

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัย ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการศึกษา
5. อภิปรายผลการวิจัย
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิต ต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและเสริมสร้างความพึงพอใจต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิต ของ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ และกำลังศึกษาอยู่ ณ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย จำนวนได้ ดังนี้

1.1 สายอาจารย์	จำนวน	32	รูป/คน
1.2 สายเจ้าหน้าที่	จำนวน	17	รูป/คน
1.3 นิสิตระดับปริญญาตรี	จำนวน	1012	รูป
	รวม	1,061	รูป/คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ได้แก่ บุคลากรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ และกำลังศึกษาอยู่ ณ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย จำนวน 291 รูป/คน จำนวนได้ ดังนี้

2.1 สายอาจารย์	จำนวน	32	รูป/คน
2.2 สายเจ้าหน้าที่	จำนวน	17	รูป/คน
2.3 นิสิตระดับปริญญาตรี	จำนวน	242	รูป
	รวม	291	รูป/คน

เนื่องจากบุคลากรสายอาจารย์และสายเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงกำหนดเป็นประชากรเป้าหมาย ส่วนสาขานิสิตก็คิดจำนวนที่เหลือจาก จำนวนอาจารย์รวมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ จึงได้ขนาดตัวอย่างที่เป็นนิสิต จำนวน 242 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยพิจารณาสาขาวิชาที่เรียน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามขอบข่ายการบริหารงานทั้งหมด 6 ด้าน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงรองอธิการบดีวิทยาเขตหนองคาย เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย และเดินทางไปส่ง พร้อมรับแบบสอบถามคืนด้วย ตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่อง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด ปรากฏว่าสมบูรณ์และถูกต้องทุกฉบับ
2. นำแบบสอบที่สมบูรณ์ ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อโดยกำหนดไว้ 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 93 - 95)
4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ของคะแนน แล้วนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) และ F -test (One Way Analysis of Variance) และหากพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD. (Least Significant Different) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 119)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างเรียงจากมากไปหาน้อย คือ นักศึกษาศาขาวิชาพุทธศาสนา จำนวน 102 คิดเป็นร้อยละ 35.05 นักศึกษาศาขาวิชารัฐศาสตร์ จำนวน 70 คิดเป็นร้อยละ 24.05 นักศึกษาศาขาวิชาสังคมศึกษา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 19.24 อาจารย์ จำนวน 32 คิดเป็นร้อยละ 10.99 นักศึกษาศาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.82 และเจ้าหน้าที่ จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 5.85
2. ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน และ ปานกลาง จำนวน 1 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร การประกันคุณภาพการศึกษา อาคารสถานที่ บริหารงานวิชาการ และ งบประมาณ
3. ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย จำแนกตามสถานภาพของบุคลากร โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านงบประมาณ โดยที่นิสิตมีความพึงพอใจสูงกว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนิสิตมีความพึงพอใจ ต่ำกว่าอาจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีดังนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาของหลักสูตร น่าจะมีการปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันมากขึ้น อาจารย์ควรจะมีการเสริมสร้างความมั่นใจให้กับนักศึกษาโดยการฝึกให้นักศึกษาออกมานำเสนอ ป่วย ๆ ควรจะมีการประเมินอาจารย์ นอกจากนั้นผู้บริหาร ควรเร่งปรับปรุงอาคารสถานที่ ที่สร้างใหม่ เพื่อรองรับกับการย้าย จากสถานที่เดิม และเพื่อรองรับกับจำนวนนักศึกษาขามราวาสที่เข้ามาเรียนผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนการใช้อาคารให้เกิดความ ควรวางแผนปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพไว้อย่างต่อเนื่อง การบริหารงานบุคคลคำนึงถึงความสามารถของแต่ละคนที่เหมาะกับภาระงาน โดยยึดระบบคุณธรรมเป็นหลัก

อภิปรายผลการวิจัย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย โดยรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า

1.1 การบริหารงานผู้บริหารของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย สามารถดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ หน่วยงานฝ่ายบริหารของวิทยาเขตหนองคาย แบ่งออกเป็น 3 หน่วยงาน คือ สำนักงานวิทยาลัยสงฆ์ สำนักวิทยาเขต สำนักวิชาการ ซึ่งหน่วยงานทั้ง 3 นั้น มีผู้บริหารเป็นผู้กำกับดูแล และดำเนินงานให้เป็นไปตามพันธกิจของหน่วยงาน ได้อย่างเป็นที่พอใจของบุคลากรทุกฝ่าย และมีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดรูปแบบ โครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการจำแนกหน้าที่หลักของหน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานรอง (Auxiliary) และหน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) ได้อย่างชัดเจน นอกจากนั้นแล้วผู้บริหารทั้ง 3 สำนัก ยังได้มีควบคุม (Controlling) สอดส่องดูแลฝ่ายต่างๆ ในการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้

1.2 งบประมาณ เมื่อมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้มีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแล้ว ในปี พ.ศ. 2541 จึงได้จัดทำคำขอตั้งงบประมาณสนับสนุนการบริหารงานจากรัฐบาลและได้รับจัดสรรงบประมาณจากรัฐใน หมวดเงินอุดหนุน ให้กับวิทยาเขตหนองคาย เพื่อใช้ในการดำเนินงาน นับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2542 เป็นต้นมา เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อยู่ในระดับที่ไม่ถือว่า ขาดแคลนงบประมาณในแต่ละปี นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ส่วนกลางยังนำเงินรายได้มาผนวกเข้ากับงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐ ตั้งเป็นงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามปณิธาน พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม

1.3 บุคลากร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ได้พิจารณาเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับเป็นที่พอใจ ซึ่งในการบริหารงานการศึกษา โดยเฉพาะการพัฒนาบุคคลถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักประการหนึ่ง ที่ทำให้บุคลากรเป็นผู้ที่มีคุณภาพทั้งด้านองค์ความรู้ ทักษะ และมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยในภาพรวมได้ อีกทั้งการจัด

บุคลากรให้เหมาะสมกับหน้าที่ หรือตามภารกิจของวิทยาเขตหนองคาย สามารถทำได้อีกระดับหนึ่ง นั้นหมายความว่า มีกระบวนการคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง บุคลากรให้เป็นไปตามเกณฑ์ของวิทยาเขต เช่น การคัดเลือก บรรณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ตลอดจนการรับสมัครนิสิตเข้าศึกษาต่อ ก็มีการ

พิจารณาคัดสรรด้วยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพพอสมควร และเมื่อได้บุคลากรในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ที่ได้กำหนดแล้ว ทำให้มีกิจกรรมกระบวนการอบรม เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของมหาลัย เช่น เป็นอาจารย์ที่มีศักยภาพทางวิชาการ เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีวิสัยทัศน์ และเป็นนิสิตที่มีความคิดสร้างสรรค์ และเด่นในเรื่องของวิชาการ กระบวนการอบรมเหล่านั้น คือ การปฐมนิเทศ การอบรม การฝึกงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น จากเหตุผลที่กล่าวมานั้น มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จึงได้ออกประกาศมหาวิทยาลัย เรื่องการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2543 กำหนดการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน การไปปฏิบัติงาน วิจัย การไปปฏิบัติงานบริการวิชาการ การไปเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ การแลกเปลี่ยนอาจารย์หรือนักวิชาการและการอื่นใด ที่จำเป็นและเหมาะสม ซึ่ง มีผลต่อวิทยาเขตหนองคายที่จะต้องจัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับประกาศมหาวิทยาลัย ส่วนกลางดังกล่าว

1.4 วัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ได้พิจารณาเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของวัตถุประสงค์อยู่ในระดับเป็นที่พอใจ กล่าวคือหลังจากที่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้มีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแล้ว ในปี พ.ศ. 2541 จึงได้จัดทำคำขอตั้งงบประมาณสนับสนุน เพื่อซื้อวัตถุประสงค์ทางการศึกษา เพิ่มมากขึ้น และมีการกระจายงบประมาณมาให้วิทยาเขตต่างๆ และวิทยาเขตหนองคาย ได้รับงบประมาณสนับสนุน เพื่อซื้อวัตถุประสงค์ต่างๆ เพิ่มขึ้นทุกปีๆ เช่นกัน วัตถุประสงค์เหล่านั้น เป็นต้นว่า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์การเรียนการสอน ครุภัณฑ์การศึกษา ซึ่งถือว่า พอเพียงแก่การจัดการเรียนการสอนในแต่ละปี อีกทั้งงานพัสดุครุภัณฑ์ มีบุคลากรรับผิดชอบ มีระเบียบการจัดซื้อ จัดจ้าง ตลอดจนการเบิกจ่าย อย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ แต่ถึงอย่างไรก็ตามยังมีระบบการบริหารงานพัสดุที่ถือว่า ต้องปรับปรุงในส่วนของการอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความรวดเร็ว และทันต่อการดำเนินงาน เพื่อไม่ให้งานในส่วนที่ต้องใช้พัสดุเกิดการสะดุดลงได้ อันจะส่งผลเสียต่อการดำเนินงานของวิทยาเขตในอนาคต

1.5 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้พัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักเรียกว่า MCUNet (Mahachulalongkornrajavidyalaya University Network) เชื่อมโยงส่วนกลาง วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ และสถาบันสมทบ เพื่อเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันรวมถึงหน่วยงานภายนอก ทั้งในและต่างประเทศ โดยเชื่อมเข้ากับโครงข่ายบริการของทบวงมหาวิทยาลัย UNiNet และกระทรวงศึกษาธิการ MOENet ผลจากการ

ที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทำให้วิทยาเขตหนองคายพัฒนาในเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เชื่อมโยงกับส่วนกลาง และระบบสารสนเทศของวิทยาเขตหนองคาย ซึ่งสำนักวิชาการรับผิดชอบดำเนินงานในส่วนนี้เป็นที่พอใจระดับหนึ่ง อีกทั้งการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตหนองคายได้พัฒนาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับภารกิจของมหาลัยอย่างต่อเนื่อง เช่น ข้อมูลด้านการเรียนการสอน หลักสูตร สื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ข้อมูลด้านการบริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ระบบ E-mail, ระบบงบประมาณ, ระบบเงินเดือน, ระบบการบัญชี, ระบบการพัสดุ, ระบบบุคลากรในรูปแบบ Web-base ข้อมูลด้านการบริการนิสิต ได้แก่ระบบทะเบียนนิสิต ประกอบด้วย การลงทะเบียน การตรวจสอบผลการเรียน ตารางเรียน ตารางสอบ การจ่ายเงิน เป็นต้น ข้อมูลด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ประกอบด้วยพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยบนซีดีรอม, งานวิจัย, การอบรมคอมพิวเตอร์ระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง รวมทั้งได้พัฒนาเว็บไซต์สนองงานต่อคณะสงฆ์

2. ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย จำแนกตามสถานภาพของบุคลากร โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านงบประมาณ โดยที่นิสิตมีความพึงพอใจสูงกว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนิสิตมีความพึงพอใจ ต่ำกว่าอาจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับจิราภา ริวเหลือง (2544: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน ผลการศึกษาพบว่าการศึกษาในด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางขุนเทียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับวรรัตน์ ภาพยนตร์ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงาน โรงพยาบาลในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจของผู้รับบริการ: กรณีศึกษา โรงพยาบาล คูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพของผู้รับบริการที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ วีระศักดิ์ ทิพวงษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของ- ตลาดกลางสินค้าเกษตร จังหวัดขอนแก่นพบว่า ความพึงพอใจของเกษตรกรถูกค่าจำแนกตามลักษณะพื้นฐานบางประการทางสังคมและเศรษฐกิจ และสาขาของ ธ.ก.ส. ในจังหวัดร้อยเอ็ด (สาขาสุวรรณภูมิ สาขาวัชรบุรี สาขาเมืองร้อยเอ็ดและสาขาเสลภูมิ) แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุรพงศ์ แสงสำลี (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรับรู้ข่าวสาร ทักษะคิดและความ พึงพอใจในการใช้บริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษานวมินทราชินีกับสถานีอนามัยทั่วไปในอำเภอไพร่น้อย จังหวัดนนทบุรีพบว่า ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ การศึกษา

อาชีพ ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ และ
สถานีนามัยทั่วไปที่แตกต่างกัน

การที่ผลการศึกษา ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของ

มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีความแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า
อาจารย์มีหน้าที่สอนและวิจัย โดยได้ศึกษาวิชาการหลายแขนงวิชา และจบ
การศึกษามาจากสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่แตกต่างกัน อาจารย์สอนในมหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป ความ
เชี่ยวชาญ/ความชำนาญในเรื่องวิชาการ เพื่อจะมาสอนนักศึกษาต้องมีระดับวิชาการพอสมควร
โดยเฉพาะหลักการทฤษฎีกรอบแนวคิด ระบบการวิเคราะห์ในเรื่องที่มีความแตกต่างกัน
สามารถตอบโจทย์ และหาวิธีการแก้ไขได้อย่างเป็นเหตุ และเป็นผล ตลอดถึงงานวิจัยที่ทำในแต่
ละเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมมหาวิทยาลัย และชุมชนเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่โดยตรง ทั้งนี้การจะทำ
วิจัยแต่ละเรื่อง ได้ต้องมีการอ่าน และค้นคว้า รวบรวม เรียบเรียง และทำเป็นผลงานวิชาการ
เหล่านี้แสดงให้เห็นได้ว่า อาจารย์จะต้องมีแนวความคิด หลักการ ทฤษฎี ต่อเรื่องที่ตนได้คิด ต้อง
คิดอย่างมีระบบ มีหลักการ และทฤษฎีรองรับแนวความคิดนั้นๆ ดังนั้น อาจารย์จึงมีหลักการ
และทฤษฎี เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือ ซึ่งหลักการและทฤษฎีของอาจารย์นั้น อาจจะไม่สอดคล้อง
กลับการปฏิบัติ ของฝ่ายปฏิบัติการก็ได้ ทำให้แนวความคิดจึงแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ และนิสิต
เจ้าหน้าที่ มีหน้าที่หลักในด้านการปฏิบัติการตามนโยบายของฝ่ายบริหาร โดยที่
ไม่มีหน้าที่ในความรับผิดชอบการเรียนการสอน และการวิจัย ซึ่งการศึกษาของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่
มีระดับปริญญาตรีขึ้นไป การคิดวิเคราะห์หลักการและทฤษฎีอาจจะไม่ลึกซึ้งเท่ากับอาจารย์ และ
การคิดวิเคราะห์ในเรื่องต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ จะคิดในกรอบ/บริบทของสิ่งที่เกิดขึ้นในขณะนั้น
บางครั้งไม่อ้างอิงหลักการมากนัก เช่น ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น แต่ถึงอย่างไรก็ตาม
งานฝ่ายปฏิบัติการเป็นงานที่จะต้องคลุกคลีกับเอกสาร งานพัสดุ และอื่นๆ ที่ฝ่ายบริหารอาจจะมิ
ขอบเขตจำกัดในการทำความเข้าใจ ซึ่งจะต้องเรียกฝ่ายปฏิบัติมาให้คำแนะนำ ทักษะคติของฝ่าย
ปฏิบัติจึงเน้นในลักษณะของความเป็นจริงกับปัญหา กับเรื่องที่เกิดขึ้น แต่ของอาจารย์นั้น จะเน้น
ในเรื่องของหลักการ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติที่ก่อให้เกิดผล ดังนั้น ฝ่ายปฏิบัติการ คือ เจ้าหน้าที่
มีทัศนคติในมุมมองที่สะท้อนในเนื้องานที่เกิดขึ้น และคิดวิเคราะห์ไม่ค่อยละเอียดเท่ากับอาจารย์
เมื่อถามถึงความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อเรื่องนั้นๆ เจ้าหน้าที่จะตอบในลักษณะงานที่
ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน คือ งานประจำ แต่งานวางแผน ยุทธศาสตร์ หรือที่เรียกว่า เป็นงานที่จะ
เกิดขึ้นในอนาคต ผู้บริหารมีความชำนาญเกี่ยวกับงานประเภทนี้มากกว่า
นิสิตมีหน้าที่ในการแสวงหาความรู้จากสถาบันที่กำลังศึกษาอยู่ และรับ
ประสบการณ์ความรู้จากคณาจารย์ ตลอดถึงการใช้บริการแหล่งความรู้จากห้องสมุดของ

มหาวิทยาลัย เมื่อสิ่งที่นิสิตคาดหวัง เช่น แหล่งวิชาการในมหาวิทยาลัย การถ่ายทอดความรู้ของคณาจารย์ และหนังสือ เทคโนโลยีการศึกษาในห้องสมุด ทั้งหมดนี้ ถ้ามีความพร้อมทั้งหมด ทักษะของนิสิตก็จะมีคุณภาพดี แต่ถ้าหากว่า ทั้งหมดเกิดความบกพร่อง ไม่มีการพัฒนาแล้ว ทักษะก็จะมีออกมาในทางลบ แต่ถึงอย่างไรก็ตาม มุมมอง ทักษะของนิสิตนั้น ก็มีความแตกต่างกัน กับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ โดยที่นิสิตอาจจะมีความเห็นในเรื่องของการงบประมาณที่นำมาใช้จ่ายเกี่ยวกับการเรียนการสอนยังไม่สามารถทำให้เกิดเป็นรูปธรรม และในด้านของอาจารย์ นิสิตอาจจะมองว่ายังไม่มีการพัฒนาเทคนิคการสอน การดูแลเอาใจใส่ในนิสิต การวัดผล ประเมินผลทางการศึกษา ยังไม่มีมาตรฐาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการในสำนัก/หน่วยงาน ยังไม่อาจจะอำนวยความสะดวกให้กับนิสิตได้มากเท่าที่ควร ทักษะของนิสิตจึงสะท้อนออกมาในลักษณะที่ยังขาดการทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในองค์กร หรือนิสิตอาจจะยังมีมุมมองที่ยังไม่กว้างพอเกี่ยวกับเรื่องที่สะท้อนออกมาจึงสะท้อนออกมาในลักษณะที่ตรงกันข้ามกับทั้งอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ แต่ถึงอย่างไรก็ตาม แม้ว่ามุมมองนิสิตจะออกมาแตกต่างกันเช่นนั้น แต่ถ้ามองในอีกมุมหนึ่งจะเห็นว่า นิสิตมีประสบการณ์ในการบริหารค่อนข้างน้อย แนวความคิด ประสบการณ์ในการวิเคราะห์ ปัญหา ไม่ละเอียดเพียงพอ หรือเท่ากันกับอาจารย์เจ้าหน้าที่ ผู้ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ และเผชิญปัญหาเป็นประจำ ดังนั้น จึงมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะประเด็นความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ ด้านความพึงพอใจในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านความพึงพอใจในด้านบุคลากร ซึ่งน่าจะนำมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นดังนี้

1.1 ด้านความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ ควรเร่งปรับปรุงอาคารสถานที่ ที่สร้างใหม่ เพื่อรองรับกับการย้าย จากสถานที่เดิม และเพื่อรองรับกับจำนวนนักศึกษาฆราวาสที่เข้ามาเรียน ควรมีการวางแผนการใช้อาคารให้เกิดความเหมาะสม กับการเรียนการสอน เช่น ห้องเรียนแต่ละชั้น ควรจะเป็นสาขาวิชาใด และห้องไหนของอาคารเป็นห้องของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ควรดำเนินการบริหารจัดการอาคารให้เกิดเป็นระบบ เช่น มีการกักตุน อบรม บุคลากรด้านการดูแลอาคารสถานที่โดยตรง จัดงบประมาณให้เพียงพอกับการดูแลอาคารสถานที่ จัดวัสดุอุปกรณ์ให้เกิด

ความพร้อมตลอดเวลา และฝ่ายบริหารจะต้องมีการประเมินการดำเนินงานของบุคลากรที่รับผิดชอบเป็นระยะ

1.2 ด้านความพึงพอใจในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ควรวางแผนปฏิบัติงาน

ด้านการประกันคุณภาพไว้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ควรจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องการประกันคุณภาพ โดยให้การทำงานประกันเป็นไปในลักษณะการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย ควรมีเจ้าหน้าที่ประสานงานประกันคุณภาพ คือ สามารถประสานงานจากทุกสำนัก/หน่วยงานในวิทยาเขต เพื่อให้งานประกันสำเร็จไปด้วยดี และควรจัดสรรงบประมาณในการทำงานประกันไว้ทุกปี

1.3 ด้านความพึงพอใจในด้านบุคลากร ควรวางแผนการบริหารงานบุคคลให้เกิดความเหมาะสม โดยคำนึงถึงความสามารถของแต่ละคนที่เหมาะกับภาระงานนั้นๆ รวมทั้งการพิจารณาถึงระบบสัดส่วน บุคลากรที่เป็นพระ และคฤหัสถ์ ให้มีความเท่าเทียมกันในเรื่องของจำนวน ทั้งนี้ เพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย ควรจัดองค์การบริหารงานบุคคลให้เป็นระบบ ไม่ให้เกิดความทับซ้อนกันในหน้าที่ และในระหว่างปฏิบัติงาน ควรมีระบบการคัดสรรบุคลากรเข้าทำงาน ให้เกิดความเป็นธรรม โดยยึดระบบคุณธรรมเป็นหลัก

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษา ความคิดเห็นของผู้บริหาร และอาจารย์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย และเพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคายต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษา ความพึงพอใจของบุคลากร ในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย เพื่อให้ทราบคุณภาพการศึกษา และเพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาวิชาการของมหาวิทยาลัยต่อไป