พ.ศ. 2512 จำนวน 12 ข้อ สาระสำคัญของข้อ 3 ระบุส่วนที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยไว้ว่า **"ให้การศึกษาของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ณ วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ ซึ่งดำเนินการอยู่แล้ว เป็นการศึกษาของคณะสงฆ์"**

พุทธศักราช 2516 ตั้งคณะเอเชียอาคเนย์ ต่อมาเปลี่ยนเป็นคณะมานุษยสงเคราะห์ศาสตร์

พุทธศักราช 2521 ตั้งวิทยาเขตหนองคายที่วัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยเปิด สอนระดับปริญญาตรีหลักสูตรคณะครุศาสตร์

พุทธศักราช 2526 แยกวิชาสายสังคมศาสตร์ออกจากคณะมานุษยสงเคราะห์ศาสตร์ไปตั้งคณะ สังคมศาสตร์และแยกวิชาสายภาษาศาสตร์ จิตวิทยาไปตั้งคณะมนุษยศาสตร์

พุทธศักราช 2527 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดชมหาราช องค์เอกอัครศาสนูปถัมภก รัชกาลปัจจุบัน โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติ กำหนดวิทยฐานะผู้สำเร็จวิชาการทางพระพุทธศาสนา พ.ศ.2527 โดยมาตรา 4 (3) กำหนดไว้ว่า "ให้ผู้สำเร็จวิชาการพระพุทธศาสนาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรบัณฑิต มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีวิทยฐานะชั้นปริญญาตรี เรียกว่า "พุทธศาสตรบัณฑิต" ใช้อักษรย่อว่า "พธ.บ."[1]

มหาวิทยาลัย ได้ตั้งวิทยาเขตขึ้น 10 แห่ง ประกอบด้วย

1. วิทยาเขตหนองคาย (ก่อตั้ง 7 มิถุนายน พ.ศ.2521) เลขที่ 219 หมู่ 3 บ้านโพนตาล ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

2. วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ก่อตั้ง 27 กรกฎาคม พ.ศ.2528) เลขที่ 3/3 หมู่ที่ 5 ตำบลมะม่วงสองต้น อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. วิทยาเขตเชียงใหม่ (ก่อตั้ง 23 ตุลาคม พ.ศ.2527) เลขที่ 139 วัดสวนดอก ตำบล สุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4. วิทยาเขตขอนแก่น (ก่อตั้ง 3 ตุลาคม พ.ศ.2528) เลขที่ 30 หมู่ที่ 1 ตำบลโคกสี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

---

[1] "ประวัติละความเป็นมา" คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554, หน้า 1-4

5. วิทยาเขตนครราชสีมา (ก่อตั้ง 28 ตุลาคม พ.ศ.2529) เลขที่ 419 ตำบลหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

6. วิทยาเขตอุบลราชธานี (ก่อตั้ง 29 ธันวาคม พ.ศ.2529) หมู่ที่ 1 บ้านหมากมี่ หมู่ 1 ตำบลกระโสบ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

7. วิทยาเขตแพร่ (ก่อตั้ง 10 มกราคม พ.ศ.2530) เลขที่ 111 หมู่ที่ 5 ตำบลแม่คำมี อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

8. วิทยาเขตสุรินทร์ (ก่อตั้ง 24 มีนาคม พ.ศ.2529) หมู่ที่ 8 ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

9. วิทยาเขตพะเยา (ก่อตั้ง 20 สิงหาคม พ.ศ.2534) เลขที่ 566 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

10. วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม (ก่อตั้ง 1 กันยายน พ.ศ.2537) เลขที่ 108/56 หมู่ที่ 2 วัดมหาสวัสดิ์นาคพุฒาราม ตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

พุทธศักราช 2540 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดชมหาราช องค์เอกอัครศาสนูปถัมภก รัชกาลปัจจุบัน โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ให้มีสถานภาพเป็นนิติบุคคลและเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 114 ตอนที่ 51 ก ลงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2540

มหาวิทยาลัย ได้ตั้งวิทยาลัยสงฆ์ขึ้น 14 แห่ง ประกอบด้วย

1. วิทยาลัยสงฆ์เลย (ก่อตั้ง 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2539) เลขที่ 119 ตำบลศรีสองรัก อำเภอเมือง จังหวัดเลย

2. วิทยาลัยสงฆ์นครพนม (ก่อตั้ง 27 พฤศจิกายน พ.ศ.2541) เลขที่ 183 หมู่ที่ 13 ตำบลพระธาตุพนม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

3. วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน (ก่อตั้ง 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2540) หมู่ 2 ตำบลต้นธง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

4. วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ (ก่อตั้ง 26 พฤษภาคม พ.ศ.2540) เลขที่ 999 หมู่ 6 ตำบลนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

5. วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช วัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร (ก่อตั้ง 7 เมษายน พ.ศ. 2548) เลขที่ 217 หมู่ 6 ตำบลบึงพระ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

6. วิทยาลัยสงฆ์บุรีรัมย์ วัดพระพุทธบาทเขากระโดง (ก่อตั้ง 29 เมษายนพ.ศ.2553) เลขที่ 281 หมู่ที่ 13 วัดพระพุทธบาทเขากระโดง ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

7. วิทยาลัยสงฆ์ปัตตานี จังหวัดปัตตานี (ก่อตั้ง 21 ตุลาคม พ.ศ. 2553) ที่อยู่ถนนสามัคคี สาย ข ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

8. วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เฉลิมพระเกียรติ วัดพระธาตุแช่แห้ง (ก่อตั้ง 23 เมษายน พ.ศ. 2555) เลขที่ 89 หมู่ที่ 3 ตำบลม่วงตึ๊ด อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน

9. วิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร วัดโสธรวราราม จังหวัดฉะเชิงเทรา (ก่อตั้ง 24 ตุลาคม พ.ศ. 2555) เลขที่ 158 ถนนศรีโสธร ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

10. วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย (ก่อตั้ง 26 พฤศจิกายน พ.ศ.2555) ที่อยู่ศาลากลางจังหวัด (หลังเดิม) ตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

11. วิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง วัดบุญวาทย์วิหาร (ก่อตั้ง 26 พฤศจิกายน พ.ศ.2555) เลขที่ 1 วัดบุญวาทย์วิหาร ตำบลหัวเวียง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

12.วิทยาลัยสงฆ์ศรีสะเกษ (ก่อตั้ง 29 มกราคม พ.ศ.2556) เลขที่ 67 หมู่ 2 ตำบลน้ำคำ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

13.วิทยาลัยสงฆ์พุทธปัญญาศรีทวารวดี (ยกฐานะเป็นวิทยาลัยสงฆ์ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2558) เลขที่ 51 หมู่ 2 วัดไร่ขิง ตำบลไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

14.วิทยาลัยสงฆ์ชัยภูมิ (ยกฐานะเป็นวิทยาลัยสงฆ์ 26 สิงหาคม พ.ศ.2558) เลขที่ 97 หมู่ 14 บ้านโน่นเลี่ยม ตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

มหาวิทยาลัย ได้ตั้งห้องเรียนขึ้น 5 แห่ง ประกอบด้วย

1. ห้องเรียนวิทยาเขตขอนแก่น จังหวัดร้อยเอ็ด (ก่อตั้ง 27 สิงหาคม พ.ศ.2542) ที่อยู่หมู่ที่ 4 บ้านท่าเยี่ยม ถนนแจ้งสนิท ตำบลนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ห้องเรียนคณะพุทธศาสตร์วัดไพรสณฑ์ศักดาราม (ก่อตั้ง 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544) ที่อยู่ 91 ถนนพิทักษ์ วัดไพรสณฑ์ศักดาราม ตำบลหล่มสัก อำเภอหล่มสัก เพชรบูรณ์

3. ห้องเรียนคณะพุทธศาสตร์ วัดพิกุลทอง (ก่อตั้ง 14 พฤษภาคม พ.ศ.2544) เลขที่ 93 หมู่ที่ 3 ตำบลพิกุลทอง อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี

4. ห้องเรียนวิทยาเขตนครศรีธรรมราช วัดพัฒนาราม (ก่อตั้ง 25 เมษายน พ.ศ.2546) เลขที่ 87/1 ถนนตลาดล่าง ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

5. ห้องเรียนคณะพุทธศาสตร์ วัดไชยชุมพลชนะสงคราม (พระอารามหลวง) (ก่อตั้ง 5 เมษายน พ.ศ.2547) เลขที่ 227 อยู่วัดไชยชุมพลชนะสงคราม ตำบลบ้านใต้ อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัย ได้ตั้งหน่วยวิทยบริการขึ้น 19 แห่ง ประกอบด้วย

1. หน่วยวิทยบริการ คณะพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดสงขลา (ก่อตั้ง 30 มิถุนายน พ.ศ.2548) ที่อยู่วัดหงษ์ประดิษฐาราม ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. หน่วยวิทยบริการ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดราชบุรี (ก่อตั้ง 26 เมษายน พ.ศ.2549) ที่อยู่วัดหลวงพ่อสดธรรมกายาราม ตำบลแพงพวย อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

3. หน่วยวิทยบริการ วิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดสกลนคร (ก่อตั้ง 25 พฤษภาคม พ.ศ.2549) ที่อยู่เลขที่ 219 หมู่ที่ 3 ตำบลไฮหย่อง อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

4. หน่วยวิทยบริการ วิทยาเขตขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดมหาสารคาม (ก่อตั้ง 25 พฤษภาคม พ.ศ.2549) ที่อยู่วัดอภิสิทธิ์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

5. หน่วยวิทยบริการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดเพชรบุรี (ก่อตั้ง 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2551) ที่อยู่วัดพระรูป ตำบลช่องสะแก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

6. หน่วยวิทยบริการ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดอุทัยธานี (ก่อตั้ง 27 มีนาคม พ.ศ.2551) ที่อยู่วัดหนองขุนชาติ ตำบลหนองฉาง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี

7. หน่วยวิทยบริการ วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช พิษณุโลก มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดตาก (ก่อตั้ง 27 มีนาคม พ.ศ.2551) ที่อยู่วัดท่านา ตำบลหนองบัวใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตาก

8. หน่วยวิทยบริการ วิทยาเขตนครราชสีมา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดชัยภูมิ (ก่อตั้ง 24 เมษายน พ.ศ.2551) ที่อยู่วัดชัยภูมิวนาราม ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

9. หน่วยวิทยบริการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดระยอง (ก่อตั้ง 30 เมษายน พ.ศ.2552) ที่อยู่วัดป่าประดู่ (พระอารามหลวง) ตำบลท่าประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

10. หน่วยวิทยบริการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดชลบุรี (ก่อตั้ง 30 เมษายน พ.ศ.2552) ที่อยู่วัดใหญ่อินทาราม (พระอารามหลวง) ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

11. หน่วยวิทยบริการ วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดอุตรดิตถ์ (ก่อตั้ง 30 เมษายน พ.ศ.2552) ที่อยู่วัดหมอนไม้ ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

12. หน่วยวิทยบริการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดกำแพงเพชร (ก่อตั้ง 30 เมษายน พ.ศ.2552) ที่อยู่วัดพระบรมธาตุ (พระอารามหลวง) ตำบลนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

13. หน่วยวิทยบริการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดพิจิตร (ก่อตั้ง 30 เมษายน พ.ศ.2552) ที่อยู่วัดพฤกษะวันโชติการาม ตำบลตะพานหิน อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

14. หน่วยวิทยบริการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดนครปฐม (ก่อตั้ง พ.ศ.2552) ที่อยู่วัดไร่ขิง (พระอารามหลวง) ตำบลไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

15. หน่วยวิทยบริการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดนครปฐม (ก่อตั้ง พ.ศ.2552) ที่อยู่วัดสามพราน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดหวัดนครปฐม

16. หน่วยวิทยบริการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดจันทบุรี (ก่อตั้ง พ.ศ.2552) ที่อยู่วัดไผ่ล้อม (พระอารามหลวง) ตำบลจันทนิมิตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

17. หน่วยวิทยบริการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี (ก่อตั้ง พ.ศ.2553) ที่อยู่วัดป่าเลไลย์วรวิหาร ตำบลรั้วใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

18. หน่วยวิทยบริการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดสระแก้ว (ก่อตั้ง พ.ศ.2553) ที่อยู่วัดสระแก้ว ตำบลสระแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

19. หน่วยวิทยบริการ คณะมนุษยศาสตร์ สาวิกาสิกขาลัย เสถียรธรรมสถาน กรุงเทพมหานคร เปิดสอนระดับปริญญาโท สาขาวิชาพุทธศาสตร์และศิลปะแห่งชีวิต (ก่อตั้ง 10 มีนาคม พ.ศ.2551) (เป็นหน่วยวิทยบริการ วันที่ 29 มกราคม พ.ศ.2556 ประกาศ ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2556) ที่อยู่ 24/5 ซอยวัชรพล ถนนรามอินทรา แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัย ได้ตั้งสถาบันสมทบขึ้น 7 แห่ง ประกอบด้วย

สถาบันสมทบในประเทศ 1 แห่ง คือ

1. มหาปัญญาวิทยาลัย (Mahapanna College) จังหวัดสงขลา (ก่อตั้ง 10 มิถุนายน พ.ศ. 2545) เลขที่ 635/1 ถ.ธรรมนูญวิถี ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สถาบันสมทบต่างประเทศ 6 แห่ง คือ

1. วิทยาลัยพระพุทธศาสนาดองกุก ชอนบอบ (Dongguk Chonbob College) สาธารณรัฐเกาหลี (ก่อตั้ง 1 มีนาคม พ.ศ.2544) ที่อยู่ 62-398 Peomcheon 2 dong Pudminggu, Busan, Republic of Korea

2. มหาวิทยาลัยสงฆ์ ชิน จู๋ เมืองเกาสง ไต้หวัน (Ching Chueh Buddhist Sangha University) (ก่อตั้ง 18 พฤศจิกายน พ.ศ.2546) ที่อยู่ 76 Kuang Teh Temple A-Lien Hownship Kao-Hsiung Taiwan, 82204

3. Sri Lanka International Buddhist Academy (SIBA) (ก่อตั้ง 13 สิงหาคม พ.ศ. 2550) Pallekele, Kandy Sri Lanka

4. ศูนย์การศึกษาพระอาจารย์พรัหม (Brahm Education Centre) ประเทศสิงคโปร์ (ก่อตั้ง 28 สิงหาคม พ.ศ.2551 ที่อยู่ 9 Chwee Chian Road, Singapore, 117488

5. วิทยาลัยพระพุทธศาสนาประเทศสิงคโปร์ (Buddhist College of Singapore) ประเทศสิงคโปร์ (ก่อตั้ง 28 ธันวาคม พ.ศ.2551) เลขที่ 88 Bright Hill Road, Singapore 574117

6. วิทยาลัยพระพุทธศาสนาธรรมะเกท (The Dharma Gate Buddhist College) ประเทศฮังการี (ก่อตั้ง 31 สิงหาคม พ.ศ.2553) ที่อยู่ บูตาเปสต์ ประเทศฮังการี

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

1.3 สมมติฐานของการประเมิน

1.3.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยที่เป็นบรรพชิต คฤหัสถ์ชายและคฤหัสถ์หญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ระดับมาก

1.3.2 ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ระดับมาก

1.3.3 บุคลากรมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับมาก

1.3.4 บุคลากรมหาวิทยาลัยที่สังกัดบุคลากรส่วนกลาง ส่วนวิทยาเขต บุคลากรส่วนวิทยาลัยสงฆ์ ส่วนห้องเรียน และหน่วยวิทยบริการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับมาก

1.4 ขอบเขตของการประเมิน

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาประเมินนี้มุ่งประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัยของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเท่านั้น

1.4.2 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินในครั้งนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน 1,721 รูป/คน แบ่งเป็น 5 ประเภท คือ

1. บุคลากรส่วนกลาง
2. บุคลากรส่วนวิทยาเขต
3. บุคลากรส่วนวิทยาลัยสงฆ์
4. บุคลากรส่วนห้องเรียน
5. บุคลากรหน่วยวิทยบริการ

1.5 นิยามศัพท์

1. **มหาวิทยาลัย** หมายถึง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

2. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่สามารถวัดได้จากตัวบ่งชี้หรือปัจจัยที่สำคัญอันได้แก่ เอกลักษณ์/อัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย

3. **บุคลากรของมหาวิทยาลัย** หมายถึง บุคลากรที่เป็นบรรพชิต, คฤหัสถ์ชาย, และคฤหัสถ์หญิง ซึ่งมีตำแหน่งเป็นทั้งผู้บริหาร, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ, และบุคลากรอัตราจ้าง

4. **พนักงานมหาวิทยาลัย** หมายถึง พนักงานประจำของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตามบัญชีรายชื่อตำแหน่งที่มหาวิทยาลัยกำหนดและได้รับอัตราค่าจ้างจากงบประมาณแผ่นดิน หรืองบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

5. **สายการปฏิบัติงาน** หมายถึง สายงานที่ปฏิบัติของพนักงานมหาวิทยาลัยจำแนกตามลักษณะงานที่เป็นภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและสอดคล้องกับโครงสร้างของบุคลากรแบ่งเป็น 2 สายตามระบบการจำแนกตำแหน่ง (Position classification) คือ

5.1 สายวิชาการ คือ กลุ่มทำหน้าที่สอน วิจัย และบริการทางวิชาการ ได้แก่ผู้ที่ทำหน้าที่สอนซึ่งโดยปกติจะทำหน้าที่เป็นบุคลากรหลักของมหาวิทยาลัย ทั้งด้านการสอนการวิจัยและการบริหารวิชาการ บุคลากรกลุ่มนี้คือ คณาจารย์ประจำ (บุคลากรสาย ก) ได้แก่ อาจารย์

5.2 สายสนับสนุนวิชาการ คือ กลุ่มที่ทำหน้าที่งานบริหารและธุรการ กลุ่มที่ทำหน้าที่บริการทางวิชาการ ได้แก่ผู้ทำหน้าที่บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการสอน การวิจัยและการบริการทางวิชาการแก่ประชาชน ได้แก่เจ้าหน้าที่ในสายงานบริหารและธุรการต่างๆ (บุคลากร สาย ค) นักวิชาการในสายวิชาการและวิชาชีพต่างๆ (บุคลากร สาย ข) เช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการเงิน และบัญชีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการศึกษา นักวิชาการโสตทัศนศึกษา บรรณารักษ์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ธุรการ

6. เอกลักษณ์มหาวิทยาลัย คือ การบริการวิชาการด้านพระพุทธศาสนา

7. อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย คือ การประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม

8. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่างๆ โดยแบ่งเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ เอกลักษณ์/อัตลักษณ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

2. ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง ได้รับข้อมูลเพื่อการพัฒนาระบบปฏิบัติงาน ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

3. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

4. ได้ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

1.7 ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารคณาจารย์และบุคลากรฝ่ายต่างๆ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยโดยเฉพาะบุคลากรในระบบพนักงานมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปพิจารณาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาตลอดจนกำหนดนโยบายการบริหารงานของพนักงานมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพต่อไป เพื่อรองรับแผน พัฒนามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)

1.8 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ ตัวแปรอิสระในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่

1. สถานภาพ
2. ตำแหน่งงาน
3. ระดับการศึกษา
4. สังกัด

ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. เอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย
2. การมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
3. ผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

ดังมีตารางกรอบความคิดที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
– สถานภาพ – ตำแหน่งงาน – ระดับการศึกษา – สังกัด	– เอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย – การมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ – ผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

บทที่ 2
แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัยของบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย" นี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจบุคลากรในมหาวิทยาลัย การประเมินครั้งนี้อาศัยกรอบแนวทางในการศึกษาจากแนวคิด วรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 ความหมายและแนวคิดความพึงพอใจ

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2542 ถึงปัจจุบัน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. ความหมายและแนวคิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

ความหมายคำว่า "ความพึงพอใจ"

ความพึงพอใจในการศึกษา ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นิสิตมีความรู้สึกที่ดีต่อการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ อันจะเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคลากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างตั้งอกตั้งใจความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการวัดผลทางการศึกษาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการศึกษาไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

Backman (แบคแมน) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการ และความต้องการนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ บุคคลในองค์การอาจเกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน บางคนอาจพึงพอใจเพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติ แต่บางคนอาจพึงพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน[1]

Hornby (ฮอนบี้) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ[2]

---

[1] Backman Carl W.and Paul F.Secord, Social Psychology (New York:McGraw-Hall Book Company,1964),p.391.

[2] Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary (6 th ed.). London, England: Oxford University.

Morse (มอร์ส) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานได้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะลดลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง และความไม่พอใจจะเกิดขึ้น[3]

Millet (มิลเลท) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the rightgeographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรับคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม[4]

Oliver (โอลิเวอร์) (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึงความประสงค์ของลูกค้า เป็นวิจารณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน[5]

---

[3] Morse, N.C. Satisfaction in White-Collar Job (Michigan: University of Michigan Press, 1953),27.

[4] Millet, John D. (1954). Management in the public service. New York :McGraw-Hill,1954, p397-400

[5] Oliver, Richard L (1977). Satisfaction : behavioral perspective on the consumer. New york : Mcgraw-Hill.

Quirk (เคิร์ก) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ[6]

Shelly (เชลลี่ย์) (1975) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบและสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากรและสิ่งเร้า ดังนั้นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของมนุษย์จึงเป็นการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจและมีความสุข และได้ข้อสรุปว่า ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่ต้องการครบถ้วน[7]

Shelly (เชลลี่ย์) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในแง่บวกและแง่ลบ โดยความรู้สึกในแง่บวกและความรู้สึกในแง่ลบและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน เรียกกันว่า ระบบความพึงพอใจ[8]

Tiffin and McCormick (1965, 349) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ”[9]

Vroom (วรูม) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้นเอง[10]

Vroom (วรูม) ให้ความเห็นอีกว่า “บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังหรือที่คาดหวังเอาไว้นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ”[11]

Wolman (โวลแมน) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Felling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ[12]

---

[6] Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd.

[7] Shelly, Maynard W. (1975). Responding to social change. Dowden: Hutchison Press. Page 11-12

[8] Shelly, Maynard W. (1975). Responding to social change. Dowden: Hutchison Press. Page 17

[9] Tiffin, Joseph and Ernest J.McCormick. (1965). Industrial psychology. Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall. Page 10

[10] Vroom, W.H. (1964). Work and motivation. New York: John Wiley. 1967 page 90.

[11] Vroom, W.H. (1964). Working and motivation. New York: John Wiley & Sons. page 92.

[12] Benjamin B.Wolman, Dictionary of Behavioral Science (Von Nostrand:Reinhold Company, 1973), 384.

กาญจนา จันทร์ไทย กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลรวมจากความรู้สึกอารมณ์ที่มาจากการจูงใจ และ/หรือจากทัศนคติ รวมทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่าง ๆ ที่นำไปสู่ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน[13]

จอมพล พิเศษกุล (2537: 13) กล่าวว่า หมายของคำว่า **"พึงพอใจ"** มีได้หลายขณะ เช่น ความพึงพอใจเป็นเจตคติในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งที่มีบทบาทความรับผิดชอบ เป็นพฤติกรรมของความชอบ ความพอใจ รู้สึกสนุกในสิ่งที่ตนปฏิบัติเพราะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และจิตวิทยาที่ผู้ปฏิบัติสามารถปรับตัวเข้ากับองค์ประกอบดังกล่าวได้[14]

ธนพร ชุมวรฐายี ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลายเช่น ความพึงพอใจคือทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความตึงเครียดมีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น[15]

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า **"พอใจ"** ว่า สมใจ ชอบใจ และความหมายของคำว่า **"พึงใจ"** ว่า พอใจ ชอบใจ[16]

หลุย จำปาเทศ ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตาคำพูด และการแสดงออก[17]

แนวคิดความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจมีนักวิชาการเสนอไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

เสถียร เหลืองอร่าม กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพราะจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์เกื้อกูลต่องานและองค์การดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

---

[13] กาญจนา จันทร์ไทย. (2539). การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมผู้นำและปัจจัยคัดสรรด้านสถานการณ์กับความพึงพอใจในงานของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ ค.ด. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, หน้า 53.

[14] จอมพล พิเศษกุล. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลาธิการ. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

[15] ธนพร ชุมวรฐายี, <u>ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร</u>. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนาบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539, หน้าที่ 8

[16] พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์, 2542. หน้า 775.

[17] หลุย จำปาเทศ. (2533). <u>จิตวิทยาการจูงใจ.</u> กรุงเทพมหานคร : สามัคคีสาส์น, 2533, หน้าที่ 5

2. สร้างความจงรักภักดี มีสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์กร

3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุมประพฤติของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม

4. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วม (Group effort) ในหมู่คณะทำให้เกิดพลังสามัคคีที่ว่า ให้ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม

5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ

6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ

7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่[18]

สมบูรณ์ พรรณาภพ เสนอว่า ความพึงพอใจ จะเป็นตัวชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากร ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตน

3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว

4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่จะเกิดจากการหยุดงานของตน คือ จะไม่ขาด หรือหยุดงาน โดยไม่จำเป็น

5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหารือเกี่ยวกับการเตรียมงาน และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ[19]

สุริยา พุฒพวง ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจ จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ดังนี้

1. มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ เมื่อพบข้อบกพร่องเสียหายก็จะพยายามแก้ไขหรือชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ยอมเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่องาน โดยไม่ต้องชักชวนหรือขอร้อง

3. มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นพวกเป็นเหล่า

4. ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ได้ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน[20]

---

[18] เสถียร เหลืองอร่าม, หลักการบริหารงานบุคคล (กรุงเทพฯ : โพธิ์สามต้นการพิมพ์, 2519), 88.

[19] สมบูรณ์ พรรณาภพ, หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว, 2521), 167

อินทิรา เพ็งแก้ว และตระกูล สุวรรณดี ได้ศึกษาทัศนะของนักวิชาการแล้วประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสรุปไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน

2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์การหรือหน่วยงาน

3. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อองค์การหรือหน่วยงาน

4. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน

5. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ระเบียบและข้อบังคับสามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี

6. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน

7. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ

เมื่อพิจารณาความสำคัญของความพึงพอใจ จะพบว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคล ต่องานและหน่วยงาน ดังนี้

1.ความสำคัญต่อบุคคล

1.1 ทำให้เป็นสุข

1.2 ทำให้เกิดแรงจูงใจและกำลังใจดี

1.3 ทำให้เชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น

1.4 ทำให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนอย่างเต็มที่

2.ความสำคัญต่องาน

2.1 ทำให้งานบังเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

2.3 ทำให้ระบบดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย

3.ความสำคัญต่อหน่วยงาน

3.1 ทำให้หน่วยงานมีบรรยากาศที่ดี

3.2 ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี

---

[20] สุริยา พุฒพวง, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษา อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2537, บทคัดย่อ.

3.3 ทำให้หน่วยงานมีความรัก ความสามัคคี และเป็นพลังที่จะผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า[21]

สงวน สุทธิเลิศอรุณ ได้กล่าวไว้ว่า การที่จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจย่อมอาศัยองค์ประกอบหลายอย่าง เพราะความพึงพอใจเกิดจากความรู้สึกว่าตนเองมั่นคง เกิดจากความรัก เกิดจากการยกย่องนับถือ และการได้รับการตอบสนองความต้องการ[22]

สมบูรณ์ พรรณาภพ ได้กล่าวไว้ว่า การทำให้อาจารย์มีความรู้สึกพึงพอใจ ต้องอาศัยองค์ประกอบ ดังนี้

1. การทำให้คณาจารย์เข้าใจและพอใจในวัตถุประสงค์และนโยบายหลักของสถาบันการศึกษา

2. การช่วยให้อาจารย์พบกับสัมฤทธิผลในการทำงาน

3. การทำให้อาจารย์มีความรู้สึกว่าได้รับการเชื่อถือ (Recognition) หรือความไว้วางใจหรือมีความรู้สึกว่าตนได้รับเกียรติอย่างจริงใจ

4. การทำให้อาจารย์มีความรู้สึกว่าตนเป็นที่สำคัญของหมู่คณะ (Sense of belonging)

5. การช่วยเหลืออาจารย์ในด้านปัญหาเฉพาะแต่ละคน เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

6. การจัดสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสม สะดวกสบายพอสมควร เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานอย่างจริงจังและสบายใจ[23]

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ ได้กล่าวไว้ว่า แนวทางการพัฒนาสามารถนำไปเสริมสร้างความพึงพอใจ ได้ดังนี้

1. กล้าเผชิญกับปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน มีความเด็ดเดี่ยวในการตัดสินใจ พยายามแก้ปัญหามากกว่าที่จะปัดปัญหาให้พ้น ยกย่องผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ

2. ให้การยกย่องหรือชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชาตามสมควรแก่กรณี ยกย่องเมื่อทำดีเพราะการกล่าวยกย่องเป็นการให้กำลังใจ ยกย่องตามความเหมาะสม อย่าให้เป็นเพียงลมปาก ควรกล่าวยกย่องผู้ใต้บังคับบัญชาต่อหน้าคนอื่นสมควรแก่กรณี อย่าให้การชมนั้นเป็นสร้างศัตรูให้แก่ผู้ถูกชม

3. มิควรจะตามใจผู้ใต้บังคับบัญชาจนเกินไป ควรจะมีเทคนิคการคัดค้าน หรือตำหนิบ้าง การตำหนินั้นควรเป็นการตำหนิเรื่องงาน มิใช่ตำหนิเพราะเรื่องส่วนตัว มิควรตำหนิต่อหน้าผู้อื่น[24]

---

[21] อินทิรา เพ็งแก้ว, “การบริหารความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการสำนักงานศึกษาธิการอำเภอภาคใต้ของประเทศไทย” (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2538, บทคัดย่อ

[22] สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จิตวิทยาสังคม (กรุงเทพฯ : ชัยการพิมพ์, 2523), หน้าที่ 147–148

[23] สมบูรณ์ พรรณาภพ หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว,2521), หน้า 167.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลักษณะของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการ ดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีความคาดหวังในการที่จะได้รับจากบริการนั้นๆ ก่อนเสมอจากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน[25]

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการอันทำให้เกิดความพึงพอใจตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ ๒ ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา ดังนั้นมาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

---

[24]เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา (กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช), หน้า 24–30.

[25] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2535). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535, หน้า 24–37.

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่อง นุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทาง ด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดารงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ขั้น จึงมีความสำคัญกับบุคคลมาก[26]

---

[26] Maslow. A., **A theory of human motivation Psychological Review 50**, ทฤษฎีความแห่งต้องการ, หน้า 370.

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์เบอร์ก (Two-Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์เบอร์ก (Herzberg) ซึ่งได้รับการศึกษาจากนักบัญชี และวิศวกร จำนวน 200 คน เฮอร์เบอร์กมุ่งความสนใจที่องค์ประกอบ 2 ชุดด้วยกัน คือ องค์ประกอบของความพอใจ และไม่พึงพอใจ จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานมีอยู่ 2 ประการ ดังนี้

1.องค์ประกอบที่เรียกว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Motivative Factores) มีอยู่ 5 ประการ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึงการที่คนทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี เมื่องานประสบผลสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ ความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบ ได้โดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบนี้เรียกว่าองค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) มีอยู่ 11 ประการคือ

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรในหน่วยงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Recation With Subordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4 ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation With Superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation With Peers) หมายถึงการติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.7 เทคนิคการนิเทศ (Supervision technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.8 นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการ (Management) การบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารในองค์การ

2.9 สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

2.11 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

องค์ประกอบทั้งสองด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนงานต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบหรือปัจจัยกระตุ้นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน และเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้แล้ว คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ส่วนปัจจัยค้ำจุนทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความทุกข์หรือความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น เมื่อใดที่คนทำงานได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้อย่างเพียงพอแล้ว จะไม่มีความไม่พึงพอใจในงาน แต่มิได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เพราะปัจจัยค้ำจุนเพียงตัวเดียวป้องกันมิให้ความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อปัจจัยกระตุ้นได้รับการตอบสนอง[27]

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ที่สำคัญๆ มีดังนี้

---

[27] Frederic Herzberg, Barnard Mausner,and B.B.Snydermen,The Motivation to Work:John Wiley&Sons,1959),page 113-115.

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับ

สิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ[28]

สมพงษ์ เกษมสิน ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ สิ่งจูงใจเป็นเงินนี้ ยังสามารถจำแนกออกเป็น 2 ชนิดคือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direcrt incentive) ที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าใช้จ่ายให้สูงขึ้น ในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้อันเป็นวิธีจูงใจตามแนวความคิดที่ว่า plus pay for plus performance

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงในที่มีผลในทางสนับสนุน หรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ๆ ปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจรักงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้นส่วนมาก ได้แก่ ประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefit) ต่างๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย (Recognition) การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Belonging) โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน (Equal opportunity) และความมั่นคงในงาน (Security of work) เป็นต้น

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จ การที่บุคคลในองค์กรหรือหน่วยงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ตามหลักทฤษฎีของ **Herberg (1959)** ดังนี้

1. การได้รับการยกย่องนับถือ
2. ความสำเร็จในการทำงาน
3. ความก้าวหน้า
4. ความรับผิดชอบ
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
6. เงินเดือน
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
8. การนิเทศงาน
9. นโยบายและการบริหาร

---

[28] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, <u>เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล</u>.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,2535, หน้า 38-40

10. สถานะการทำงาน
11. สถานะทางอาชีพ
12. ความเป็นอยู่ส่วนตัว
13. ความมั่นคงในงาน[29]

2.3 แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2542 ถึงปัจจุบัน

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 อาจกล่าวได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษาของไทยอย่างจริงจัง โดยกำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ซึ่งประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก[30]

สำหรับการประกันคุณภาพภายในให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการของกระบวนบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก[31]

ขณะที่การประกันคุณภาพภายนอกก็ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์กรมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาโดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ[32]

จากผลของ พรบ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ดังกล่าวนี้เองทำให้เกิดหน่วยงานมหาชนที่ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาขึ้นในชื่อ “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) หรือที่เรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” มีหน้าที่ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้ายและเสนอผลการประเมินต่อ

---

[29] สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแบบใหม่, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2519, หน้า 2517.

[30] พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (14 สิงหาคม 2542). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116 ตอนที่ 74 ก, หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา, มาตรา 47.

[31] เรื่องเดียวกัน, มาตรา 48

[32] เรื่องเดียวกัน, มาตรา 49

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสารณชน[33] ซึ่ง สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก (พ.ศ.2544-2548) และรอบที่สอง (พ.ศ.2549-2553) เสร็จสิ้นไปแล้ว ปัจจุบันอยู่ระหว่างการเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สาม (พ.ศ.2554-2558) ในการประเมินคุณภาพรอบสามของ สมศ. เป็นการประเมินทั้งระดับสถาบันและคณะวิชา แต่หากสถาบันใดจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งหลัก การประเมินจะครอบคลุมการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งหลักทั้งหมด อย่างไรก็ตามการประเมินคุณภาพดังกล่าวจะต้องมีความสอดคล้องกับจุดเน้นหรือกลุ่มสถาบันที่แต่ละสถาบันเลือกตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ[34]

สำหรับรูปแบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกนั้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) ซึ่งมีหลักการสำคัญ 5 ประการ ดังต่อไปนี้[35]

1) เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสินการจับผิด หรือให้คุณ-ให้โทษ

2) ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (evidence-based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability)

3) มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยามิตรมากกว่าการกำกับควบคุม

4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5) สร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษาของชาติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ให้เอกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ โดยสถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มศักยภาพของสถาบันและผู้เรียน

นอกจากนี้เพื่อให้การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ มีการบริหารและจัดการศึกษาเป็นไปในแนวทางเดียว พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542[36] แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 หมวด 5 ว่าด้วยการบริหาและการจัดการศึกษา มาตรา 34 ยังได้กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่

---

[33] พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542, มาตรา 49 วรรคสอง

[34] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 (ฉบับเดือนพฤศจิกายน 2553), หน้า 3

[35] เรื่องเดียวกัน, หน้า 4

[36] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 (ฉบับเดือนพฤศจิกายน 2553), หน้า 6

สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา

ปัจจุบันคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้มีประกาศมาตรฐานการอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกว่า 30 เรื่อง[37] โดยมีฐานะทางกฎหมายเป็นประกาศกระทรวง (กระทรวงศึกษาธิการ) เพื่อเป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน ที่นำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ซึ่งสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต่าง ๆ ต่างใช้เป็นกรอบในการพัฒนามาตรฐานคุณภาพของบัณฑิตและใช้เป็นกรอบในการพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้งานบัณฑิตของตน โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้ คือ

มาตรฐานการอุดมศึกษา[38] ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน 12 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1) มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต ได้แก่ บัณฑิตระดับอุดมศึกษาเป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสำนึกและความรับผิดชอบในฐานพลเมืองและพลโลก สำหรับมาตรฐานคุณภาพบัณฑิตนี้มีตัวบ่งชี้ 3 ตัวบ่งชี้

2) มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา แบ่งเป็น 2 ด้านคือ การจัดการการอุดมศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล มี 3 ตัวบ่งชี้ และพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษาอย่างมีดุลยภาพ มี 4 ตัวบ่งชี้

3) มาตรฐานการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มี 2 ตัวบ่งชี้

สำหรับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 นั้นได้กำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขา/สาขาวิชาต่าง ๆ ต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดและต้องครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน คือ

1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม
2) ด้านความรู้
3) ด้านทักษะทางปัญญา
4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

---

[37] ดูเพิ่มเติมใน “มาตรฐานการอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง”, สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรงศึกษาธิการ,(ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์, 2553)

[38] ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.2549 (7 กรกฎาคม 2549).ราชกิจจานุเบกษา.เล่มที่ 123 ตอนพิเศษ 105 ง.

5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยสรุปแล้วจะเห็นได้ว่าเพื่อให้การศึกษาของชาติมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ก้าวหน้าเทียบเท่านานาอารยประเทศ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดให้ระบบ กลไก ระเบียบ ประกาศ ตลอดจนคณะกรรมการคณะต่าง ๆ มีหน้าที่ในการดำเนินงาน ออกแบบ กำหนดเกณฑ์เพื่อประเมินส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาของชาติให้สอดคล้องกับการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจแห่งชาติ ดังนั้นจึงจำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ต้องพัฒนา ปรับปรุง การบริหารการจัดการบริการการศึกษาของตนเองให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและได้มาตรฐานตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 โดยการจัดให้มีการประกันคุณภาพของสถาบันไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอกอย่างแข็งขันและจริงจังเพื่อให้สถาบันการศึกษาของตนเองมีประสิทธิภาพ ศักยภาพ และได้มาตรฐานเทียบเท่ากับสถาบันอุดมศึกษาอื่นภายในชาติและระดับนานาชาติต่อไป

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Green (กรีน) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยศึกษาว่าตัวแปรทั้งสองนี้เป็นเหตุเป็นผลกันหรือไม่ ผลศึกษาพบว่า ถ้าผู้นำเน้นพฤติกรรมด้านมุ่งคน จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ ส่วนพฤติกรรมด้านมุ่งงานกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุเป็นผลกันน้อยมาก[39]

คณิต ดวงหัสดี ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ[40]

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ กล่าวว่า ระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่

---

[39] Charles N.Green, "The Reciprocal Nature of Nature of Influence Between Leader and Subodinate", Journal of Applied Psychology 50 (June 1966), page 198-200.

[40] คณิต ดวงหัสดี. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้น ประทวนในเขตเมืองและเขตชนบท ของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เกิดขึ้นหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองหรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบ[41]

จิรวิทย์ เดชจรัสศรี ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน[42]

ชวิณี เดชจินดา กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายจากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ[43]

มนตรี เฉียบแหลม กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือ เป็นไปตามที่ตนเองต้องการ[44]

---

[41] ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538, หน้า 8.

[42] จิรวิทย์ เดชจรัสศรี, ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538, หน้า 40.

[43] ชวิณี เดชจินดา, ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการกำจัดภาคอุตสาหกรรมเขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530, หน้า 45.

[44] มนตรี เฉียบแหลม, กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ, 2536, หน้า 9.

สาโรช ไสยสมบัติ กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบ ผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางใน การบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงที่สุดจากความสำคัญดังกล่าว[45]

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ กล่าวว่า ความพึงพอใจและการจูงใจจะเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน และได้ให้แนวความคิดไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจเมื่อต้องการหรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ[46]

พิน คงพูล ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกรัก ชอบ ยินดีเต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ[47]

ตามแนวคิดของ Edwin Locke (1968 อ้างในวิจารณ์ คงคาน้อย) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงคนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและการสนใจก็จะมีความพอใจในงานสูง นอกจากนี้ งานนั้นท้าทายหรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นยากง่ายเหมาะสมกับคนทำหรือไม่ ปริมาณงานมากเวลาน้อย หรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น

2. ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ ค่าจ้างเหมาะสม ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน จะทำให้คนเกิดความพอใจ

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ลูกจ้างหรือคนทำงานจะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือ ความหวังที่จะได้รับจากนายจ้าง

---

[45] สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534, หน้า 15.

[46] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ (ฉบับสมบูรณ์), กรุงเทพมหานคร: ธรรมสารการพิมพ์, 2545, หน้า 365.

[47] พิน คงพูล. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ (กศ.ม.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529, หน้า 21.

หรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวังจะได้รับจากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง สภาพห้องทำงานที่ตั้งองค์การ เป็นต้น

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องมุ่งงานอย่างเดียว จนหัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจก็ต้องขึ้นอยู่กับการปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่นบุคคลนั้นก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

9. องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์การที่สำคัญประการหนึ่ง เช่น มีการวางแผนนโยบายแน่นอนหรือไม่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบเป็นต้น[48]

---

[48] วิจารณ์ คงคาน้อย. (2547). การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตน้ำบางเขนของการประปานครหลวง.สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต.โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. หน้า 10-11.

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมิน

แบบประเมินนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **เอกลักษณ์** คือ บริการวิชาการด้านพระพุทธศาสนา **อัตลักษณ์** คือ ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาองค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ให้โดดเด่นเป็นที่ปรากฏในสังคม ซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ บุคลากรที่เป็นบรรพชิต คฤหัสถ์ชาย และคฤหัสถ์หญิง ที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหาร สายวิชาการ สายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก และสังกัดส่วนกลาง วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ห้องเรียน และหน่วยวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ซึ่งจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างของบุคลากร ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 438 ฉบับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3.1–3.5

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง **บุคลากรส่วนกลาง**

ลำดับ	ส่วนงานส่วนกลาง	จำนวนบุคลากร	
		จำนวนประชากร (รูป/คน)	กลุ่มตัวอย่าง (รูป/คน)
1.	สำนักงานอธิการบดี	3	1
2.	ฝ่ายอาคารสถานที่	5	2
3.	ฝ่ายพัสดุ	6	2
4.	ฝ่ายยานพาหนะ	9	3
5.	ฝ่ายการเงินและการบัญชี	13	5
6.	ฝ่ายบริหารงานบุคคล	5	2
7.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	4	1
8.	ฝ่ายสวัสดิการ	5	2
9.	ฝ่ายกิจการพิเศษ	4	1
10.	กองวิชาการ	45	16
11.	กองแผนงาน	16	6
12.	กองกิจการนิสิต	10	4
13.	กองวิเทศสัมพันธ์	9	3
14.	กองสื่อสารองค์กร	1	1
15.	กองนิติการ	3	1
16.	สำนักงานประกันคุณภาพ	2	1
17.	สำนักงานตรวจสอบภายใน	2	1
18.	สำนักสภามหาวิทยาลัย	2	1
19.	บัณฑิตวิทยาลัย	15	5
20.	คณะพุทธศาสตร์	73	27
21.	คณะครุศาสตร์	30	11
22.	-โรงเรียนบาลีสาธิตศึกษา	17	6
23.	-โรงเรียนบาลีเตรียมอุดมศึกษา	20	7
24.	คณะมนุษยศาสตร์	59	21
25.	คณะสังคมศาสตร์	82	30
26.	สำนักงานทะเบียนและวัดผล	3	1
27.	ส่วนทะเบียนและนิสิต	6	2
28.	ส่วนประเมินผลการศึกษา	5	2

29.	มูลนิธิมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย	2	1
30.	มหาจุฬาบรรณาคาร (วังน้อย)	13	5
31.	มหาจุฬาบรรณาคาร (วัดมหาธาตุ)	15	5
32.	โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	25	9
33.	ตึก 92 ปัญญานันทะ	9	3
34.	สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	14	5
35.	สถาบันภาษา	5	2
36.	สำนักส่งเสริมพระพุทธศาสนาฯ	5	2
37.	สนง.บริหาร	5	2
38.	ส่วนธรรมนิเทศ	3	1
39.	- ศูนย์พัฒนาศาสนาแคมป์สน	7	3
40.	- ฝ่ายบริการฝึกอบรม	3	1
41.	- ฝ่ายวิปัสสนา	5	2
42.	- ฝ่ายมหาจุฬาอาศรม	10	4
43.	- ฝ่ายธรรมวิจัย	8	3
44.	อภิธรรมโชติกะวิทยาลัย	9	3
45.	ร.ร.พุทธศาสนาวันอาทิตย์	9	3
46.	สนง.พระสอนศีลธรรมฯ	8	3
47.	สนง.บริหารสำนักหอสมุดและเทคโนโลยีฯ	5	2
48.	- ส่วนหอสมุดกลาง	6	2
49.	- ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	2
รวม		**626**	**228**

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง **บุคลากรส่วนวิทยาเขต**

ลำดับ	**ส่วนงานวิทยาเขต**	**จำนวนบุคลากร**	
		จำนวนประชากร (รูป/คน)	**กลุ่มตัวอย่าง (รูป/คน)**
1.	วิทยาเขตหนองคาย	45	12
2.	วิทยาเขตเชียงใหม่	76	20
3.	วิทยาเขตนครศรีธรรมราช	36	9
4.	วิทยาเขตขอนแก่น	82	21

5.	วิทยาเขตนครราชสีมา	38	10
6.	วิทยาเขตอุบลราชธานี	37	10
7.	วิทยาเขตแพร่	31	8
8.	วิทยาเขตสุรินทร์	38	10
9.	วิทยาเขตพะเยา	43	11
10.	วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส	21	5
รวม		**447**	**116**

ตารางที่ 3.3 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง **บุคลากรส่วนวิทยาลัยสงฆ์**

ลำดับ	**ส่วนงานวิทยาลัยสงฆ์**	**จำนวนบุคลากร**	
		จำนวนประชากร (รูป/คน)	**กลุ่มตัวอย่าง (รูป/คน)**
1.	วิทยาลัยสงฆ์เลย	23	4
2.	วิทยาลัยสงฆ์นครพนม	23	4
3.	วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน	21	4
4.	วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์	68	12
5.	วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช	45	8
6.	วิทยาลัยสงฆ์บุรีรัมย์	21	4
7.	วิทยาลัยสงฆ์ปัตตานี	16	3
8.	วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน	21	4
9.	วิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร	18	3
10.	วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย	17	3
11.	วิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง	21	4
12.	วิทยาลัยสงฆ์ศรีสะเกษ	15	3
รวม		**309**	**56**

ตารางที่ 3.4 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง **บุคลากรส่วนห้องเรียน**

ลำดับ	**ห้องเรียน**	**จำนวนบุคลากร**	
		จำนวนประชากร (รูป/คน)	**กลุ่มตัวอย่าง (รูป/คน)**
1.	ห้องเรียนร้อยเอ็ด	19	1
2.	ห้องเรียนเพชรบูรณ์	35	2
3.	ห้องเรียนสิงห์บุรี	15	1

4.	ห้องเรียนสุราษฎร์ธานี	20	1
5.	ห้องเรียนกาญจนบุรี	12	1
รวม		**101**	**6**

ตารางที่ 3.5 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง **บุคลากรหน่วยวิทยบริการ**

ลำดับ	**หน่วยวิทยบริการ**	**จำนวนบุคลากร**	
		จำนวนประชากร (รูป/คน)	**กลุ่มตัวอย่าง (รูป/คน)**
1.	หน่วยวิทยบริการสงขลา	18	2
2.	หน่วยวิทยบริการราชบุรี	17	2
3.	หน่วยวิทยบริการสกลนคร	13	2
4.	หน่วยวิทยบริการมหาสารคาม	15	2
5.	หน่วยวิทยบริการเพชรบุรี	15	2
6.	หน่วยวิทยบริการตาก	11	2
7.	หน่วยวิทยบริการอุทัยธานี	11	2
8.	หน่วยวิทยบริการชัยภูมิ	16	2
9.	หน่วยวิทยบริการชลบุรี	10	1
10.	หน่วยวิทยบริการระยอง	10	1
11.	หน่วยวิทยบริการวัดไร่ขิง	11	2
12.	หน่วยวิทยบริการอุตรดิตถ์	17	2
13.	หน่วยวิทยบริการกำแพงเพชร	11	2
14.	หน่วยวิทยบริการพิจิตร	9	1
15.	หน่วยวิทยบริการสามพราน	8	1
16.	หน่วยวิทยบริการจันทบุรี	20	3
17.	หน่วยวิทยบริการสุพรรณบุรี	9	1
18.	หน่วยวิทยบริการสระแก้ว	10	1
19.	หน่วยวิทยบริการสาวิกาสิกขาลัย	7	1
รวม		**238**	**32**

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างงานประเมินนี้แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม โดยกลุ่มประชากรคือบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยทั้งหมด จะใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งจำแนกเป็นส่วนงาน ส่วนงานละ 1 ชั้นภูมิ ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม หาได้โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$n = \frac{\sum_{i=1}^{5} \frac{N_i^2 S_i^2}{W_i}}{\frac{N^2 E^2}{\left(Z_{\alpha/2}\right)^2} + \sum_{i=1}^{5} N_i S_i^2}$$

เมื่อ

n = จำนวนขนาดประชากรตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด = 1,721 รูป/คน

N_i = จำนวนประชากรแต่ละส่วนงาน ตามตารางที่ 3.1

E = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ในการประเมินครั้งนี้ กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม = 0.05

W_i = สัดส่วนของประชากรแต่ละส่วนงาน (N_i/N)

S_i = ค่า Variance ของผลรวมกลุ่มตัวแปรกลุ่มที่ดีที่สุดของแต่ละส่วนงาน และตัวประมาณค่า s คือ s^2 มาจากการทำ Pretest

α = 0.05 (จากความเชื่อมั่น 95 % เปิดตาราง $Z_{\alpha/2}$ = 1.96)

การหาขนาดตัวอย่าง (n)

ในการหาขนาดตัวอย่าง ผู้ประเมินได้ใช้ตัวแปรทั้งหมดจากแบบสอบถามที่ได้มาจากกลุ่มทดลองจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความแปรปรวน จากนั้นนำค่าความแปรปรวนจากทุกตัวแปร มาหาขนาดตัวอย่าง ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่างจากตัวแปรทั้งหมด แล้วเลือกขนาดตัวอย่างที่มากที่สุดมาเป็นขนาดตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมิน และจากการศึกษาประเมินในครั้งนี้ สามารถคำนวนขนาดตัวอย่างได้ดังนี้

หาค่า $\sum_{i=1}^{5} \frac{N_i^2 s_i^2}{W_i}$ = ((228^2 x 0.870^2)/(228/1721)) + ((116^2 x 0.499^2)/(116/1721)) + ((55^2 x 0.350^2)/(55/1721)) + ((6^2 x 0.100^2)/(6/1721)) + ((33^2 x 0.380^2)/(33/1721))

= 1133024.733387

หาค่า $\sum_{i=1}^{5} N_i s_i^2$ = (228 x 0.870^2) + (116 x 0.499^2) + (55 x 0.350^2) + (6 x 0.100^2)+ (33 x 0.380^2)

= 658.352547

หาค่า $\frac{N^2 E^2}{\left(Z_{\frac{\alpha}{2}}\right)^2}$ = (1396^2 x 0.05^2)/1.96^2

= 1927.478785

แทนค่า n = $\frac{1133024.733387}{1927.478785 + 658.352547}$

= 438.1665267

จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 438 รูป/คน เพื่อใช้เป็นตัวแทนประชากรของบุคลากร

ตารางที่ 3.6 แสดงจำนวนตัวแทนประชากรของบุคลากร

1	ส่วนกลาง	626	391876	.870	296610.9444	0.36374201	815443.187	1927.478785	473.8194	238634.25	545	228
2	วิทยาเขต	447	199809	.499	49752.64081	0.259732714	191553.232	1927.478785	111.30345	97734.36	223	116
3	วิทยาลัยสงฆ์	309	95481	.350	11696.4225	0.179546775	65144.1525	1927.478785	37.8525	47387.71	108	56
4	ห้องเรียน	101	10201	.100	102.01	0.05868681	1738.21	1927.478785	1.01	4425.48	10	6
5	หน่วยวิทยบริการ	238	56644	.380	8179.3936	0.138291691	59145.9512	1927.478785	34.3672	39627.78	90	32
		1721					1133024.73	1927.478785	658.35255		976	**438**

3.1.3 เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จำนวน 438 รูป/คน ผู้ประเมินได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้สุ่มในแต่ละส่วนงานโดยใช้สูตร[1]

$$n_i = n\frac{N_i}{N}$$

เมื่อ n_i = ขนาดตัวอย่างที่ทำการสุ่มในแต่ละส่วนงาน

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N_i = จำนวนประชากรของแต่ละส่วนงาน

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

3.1.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ผู้ประเมินจึงได้คำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่จะใช้สุ่มในแต่ละส่วนงานสำหรับการสุ่มจะใช้วิธีการสุ่มแบบ Systematic Sampling โดยทุกๆ $k = \frac{N}{n}$ จะสุ่มมาหนึ่งหน่วย ซึ่งสามารถสุ่มตามขั้นตอนดังนี้

คำนวณสัดส่วนการนับ (k) จากสูตร

$$k = \frac{N}{n}$$

เมื่อ k คือ สัดส่วนการนับ

เมื่อ N คือ จำนวนประชากรในแต่ละส่วนงาน

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละส่วนงาน

แทนค่า $k = \frac{17}{1396} \times 508$

$= 17.103$

---

[1] อดิศักดิ์ พงษ์พูลผลศักดิ์, 2544, **เอกสารประกอบการสอนวิชาสถิติชั้นสูงและการวิจัยทางการศึกษา**, อัดสำเนา, หน้า 3 – 14, หน้า 56-90.

จากค่าที่ได้เริ่มทำการสุ่มตัวอย่าง โดยทุก 3 คน จะเลือกมา 1 คน ไปเรื่อย ๆ จนครบตามจำนวนที่ต้องการ และส่วนงานอื่น ๆ ก็สุ่มในลักษณะเดียวกัน ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละส่วนงาน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3.2

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ในการประเมินนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมิน และเพื่อให้เครื่องมือในการประเมินมีความ เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และมีความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ประเมินได้มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการประเมิน ดังต่อไปนี้

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าแนวความคิด รายละเอียดต่าง ๆ จากเอกสาร วารสาร ตำรา รายงานทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และนำข้อมูลไปแยกเป็นประเด็น ๆ และสรุปเนื้อหาแต่ละประเด็น

3.2.2 จำแนกกลุ่มของตัวแปรตามสถานภาพของบุคลากรที่เป็นบรรพชิต คฤหัสถ์ชาย และคฤหัสถ์หญิง ที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหาร สายวิชาการ สายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก และสังกัดส่วนกลาง วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ห้องเรียนและหน่วยวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และจำแนกกลุ่มของตัวแปรที่ต้องการศึกษาที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัย ในด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ, และในด้านผลสำเร็จจากการนำ กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

3.2.3 สร้างแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการศึกษาในมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จากข้อมูลที่ได้มา ซึ่งได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

<u>ตอนที่ 1</u> เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานภาพของบุคลากรที่เป็นบรรพชิต คฤหัสถ์ชาย และคฤหัสถ์หญิง ที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหาร สายวิชาการ สายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก และสังกัดส่วนกลาง วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ห้องเรียนและหน่วยวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed form) ให้เลือกตอบ (Check list) เพียงคำตอบเดียว ตามข้อมูลความเป็นจริงประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อได้แก่

<u>แบบสอบถาม</u>

1. สถานภาพ
2. ระดับการศึกษา
3. คณะศึกษา
4. ชั้นปี
5. ส่วนงาน

<u>ตอนที่ 2</u> แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 12 ข้อ ครอบคลุมเนื้อหาทั้ง 3 ด้านคือ

1. ด้านเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
3. ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

มีเกณฑ์ สำหรับแปลความหมายของระดับความพร้อม ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด/บ่อยที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก/บ่อยมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง/บ่อยปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย/ไม่บ่อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด/ไม่บ่อยเลย

3.2.4 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าส่วนงานตรวจและปรับปรุงแก้ไข ในเบื้องต้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมุติฐานของการวิจัย รวมทั้งตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้สามารถเป็นเครื่องมือในการวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

3.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้ว จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านมาปรับปรุง แก้ไขและให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารจำนวน 30 ฉบับ

3.2.6 นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองใช้ มาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการของ Cranach's alpha

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left[1-\frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right]$$

เมื่อ α = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

s_i^2 = ค่าความแปรปรวนเป็นรายข้อ

s_t^2 = ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีค่าความเชื่อมั่นเป็น 0.873 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นที่อยู่ในเกณฑ์ดี สามารถนำไปใช้ได้

3.2.7 ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วจัดพิมพ์ และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรตัวอย่าง

3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ประเมินดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.3.1 ขอหนังสือนำจากรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อทำหนังสือถึงส่วนงานส่วนกลาง, วิทยาเขต, วิทยาลัยสงฆ์, ห้องเรียน, และหน่วยวิทยบริการ ในการขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองส่วนหนึ่ง โดยมอบให้กับอาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนงาน ช่วยดำเนินการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งนัดวันที่จะขอรับแบบสอบถามคืน โดยผู้ประเมินไปขอรับแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้ทำการตอบแบบสอบถามแล้ว จากอาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนงานด้วยตนเอง และแบบสอบถามอีกส่วนหนึ่งผู้ประเมินจะส่งไปทางไปรษณีย์ โดยระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังส่วนงานต่าง ๆ จะใช้ช่วง

ระยะเวลา 30 วัน นับจากการส่งแบบสอบถามไปแล้วให้ผู้ตอบคืนกลับมา ถ้าแบบสอบถามยังไม่ส่งคืนกลับมายังผู้ประเมิน จึงติดตามทวงถาม ถ้าไม่ได้คืนภายใน 30 วัน ได้ใช้วิธีส่งแบบสอบถามไปอีกครั้ง และใช้เวลารออีก 30 วัน จึงยุติการติดตาม

3.3.3 รวบรวมข้อมูลที่ได้รับทางไปรษณีย์ รวมกับส่วนหนึ่งที่ไปรับมาด้วยตนเอง และนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ดังตารางรายละเอียดตารางที่ 3.6-3.10

ตารางที่ 3.6 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน ส่วนงาน (**ส่วนกลาง**)

ลำดับ	ส่วนงานส่วนกลาง	จำนวนบุคลากร		
		จำนวนส่งแบบสอบถาม	จำนวนคืนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
1.	สำนักงานอธิการบดี	1	1	0.44
2.	ฝ่ายอาคารสถานที่	2	2	0.88
3.	ฝ่ายพัสดุ	2	2	0.88
4.	ฝ่ายยานพาหนะ	3	3	1.32
5.	ฝ่ายการเงินและการบัญชี	5	5	2.19
6.	ฝ่ายบริหารงานบุคคล	2	2	0.88
7.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	1	1	0.44
8.	ฝ่ายสวัสดิการ	2	2	0.88
9.	ฝ่ายกิจการพิเศษ	1	1	0.44
10.	กองวิชาการ	16	16	7.02
11.	กองแผนงาน	6	6	2.63
12.	กองกิจการนิสิต	4	4	1.75
13.	กองวิเทศสัมพันธ์	3	3	1.32
14.	กองสื่อสารองค์กร	1	1	0.44
15.	กองนิติการ	1	1	0.44
16.	สำนักงานประกันคุณภาพ	1	1	0.44
17.	สำนักงานตรวจสอบภายใน	1	1	0.44
18.	สำนักสภามหาวิทยาลัย	1	1	0.44
19.	บัณฑิตวิทยาลัย	5	5	2.19
20.	คณะพุทธศาสตร์	27	27	11.84

21.	คณะครุศาสตร์	11	11	4.82
22.	-โรงเรียนบาลีสาธิตศึกษา	6	6	2.63
23.	-โรงเรียนบาลีเตรียมอุดมศึกษา	7	7	3.07
24.	คณะมนุษยศาสตร์	21	21	9.21
25.	คณะสังคมศาสตร์	30	30	13.16
26.	สำนักงานทะเบียนและวัดผล	1	1	0.44
27.	ส่วนทะเบียนและนิสิต	2	2	0.88
28.	ส่วนประเมินผลการศึกษา	2	2	0.88
29.	มูลนิธิมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย	1	1	0.44
30.	มหาจุฬาบรรณาคาร (วังน้อย)	5	5	2.19
31.	มหาจุฬาบรรณาคาร (วัดมหาธาตุ)	5	5	2.19
32.	โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	9	9	3.95
33.	ตึก 92 ปัญญานันทะ	3	3	1.32
34.	สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	5	5	2.19
35.	สถาบันภาษา	2	2	0.88
36.	สำนักส่งเสริมพระพุทธศาสนาฯ	2	2	0.88
37.	สนง.บริหาร	2	2	0.88
38.	ส่วนธรรมนิเทศ	1	1	0.44
39.	- ศูนย์พัฒนาศาสนาแคมป์สน	3	3	1.32
40.	- ฝ่ายบริการฝึกอบรม	1	1	0.44
41.	- ฝ่ายวิปัสสนา	2	2	0.88
42.	- ฝ่ายมหาจุฬาอาศรม	4	4	1.75
43.	- ฝ่ายธรรมวิจัย	3	3	1.32
44.	อภิธรรมโชติกะวิทยาลัย	3	3	1.32
45.	ร.ร.พุทธศาสนาวันอาทิตย์	3	3	1.32
46.	สนง.พระสอนศีลธรรมฯ	3	3	1.32
47.	สนง.บริหารสำนักหอสมุดและเทคโนโลยีฯ	2	2	0.88
48.	- ส่วนหอสมุดกลาง	2	2	0.88
49.	- ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	2	0.88
รวม		**228**	**228**	**100**

ตารางที่ 3.7 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน ส่วนงาน (**ส่วนวิทยาเขต**)

ลำดับ	ส่วนงานวิทยาเขต	จำนวนบุคลากร		
		จำนวนส่งแบบสอบถาม	จำนวนคืนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
1.	วิทยาเขตหนองคาย	12	12	10.34
2.	วิทยาเขตเชียงใหม่	20	20	17.24
3.	วิทยาเขตนครศรีธรรมราช	9	9	7.76
4.	วิทยาเขตขอนแก่น	21	21	18.10
5.	วิทยาเขตนครราชสีมา	10	10	8.62
6.	วิทยาเขตอุบลราชธานี	10	10	8.62
7.	วิทยาเขตแพร่	8	8	6.90
8.	วิทยาเขตสุรินทร์	10	10	8.62
9.	วิทยาเขตพะเยา	11	11	9.48
10.	วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส	5	5	4.31
รวม		**116**	**116**	**100**

ตารางที่ 3.8 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน ส่วนงาน (**ส่วนวิทยาลัยสงฆ์**)

ลำดับ	ส่วนงานวิทยาลัยสงฆ์	จำนวนบุคลากร		
		จำนวนส่ง	จำนวนคืน	คิดเป็นร้อยละ
1.	วิทยาลัยสงฆ์เลย	4	4	7.14
2.	วิทยาลัยสงฆ์นครพนม	4	4	7.14
3.	วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน	4	4	7.14
4.	วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์	12	12	21.43
5.	วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช	8	8	14.29
6.	วิทยาลัยสงฆ์บุรีรัมย์	4	4	7.14
7.	วิทยาลัยสงฆ์ปัตตานี	3	3	5.36
8.	วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน	4	4	7.14
9.	วิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร	3	3	5.36
10.	วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย	3	3	5.36
11.	วิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง	4	4	7.14
12.	วิทยาลัยสงฆ์ศรีสะเกษ	3	3	5.36
รวม		**56**	**56**	**100**

ตารางที่ 3.9 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน ส่วนงาน (**ส่วนห้องเรียน**)

ลำดับ	ห้องเรียน	จำนวนบุคลากร		
		จำนวนส่งแบบสอบถาม	จำนวนคืนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
1.	ห้องเรียนร้อยเอ็ด	1	1	16.67
2.	ห้องเรียนเพชรบูรณ์	2	2	33.33
3.	ห้องเรียนสิงห์บุรี	1	1	16.67
4.	ห้องเรียนสุราษฎร์ธานี	1	1	16.67
5.	ห้องเรียนกาญจนบุรี	1	1	16.67
รวม		**6**	**6**	**100**

ตารางที่ 3.10 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน ส่วนงาน (**ส่วนหน่วยวิทย-บริการ**)

ลำดับ	หน่วยวิทยบริการ	จำนวนบุคลากร		
		จำนวนส่งแบบสอบถาม	จำนวนคืนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
1.	หน่วยวิทยบริการสงขลา	2	2	6.25
2.	หน่วยวิทยบริการราชบุรี	2	2	6.25
3.	หน่วยวิทยบริการสกลนคร	2	2	6.25
4.	หน่วยวิทยบริการมหาสารคาม	2	2	6.25
5.	หน่วยวิทยบริการเพชรบุรี	2	2	6.25
6.	หน่วยวิทยบริการตาก	2	2	6.25
7.	หน่วยวิทยบริการอุทัยธานี	2	2	6.25
8.	หน่วยวิทยบริการชัยภูมิ	2	2	6.25
9.	หน่วยวิทยบริการชลบุรี	1	1	3.13
10.	หน่วยวิทยบริการระยอง	1	1	3.13
11.	หน่วยวิทยบริการวัดไร่ขิง	2	2	6.25
12.	หน่วยวิทยบริการอุตรดิตถ์	2	2	6.25
13.	หน่วยวิทยบริการกำแพงเพชร	2	2	6.25
14.	หน่วยวิทยบริการพิจิตร	1	1	3.13

15.	หน่วยวิทยบริการสามพราน	1	1	3.13
16.	หน่วยวิทยบริการจันทบุรี	3	3	9.38
17.	หน่วยวิทยบริการสุพรรณบุรี	1	1	3.13
18.	หน่วยวิทยบริการสระแก้ว	1	1	3.13
19.	หน่วยวิทยบริการสาวิกาสิกขาลัย	1	1	3.13
รวม		**32**	**32**	**100**

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ประเมินนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาประมวลผลตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยคำนวณการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูลตามเกณฑ์การพิจารณา มาดำเนินการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้ ดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากแต่ละส่วนงาน แล้วทำการเข้ารหัสข้อมูลของแบบสอบถามป้อนลงเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลหาค่าสถิติที่ต้องการ

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการศึกษา ดังต่อไปนี้

3.4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของบุคลากรที่เป็นบรรพชิต คฤหัสถ์ชาย และคฤหัสถ์หญิง ที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหาร สายวิชาการ สายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก และสังกัดส่วนกลาง วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ห้องเรียนและหน่วยวิทยบริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 มาวิเคราะห์โดยใช้หลักสถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error) แล้วผลที่ได้นำเสนอในรูปแบบตาราง

3.4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการศึกษาในมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทั้ง 3 ด้านคือ 1. ด้านเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย 2. ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 3. ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 มาวิเคราะห์โดยใช้หลักสถิติ หาค่าเฉลี่ย (Mean), การวิเคราะห์หาค่าประมาณค่าเฉลี่ยประชากรและค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error) และระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ,

และบุคลากรอัตราจ้าง ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ สำหรับแปลความหมายของคะแนนตามเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด/บ่อยที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก/บ่อยมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง/บ่อยปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย/ไม่บ่อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด/ไม่บ่อยเลย

แล้วผลที่ได้นำเสนอในรูปแบบตาราง

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) โดยวิธีของ Cronbach's alpha[2]

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left[1-\frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right]$$

เมื่อ α = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

s_i^2 = ค่าความแปรปรวนเป็นรายข้อ

s_t^2 = ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้แก่ข้อมูลที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดย

1) ค่าร้อยละ (Percentage)

---

[2] อดิศักดิ์ พงษ์พูลผลศักดิ์, 2544, **เอกสารประกอบการสอนวิชาสถิติชั้นสูงและการวิจัยทางการศึกษา**, อัดสำเนา, หน้า 3 – 14, หน้า 56–90.

ใช้สูตรคำนวณคือ $\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม} \times 100}{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น}}$

ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการศึกษาในมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยจะครอบคลุมเนื้อหาทั้ง 3 ด้าน คือ 1. ด้านเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย 2. ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 3. ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ วิเคราะห์โดย

2) **หาค่าเฉลี่ย** (Mean) โดยใช้สูตร

$$\mu = \frac{\sum_{i=1}^{N} x}{N}$$

μ = แทนค่าเฉลี่ยของประชากร

$\sum_{i=1}^{n} x$ = แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N = แทนจำนวนกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

3) **หาค่าสัมประสิทธิ์ความผันแปร**

$$C.V. = \frac{SD \times 100}{\mu}$$

C.V. = สัมประสิทธิ์ความผันแปร

SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

μ = ค่าเฉลี่ยของประชากร

4) การประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร (Mean)

$$\bar{y}_{st} = \frac{\sum_{h=1}^{L} N_h \bar{y}_h}{N}$$

เมื่อ $\bar{y}_{st}$ = ตัวประมาณค่าของค่าเฉลี่ยประชากร

N_h = จำนวนประชากรแต่ละส่วนงาน

N = จำนวนประชากรทั้งหมด โดยที่

$$N = N_1 + N_2 + N_3 + N_4$$

$\bar{y}_h$ = ค่าเฉลี่ย (Mean) ของประชากรของแต่ละสถาบัน

5) การประมาณค่าความแปรปรวนของประชากร

$$\hat{V}(\bar{y}_{st}) = s^2(\bar{y}_{st}) = \frac{1}{N^2} \sum_{h=1}^{L} N_h (N_h - n_h) \frac{s_h^2}{n_h}$$

เมื่อ $\hat{V}(\bar{y}_{st}) = s^2(\bar{y}_{st})$ = ตัวประมาณค่าของค่าความแปรปรวน

N^2 = จำนวนประชากรทั้งหมดยกกำลังสอง

N_h = จำนวนประชากรแต่ละสถาบัน

S_h^2 = ค่าความแปรปรวนของแต่ละสถาบัน

n_h = จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละสถาบัน

6) ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)

$$S.E.(\bar{y}_{st}) = s(\bar{y}_{st}) = \sqrt{\hat{V}(\bar{y}_{st})}$$

$S.E.(\bar{y}_{st})$ = ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

$\hat{V}(\bar{y}_{st})$ = ตัวประมาณค่าของค่าความแปรปรวน

$s(\bar{y}_{st})$ = ตัวประมาณค่าของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำหรับการหาค่าเฉลี่ยรวมในแต่ละตัว จะคำนวณดังนี้

$$\bar{\bar{y}} = \frac{\sum_{i=1}^{k} \bar{y}_i}{k}$$

เมื่อ k คือจำนวนข้อ

$$\hat{V}(\bar{\bar{y}}) = \frac{1}{k^2} \sum_{i=1}^{k} \hat{V}(\bar{y}_i)$$

เมื่อ $\hat{V}(\bar{y}_i)$ คือ $\hat{V}(\bar{y}_{st})$ ของแต่ละข้อ

บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการประเมินเรื่อง การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นการนำเสนอผลการประเมินที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง สังกัดส่วนกลาง วิทยาเขต และวิทยาลัย จำนวน 95 ส่วนงาน โดยขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นมีการจำแนกรายละเอียดดังนี้

4.1 วิเคราะห์สถานภาพ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาบุคลากรมหาวิทยาลัย โดยแสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ครอบคลุมเนื้อหา 3 ด้านคือ 1.ด้านเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย 2. ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 3. ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ โดยแสดงค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในส่วนงาน จำแนกตามตำแหน่ง คือ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง

4.1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และสังกัดบุคลากรมหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง สังกัดส่วนกลาง วิทยาเขต และวิทยาลัย โดยการศึกษาวิเคราะห์จะใช้ข้อมูลจากบุคลากรมหาวิทยาลัยทั้งหมด 1,721 รูป/คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้จำนวน 438 รูป/คน จำแนกเป็นผู้บริหารจำนวน 76 รูป/คน บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 161 รูป/คน บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพจำนวน 123 รูป/คน และบุคลากรอัตราจ้างจำนวน 78 รูป/คน มีรายละเอียดของข้อมูลดังนี้

4.1.1 สถานภาพ

บุคลากรมหาวิทยาลัยส่วนมากเป็นบรรพชิต จำนวน 194 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 คฤหัสถ์ชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 36.07 และเป็นคฤหัสถ์หญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 19.63 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1)

4.1.2 ตำแหน่ง

บุคลากรมหาวิทยาลัยส่วนมากมีตำแหน่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 161 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 36.76 รองลงมาเป็นบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ จำนวน 123 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 28.08 รองลงมาเป็นบุคลากรอัตราจ้าง จำนวน 77 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 17.58 และเป็นผู้บริหาร จำนวน 77 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 17.58 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1)

4.1.3 ระดับการศึกษา

บุคลากรมหาวิทยาลัยที่เป็นผู้บริหารส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 42 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 9.59 และรองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 35 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 7.99 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1)

บุคลากรมหาวิทยาลัยที่เป็นบุคลากรสายวิชาการส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 91 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 20.78 และรองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 70 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 15.98 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1)

บุคลากรมหาวิทยาลัยที่เป็นบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 83 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 18.96 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 24 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 5.48 และมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 16 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 3.65 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1)

บุคลากรมหาวิทยาลัยที่เป็นบุคลากรอัตราจ้าง ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 39 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 27 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 6.16 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 6 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 1.37 และมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญา จำนวน 5 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 1.14 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1)

4.1.3 สังกัด

บุคลากรมหาวิทยาลัยที่เป็นบุคลากรสังกัดหน่วยงาน ส่วนมากสังกัดส่วนกลาง จำนวน 191 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 43.61 รองลงมาสังกัดวิทยาเขต จำนวน 112 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 25.57 รองลงมาสังกัดหน่วยวิทยบริการ วิทยาลัยสงฆ์ จำนวน 67 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 รองลงมาสังกัดวิทยาลัยสงฆ์ จำนวน 51 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 11.64 และสังกัดห้องเรียน จำนวน 17 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 3.88 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำแนกตาม **สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และสังกัด**

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
บรรพชิต	194	44.30
คฤหัสถ์ชาย	158	36.07
คฤหัสถ์หญิง	86	19.63
รวม	**438**	**100**
ตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	77	17.58
สายวิชาการ	161	36.76
สายปฏิบัติการวิชาชีพ	123	28.08
อัตราจ้าง	77	17.58
รวม	**438**	**100**
ระดับการศึกษา		
ผู้บริหาร		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาโท	35	7.99
ปริญญาเอก	42	9.59
สายวิชาการ		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	0	0.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปริญญาโท	70	15.98
ปริญญาเอก	91	20.78
สายปฏิบัติการวิชาชีพ		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	24	5.48
ปริญญาโท	83	18.96
ปริญญาเอก	16	3.65
อัตราจ้าง		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	1.14
ปริญญาตรี	39	8.90
ปริญญาโท	27	6.16
ปริญญาเอก	6	1.37
รวม	**438**	**100**
สังกัด		
ส่วนกลาง	191	43.61
วิทยาเขต	112	25.57
วิทยาลัยสงฆ์	51	11.64
ห้องเรียน	17	3.88
หน่วยวิทยบริการ	67	15.30
รวม	**438**	**100**

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ครอบคลุมเนื้อหา 3 ด้านคือ 1.ด้านอัตลักษณ์/เอกลักษณ์มหาวิทยาลัย 2. ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 3. ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ โดยแสดงค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในส่วนงาน จำแนกตามตำแหน่ง คือ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง

4.2.1 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean =4.38, S.E.=0.014) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรผู้บริหาร, สายวิชาการ, บุคลากรอัตราจ้าง และบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (Mean=4.77, 4.38, 4.28, 4.28 S.E.=0.112, 0.023, 0.034, 0.029) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean =4.43, S.E.=0.013) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือผู้บริหาร, บุคลากรอัตราจ้าง, บุคลากรสายวิชาการ, และบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (Mean=4.51, 4.34, 4.50, 4.35 S.E.=0.029, 0.031, 0.021, 0.027 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean =4.35, S.E.=0.011) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรอัตราจ้าง, ผู้บริหาร, และบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (Mean=4.44, 4.26, 4.52, 4.17, S.E.=0.018, 0.026, 0.022, 0.023) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean =4.32, S.E.=0.011) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรอัตราจ้าง, ผู้บริหาร, บุคลากรสายวิชาการ, และบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีความพึงพอใจระดับมาก (Mean=4.19, 4.59, 4.38, 4.14 S.E.=0.027, 0.024, 0.019, 0.024) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัยของผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

รายการ	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย			
ผู้บริหาร	4.77	0.112	มาก
สายวิชาการ	4.38	0.023	มาก
สายปฏิบัติการวิชาชีพ	4.28	0.029	มาก
อัตราจ้าง	4.28	0.034	มาก
รวม	**4.38**	**0.014**	**มาก**
ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย			
ผู้บริหาร	4.51	0.029	มาก
สายวิชาการ	4.50	0.021	มาก
สายปฏิบัติการวิชาชีพ	4.35	0.027	มาก
อัตราจ้าง	4.34	0.031	มาก
รวม	**4.43**	**0.013**	**มาก**
ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ			
ผู้บริหาร	4.52	0.022	มาก
สายวิชาการ	4.44	0.018	มาก
สายปฏิบัติการวิชาชีพ	4.17	0.023	มาก
อัตราจ้าง	4.26	0.026	มาก
รวม	**4.35**	**0.011**	**มาก**
ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ			
ผู้บริหาร	4.59	0.024	มาก
สายวิชาการ	4.38	0.019	มาก
สายปฏิบัติการวิชาชีพ	4.14	0.024	มาก
อัตราจ้าง	4.19	0.027	มาก
รวม	**4.32**	**0.011**	**มาก**
รวม	**4.36**	**0.007**	**มาก**

4.2.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหาร ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย วิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อยู่ในระดับมาก (Mean=4.77, S.E.=0.112) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือผู้บริหารมีความพึงพอใจที่ทางมหาวิทยาลัยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.93, S.E.= 0.221) และผู้บริหารมหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการที่บูรณาการ การเรียนการสอน การวิจัย เข้ากับการบริการวิชาการแก่สังคม อยู่ในระดับมาก (Mean= 4.62, S.E.=0.042) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของผู้บริหาร** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย**

ข้อที่	ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
2.	มหาวิทยาลัยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม	4.93	0.221	มาก
4.	มหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการที่บูรณาการ การเรียนการสอน การวิจัย เข้ากับการบริการวิชาการแก่สังคม	4.62	0.042	มาก
	ผลรวม	**4.77**	**0.112**	**มาก**

4.2.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหาร ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย วิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean =4.51, S.E.=0.029) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือผู้บริหารมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ที่ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.41, S.E.=0.044) และมีความพึงพอใจที่ทางมหาวิทยาลัยจัดทำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการที่เน้นประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.62, S.E.=0.036) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของผู้บริหาร** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย**

ข้อที่	ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
1.	มหาวิทยาลัยจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เน้นประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม	4.41	0.044	มาก
3.	มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ที่ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม	4.62	0.036	มาก
	ผลรวม	**4.51**	**0.029**	**มาก**

4.2.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจผู้บริหาร ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean=4.52, S.E.=0.022) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.42, S.E.=0.043), มีความพึงพอใจที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตามเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.53, S.E.=0.046), มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย แต่ละกิจกรรม/โครงการ มีเจ้าภาพรับผิดชอบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก (Mean=4.52, S.E.=0.044) และผู้บริหารมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.62, S.E.=0.042) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของผู้บริหาร** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ**

ข้อที่	ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
1.	บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	4.42	0.043	**มาก**
2.	บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย	4.53	0.046	**มาก**
3.	มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย	4.62	0.042	**มาก**
4.	กิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และ อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย แต่ละกิจกรรม/โครงการ มีเจ้าภาพรับผิดชอบอย่างชัดเจน	4.52	0.044	**มาก**
	ผลรวม	**4.52**	**0.022**	**มาก**

4.2.5 วิเคราะห์ความพึงพอใจผู้บริหาร ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ วิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean=4.52, S.E.=0.022) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และ อัตลักษณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.65, S.E.=0.045), มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.52, S.E.=0.047), มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามผลกระทบและประโยชน์จากกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.65, S.E.=0.047) และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการจัดทำรายงานการติดตามประเมินผล การจัดกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.53, S.E.=0.049), รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของผู้บริหาร** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ**

ข้อที่	ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ	Mean	S.E.	ระดับ ความพึงพอใจ
1.	มีการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย	4.52	0.047	มาก
2.	มีการจัดทำรายงานการติดตามประเมินผล การจัดกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	4.53	0.049	มาก
3.	มีการนำผลการประเมินกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรม ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม	4.65	0.045	มาก
4.	มีการติดตามผลกระทบและประโยชน์จาก กิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	4.65	0.047	มาก
	ผลรวม	**4.59**	**0.024**	**มาก**

4.2.6 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายวิชาการด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สอดคล้อง ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean=4.38, S.E.=0.023) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจที่ทางมหาวิทยาลัยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.40, S.E.=0.032) และมหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการที่บูรณาการ การเรียนการสอน การวิจัย เข้ากับการบริการวิชาการแก่สังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.37, S.E.=0.035) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของบุคลากรสายวิชาการ** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย**

ข้อที่	ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
2.	มหาวิทยาลัยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม	4.40	0.032	มาก
4.	มหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการที่บูรณาการ การเรียนการสอน การวิจัย เข้ากับการบริการวิชาการแก่สังคม	4.37	0.035	มาก
	ผลรวม	**4.38**	**0.023**	**มาก**

4.2.7 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายวิชาการด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สอดคล้อง ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean=4.50, S.E.=0.021) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือ บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจที่ทางมหาวิทยาลัยจัดทำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการที่เน้นประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.49, S.E.=0.030) และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ที่ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.52, S.E.=0.029) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของบุคลากรสายวิชาการ**มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย**

ข้อที่	ด้านอัตลักษณ์/เอกลักษณ์มหาวิทยาลัย	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
1.	มหาวิทยาลัยจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เน้นประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม	4.49	0.030	มาก
3.	มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ที่ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม	4.52	0.029	มาก
	ผลรวม	**4.50**	**0.021**	**มาก**

4.2.8 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายวิชาการ ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่การมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean=4.44, S.E.=0.018) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือมีความพึงพอใจที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.42, S.E.=0.036), มีความพึงพอใจที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.38, S.E.=0.035), มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.57, S.E.=0.034) และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย แต่ละกิจกรรม/โครงการ มีเจ้าภาพรับผิดชอบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก (Mean=4.39, S.E.=0.035) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของบุคลากรสายวิชาการ** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ**

ข้อที่	ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
1.	บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	4.38	0.035	**มาก**
2.	บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย	4.42	0.036	**มาก**
3.	มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย	4.57	0.034	**มาก**
4.	กิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย แต่ละกิจกรรม/โครงการ มีเจ้าภาพรับผิดชอบอย่างชัดเจน	4.39	0.035	**มาก**
	ผลรวม	**4.44**	**0.018**	**มาก**

4.2.9 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายวิชาการ ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean =4.38, S.E.=0.019) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามผลกระทบและประโยชน์จาก กิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.35, S.E.=0.039), มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.37, S.E.=0.038), บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.43, S.E.=0.036) และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการจัดทำรายงานการติดตามประเมินผล การจัดกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.36, S.E.=0.037) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของบุคลากรสายวิชาการ** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ**

ข้อที่	ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
1.	มีการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย	4.43	0.036	มาก
2.	มีการจัดทำรายงานการติดตามประเมินผล การจัดกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	4.36	0.037	มาก
3.	มีการนำผลการประเมินกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรม ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม	4.37	0.038	มาก
4.	มีการติดตามผลกระทบและประโยชน์จาก กิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	4.35	0.039	มาก
	ผลรวม	**4.38**	**0.019**	**มาก**

4.2.10 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean=4.28, S.E.=0.029) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการที่บูรณาการ การเรียนการสอน การวิจัย เข้ากับการบริการวิชาการแก่สังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.19, S.E.=0.029) และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.37, S.E.=0.041) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย**

ข้อที่	ด้านอัตลักษณ์/เอกลักษณ์มหาวิทยาลัย	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
2.	มหาวิทยาลัยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม	4.37	0.041	มาก
4.	มหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการที่บูรณาการ การเรียนการสอน การวิจัย เข้ากับการบริการวิชาการแก่สังคม	4.19	0.042	มาก
	ผลรวม	**4.28**	**0.029**	**มาก**

4.2.11 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สอดคล้อง ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean=4.37, S.E.=0.041) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ที่ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.41, S.E.=0.039) และมีความพึงพอใจที่ทางมหาวิทยาลัยจัดทำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการที่เน้นประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนา

จิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.31, S.E.=0.038) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของบุคลากร สายปฏิบัติการวิชาชีพ** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย**

ข้อที่	ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
1.	มหาวิทยาลัยจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เน้นประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม	4.31	0.038	มาก
3.	มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ที่ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม	4.41	0.039	มาก
	ผลรวม	**4.37**	**0.041**	**มาก**

4.2.12 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่การมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean=4.17, S.E.=0.022) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย แต่ละกิจกรรม/โครงการมีเจ้าภาพรับผิดชอบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก (Mean=4.18, S.E.=0.044), บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.22, S.E.=0.042), บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.19, S.E.=0.046) และบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.09, S.E.=0.047) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ**

ข้อที่	ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
1.	บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	4.09	0.047	มาก
2.	บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตามเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย	4.19	0.046	มาก
3.	มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย	4.22	0.042	มาก
4.	กิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และ อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย แต่ละกิจกรรม/โครงการ มีเจ้าภาพรับผิดชอบอย่างชัดเจน	4.18	0.044	มาก
	ผลรวม	**4.17**	**0.022**	**มาก**

4.2.13 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean= 4.14, S.E.=0.023) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.14, S.E.=0.046), มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามผลกระทบและประโยชน์จากกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.18, S.E.=0.048), บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.14, S.E.=0.049) และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการจัดทำรายงานการติดตามประเมินผลการจัดกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.11, S.E.=0.046) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ**

ข้อที่	ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ	Mean	S.E.	ระดับ ความพึงพอใจ
1.	มีการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย	4.14	0.049	มาก
2.	มีการจัดทำรายงานการติดตามประเมินผล การจัดกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	4.11	0.046	มาก
3.	มีการนำผลการประเมินกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรม ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม	4.14	0.046	มาก
4.	มีการติดตามผลกระทบและประโยชน์จาก กิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	4.18	0.048	มาก
	ผลรวม	**4.14**	**0.023**	**มาก**

4.2.14 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรอัตราจ้างด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ของบุคลากรอัตราจ้างมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean=4.28, S.E.=0.034) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรอัตราจ้างมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการที่บูรณาการ การเรียนการสอนการวิจัยเข้ากับการบริการวิชาการแก่สังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.35, S.E.=0.049) และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.22, S.E.=0.048) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของบุคลากรอัตราจ้าง** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย**

ข้อที่	ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
2.	มหาวิทยาลัยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม	4.22	0.048	มาก
4.	มหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการที่บูรณาการ การเรียนการสอน การวิจัย เข้ากับการบริการวิชาการแก่สังคม	4.35	0.049	มาก
	ผลรวม	**4.28**	**0.034**	**มาก**

4.2.15 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรอัตราจ้างด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ของบุคลากรอัตราจ้าง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean=4.34, S.E.=0.031) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจปานกลางเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรอัตราจ้างมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ที่ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.36, S.E.=0.042) และมีความพึงพอใจที่ทางมหาวิทยาลัยจัดทำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการที่เน้นประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.33, S.E.=0.045) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของบุคลากรอัตราจ้าง** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านอัตลักษณ์/มหาวิทยาลัย**

ข้อที่	ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
1.	มหาวิทยาลัยจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เน้นประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม	4.33	0.045	มาก
3.	มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ที่ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม	4.36	0.042	มาก
	ผลรวม	**4.34**	**0.031**	**มาก**

4.2.16 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรอัตราจ้าง ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมของบุคลากรอัตราจ้าง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่การมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean=4.26, S.E.=0.026) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรอัตราจ้างมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.33, S.E.=0.053), มีความพึงพอใจที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.23, S.E.=0.053), มีความพึงพอใจที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.17, S.E.=0.052) และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยแต่ละกิจกรรม/โครงการมีเจ้าภาพรับผิดชอบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก (Mean=4.31, S.E.=0.051) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของบุคลากรอัตราจ้าง** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ**

ข้อที่	ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
1.	บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	4.23	0.053	มาก
2.	บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตามเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย	4.17	0.052	มาก
3.	มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย	4.33	0.053	มาก
4.	กิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย แต่ละกิจกรรม/โครงการ มีเจ้าภาพรับผิดชอบอย่างชัดเจน	4.31	0.051	มาก
	ผลรวม	**4.26**	0.026	**มาก**

4.2.17 วิเคราะห์ความพึงพอใจบุคลากรอัตราจ้าง ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมของบุคลากรอัตราจ้าง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมาก (Mean=4.18, S.E.=0.026) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรอัตราจ้างมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามผลกระทบและประโยชน์จากกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.18, S.E.=0.055), มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก (Mean=4.23, S.E.=0.050), มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการจัดทำรายงานการติดตามประเมินผลการจัดกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.19, S.E.=0.051), และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (Mean=4.14, S.E.=0.054) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ **ของบุคลากรอัตราจ้าง** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย **ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ**

ข้อที่	ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
1.	มีการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย	4.14	0.054	มาก
2.	มีการจัดทำรายงานการติดตามประเมินผล การจัด กิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	4.19	0.051	มาก
3.	มีการนำผลการประเมินกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรม ประยุกต์ พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม	4.23	0.050	มาก
4.	มีการติดตามผลกระทบและประโยชน์จาก กิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	4.18	0.055	มาก
	ผลรวม	**4.18**	0.026	**มาก**

4.3 สรุปวิเคราะห์เอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ของผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง สังกัดส่วนกลาง วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ห้องเรียน และหน่วยวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทั้งหมด 95 ส่วนงาน จำนวน 438 รูป/คน มีความพึงพอใจ**ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย** ในระดับมาก (4.38) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานอย่างมีทิศทาง มีกรอบการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจ**ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย** อยู่ในระดับมาก (4.43) เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้มีการบูรณาการพระพุทธศาสนากับศาสตร์สมัยใหม่ ทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้หลาย ๆ ด้าน เช่น การพัฒนาด้านจิตใจและสังคม ซึ่งบุคคลส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงได้ง่าย จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสัมฤทธิ์ผล นำไปสู่การศรัทธาอุทิศตนเพื่อพระพุทธศาสนาและพัฒนาสังคม ดังแสดงในตารางที่ 4.19–4.20

ตารางที่ 4.19 แสดงสรุปผลด้าน**เอกลักษณ์มหาวิทยาลัย**ของผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง

ที่	ด้านเอกลักษณ์	ผู้บริหาร	วิชาการ	ปฏิบัติการ	อัตราจ้าง
2.	มหาวิทยาลัยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม	4.93	4.40	4.37	4.22
4.	มหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการที่บูรณาการการเรียนการสอนการวิจัยเข้ากับการบริการวิชาการแก่สังคม	4.62	4.37	4.19	4.34
รวม		**4.77**	**4.38**	**4.28**	**4.38**
สรุปผลด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย		**4.38**			

ตารางที่ 4.20 แสดงสรุปผล**ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย**ของผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง

ที่	ด้านอัตลักษณ์	ผู้บริหาร	วิชาการ	ปฏิบัติการ	อัตราจ้าง
1.	มหาวิทยาลัยจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เน้นประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม	4.41	4.49	4.31	4.33
3.	มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ที่ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม	4.62	4.51	4.41	4.36
รวม		**4.51**	**4.50**	**4.35**	**4.43**
สรุปผลด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย		**4.43**			

บทที่ 5
สรุปผลการประเมิน อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในการศึกษาวิจัย สรุปผลการประเมิน อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

5.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

5.6 สรุปผลการประเมิน

5.7 สรุปวิเคราะห์เอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

5.8 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

5.1 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ผู้บริหาร, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ, และบุคลากรอัตราจ้าง ทั้งส่วนกลาง วิทยาเขต วิทยาลัย และหน่วยวิทยบริการ จำนวน 95 ส่วนงาน ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยรวมจำนวนทั้งหมด 1,721 รูป/คน ซึ่งจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรได้จำนวน 438 รูปคน คิดเป็นร้อยละ 25.46 และได้รับแบบสอบถามกลับคืนคิดเป็นร้อยละ 100

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ในการประเมินนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมิน และเพื่อให้เครื่องมือในการประเมินมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และมีความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ประเมินได้มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการประเมิน ดังต่อไปนี้

5.3.1 ศึกษาค้นคว้าแนวความคิด รายละเอียดต่าง ๆ จากเอกสาร วารสาร ตำรา รายงานทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และนำข้อมูลไปแยกเป็นประเด็น ๆ และสรุปเนื้อหาแต่ละประเด็น

5.3.2 จำแนกกลุ่มของตัวแปรตามสถานภาพของบุคลากร อันเป็นกลุ่มประชากรที่เป็นผู้บริหาร, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ, และบุคลากรอัตราจ้าง ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย คือ สถานภาพ (แสดงบรรพชิต, คฤหัสถ์ชาย, และคฤหัสถ์หญิง), ตำแหน่ง, ระดับการศึกษา และสังกัดหน่วยงาน และจำแนกกลุ่มของตัวแปรที่ต้องการศึกษาได้แก่การปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัย ในด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ, และในด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

5.3.3 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากข้อมูลที่ได้มา ซึ่งได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

<u>ตอนที่ 1</u> เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานภาพของผู้บริหาร, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ, และบุคลากรอัตราจ้าง ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย คือ สถานภาพ (แสดงบรรพชิต, คฤหัสถ์ชาย, และคฤหัสถ์หญิง), ตำแหน่ง, ระดับการศึกษา และสังกัดหน่วยงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed form) ให้เลือกตอบ (Check list) เพียงคำตอบเดียว ตามข้อมูลความเป็นจริงของผู้บริหาร อาจารย์ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อได้แก่

<u>แบบสอบถาม</u>

1) สถานภาพ
2) ตำแหน่ง
3) ระดับการศึกษา
4) สังกัดหน่วยงาน

<u>ตอนที่ 2</u> แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้บริหาร, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ, และบุคลากรอัตราจ้าง ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 12 ข้อ ครอบคลุมเนื้อหาทั้ง 3 ด้านคือ

1. ด้านอัตลักษณ์/เอกลักษณ์มหาวิทยาลัย
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
3. ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

มีเกณฑ์ สำหรับแปลความหมายของระดับความพร้อม ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด/บ่อยที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก/บ่อยมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง/บ่อยปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย/ไม่บ่อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด/ไม่บ่อยเลย

5.3.4 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าส่วนงานตรวจและปรับปรุงแก้ไข ในเบื้องต้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมุติฐานของการวิจัย รวมทั้งตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้สามารถเป็นเครื่องมือในการวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

5.3.5 นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้ว มาปรับปรุงแก้ไขและให้ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าส่วนงาน ตรวจสอบอีกครั้ง จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารจำนวน 30 ฉบับ

5.3.6 นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองใช้ มาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามซึ่งในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของผู้บริหาร, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ, และบุคลากรอัตราจ้าง ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีค่าความเชื่อมั่นเป็น 0.873 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นที่อยู่ในเกณฑ์ดี สามารถนำไปใช้ได้

5.3.7 ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วจัดพิมพ์ และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรตัวอย่าง

5.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

5.4.1 ขอหนังสือนำจากรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อทำหนังสือถึงส่วนงานส่วนกลาง, วิทยาเขต, วิทยาลัย และหน่วยวิทยบริการ ในการขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.4.2 นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองส่วนหนึ่ง โดยมอบให้กับอาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนงาน ช่วยดำเนินการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งนัดวันที่จะขอรับแบบสอบถามคืน โดยผู้ประเมินไปขอรับแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้ทำการตอบแบบสอบถามแล้ว จากอาจารย์ หรือ

เจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนงานด้วยตนเอง และแบบสอบถามอีกส่วนหนึ่งผู้ประเมินจะส่งไปทางไปรษณีย์ โดยระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังส่วนงานต่าง ๆ จะใช้ช่วงระยะเวลา 30 วัน นับจากการส่งแบบสอบถามไปแล้วให้ผู้ตอบคืนกลับมา ถ้าแบบสอบถามยังไม่ส่งคืนกลับมายังผู้ประเมิน จึงติดตามทวงถาม ถ้าไม่ได้คืนภายใน 30 วัน ได้ใช้วิธีส่งแบบสอบถามไปอีกครั้ง และใช้เวลารออีก 30 วัน จึงยุติการติดตาม

5.4.3 รวบรวมข้อมูลที่ได้รับทางไปรษณีย์ รวมกับส่วนหนึ่งที่ไปรับมาด้วยตนเอง และนำมาใช้ในการวิเคราะห์

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้บริหาร, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ, และบุคลากรอัตราจ้าง ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 มาวิเคราะห์โดยใช้หลักสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บริหาร, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ, และบุคลากรอัตราจ้าง ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทั้ง 3 ด้านคือ 1. ด้านอัตลักษณ์/เอกลักษณ์มหาวิทยาลัย 2. ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 3. ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 มาวิเคราะห์โดยใช้หลักสถิติ

5.6 สรุปการประเมินผล

5.6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง สังกัดส่วนกลาง วิทยาเขต วิทยาลัย และหน่วยวิทยบริการ จากการศึกษาวิเคราะห์แล้วได้ข้อมูลดังนี้

บุคลากรมหาวิทยาลัยส่วนมากมีสถานภาพเป็นบรรพชิตจำนวน 194 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 คฤหัสถ์จำนวน 158รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 36.07 ส่วนมากมีตำแหน่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 161 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 36.76 ผู้บริหารส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 42 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 9.59 บุคลากรสายวิชาการส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 91 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 20.78 บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 83 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 18.96 บุคลากรอัตราจ้าง ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 39 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 บุคลากร

มหาวิทยาลัยที่เป็นบุคลากรสังกัดหน่วยงานส่วนมากสังกัดส่วนกลาง จำนวน 191 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 43.61

5.6.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัยของผู้บริหาร, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ, และบุคลากรอัตราจ้าง ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจครอบคลุมเนื้อหา 3 ด้านคือ 1.ด้านเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย 2. ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ 3. ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ ในภาพรวมได้ดังนี้

บุคลากรของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกัน คือผู้บริหาร, สายวิชาการ, อัตราจ้าง และบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.77, 4.38, 4328, 4.38 ตามลำดับ

บุคลากรของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกัน คือผู้บริหาร, บุคลากรอัตราจ้าง, สายวิชาการ, และสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.51, 4.43, 4.50, 4.35 ตามลำดับ

บุคลากรของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกัน คือบุคลากรสายวิชาการ, อัตราจ้าง, ผู้บริหาร, และบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ, มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.44, 4.26, 4.52, 4.17 ตามลำดับ

บุคลากรของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจมาก คือบุคลากรอัตราจ้าง, ผู้บริหาร, บุคลากรสายวิชาการ, และบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19, 4.59, 4.38, 4.14 ตามลำดับ

5.6.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหาร ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย

ผู้บริหาร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือ ผู้บริหารมีความพึงพอใจที่ทางมหาวิทยาลัยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม และผู้บริหารมหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการที่บูรณาการ การเรียนการสอน การวิจัย เข้ากับการบริการวิชาการแก่สังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.93, 4.62 ตามลำดับ

5.6.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหาร ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

ผู้บริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือ ผู้บริหารมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ที่ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม และมีความพึงพอใจที่ทางมหาวิทยาลัยจัดทำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการที่เน้นประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.62, 4.41 ตามลำดับ

5.6.5 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหาร ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

ผู้บริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือผู้บริหารมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย, มีความพึงพอใจที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตามเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย, มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยแต่ละกิจกรรม/โครงการ มีเจ้าภาพรับผิดชอบอย่างชัดเจน และผู้บริหารมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42, 4.53, 4.52, 4.62 ตามลำดับ

5.6.6 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหาร ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

ผู้บริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และ อัตลักษณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม, มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย, มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามผลกระทบและประโยชน์จากกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการจัดทำรายงานการติดตามประเมินผล การจัดกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.65, 4.52, 4.65, 4.53 ตามลำดับ

5.6.7 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย

บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจที่ทางมหาวิทยาลัยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม, และมหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการที่บูรณาการ การเรียนการสอน การวิจัย เข้ากับการบริการวิชาการแก่สังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40, 4.37 ตามลำดับ

5.6.8 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจที่ทางมหาวิทยาลัยจัดทำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการที่เน้นประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ที่ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49, 4.52 ตามลำดับ

5.6.9 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือมีความพึงพอใจที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย, มีความพึงพอใจที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย, มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย แต่ละกิจกรรม/โครงการ มีเจ้าภาพรับผิดชอบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42, 4.38, 4.57, 4.39 ตามลำดับ

5.6.10 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามผลกระทบและประโยชน์จาก กิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย, มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม, บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการจัดทำรายงานการติดตามประเมินผล การจัด กิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.35, 4.37, 4.42, 4.36 ตามลำดับ

5.6.11 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย

บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการที่บูรณาการ การเรียนการสอน การวิจัย เข้ากับการบริการวิชาการแก่สังคม และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19, 4.37, ตามลำดับ

5.6.12 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ที่ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม และมีความพึงพอใจที่ทางมหาวิทยาลัยจัดทำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการที่เน้นประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31, 4.41 ตามลำดับ

5.6.13 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย แต่ละกิจกรรม/โครงการมีเจ้าภาพรับผิดชอบอย่างชัดเจน, บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย, บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย และบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18, 4.22, 4.19, 4.09 ตามลำดับ

5.6.14 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมประยุกต์ พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม, มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามผลกระทบและประโยชน์จากกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย, บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการจัดทำรายงานการติดตามประเมินผลการจัดกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14, 4.18, 4.14, 4.11 ตามลำดับ

5.6.15 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรอัตราจ้าง ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย

บุคลากรอัตราจ้างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรอัตราจ้างมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการที่บูรณาการ การเรียนการสอนการวิจัยเข้ากับการบริการวิชาการแก่สังคม และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.35, 4.22 ตามลำดับ

5.6.16 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรอัตราจ้าง อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

บุคลากรอัตราจ้างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรอัตราจ้างมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ที่ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม และมีความพึงพอใจที่ทางมหาวิทยาลัยจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เน้นประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36, 4.33 ตามลำดับ

5.6.17 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรอัตราจ้าง ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

บุคลากรอัตราจ้างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรอัตราจ้างมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย, มีความพึงพอใจที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย, มีความพึงพอใจที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยแต่ละกิจกรรม/โครงการมีเจ้าภาพรับผิดชอบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33, 4.23, 4.17, 4.31 ตามลำดับ

5.6.18 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรอัตราจ้าง ด้านปฏิบัติงาน มีผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

บุคลากรอัตราจ้างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากเหมือนกันทุกข้อ คือบุคลากรอัตราจ้างมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามผลกระทบและประโยชน์จากกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย, มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม, มีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการจัดทำรายงานการติดตามประเมินผลการจัดกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย และมีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยมีการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18, 4.23, 4.19, 4.14 ตามลำดับ

5.7 สรุปวิเคราะห์เอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ของผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง สังกัดส่วนกลาง วิทยาเขต และวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทั้งหมด 95 ส่วนงาน จำนวน 438 รูป/คน ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบุคลากรอัตราจ้าง มีความพึงพอใจ**ด้านเอกลักษณ์มหาวิทยาลัยในระดับมาก** (4.38) มีความพึงพอใจ**ด้านอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ในระดับมาก** (4.43)

ภาคผนวก ก.

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี โทร.๐ ๓๕๒๔ ๘๐๑๔ Fax ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๑๗

ที่ ศธ ๖๑๐๐.๖/ ว๑๕ **วันที่** ๖ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง แบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

เรียน หัวหน้าทุกส่วนงาน

เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์ คือ บริการวิชาการด้านพระพุทธศาสนา และอัตลักษณ์ คือ ประยุกต์พระพุทธสาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์การดำเนินงานในองค์ประกอบที่ ๒ ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๔ ความทราบแล้ว นั้น

ดังนั้น กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี จึงเรียนมายังหน่วยงานของท่านเพื่อแจ้งให้ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ทุกรูป/คน ได้ตอบแบบประเมินฯดังกล่าว เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัยให้โดดเด่นและปรากฏในสังคมต่อไป อนึ่งโปรดรวบรวมและส่งแบบประเมินฯ กลับมายังกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ภายในวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ จักขอบพระคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและเร่งดำเนินการต่อไป

(พระสุวรรณเมธาภรณ์)
รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา

ภาคผนวก ข.

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

คำชี้แจง

๑. แบบประเมินนี้เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยที่สอดคล้องกับ เอกลักษณ์ คือ บริการวิชาการด้านพระพุทธศาสนา อัตลักษณ์ คือ ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาองค์ประกอบที่ ๒ ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๔ ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย ให้โดดเด่นเป็นที่ปรากฏในสังคม จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบประเมินนี้ ตามความเป็นจริง ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่ง

๒. แบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. สถานภาพ

[ ] บรรพชิต [ ] คฤหัสถ์ชาย [ ] คฤหัสถ์หญิง

๒) ตำแหน่ง

[ ] ผู้บริหาร [ ] บุคลากรสายวิชาการ

[ ] บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ [ ] บุคลากรอัตราจ้าง

๓) ระดับการศึกษา

[ ] ต่ำกว่าปริญญาตรี [ ] ปริญญาตรี

[ ] ปริญญาโท [ ] ปริญญาเอก

๔) สังกัด

[ ] ส่วนกลาง [ ] วิทยาเขต [ ] วิทยาลัยสงฆ์

[ ] ห้องเรียน [ ] หน่วยวิทยบริการ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์/เอกลักษณ์ หาวิทยาลัย

โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของแต่ละหัวข้อที่ท่านพิจารณาแล้วว่าตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

กิจกรรม	**ระดับคะแนน**				
	๕	**๔**	**๓**	**๒**	**๑**
	มากที่สุด/บ่อยที่สุด	**มาก/บ่อยมาก**	**ปานกลาง/บ่อยปานกลาง**	**น้อย/ไม่บ่อย**	**น้อยมาก/ไม่บ่อยเลย**
๑. ด้านเอกลักษณ์ / อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย					
๑.๑ มหาวิทยาลัยจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เน้นประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม					
๑.๒. มหาวิทยาลัยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม					
๑.๓ มหาวิทยาลัยมีกิจกรรม/โครงการ ที่ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม					
๑.๔ มหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการที่บูรณาการการเรียนการสอน การวิจัย เข้ากับการบริการวิชาการแก่สังคม					
๒. การมีส่วนร่วมในการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ					
๒.๑ บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์และอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย					
๒.๒ บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตามเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย					
๒.๓ มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย					
๒.๔ กิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย แต่ละกิจกรรม/โครงการ มีเจ้าภาพรับผิดชอบอย่างชัดเจน					

กิจกรรม	ระดับคะแนน				
	๕	๔	๓	๒	๑
	มากที่สุด/บ่อยที่สุด	มาก/บ่อยมาก	ปานกลาง/บ่อยปานกลาง	น้อย/ไม่บ่อย	น้อยมาก/ไม่บ่อยเลย
๓. ผลสำเร็จจากการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ					
๓.๑ มีการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย					
๓.๒ มีการจัดทำรายงานการติดตามประเมินผล การจัดกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย					
๓.๓ มีการนำผลการประเมินกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการ จัดการเรียนการสอนและกิจกรรม ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม					
๓.๔ มีการติดตามผลกระทบและประโยชน์จากกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย

๑. ท่านต้องการให้มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พัฒนาเอกลักษณ์ มหาวิทยาลัยเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

๒. ท่านต้องการให้มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พัฒนาอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัยเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

พระพรหมบัณฑิต	อธิการบดี
พระราชวรเมธี	รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
พระศรีคัมภีรญาณ	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
พระราชวรมุนี	รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต
พระเมธีธรรมาจารย์	รองอธิการบดีฝ่ายประชาสัมพันธ์และเผยแผ่
พระโสภณวชิราภรณ์	รองอธิการบดีฝ่ายกิจการต่างประเทศ
ผศ.ดร. สุรพล สุยะพรหม	รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

คณะทำงาน

พระสุวรรณเมธาภรณ์	รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
รศ.ดร.ธีรยุทธ พึ่งเทียร	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายแผนยุทธศาสตร์
นายธวัชชัย สมอเนื้อ	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายแผนงบประมาณ
นายอุดร เขียวอ่อน	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการวิทยาเขต
พระมหาบัณฑิต ปณฺฑิตเมธี	รักษาการผู้อำนวยการกองแผนงาน
พระทิพย์ สิริธมฺโม	ผู้อำนวยการกองกิจการวิทยาเขต
พระมหาเพ็ชร อธิปญฺโญ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
พระเฉลิมพงษ์ จรณสมฺปนฺโน	นักจัดการงานทั่วไป
พระธีรวีร์ คุตฺตจิตฺโต	นักจัดการงานทั่วไป
นายทักษิณ ประชามอญ	รองผู้อำนวยการกองแผนงาน
นายวีรวัฒก์ แก้วทองใหญ่	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นายเสน่ห์ แซวรัมย์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นายธนิศร์ มีชื่อ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นางสาวชฎารัตน์ ไชยบุญตา	นักจัดการงานทั่วไป
นางสาวกาญจนา นารี	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นางสาวนาตยา อินทร์กรุงเก่า	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ทีมงานวิจัย

นางสาวกิตฑามาศ ศิริไชย	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	ผู้วิจัย 1
นายบุญล้อม วิปุระ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	ผู้วิจัย 2