

คุณภาพการบริการของสำนักวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่
Service Quality of the Academic Affair office
Mahachulalongkornrajavidyalaya, Phrae Campus

พระครูปลัดพรหมเรศ แก้วโมลา*, เกரியงศักดิ์ ฟองคำ และ วลัยพรรณ อินเต็ม
PhrakhrupaladPhromares Kaewmola*, Kriengsak Fongkam
and Walaiphan Intem

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่
Mahachulalongkornrajavidyalaya, Phrae Campus

*Corresponding Author. Email: phrom_mcupr@hotmail.com

Doi : 10.14456/jmcpupeace.2016.51



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงคุณภาพและเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ 3 ด้าน คือ ด้านวิชาการและวิจัย ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้ารับบริการของบุคลากรและนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตวิทยาเขตแพร่ จำนวน 226 รูป/คน และสัณนิษณ์บุคลากรของวิทยาเขตแพร่ จำนวน 45 รูป/คน

ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ พบว่า 1) ด้านวิชาการและวิจัย โดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\mu = 3.52, \sigma = .92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ 2) ด้านทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\mu = 3.41, \sigma = .91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยและ

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\mu = 3.75$, $\sigma = 1.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรของวิทยาเขตแพร่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่า 1) ด้านวิชาการและวิจัย ได้บริการเกี่ยวกับวิชาการและวิจัย โดยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมสัมมนาวิชาการและการเขียนผลงานด้านตำราเอกสารการสอนและงานวิจัยกับส่วนกลางทุกครั้ง อีกทั้งพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับนักวิจัยใหม่โดยจัดสรรงบประมาณให้ทำวิจัยในชั้นเรียน 2) ด้านทะเบียนและวัดผล เจ้าหน้าที่ทะเบียนและวัดผลมีความเข้าใจและสามารถทำงานได้เป็นอย่างดีให้การบริการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีขั้นตอน กระบวนการอย่างต่อเนื่อง ถูกต้องและรวดเร็ว และให้บริการแก่นิสิตที่มาใช้บริการ แบบ One stop service 3) ด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการการยืม-คืนหนังสือรวดเร็ว ถึงแม้การจัดหนังสือไม่เป็นระบบและไม่หลากหลาย โดยเฉพาะหนังสือภาษาอังกฤษก็ตาม แต่เจ้าหน้าที่ก็ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีและเหมาะสม การจัดห้องสมุดควรให้ทันสมัยทันโลกทันเหตุการณ์ เป็นที่ดึงดูดแก่นิสิตให้มากยิ่งขึ้น และควรเปิด - ปิดให้ตรงเวลา

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, สำนักวิชาการ

Abstract

This research combined with quality and survey research for study quality of management academic affairs at Phrae campus. The tools of research were survey research and interview. The sample group of this research was 226 students and 45 interviewer of Phrae campus.

The opinion of students about service quality of academic affairs division was found that: 1) Academy and research aspect overall was at the high level ($\mu = 3.52$, $\sigma = .92$), considering in each aspect was found that most of opinion was at the high level and the moderate level respectively, 2) Registrar and evaluation aspect overall was at the moderate level ($\mu = 3.41$, $\sigma = .91$), considering in each aspect was found that most of opinion was at the moderate level, 3) Library and information technology aspect overall was at the high level ($\mu = 3.75$, $\sigma = 1.00$), considering in each aspect was at the high level.

The result of in-depth interview the personnel of Phrae campus was found that: 1) academy and research aspect, academic affairs had good service about academy and research, trained new comer for seminar about the academic writing and sent to Wangnoi for research, management funds for classroom research and research system, 2) Registrar and evaluation aspect, the officer had good service, understood about their duty, gave good advice and more information for students by using one stop service, 3) The library and information technology aspect, the officer had good service quickly, but the book arrangement was not completed and diversity, the officer was a very good served and properly, the library arrangement should be awakened to the world and open on time.

Keywords: Service Quality, Academic Affair Office

บทนำ

การศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนา “คน” ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข เปิดโอกาสให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ในการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 จึงมุ่งให้การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคน สังคม กล่าวคือ คนไทยในอนาคตต้องเป็นคนมองไกลคิดไกล ใฝ่ดี มีคุณธรรม รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกและมีวิจรรณญาณที่ดี เป็นคนที่มีคุณภาพ เข้าสู่ความเป็นมาตรฐานสากล จึงต้องมีหลักสูตร เพื่อเป็นแนวทางและเป็นเกณฑ์มาตรฐานทางการศึกษาสำหรับควบคุมการเรียนการสอนในแต่ละระดับการศึกษา เพราะหลักสูตรเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลง จุดมุ่งหมาย และนโยบายทางการศึกษาของชาติ สู่การปฏิบัติในสถาบันการศึกษา โดยกำหนดให้การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้ เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคล สังคม และประเทศชาติ (2550: 55) การศึกษาจึงเป็นกิจกรรมและกระบวนการ เพื่อสร้างสรรค์และถ่ายทอดคุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์ พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม อนุรักษ์และส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม ของสังคม ขณะเดียวกันการศึกษาเป็นกระบวนการสร้างปัญญาและคุณธรรมอันเป็นส่วนประกอบอย่างอื่นๆ ที่จะช่วยให้มนุษย์แก้ไขปัญหาล่วงพ้นสิ่ง บิบบัน ขัดข้อง นำชีวิตให้เจริญงอกงามไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีที่สุด และเสวยผลแห่งความมีชีวิตได้โดยสมบูรณ์ (2528 : 96) ดังนั้น การศึกษาจึงเป็นกระบวนการในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีคุณธรรม มีสุขภาพพลานามัยที่ดี และมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นบรรทัดฐานที่จะพัฒนาประเทศชาติให้ทัดเทียมกับนานาชาติอารยประเทศ และสามารถอยู่ร่วมกับประชาคมโลกได้อย่างมีความสุข

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดความมุ่งหมายต่อการศึกษาไว้ว่าการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (2545: 4) แก่นแท้ของการศึกษา จึงได้แก่ การพัฒนาปัญญาของตนเองให้เกิดมีสัมมาทิฐิ กล่าวคือ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด เจตคติ ค่านิยมที่ถูกต้องดีงาม เกื้อกูลแก่ตนเองและครอบครัว ดังนั้น การเรียนรู้จึงมิใช่เป็นการเรียนเพื่อรู้เท่านั้น แต่การเรียนรู้เป็นการเรียนเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ ประสบการณ์ เรียนเพื่อรู้จักตนเอง รู้จักและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์

ต่างๆ ได้ เกิดสติปัญญา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีงาม ก่อให้เกิดความเจริญงอกงามทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ได้เห็นความสำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับวงเดือน เจริญ (2553) ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พร้อมทั้งเปรียบเทียบความ พึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยมีดังนี้ 1. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการ ยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการจัดบริการที่นั่งอ่าน รองลงมาคือ บริการหนังสือจองและบริการยืม-คืน และนัยนาตรีเนตรสัมพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้สำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการประจำปีการศึกษา 2551 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุด โดยภาพรวมในระดับพึงพอใจมาก และพบว่า การให้บริการโดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด และการให้บริการที่มีค่า ความพอเพียงน้อยที่สุดคือ ความกระตือรือร้นและให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง

สำนักงานวิชาการ เป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ที่เกิดขึ้นจากประกาศการแบ่งส่วนงานของสภามหาวิทยาลัย พ.ศ. 2541 (2541: 6) จากข้อมูลดังกล่าว วิทยาเขตแพร่ จึงมีสำนักงานที่ต้องรับผิดชอบภาระงาน 3 สำนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการด้านวิชาการ ด้านวิจัย ด้านทะเบียนและวัดผลและด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรและนิสิตทุกท่านที่ได้มารับบริการจะเห็นว่า การบริการของสำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ ที่ผ่านมามีผลของการบริการได้สะท้อนให้เห็นทั้งจากคณาจารย์ เจ้าหน้าที่และนิสิตเกี่ยวกับการให้บริการมากมายทั้งดีและไม่ดี จึงทำให้เกิดประเด็นปัญหาในการทำวิจัยเกี่ยวกับการบริการวิชาการของสำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่มากมาย โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับการบริการวิชาการและวิจัย ด้านทะเบียนและวัดผลที่นิสิตและผู้ที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องใช้บริการในการหาข้อมูลเชิงประจักษ์ และด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจในการเรียนการสอน เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับคณาจารย์ เจ้าหน้าที่และนิสิตที่จะต้องค้นคว้าและใช้บริการที่มีความเพียงพอ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ที่มีผลสะท้อนในด้านต่างๆ ตลอดถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของอาจารย์เจ้าหน้าที่และนิสิตเพื่อสะท้อนคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการที่ทำการบริการให้ปรากฏชัดว่ามีคุณภาพหรือไม่มีคุณภาพ การวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขในการบริการของสำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ให้เป็นไปตามกระบวนการที่พึงประสงค์ และเป็นเอกสารหลักฐานประกอบในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตลอดถึงนำผลจากการแสดงความคิดเห็นนำไปจัดทำแนวทางในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ในการบริการของสำนักวิชาการให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ บรรลุตามความมุ่งหมายของการจัดการศึกษา และพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ 3 ด้าน คือ ด้านวิชาการและวิจัย ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการบริการของบุคลากรและนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงสำรวจ โดยวิธีการสอบถามความคิดเห็นของนิสิตทุกชั้นปี และสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรวิทยาเขตแพร่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านวิชาการและวิจัย ด้านทะเบียนและวัดผลและด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพร่

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. นิสิตชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ทุกสาขาวิชา ปีการศึกษา 2555 ทั้งบรรพชิตและคฤหัสถ์ จำนวน 226 รูป/คนโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie และ Morgan

2. บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จำนวน 45 รูป/คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถาม สำหรับสอบถามความคิดเห็นของนิสิตทุกชั้นปี
2. แบบสัมภาษณ์ สำหรับสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรของวิทยาเขตแพร่
3. การหาคุณภาพเครื่องมือโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือและหาความเชื่อมั่น จำนวน 3 ท่าน พระเมธีธรรมาลังการ,ผศ.ดร. รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) สาธร แก่นมณี ผู้อำนวยการโรงเรียนแพร่ปัญญานุกูล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) สายสมร วิทย์ศิริ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิสภาวิทยาเขตแพร่ ตรวจสอบสามเส้าเพื่อวิเคราะห์ว่าข้อมูลนั้นถูกต้องหรือไม่ด้วยวิธีการรวบรวมข้อมูลในเรื่องเดียวกัน ใช้การแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์พร้อมกับการศึกษาข้อมูลจากเอกสารประกอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านวิชาการและวิจัย ด้านทะเบียนและวัดผลและด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพร่
2. วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านวิชาการและวิจัย ด้านทะเบียนและวัดผลและด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. แจกแบบสอบถามกับนิสิตทุกชั้นปี และสัมภาษณ์บุคลากรวิทยาเขตแพร่ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการและนำเสนอข้อมูลพื้นฐานเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารของสำนักวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 226 รูป/คน โดยแยกตามสถานภาพดังนี้ เพศ ส่วนใหญ่เป็นนิสิตเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 52.21 และเป็นนิสิตเพศหญิง จำนวน 108 รูป คิดเป็นร้อยละ 47.79 ตามลำดับ อายุ ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 46.02 รองลงมา อายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 53 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 23.45 อายุระหว่าง 40-50 ปี จำนวน 49 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 21.69 และ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 20 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 8.84 ตามลำดับ ประเภท ส่วนใหญ่เป็นนิสิตคฤหัสถ์ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 51.77 และเป็นนิสิตบรรพชิต จำนวน 109 รูป คิดเป็นร้อยละ 48.23 ชั้นปีที่ศึกษา ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 75 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 33.18 รองลงมา ระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 68 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 ชั้นปีที่ 1 จำนวน 56 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 24.78 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 27 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 11.94 ตามลำดับ และสาขาวิชาที่ศึกษา ส่วนใหญ่ศึกษาในสาขาวิชารัฐศาสตร์ จำนวน 140 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 61.95 รองลงมา สาขาวิชาพระพุทธศาสนา จำนวน 36 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 15.93 สาขาวิชาสังคมศึกษา จำนวน 30 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 13.28 และสาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ จำนวน 20 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 8.84 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (รูป/คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	118	52.21
หญิง	108	47.79
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	104	46.02
ระหว่าง 30-40 ปี	53	23.45
ระหว่าง 40-50 ปี	49	21.69
60 ปี ขึ้นไป	20	8.84

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (รูป/คน)	ร้อยละ
ประเภท		
นิสิตบรรพชิต	109	48.23
นิสิตคฤหัสถ์	117	51.77
ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	56	24.78
ชั้นปีที่ 2	68	30.10
ชั้นปีที่ 3	75	33.18
ชั้นปีที่ 4	27	11.94
สาขาวิชาที่ศึกษา		
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา	36	15.93
สาขาวิชาสังคมศึกษา	30	13.28
สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ	20	8.84
สาขาวิชารัฐศาสตร์	140	61.95
รวม	226	100.00

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพรว

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพรว ด้านวิชาการและวิจัย โดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\mu = 3.52$, $\sigma = .92$) ด้านทะเบียนและวัดผล ความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับการบริการของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพรว โดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\mu = 3.42$, $\sigma = .91$) และด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับการบริการของสำนักวิชาการวิทยาเขตแพรว โดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\mu = 3.75$, $\sigma = 1.00$) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพร่

ที่	คุณภาพการบริการของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพร่	ความคิดเห็น		ระดับ
		μ	σ	
1	ด้านวิชาการและวิจัย	3.52	.92	มาก
2	ด้านทะเบียนและวัดผล	3.42	.91	มาก
3	ด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.75	1.00	มาก
	รวม	3.56	.94	มาก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์บุคลากรคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพร่

จากการสัมภาษณ์บุคลากรเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ สรุปผลได้ ดังนี้

1. ด้านบริการวิชาการและวิจัยของสำนักวิชาการมีคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า สำนักวิชาการมีการบริการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้เข้าใจกระบวนการและวิธีการได้ดี การสนับสนุนการทำวิจัยแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง จัดอบรมด้านวิชาการแก่บุคลากรและอบรมให้ความรู้เชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมสัมมนาวิชาการและการเขียนผลงานด้านตำรา การสอนเอกสารการสอนกับส่วนกลางทุกครั้ง ซึ่งพระเมธีธรรมมาลังการ, ผศ.ดร. ร่องอธิการบดี วิทยาเขตแพร่ กล่าวว่า ควรพัฒนาบุคลากรเพื่อรับรองนักวิจัยใหม่ และให้คำปรึกษาแก่นิสิตบุคลากรนิสิตของมหาวิทยาลัย มีการจัดสรรงบประมาณให้ทำวิจัยในชั้นเรียน และพระครูปลัดพรหมเรศ โชติวิโร, ผศ.ดร. ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์แพร่ กล่าวว่า การทำงานต้องมีระเบียบและขั้นตอนการทำวิจัย จัดและบริการด้านวิชาการและวิจัยตามความต้องการของนิสิต ถึงแม้ว่าสำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ ยังขาดอุปกรณ์และเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรง ฐานข้อมูลที่มีการอัปเดตในช่วงไตรมาส

2. ด้านบริการฝ่ายทะเบียนและวัดผล

โดยภาพรวมพบว่าให้การบริการอยู่ในระดับที่มีคุณภาพพอใช้ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและเข้าใจงานทะเบียนและวัดผล ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย จัดแบบฟอร์มสำหรับยื่นคำร้องต่างๆ อย่างเพียงพอ แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ได้รับคำแนะนำทุกขั้นตอน การบริการเกี่ยวกับงานเอกสารทะเบียนและวัดผลเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และต่อเนื่อง สำหรับเจ้าหน้าที่ทะเบียนและวัดผลยังขาดความรู้และความเข้าใจในระบบเทคโนโลยี ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงาน ควรมีจิตวิทยาในการให้บริการนิสิต ให้ความสำคัญของผู้รับบริการ ข้อมูลข่าวสาร/ระเบียบขั้นตอนยังไม่ชัดเจนและประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง ควรมีการเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ แต่จากการสัมภาษณ์บุคลากรพบว่า การบริการของสำนักวิชาการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพระครูโกวิทอรธวาที,ดร. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตแพร่กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและมีความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดีการบริการควรมีมิตรภาพและรอยยิ้มแก่ผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ดี มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีการบริการแบบ One stop service

3. ด้านบริการห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยภาพรวมอยู่ระดับมีคุณภาพ คือ บรรณารักษ์เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือให้บริการ มีความสามารถในการค้นคว้าให้คำแนะนำให้บริการด้วยความสุภาพ มารยาทที่ดี รวดเร็ว ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่ใช้บริการได้สะดวก บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล สะดวกและรวดเร็ว ห้องสมุดมีบริเวณกว้างขวาง ที่นั่งอ่านหนังสือสบายและเหมาะสม จุดให้บริการยืม-คืนมีความสะดวก ห้องค้นคว้าสำหรับการค้นคว้ามีความเหมาะสม สะดวกในการใช้งาน บริการยืม-คืน หนังสือเอกสารสะดวกและรวดเร็ว ชั้นเก็บหนังสือให้ความสะดวกในการหยิบใช้ ระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบง่ายต่อการค้นคว้า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้การยืม-คืนหนังสือเอกสารอย่างรวดเร็วและมีความสะดวกดี ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีและจุดให้บริการมีความเหมาะสม การบริการด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศวิทยาเขตแพร่ควรที่จะให้ทันสมัยทันโลกทันเหตุการณ์ เพิ่มจำนวนบุคลากรภายใน ซึ่งพระครูสุนทรธรรมนิทัศน์,ดร. ผู้อำนวยการสำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ กล่าวว่าเจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความร่วมมือให้การนิสิตค้นหนังสือ ควรทำห้องสมุดให้เป็นที่ดึงดูดแก่นิสิตเข้ามาศึกษาค้นคว้าให้มากยิ่งขึ้น ควรเปิด-ปิดให้ตรงเวลา การให้บริการดี แต่ควรให้นิสิตค้นเอกสารก่อนแล้วถ้าหาไม่เจอจึงให้คำปรึกษา ถึงแม้ระบบการจัดเก็บยังไม่ได้จัดเป็นระบบคิวก็ก็ตาม

อภิปรายผลการวิจัย

1. **ด้านการบริการวิชาการและวิจัย** พบว่า สำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ ได้บริการเกี่ยวกับวิชาการและวิจัยมีคุณภาพที่ดี มีความชัดเจนและเรียบร้อยดีมาก โดยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมสัมมนาวิชาการและการเขียนผลงานด้านตำราการสอนเอกสารการสอน และส่งเสริมให้คณาจารย์เจ้าหน้าที่ทำงานวิจัยกับส่วนกลางทุกครั้ง มีความตั้งใจในการทำวิจัยอย่างมีคุณภาพ มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อรับรองนักวิจัยใหม่ สอดคล้องกับขงยุทธศาสตร์ (2541:71-72) ศึกษาภาวะผู้นำและการจูงใจ พบว่า ความก้าวหน้าแต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ ให้มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้ และพระเมธีธรรมาลังการ, ผศ.ดร. รองอธิการบดีวิทยาเขตแพร่ กล่าวว่า ควรพัฒนาบุคลากรเพื่อรับรองนักวิจัยใหม่ มีการจัดสรรงบประมาณให้ทำวิจัยในชั้นเรียน แต่ควรเน้นการวิจัยที่พัฒนาสังคม และการประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันที่สามารถนำกลับมาใช้ในหน่วยงานต่างๆ มากที่สุด ที่สามารถนำผลการวิจัยเผยแพร่สู่สาธารณชน โดยการพิมพ์เป็นบทความและส่งไปให้สถานที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนั้นๆ มีการบริการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้เข้าใจกระบวนการและวิธีการได้ดี ให้การสนับสนุนการทำวิจัยแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง จัดอบรมด้านวิชาการแก่บุคลากรและอบรมให้ความรู้เชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมสัมมนาวิชาการและการเขียนผลงานด้านตำราการสอนเอกสารการสอนกับส่วนกลางทุกครั้ง สอดคล้องกับพระครูปลัดพรหมเรศ โชติวิโร, ผศ.ดร. ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์แพร่ กล่าวว่า การทำงานต้องมีระเบียบและขั้นตอนการทำวิจัย จัดและบริการด้านวิชาการและวิจัยตามความต้องการของนิสิต ถึงแม้ว่าสำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ ยังขาดอุปกรณ์และเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงฐานข้อมูลที่มีการอัปเดตในช่วงไตรมาส

2. **ด้านบริการฝ่ายทะเบียนและวัดผล** โดยภาพรวมพบว่า ให้การบริการอยู่ในระดับที่มีคุณภาพพอใช้ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและเข้าใจงานทะเบียนและวัดผล ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย จัดแบบฟอร์มสำหรับยื่นคำร้องต่างๆ อย่างเพียงพอ แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับน้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความ รวดเร็ว ฉับไว ร่องลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ทะเบียนและวัดผลยัง

ขาดความรู้และความเข้าใจในระบบเทคโนโลยี ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 16) ศึกษาเรื่องจิตวิทยาการบริหารการบริการ สถานศึกษาโดยมีการจัดกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวกับการปรับปรุง การพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดี และมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน ควรมีจิตวิทยาในการให้บริการนิสิต ให้ความสำคัญของผู้รับบริการ ข้อมูลข่าวสารระเบียบขั้นตอนยังไม่ชัดเจนและประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง ควรมีการเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ พระครูโกวิทธรรมวาทิ,ดร. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตแพร่กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและมีความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี การบริการมีมิตรภาพและรอยยิ้มแก่ผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ดี มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีการบริการแบบ One stop service

3. ด้านบริการห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ระดับมีคุณภาพ คือ บรรณารักษ์เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือให้บริการ มีความสามารถในการค้นคว้าให้คำแนะนำให้บริการด้วยความสุภาพ มารยาทที่ดี รวดเร็ว สอดคล้องกับ ประพันธ์ สุเสารัช (2551: 3-4) ที่ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการคิดว่า ผลจากการเรียนให้คิดจะช่วยให้เกิดประโยชน์แก่เด็ก และเยาวชน คือสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีหลักการและมีเหตุผล ผลงานที่ได้รับมีประสิทธิภาพ สามารถพิจารณาสิ่งต่างๆ และประเมินงานโดยใช้หลักเกณฑ์อย่างสมเหตุสมผล รู้จักประเมินตนเองและผู้อื่นได้อย่างถูกต้องได้เรียนรู้เนื้อหา ได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่า มีความหมายและเป็นประโยชน์ ได้ฝึกทักษะการทำงาน การใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา มีความรู้ ความสามารถ มีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ขั้นตอนเจ้าหน้าที่ให้การบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสะดวกและรวดเร็ว,ห้องสมุดมีบริเวณกว้างขวาง,ที่นั่งอ่านหนังสือสบายและเหมาะสม จุดให้บริการยืม-คืนมีความสะดวก ห้องค้นคว้าสำหรับการค้นคว้ามีความเหมาะสม สะดวกในการใช้งาน ชั้นเก็บหนังสือให้ความสะดวกในการหยิบใช้ สอดคล้องกับน้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่า ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ซึ่งพระครูสุนทรธรรมนิทัศน์,ดร. ผู้อำนวยการสำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความร่วมมือให้การสนับสนุนหนังสือ ควรทำห้องสมุดให้เป็นที่ตั้งดูแลนิสิตเข้ามาศึกษาค้นคว้าให้มากยิ่งขึ้น ควรเปิด-ปิดให้ตรงเวลา การให้บริการดี แต่ควรให้นิสิตค้นเอกสารก่อนแล้วถ้าหาไม่เจอจึงให้คำปรึกษา ถึงแม้ระบบการจัดเก็บยังไม่ได้จัดเป็นระบบคิวอีกก็ตาม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษามหาวิทยาลัยคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพร่ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1) การศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพร่ ด้านวิชาการและวิจัย สำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ ควรจัดหาอุปกรณ์และเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรง ฐานข้อมูลควรปรุงปรุงทุกไตรมาส งบประมาณสนับสนุนงานที่วิจัยให้เพียงพอต่ออัตราส่วนคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานวิจัยให้แก่เจ้าหน้าที่บางท่าน ตลอดถึงเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านข้อมูลและคุณภาพงานยังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ขาดระบบการกลั่นกรองข้อมูลที่ดี และห้องงานวิจัยเฉพาะยังไม่มีเป็นสัดส่วน ควรนำผล swot มาใช้ปรับปรุงให้เกิดผลเด่นชัดมากยิ่งขึ้นก็ตาม

2) การศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพร่ ด้านทะเบียนและวัดผล สำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ ควรมีการประสานงานในวันเสาร์-วันอาทิตย์ที่นิสิตมาเรียน เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า วัสดุอุปกรณ์ยังไม่เพียงพอและเหมาะสมกับการบริการนิสิต การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของฝ่ายทะเบียนและวัดผลยังไม่ทั่วถึง ข้อมูลนิสิตยังไม่เป็นปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ที่มาดูแลจุดนี้ต้องเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นที่พอใจของนิสิต และมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่บ่อยทำให้ขาดทักษะและเทคนิคในการทำงานและการให้บริการและความรู้และความเข้าใจในระบบเทคโนโลยี ห้องบริการไม่ได้รับการพัฒนาเอาใจใส่ไม่มีบรรยากาศในการบริหาร ห้องหัวหน้าฝ่ายทะเบียนยังไม่มีเป็นการเฉพาะการ ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานและข้อมูลข่าวสาร ระเบียบขั้นตอน ให้ชัดเจนและประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่องโดยการใช้จิตวิทยาที่ดีในการบริการ

3) การศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพร่ด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ควรให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจัดหนังสือให้เป็นระบบดี และให้มีความหลากหลายโดยเฉพาะหนังสือภาษาอังกฤษ การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ไม่ค่อยมีความสะดวก เนื่องจากว่าระบบการสืบค้นแบบคอมพิวเตอร์มีให้บริการน้อย หนังสือ เอกสารควรมีมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การสืบค้นมีความล่าช้ายังไม่มีประสิทธิภาพ ควรปรับปรุงเรื่องบรรยากาศการประดับตกแต่งให้น่าสนใจ ห้องบริการร้อนมากไม่มีบรรยากาศในการเข้าไปใช้บริการ มีคอมพิวเตอร์แต่ยังใช้การไม่ได้ควรรีบเร่งดำเนินการด่วน ควรทำห้องสมุด

ให้เป็นที่ตั้งจุดแก่นิสิตเข้ามาศึกษาค้นคว้าให้มากยิ่งขึ้น ห้องสมุดยังไม่มีคุณภาพต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยกว่านี้ ควรเปิด - ปิดให้ตรงเวลา การให้บริการดี แต่ควรให้นิสิตค้นเอกสารก่อนจึงให้คำปรึกษา

2. ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาการรูปแบบที่ดีในการให้บริการของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพร่
- 2) ควรศึกษาการจัดทำแผนกลยุทธ์ในการให้บริการของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพร่

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ขอกราบขอบพระคุณพระเมธีธรรมาลังการ, ผศ.ดร. รองอธิการบดีวิทยาเขตแพร่, ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาธิต แก่นมณี ผู้อำนวยการโรงเรียนแพร่ปัญญานุกูล และผู้ช่วยศาสตราจารย์สายสมร วิทยศิริ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิสภาวิทยาเขตแพร่ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้คำปรึกษาและตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยในครั้งนี้

คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะผู้บริหาร และคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ และนิสิตทุกรูปที่ตอบแบบสอบถาม และสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่ให้การสนับสนุนทุนในการทำวิจัยครั้งนี้ด้วย

บรรณานุกรม

- กองกลาง สำนักงานอธิการบดี. (2541). **ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2541**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- น้ำลิน เทียมแก้ว.(2556). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555**. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นัยนา ตริเนตรสัมพันธ์. (2551). **ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

- ประพันธ์ สุเสารัช. (2551). **การพัฒนาการคิด**. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด 9199 เทคโนโลยีพรีนติ้ง.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **จิตวิทยาการบริหาร**. ม.ป.ท.: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- พระครูปลัดพรหมเรศ โชติวิโร. (2550). **การบริหารงานวิชาการ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา**. วิทยาลัยสงฆ์แพร่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2541). **ภาวะผู้นำและการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2545). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545**. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.
- วงเดือน เจริญ. (2553). **ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศสำนักหอสมุด**. ชลบุรี: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.

สัมภาษณ์

- พระเมธีธรรมมาลังการ. รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่, 4 กันยายน 2555.
- พระครูปลัดพรหมเรศ โชติวิโร. ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์แพร่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ 28 สิงหาคม 2555.
- พระครูโกวิทอรธรวาทิ. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตแพร่, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่, 28 สิงหาคม 2555.
- พระครูสุนทรธรรมนิทัศน์. ผู้อำนวยการสำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่, 4 กันยายน 2555.

Translated Thai References

- Central Affairs Division office of the Rector. (2000). **Declaration, Mahachulalongkornraja- vidyalaya University, Title the inner office dividing 2000**. Mahachulalongkorn rajavidyalaya University.
- Charurn, W. (2010). **The Satisfactions and expectations of service users towards information technology service of Library**. Chonburi: Burapha University Library.

- Chotivaro, P. (2007). **Academic Affairs Administration of Program in Educational Administration**. Phrae Buddhist College, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phrae Campus.
- Ketsakon, Y. (1998). **Leadership and Motivation Techniques**. Bangkok: Document and Text Center Suan Dusit Rajabhat University.
- Susaorat, P. (2008). **Thinking Development**. Company Limited 9199, Technique Printing.
- The Educational Reform Office, (2002). **The Act of National Education, B.C.2001. Adding solving, (Volume 2)**. Bangkok: Prikwhangraffice Limited.
- Tiemkaew, N. (2013). **The Satisfactions towards the Library Service Quality of Academic Resource Center Mahasarakham University 2012**. Mahasarakham: Academic Resource Center at Mahasarakham University.
- Treenetsampan, N. (2008). **The Satisfactions towards Service of Kasetsart University Library**. Bangkok: Kasetsart University Library.
- Wongnuttarot, P. (1992). **Administrative Psychology**. N.p., Center for Bangkok Promotion.

Interview

- Phramethedhamalangarn. (2012, 4 September) Vice-Rectors. Mahachulalongkornraja vidyalaya University, Phrae Campus.
- PhrakhrupaladPhromares Chotivaro, (2012, 28 August), Phrae Campus, Director of Buddhist College. Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phrae Campus.
- Phrakhrukovitattavati. (2012, 28 August). Director of Office. Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phrae Campus.
- Phrakhrusuntorndhammanitas. (2012, 4 September), Director of Office of Academic Affairs. Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phrae Campus.