



## แนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง

พระมหาวิโรจน์ คุตตวิโร  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
อีเมล: non2518@hotmail.com

Received: May 15, 2019      Revised: June 26, 2019

Accepted: June 29, 2019

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ของนักศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และภาคเรียนต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ตามความคิดเห็นของนักศึกษาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 242 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยอาศัย กรอบแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาวิจัย วัตถุประสงค์ สมมติฐาน รวมทั้งนิยามปฏิบัติการ

ผลการวิจัย พบว่า 1. นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับ 1 ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน รองลงมาอันดับที่ 2 ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอันดับที่ 4 ได้แก่ ด้านบุคลากร 2. นักศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และภาคเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลางโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05. 3. นักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้คือ 1) ด้านอาคารสถานที่ ควรมีเจ้าหน้าที่ ๆ ติดต่อดีได้ง่าย สะดวก 2) ด้านการเรียนการสอน ควรมีการพัฒนาการเรียนการสอนให้ดีกว่านี้เทียบเท่ากับมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงเนื่องจากมหาวิทยาลัยก็มิงบมาก 3) ด้านห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรมีความรู้รอบรู้เอกสารต่าง ๆ ภายในห้องสมุดและ 4) ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยทำหน้าที่ในแต่ละฝ่ายไม่ชัดเจน

**คำสำคัญ** แนวทางการพัฒนา, การให้บริการทางการศึกษา



## ways and means of EDUCATIONAL SERVICES development of MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY (Head Quarter)

Phramaha Wirot KuttaWiro  
Graduate School Mahamakut Buddhist University  
Email: non2518@hotmail.com

### ABSTRACT

The objectives of this research were to study the development guideline in educational services of Mahamakut Buddhist University, Salaya, to compare the opinions on educational services of Mahamakut Buddhist University, Salaya, of students based on their different gender, age, level of study and semester in study, and to collect suggestions for educational services of Mahamakut Buddhist University, Salaya. The samples in the study were 242 students. The research instrument was a questionnaire made up on conceptual framework, theory, the concerned research works, objectives, hypotheses and research definitions.

1) The level of students' opinions towards educational services of Mahamakut Buddhist University, Salaya, was high in overall, but in details, teaching and learning came first and followed by areas and buildings and personnel respectively. 2) The students with different genders, ages, levels of education and semesters in study had no significantly different levels of opinions towards educational services of Mahamakut Buddhist University, Salaya, with statistic figure at 0.05. 3) The main suggestions for educational services of Mahamakut Buddhist University, Salaya were that: (1) In areas and buildings; there should be responsible personnel in contact, (2) In teaching and learning; the teaching and learning quality should be improved to match the famous university standard, (3) In library; the librarian and staff should provide correct information on the book code and book location in the library, and (4) In personnel; the university personnel work in cross-duty.

**Key Words:** Development guideline, Educational services



## 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การให้บริการทางการศึกษาถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาและถือว่ามีสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคนในสังคมซึ่งคนถือว่าเป็นสิ่งสุดยอดทางทรัพย์สินของประเทศชาติ และเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด ปัจจุบันประเทศไทยได้ใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 ซึ่งเน้นการพัฒนาให้คนในสังคมศึกษาและเห็นความสำคัญของการสร้างศักยภาพ และคุณภาพชีวิตของคนเป็นอันดับแรก ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา เพื่อให้คนมีความรู้ มีความสามารถในการประกอบอาชีพ มีความเข้าใจ และสามารถปรับตัวเข้ากับกาเปลี่ยนแปลงของโลกโดยไม่ได้ละทิ้งวัฒนธรรม และจารีตประเพณีที่ดีงามของไทย การศึกษาคือการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งมีหลักสำคัญ 4 ประการคือ 1) เรียนเพื่อรู้ คือ การฝึกฝนในวิธีการเรียน เพื่อจะได้ตัดทวงประโยชน์จากการศึกษาตลอดชีวิต 2) เรียนเพื่อปฏิบัติได้จริง คือ การเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์ต่างๆ ทางสังคม และในการประกอบอาชีพสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ และปฏิบัติงานเป็นหมู่คณะได้ 3) เรียนรู้เพื่อที่จะอยู่ร่วมกัน คือ การสอนให้เข้าใจผู้อื่น และตระหนักดีว่าคนเราจะต้องพึ่งพาอาศัยกัน และกันโดยชี้ให้เห็นว่า ความหลากหลาย ความเข้าใจอันดีต่อกัน สันติภาพอันล้ำค่าที่คู่ควรแก่การทวงแหวน 4) เรียนรู้เพื่อชีวิต คือ การปรับปรุงบุคลิกภาพของตนได้ดีขึ้น ดำเนินการต่าง ๆ ได้โดยอิสระมีดุลยพินิจ และความรับผิดชอบต่อตนเองมากขึ้น การศึกษาและการให้บริการทางการศึกษาจึงมีบทบาทในการเตรียมคนเข้าสู่บทบาทหน้าที่ทางสังคม ซึ่งจะต้องฝึกฝน และขัดเกลาเมื่อเรามั่นใจว่าสังคมในวันข้างหน้าเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ คนในสังคมจึงต้องพร้อมด้วยคุณภาพซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาสมองของมนุษย์นั่นเอง เพื่อคุณภาพการศึกษาของประชาชนในประเทศให้เป็นคนดี เป็นคนเก่ง และดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข พร้อมทั้งแข่งขัน และร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ในเวทีระดับโลกได้อย่างสง่างาม

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สำคัญในการทำหน้าที่ให้บริการทางด้านการศึกษาแก่นักศึกษาทั่วประเทศ โดยที่ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยส่วนกลางตั้งอยู่ในจังหวัดนครปฐม และยังมีวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยในต่างจังหวัดอีก 7 แห่ง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยจะประสบความสำเร็จ หรือความล้มเหลวก็ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา และการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะปัจจุบัน บ้านเมืองมีความเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านสภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประชาชนทั่วประเทศไทยมีการศึกษาเพิ่มขึ้น วิถีทางการดำเนินชีวิตของประชาชนมีการเปลี่ยนแปลงเป็นเหตุให้ต้องแสวงหาการศึกษาในสถาบันต่างๆ ทั้งของรัฐ และเอกชนตามความสามารถที่ตนเองมีความถนัดในสาขาวิชานั้นๆ จากการศึกษาของประเทศมีความเจริญมากขึ้นนี้เอง จึงทำให้มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยต้องมีภาระหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติมากขึ้นโดยเฉพาะด้านการศึกษาและการให้บริการทางการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ดำเนินการเปิดให้บริการเรื่องการศึกษาและการให้บริการ

1. กระทรวงศึกษาธิการ, แนวการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีผู้เรียนเป็นสำคัญระดับประถมศึกษา, ม.ป.ท., (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน), 2545, หน้า 10.



ทางการศึกษามาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 60 ปี มีนักศึกษาที่เป็นพระภิกษุสามเณร แม่ชี และคฤหัสถ์เป็นจำนวนมากที่จบจากมหาวิทยาลัยแห่งนี้ จากการที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยได้ให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษาในหลายปีที่ผ่านมาพบว่ามีปัญหาอยู่หลายประการ โดยเฉพาะการให้บริการทางการศึกษาในส่วนกลาง ซึ่งสามารถจำแนกตามองค์ประกอบของปัญหาในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการเรียนการสอน ด้านห้องสมุด และด้านบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรค ดังที่กล่าวมาข้างต้นน่าจะกระทบต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ จึงมีความต้องการศึกษาว่ามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษามากน้อยเพียงใด และแนวทางการพัฒนาได้มาตรฐานสากลและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษามากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการค้นพบไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อที่จะให้เกิดความเป็นเอกภาพ และเป็นสากลมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีศักยภาพ และประสิทธิภาพในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์วิจัย

- 2.1 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มีสภาพการให้บริการทางการศึกษาอย่างไร
- 2.2 นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาอย่างไร

## 3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 3.1 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง
- 3.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ของนักศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และภาคเรียนต่างกัน
- 3.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ตามความคิดเห็นของนักศึกษา

## 4. สมมติฐานการวิจัย

- 4.1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ต่างกัน
- 4.2 นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ต่างกัน



4.3. นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ต่างกัน

4.4. นักศึกษาที่มีภาคเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ต่างกัน

## 5.ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

5.1 นำสิ่งที่ค้นพบจากการวิจัยไปพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยและไปพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาของวิทยาเขตอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย 5.2 พัฒนาปรับปรุงการให้บริการทางการศึกษาที่มีอยู่ให้ดีและเหมาะสมยิ่งขึ้นไป

5.3 นำผลการวิจัยไปเผยแพร่ในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ วารสารมหาวิทยาลัย เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งจัดทำเป็นรูปเล่ม

5.4 นำผลการวิจัยเสนอต่อมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยและ ทุกรัฐบาลด้วย

5.5 เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการศึกษารวิจัยในเรื่องนี้หรือเรื่องที่คล้ายคลึงให้กว้างขวางต่อไป

## 6.วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาวิเคราะห์ถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยมีขอบข่ายในการศึกษารวิจัย ดังนี้

6.1 ด้านเนื้อหาตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ แนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย การให้บริการทางการศึกษา มี 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านอาคารสถานที่ (2) ด้านการเรียนการสอน (3) ด้านห้องสมุด และ (4) ด้านบุคลากร

6.2 ด้านประชากร ได้แก่ นักศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก ปีการศึกษา 2553และ2554 ทั้งบรรพชิตและคฤหัสถ์ ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ทั้งภาคปกติในเวลาทำการ และภาคปกตินอกเวลาทำการ จำนวน 650 รูป/คน และผู้บริหาร จำนวน 3 รูป/คน

6.3 ด้านพื้นที่ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง

## 7.ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามปิด (Close-ended Question) เพื่อวัดการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏดังตารางต่อไปนี้



**ตารางที่ 1** การสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง โดยรวมทั้ง 4 ด้าน

ด้านที่	ระดับการให้บริการทางการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1	ด้านอาคารสถานที่	4.07	0.89	มาก	2
2	ด้านการเรียนการสอน	4.18	0.81	มาก	1
3	ด้านห้องสมุด	4.03	0.92	มาก	3
4	ด้านบุคลากร	3.96	0.90	มาก	4
รวม		4.06	0.88	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับ 1 ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน รองลงมาอันดับที่ 2 ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอันดับที่ 4 ได้แก่ ด้านบุคลากร

**ตารางที่ 2** การสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการทางการศึกษาของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ด้านอาคารสถานที่

ข้อที่	ระดับการให้บริการทางการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1	มีอาคารเรียนเพียงพอต่อการให้บริการกับนักศึกษา	4.21	0.82	มาก	2
2	มีสนามกีฬาเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา	3.70	1.11	มาก	9
3	ห้องเรียนมีความเพียงพอต่อการให้บริการกับนักศึกษา	4.16	0.87	มาก	6
4	ห้องเรียนมีสื่อสำหรับให้บริการทางการเรียนการสอนอย่างเพียงพอ	4.04	0.88	มาก	7
5	ห้องเรียนมีบรรยากาศปลอดภัยโปร่ง	4.20	0.81	มาก	3
6	มีห้องประชุมที่เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษาที่ใช้บริการ	4.17	0.82	มาก	4
7	มีห้องน้ำเพียงพอสำหรับให้บริการนักศึกษาและบุคคลที่มาติดต่อประสานงาน	4.26	0.73	มาก	1
8	มีห้องน้ำและห้องสุขาสะอาด	4.17	0.86	มาก	5
9	โรงอาหารและร้านอาหารมีเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา	3.76	1.12	มาก	8
รวม		4.07	0.89	มาก	



จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับ 1 ได้แก่ ข้อที่ 7 ที่ว่า “มีห้องน้ำเพียงพอสำหรับให้บริการนักศึกษาและบุคคลที่มาติดต่อประสานงาน” รองลงมาอันดับที่ 2 ได้แก่ ข้อที่ 1 ที่ว่า “มีอาคารเรียนเพียงพอต่อการให้บริการกับนักศึกษา” ข้อที่มีค่าน้อยที่สุดอันดับที่ 9 ได้แก่ ข้อ 2 ที่ว่า “มีสนามกีฬาเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา”

**ตารางที่ 3** การสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการทางการศึกษาของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ด้านการเรียนการสอน

ข้อที่	ระดับการให้บริการทางการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1	มีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย	4.11	0.80	มาก	6
2	มีอุปกรณ์การเรียนเพียงพอกับนักศึกษา	4.03	0.86	มาก	8
3	จัดการเรียนการสอนที่เน้นคุณภาพนักศึกษา และเพิ่มคุณภาพเชิงวิชาการให้นักศึกษา	4.09	0.86	มาก	7
4	จัดการเรียนการสอนที่เน้นคุณธรรม	4.36	0.66	มาก	1
5	อาจารย์มีกิจกรรมกระตุ้นให้นักศึกษากระตือรือร้นในการเรียน	4.19	0.77	มาก	5
6	อาจารย์เข้าสอนตรงเวลา	4.21	0.85	มาก	4
7	การให้เกรดของอาจารย์เป็นไปด้วยความยุติธรรม	4.24	0.87	มาก	3
8	มีการปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด	4.27	0.81	มาก	2
รวม		4.18	0.81	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ด้านการเรียนการสอนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับ 1 ได้แก่ ข้อที่ 4 ที่ว่า “จัดการเรียนการสอนที่เน้นคุณธรรม” รองลงมาอันดับที่ 2 ได้แก่ ข้อที่ 8 ที่ว่า “มีการปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด” ข้อที่มีค่าน้อยที่สุดอันดับที่ 8 ได้แก่ ข้อ 2 ที่ว่า “มีอุปกรณ์การเรียนเพียงพอกับนักศึกษา”

**ตารางที่ 4** การสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ด้านห้องสมุด



ข้อ	ระดับการให้บริการทางการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว	4.02	0.92	มาก	3
2	มีระบบสืบค้นที่ทันสมัย	3.92	0.95	มาก	6
3	มีหนังสือเพียงพอสำหรับให้บริการกับนักศึกษาทุกระดับ	3.96	0.92	มาก	4
4	หนังสือที่มีให้บริการตรงกับความต้องการของนักศึกษา	3.96	0.92	มาก	4
5	ห้องสมุดมีการจัดหาหนังสือใหม่ ๆ เข้าห้องสมุด	3.90	0.99	มาก	7
6	มีหนังสือที่ทันสมัยและเพียงพอกับการจัดการเรียนการสอนในแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอน	3.94	0.96	มาก	5
7	มีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการนั่งอ่านหนังสือ	4.14	0.87	มาก	2
8	ห้องสมุดมีความสะอาด	4.40	0.83	มาก	1
รวม		4.03	0.92	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ด้านห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับ 1 ได้แก่ ข้อที่ 8 ที่ว่า “ห้องสมุดมีความสะอาด” รองลงมาอันดับที่ 2 ได้แก่ ข้อที่ 7 ที่ว่า “มีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการนั่งอ่านหนังสือ” ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอันดับที่ 7 ได้แก่ ข้อ 5 ที่ว่า “ห้องสมุดมีการจัดหาหนังสือใหม่ ๆ เข้าห้องสมุด”

ตารางที่ 5 การสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยส่วนกลางด้านบุคลากร

ข้อที่	ระดับการให้บริการทางการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1	งานประชาสัมพันธ์มีการให้บริการด้านข่าวสารที่รวดเร็วและชัดเจน	3.76	1.05	มาก	7
2	การบริการด้านงานทะเบียนและวัดผลมีการบริการที่ดี	3.84	0.90	มาก	6
3	การบริการด้านงานการเงินบัญชีมีการบริการที่ดี	3.88	0.88	มาก	5
4	งานกิจกรรมและอบรม พัฒนานักศึกษา สนับสนุนกิจกรรมที่นักศึกษาทำ	4.05	0.90	มาก	4





5	อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นและความต้องการในกิจกรรมนั้น	4.09	0.86	มาก	1
6	มีบุคลากรที่เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน	4.07	0.88	มาก	2
7	คณาจารย์เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.06	0.87	มาก	3
	รวม	3.96	0.90	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับ 1 ได้แก่ ข้อที่ 5 ที่ว่า “อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นและความต้องการในกิจกรรมนั้น” รองลงมาอันดับที่ 2 ได้แก่ ข้อที่ 6 ที่ว่า “มีบุคลากรที่เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน” ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอันดับที่ 7 ได้แก่ ข้อ 1 ที่ว่า “งานประชาสัมพันธ์มีการให้บริการด้านข่าวสารที่รวดเร็วและชัดเจน”

## 8.สรุปผลการวิจัย

1. นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับ 1 ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน รองลงมาอันดับที่ 2 ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอันดับที่ 4 ได้แก่ ด้านบุคลากร 2. นักศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และภาคเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลางโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05. และ 3. นักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้คือ 1) ด้านอาคารสถานที่ ควรมีเจ้าหน้าที่ ๆ ติดต่อดีงาย สะดวก 2) ด้านการเรียนการสอน ควรมีการพัฒนาการเรียนการสอนให้ดีกว่านี้เทียบเท่ากับมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงเนื่องจากมหาวิทยาลัยก็มีงบมาก 3) ด้านห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรมีความรู้เอกสารต่าง ๆ ภายในห้องสมุดและ 4) ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยทำหน้าที่ในแต่ละฝ่ายไม่ชัดเจน

## 9.อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) ที่เป็นเช่นนั้นอาจจะเพราะว่ามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยมีปัจจัยในหลาย ๆ ด้านที่เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาและด้วยปรัชญาของมหาวิทยาลัยที่ว่าความเป็นเลิศทางวิชาการตามแนวพระพุทธศาสนา จึงทำให้นักศึกษาเข้าใจในหลักปรัชญาและบริบทของมหาวิทยาลัย และแสดงความคิดเห็น



เกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชวนชัย เชื้อสาธุชน และคณะ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในสถาบันของนักศึกษาสถาบันราชภัฏอุบลราชธานี” ผลของการวิจัยพบว่า นักศึกษาสถาบันราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งภาคปกติ และ กศ.บ.ป. มีความพึงพอใจในสถาบันด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านการเรียนการสอน ด้านการบริการของสถาบัน ด้านอาคารสถานที่ และความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

## 10. ข้อเสนอแนะ

### 10.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย พบว่า มีข้อเสนอแนะจากนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยส่วนกลาง ให้มหาวิทยาลัยพัฒนาการเรียนการสอนให้เทียบเท่ากับมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรดำเนินการโดยประสานกับภาครัฐและหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดแนวทาง และสนับสนุนให้นักศึกษาและประชาชนทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาและประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และควรรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและหลากหลายรูปแบบ เช่น การจัดรายการโทรทัศน์ การจัดรายการวิทยุ จัดทำแผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วกัน

### 10.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการให้บริการทางการศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยสงฆ์ทั้ง ๒ แห่ง เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาประมวลผลว่าการให้บริการทางการศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยกับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยนั้น มีจุดเด่นและจุดด้อยด้านใดบ้าง เมื่อทราบผลจะได้นำจุดเด่นของมหาวิทยาลัยสงฆ์ทั้ง 2 แห่งมาใช้ให้เกิดการพัฒนาการให้บริการศึกษาที่สมบูรณ์แบบตามความต้องการของนักศึกษา ส่วนจุดด้อยของการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยสงฆ์ทั้ง 2 แห่ง ควรได้รับปรับปรุงและเมื่อปรับปรุงแล้วจึงนำมาใช้และพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยทั้งสองแห่งต่อไป

## 11. บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. **แนวการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีผู้เรียนเป็นสำคัญระดับประถมศึกษา.**

กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน, 2545.

ก่อ สวัสดิพานิชย์. **เอกสารการสอนชุดวิชาไทยศึกษา.** หน่วยที่ 14. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2537.

กิตติมา ปรีดีดีลิก. **ปรัชญาการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรบัณฑิต, 2520.



- กุหลาบ ปั่นลายนาค. **การปฏิบัติงานในห้องสมุดโรงเรียน**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2548.
- คณาจารย์ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะวิชาครุศาสตร์ วิทยาลัยครูสวนสุนันทา. **การศึกษาไทย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เจริญผล, 2532.
- ชนิตา รักษ์พลเมือง. **พื้นฐานการศึกษา หลักการและแนวคิดทางสังคม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ดีจำกัด, 2534.
- ชูศรี พันธุ์ทอง, รศ. **สถิติเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2537.
- ฐิติภัทร ประสทธิพร. **ครูดีที่หนึ่งในโลก**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. **การส่งเสริมเกษตรหลักและวิธีการ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.
- ถนอม มากะจันทร์. **ทฤษฎีการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตร**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช, 2514.
- ธีระ รุญเจริญ. **การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง-จำกัด, 2545.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ปพิธการพิมพ์, 2534.
- นิคม แสงโชติ และคณะ. **เอกสารรายงานพื้นฐานการศึกษา**. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอัยเย็ด ศูนย์การศึกษายโสธร, 2547. (อัดสำเนา)
- บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ปรัชญา เวสารัชช. **องค์การกับลูกจ้าง**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- ปริญญา อังคสิงห์. **เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พีระวัฒนา, 2521.
- พระราชวรมนี. **ปรัชญาการศึกษาของไทย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วรพากย์พินิจนิเวศนดาร์ต, 2518.
- พิฑูร มลิวัลย์ และไสว มาลาทอง. **ประวัติการศึกษาของสงฆ์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมการศาสนา, 2527.
- ภิญโญ สาร. **หลักการการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุภา, 2521.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.



- ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- สุภรณ์ ศรีหพล. เอกสารการสอนชุดวิชาพื้นฐานการศึกษา หน่วยที่ 15 . พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536.
- สุดใจ เหล่าสุนทร. ความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เคล็ดไทย, 2517.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. รายงานการวิจัยเรื่องระบบอุดมศึกษาไทย. กรุงเทพมหานคร : 2522.
- หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาสน์ จำกัด, 2533.
- เอกวิทย์ ณ ถกลาง. 200 ปี ของการศึกษาไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2526.
- กฤษณา หงส์ทอง และขวัญตา เอกบุตร. “ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี”. **ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้าเพชรบุรี, 2550.
- กนก ไบบัว. “การบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- จงจิน สุขสิงห์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัย จังหวัดหนองคาย”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- จุฑารัตน์ สุภาโอรุ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิต”. **ภาคินิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์-มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ชริณี เดชจินดา. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการจำกัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530.
- ช่วยชัย เชื้อสารุชน. “ความพึงพอใจในสถาบันของนักศึกษาสถาบันราชภัฏอุบลราชธานี”. **งานวิจัย**. สำนักวิจัย : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, 2540.
- ธงชัย ภูมิประเสริฐ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาของครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ จังหวัดกาฬสินธุ์”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**. สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2546.



- พัทธ์กร ศาสนะสุพันธ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- พิทักษ์ ตรุษทิพ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา”. **ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์”. **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก, 2535.
- วัลลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการทางสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- วิมลสิทธิ ทรายงกูร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน”. **ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร มหาบัณฑิต**. สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2548.
- วีรพล รัตนภาสกร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2538.
- สมพร ตั้งสะสม. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริหาร ทางการแพทย์ ภายใต้ พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533 : กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย อันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- อุดม สว่างวงศ์. “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาสถาบันคาทอลิกสังฆมณฑลอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2548.
- Good, carter V. **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill Book Co. Inc, 1973.
- Wolman, Benjamin B. **Dictionary of Behavior Science**. New York : Von Nesterend Reinhold Company, 1973.
- Maslow, Abraham H. **Motivation and personality**. New York : Harper and Row, 1954.
- McGregor, Douglas. **The Human Side of Enterprise**. New York : Mc Graw-Hill Co, 1960.