

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการเปรียบเทียบความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาตามทัศนะของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



Rajabhat Mahasarakham University

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาตามทัศนะของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงในด้านการให้บริการทางการศึกษาตามทัศนะของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ของแต่ละชั้นปี โดยรวมและรายด้าน

สมมติฐานการวิจัย

ทัศนะของนิสิตแต่ละระดับชั้นปีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ที่มีต่อความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงในด้านการให้บริการทางการศึกษาที่ต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ประชากร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประชากรคือนิสิตภาคปกติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ปีการศึกษา 2545 จำนวน 320 รูป

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่นิสิตทั้งพระภิกษุและสามเณร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย โดยสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรทั้งหมดที่ศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2545 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 175 รูป

2. กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัย ได้แก่ การถึงหลักที่สำคัญในการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย 5 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านกิจการนิสิต

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามทัศนคติของนิสิตเกี่ยวกับความคาดหวังและการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ปีการศึกษา 2545 จำนวน 55 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) เพื่อทราบถึงสถานภาพการเป็นนิสิตจำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนิสิตในด้านการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ด้านวิชาการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านทะเบียนและวัดผลและด้านกิจการนิสิต จำนวน 55 ข้อ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏ

มหาสารคาม ไปยังรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 นำแบบสอบถามและหนังสือขอความร่วมมือ ไปยังมหาวิทยาลัย

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 5-6 พฤศจิกายน 2545 โดยแจกแบบสอบถามไปทั้งหมดจำนวน 175 ชุด และได้คืนมาจำนวน 173 ชุด

4.3 นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาแล้ว สํารวจความถูกต้องและสมบูรณ์คัดลอกจนจัดทำข้อมูลให้เป็นระเบียบพร้อมที่จะทำการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปดำเนินการวิเคราะห์ด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage Score) ของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย โดยภาพรวมรายด้านและรายข้อ ใช้ค่าเฉลี่ย \bar{X} (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ในแต่ละชั้นปี ทั้งภาพรวม รายด้านและรายข้อ โดยใช้ค่า t-test (Independent Samples)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยการเปรียบเทียบความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาตามทัศนคติของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ผู้วิจัยแบ่งการสรุปออกเป็น 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 ความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงและการเปรียบเทียบของนิสิตชั้นปีที่ 1
- ส่วนที่ 2 ความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงและการเปรียบเทียบของนิสิตชั้นปีที่ 2
- ส่วนที่ 3 ความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงและการเปรียบเทียบของนิสิตชั้นปีที่ 3
- ส่วนที่ 4 ความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงและการเปรียบเทียบของนิสิตชั้นปีที่ 4

ส่วนที่ 1 ความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงและการเปรียบเทียบของนิสิตชั้นปีที่ 1

1. **ด้านภาพรวม** โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 1 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ ด้านกิจการนิสิต ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านทะเบียนและวัดผลและด้านวิชาการ ตามลำดับ

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงในการให้บริการทางการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ ด้านทะเบียนและวัดผล ด้านบุคลากร ด้านกิจการนิสิต ด้านวิชาการ และ ด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

2. **ด้านวิชาการ** โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 1 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านวิชาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาบริการในสถาบัน อยู่ในระดับมาก จำนวน 12 ข้อ เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ จัดให้มีกิจกรรมบริการทางวิชาการอื่นๆ แก่สังคม จัดบริการการใช้ห้องสมุดได้อย่างเหมาะสม และระยะเวลาในการยืม/คืนหนังสือเหมาะสม ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาบริการในสถาบัน

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านวิชาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ ระยะเวลาในการยืม/คืนหนังสือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และ จัดบริการการใช้ห้องสมุดได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย จำนวน 3 ข้อ คือ ให้บริการห้องปฏิบัติการทางภาษาได้อย่างเหมาะสม ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการเพื่อเรียนรู้และมีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาบริการในสถาบัน ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านวิชาการ โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

3. **ด้านอาคารสถานที่** โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 1 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ จัดให้มีอาคารสถานที่ที่เพียงพอในการเรียนการสอน และจัดให้มีห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งบริการทางวิชาการ จัดสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่เหมาะกับการเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูง และ จัดให้มีห้องเรียนห้องบรรยายที่เหมาะสม ตามลำดับ

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ จัดให้มีอาคารสถานที่ที่เพียงพอในการเรียนการสอน จัดให้มีห้องของผู้บริหารเพื่อสะดวกแก่การติดต่อกิจการและจัดให้มีห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งบริการทางวิชาการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับน้อย

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

4. **ด้านบุคลากร** โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 1 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ อาจารย์พยายามทำให้นิสิตมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน อาจารย์บรรยายตรงขอบข่ายในหลักสูตรเป็นอย่างดี และอาจารย์เป็นกันเองและมีความยืดหยุ่นกับนิสิต ตามลำดับ

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ อาจารย์เป็นกันเองและมีความยืดหยุ่นกับนิสิต อาจารย์พยายามทำให้นิสิตมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน และอาจารย์มีความรู้และสามารถในการให้คำปรึกษาทางวิชาการเป็นอย่างดี ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านบุคลากร โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

5. ด้านทะเบียนและวัดผล โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 1 มีทัศนคติเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนคติของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปหาลำ คือ สถาบันการศึกษาได้ออกเอกสารรับรองการจบการศึกษาให้ตามเวลาที่กำหนด การจัดเอกสารไว้สำหรับนิสิตที่จะรายงานเข้าเป็นนิสิตได้อย่างเหมาะสม และนิสิตได้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทะเบียนได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ

ทัศนคติของนิสิตชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ เมื่อ เรียงลำดับจากสูงไปหาลำ คือการจัดเอกสารไว้สำหรับนิสิตที่จะรายงานเข้าเป็นนิสิตได้อย่างเหมาะสม นิสิตได้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทะเบียนได้อย่างถูกต้อง และสถาบันการศึกษาได้ออกเอกสารรับรองการจบการศึกษาให้ตามเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของนิสิตชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

6. ด้านกิจการนิสิต โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 1 มีทัศนคติเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงตามลำดับจากสูงไปหาลำ คือ ในการเลือกตั้งกรรมการนิสิตมีการคัดเลือกโดยใช้หลักประชาธิปไตยได้อย่างเหมาะสม ให้คำแนะนำเลือกสาขาวิชาเรียน ออกกฎระเบียบให้นิสิตปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม และจัดกิจกรรมสนับสนุนนิสิตสอนศิลปกรรมในโรงเรียนได้ดี ตามลำดับ

ทัศนคติของนิสิตชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ ในการเลือกตั้งกรรมการนิสิตมีการคัดเลือกโดยใช้หลักประชาธิปไตยได้อย่างเหมาะสม ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของนิสิตชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิต โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงและการเปรียบเทียบของนิสิตชั้นปีที่ 2

1. ด้านภาพรวม โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 2 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ ด้านกิจการนิสิต ด้านทะเบียนและวัดผล ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และด้านวิชาการ ตามลำดับ

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 2 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงในการให้บริการทางการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ ด้านบุคลากร ด้านกิจการนิสิต ด้านทะเบียนและวัดผล ด้านวิชาการ และ ด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 2 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

2. ด้านวิชาการ โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 2 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านวิชาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ จัดบริการการใช้ห้องสมุดได้อย่างเหมาะสมและมีการจัดตารางบรรยายและตารางสอบอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 2 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านวิชาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ ระยะเวลาในการยืม/คืนหนังสือเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดตารางบรรยายและตารางสอบอย่างเหมาะสม ตามลำดับ อยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ คือ ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการเพื่อเรียนรู้ และมีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาบริการในสถาบัน ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 2 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านวิชาการ โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 1 ข้อ ไม่แตกต่างกัน คือ ระยะเวลาในการยืม/คืนหนังสือเหมาะสม ส่วนข้ออื่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านอาคารสถานที่ โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 2 มีทัศนคติเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนคติของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ จัดให้มีห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งบริการทางวิชาการ จัดให้มีห้องของผู้บริหารเพื่อสะดวกแก่การติดต่อกิจการงานจัดสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่ที่เหมาะสมกับการเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงและจัดให้มีอาคารสถานที่ที่เพียงพอในการเรียนการสอน ตามลำดับ

ทัศนคติของนิสิตชั้นปีที่ 2 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ จัดให้มีห้องพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย และจัดให้มีห้องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ได้เหมาะสม ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของนิสิตชั้นปีที่ 2 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

4. ด้านบุคลากร โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 2 มีทัศนคติเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนคติของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ อาจารย์เป็นกันเองและมีความยืดหยุ่นกับนิสิต อาจารย์มีความรู้และสามารถในการให้คำปรึกษาทางวิชาการเป็นอย่างดีและอาจารย์บรรยายตรงขอบข่ายในหลักสูตรเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ทัศนคติของนิสิตชั้นปีที่ 2 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ อาจารย์เป็นกันเองและมีความยืดหยุ่นกับนิสิต ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของนิสิตชั้นปีที่ 2 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านบุคลากร โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

5. ด้านทะเบียนและวัดผล โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 2 มีทัศนคติเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนคติของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ

สถาบันการศึกษาได้ออกเอกสารรับรองการจบการศึกษาให้ตามเวลาที่กำหนด การจัดเอกสารไว้สำหรับนิสิตที่จะรายงานเข้าเป็นนิสิตได้อย่างเหมาะสมและเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการในด้านต่างๆ แก่นิสิต ตามลำดับ

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 2 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ การจัดเอกสารไว้สำหรับนิสิตที่จะรายงานเข้าเป็นนิสิตได้อย่างเหมาะสม ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 2 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

6. ด้านกิจการนิสิต โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 2 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงตามลำดับจากสูงไปหาต่ำ คือ ในการเลือกตั้งกรรมการนิสิตมีการคัดเลือกโดยใช้หลักประชาธิปไตยได้อย่างเหมาะสม จัดกิจกรรมสนับสนุนนิสิตสอนศิลปกรรมในโรงเรียนได้ดี และมีความสะดวกในการประสานงาน โครงการบรรพชาภาคฤดูร้อน ตามลำดับ

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 2 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ ในการเลือกตั้งกรรมการนิสิตมีการคัดเลือกโดยใช้หลักประชาธิปไตยได้อย่างเหมาะสม ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 2 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิต โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงและการเปรียบเทียบของนิสิตชั้นปีที่ 3

1. ด้านภาพรวม โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 3 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำ คือ ด้านกิจการนิสิต ด้านทะเบียนและวัดผล ด้านบุคลากร ด้านวิชาการ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

ทักษะของนิสิตชั้นปีที่ 3 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงในการให้บริการทางการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทักษะของนิสิตอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านทะเบียนและวัดผล ด้านกิจการนิสิต ด้านวิชาการ และ ด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบทักษะของนิสิตชั้นปีที่ 3 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

2. ด้านวิชาการ โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 3 มีทักษะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านวิชาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทักษะของนิสิตอยู่ในระดับมาก จำนวน 11 ข้อ เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพระยะเวลาในการยืม/คืนหนังสือเหมาะสม และมีการจัดตารางบรรยายและตารางสอบอย่างเหมาะสม ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

ทักษะของนิสิตชั้นปีที่ 3 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านวิชาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และระยะเวลาในการยืม/คืนหนังสือเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ มีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนเพียงพอ ให้บริการห้องปฏิบัติการทางภาษาได้อย่างเหมาะสมและความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการเพื่อเรียนรู้ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบทักษะของนิสิตชั้นปีที่ 3 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านวิชาการ โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

3. ด้านอาคารสถานที่ โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 3 มีทักษะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทักษะของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ จัดให้มีอาคารสถานที่ที่เพียงพอในการเรียนการสอนจัดให้มีห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งบริการทางวิชาการและจัดสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่ที่เหมาะสมกับการเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูง ตามลำดับ

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 3 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับจากสูงไปหาคำ คือ จัดให้มีอาคารสถานที่ที่เพียงพอในการเรียนการสอนจัดให้มีห้องของผู้บริหารเพื่อสะดวกแก่การติดต่อกิจการและจัดให้มีห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งบริการทางวิชาการ ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับน้อย

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 3 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

4. **ด้านบุคลากร** โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 3 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปหาคำ คือ อาจารย์พยายามทำให้นิสิตมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน อาจารย์เป็นกันเองและมีความยืดหยุ่นกับนิสิตและอาจารย์บรรยายตรงขอบข่ายในหลักสูตรเป็นอย่างดีและอาจารย์มีความรู้และสามารถในการให้คำปรึกษาทางวิชาการเป็นอย่างดี ตามลำดับ

Rajabhat Mahasarakham University

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 3 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ อาจารย์เป็นกันเองและมีความยืดหยุ่นกับนิสิต ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 3 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านบุคลากร โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

5. **ด้านทะเบียนและวัดผล** โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 3 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปหาคำ คือ สถาบันการศึกษาได้ออกเอกสารรับรองการจบการศึกษาให้ตามเวลาที่กำหนดการ จัดเอกสารไว้สำหรับนิสิตที่จะรายงานเข้าเป็นนิสิตได้อย่างเหมาะสมและนิสิตได้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทะเบียนได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ

ทัศนคติของนิสิตชั้นปีที่ 3 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 9 ข้อ เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ สถาบันการศึกษาได้ออกเอกสารรับรองการจบการศึกษาให้ตามเวลาที่กำหนด การจัดเอกสารไว้สำหรับนิสิตที่จะรายงานเข้าเป็นนิสิตได้อย่างเหมาะสม และนิสิตได้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทะเบียนได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ คือ จัดให้มีการประกาศแจ้งผลการเรียนประจำภาคได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของนิสิตชั้นปีที่ 3 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

6. ด้านกิจการนิสิต โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 3 มีทัศนคติเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ บริการน้ำดื่มน้ำไอ้อย่างเพียงพอให้คำแนะนำเลือกสาขาวิชาเรียนนิสิตและได้รับความเป็นธรรมในการรับทุนการศึกษาที่สถาบัน จัดให้ประจำทุกปีออกกฎระเบียบให้นิสิตปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมและนิสิตมีส่วนร่วมในการจัดนิทรรศการในวันสำคัญต่างๆ ตามลำดับ

ทัศนคติของนิสิตชั้นปีที่ 3 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ ในการเลือกตั้งกรรมการนิสิตมีการคัดเลือกโดยใช้หลักประชาธิปไตยได้อย่างเหมาะสม และได้รับความรู้อันเกิดจากปฏิบัติธรรมทุกครั้งที่เกิดกิจกรรม ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของนิสิตชั้นปีที่ 3 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิต โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกันจำนวน 1 ข้อ คือ ในการเลือกตั้งกรรมการนิสิตมีการคัดเลือกโดยใช้หลักประชาธิปไตยได้อย่างเหมาะสม ส่วนข้อที่เหลือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงและการเปรียบเทียบของนิสิตชั้นปีที่ 4

1. ด้านภาพรวม โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 4 มีทัศนคติเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติของนิสิต

อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากสูงไปหาคำ คือ ด้านกิจการนิสิต ด้านทะเบียนและวัดผล ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และด้านวิชาการ ตามลำดับ

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 4 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงในการให้บริการทางการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากสูงไปหาคำ คือ ด้านบุคลากร ด้านทะเบียนและวัดผล ด้านกิจการนิสิต ด้านวิชาการ และ ด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 4 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

2. ด้านวิชาการ โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 4 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านวิชาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากสูงไปหาคำ คือ จัดบริการการใช้ห้องสมุดได้อย่างเหมาะสมและ มีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาสถาบัน ปริมาณหนังสือตำรา/วารสารที่ให้บริการในห้องสมุดและระยะเวลาในการยืม/คืนหนังสือเหมาะสมและมีหนังสือสำหรับค้นคว้าวิชาเอกที่เปิดสอน ตามลำดับ

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 4 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านวิชาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ ระยะเวลาในการยืม/คืนหนังสือเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากสูงไปหาคำ คือ มีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนเพียงพอ ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการเพื่อเรียนรู้และให้บริการห้องปฏิบัติการทางภาษาได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 4 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านวิชาการ โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

3. ด้านอาคารสถานที่ โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 4 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปหาคำ คือ จัดให้มีอาคารสถานที่ที่เพียงพอในการเรียนการสอน จัดให้มีห้องเรียนห้องบรรยายที่เหมาะสม

และจัดให้มีห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งบริการทางวิชาการและจัดสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่ที่เหมาะสมกับการเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูง ตามลำดับ

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 4 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับจากสูงไปหาคำ คือ จัดให้มีอาคารสถานที่ที่เพียงพอในการเรียนการสอน จัดให้มีห้องเรียนห้องบรรยายที่เหมาะสมและจัดให้มีห้องของผู้บริหารเพื่อสะดวกแก่การติดต่อกัน ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับน้อย

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 4 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

4. ด้านบุคลากร โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 4 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปหาคำ คือ คัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานอย่างเหมาะสมตรงรายวิชาที่เปิดสอน มีอาจารย์ระดับปริญญาโทและปริญญาเอกทำการสอนอย่างเพียงพอและอาจารย์พยายามทำให้นิสิตมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน ตามลำดับ

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 4 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ คือ บุคลากรมีระเบียบวินัยทำงานประสานสอดคล้องกันเป็นอย่างดี ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 4 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านบุคลากร โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

5. ด้านทะเบียนและวัดผล โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 4 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนะของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปหาคำ คือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการในด้านต่างๆ แก่นิสิต เกณฑ์การวัดผลของสถาบันมีความเหมาะสมกับสภาพการเรียนการสอนและสถาบันการศึกษาได้ออกเอกสารรับรองการจบการศึกษาให้ตามเวลาที่กำหนดและ การจัดเอกสารไว้สำหรับนิสิตที่จะรายงานเข้าเป็นนิสิตได้อย่างเหมาะสม

ตามลำดับ

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 4 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ คือ ได้รับความสะดวกในการทำบัตรประจำตัวเป็นอย่างดี ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 4 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

6. ด้านภาพรวม โดยค่าเฉลี่ยแล้วนิสิตชั้นปีที่ 4 มีทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงตามลำดับจากสูงไปหาค่า คือ บริการน้ำดื่มน้ำชาอย่างเพียงพอ ให้คำแนะนำเลือกสาขาวิชาเรียน และนิสิตได้รับความเป็นธรรมในการรับทุนการศึกษาที่สถาบันจัดให้ประจำทุกปี และนิสิตมีส่วนร่วมในการจัดนิทรรศการในวันสำคัญต่างๆและออกกฎระเบียบให้นิสิตปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ

ทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 4 เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ ในการเลือกตั้งกรรมการนิสิตมีการคัดเลือกโดยใช้หลักประชาธิปไตยได้อย่างเหมาะสมและได้รับความรู้อันเกิดจากปฏิบัติธรรมทุกครั้งที่เกิดกิจกรรม ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตชั้นปีที่ 4 เกี่ยวกับความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิต โดยภาพรวมทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกันจำนวน 1 ข้อ คือ ในการเลือกตั้งกรรมการนิสิตมีการคัดเลือกโดยใช้หลักประชาธิปไตยได้อย่างเหมาะสม ส่วนข้อที่เหลือทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ในการให้บริการทางการศึกษาแก่นิสิต 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านกิจการ นิสิต มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ด้านภาพรวมของความคาดหวังและการปฏิบัติจริง

1.1 ด้านความคาดหวังโดยภาพรวม

นิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการทางการศึกษาทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่ง แสดงให้เห็นว่า นิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ส่วนใหญ่มิ ฎมีล้าเนาอยู่ในชนบท ได้เข้ามาบวชในพระพุทธศาสนา เพื่อการศึกษาในมหาวิทยาลัยทาง พระพุทธศาสนา โดยมีพื้นฐานความรู้อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่จบมาจากสถาบันการศึกษา ต่างๆ ในท้องถิ่น เช่น ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนและโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา เมื่อเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยแล้ว มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการทางการศึกษาทั้ง 5 ด้าน เป็น อย่างมาก ดังนั้น ความคาดหวังของนิสิตทุกชั้นปีโดยภาพรวมจึงอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านสภาพการปฏิบัติจริงโดยภาพรวม

นิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ทุกชั้นปี มีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง สอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ เบญจวรรณ ศรีสุธรรม (2542 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพและความต้องการของนิสิตบัณฑิตศึกษาในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีสภาพ การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจำแนกการบริการตามหน่วยงานต่างๆ คือสำนักงานภาควิชา สำนักงานเลขานุการคณะ สำนักงานวิทยบริการ สำนักงานทะเบียนและประมวลผล และสำนักงาน บัณฑิตศึกษา ผลงานการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า นิสิตทุกชั้นปี มีทัศนคติต่อการให้บริการทาง การศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ที่จัดให้แก่นิสิตนั้น ไม่ สอดคล้องกับความคาดหวังของนิสิตมากนัก คือจัดได้อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้ อาจเป็น เพราะ ว่า มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีข้อจำกัดในด้านบริหารงาน อันได้แก่บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และระบบการจัดการที่ดี โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ ซึ่งมีปัญหามาก เพราะตั้งอยู่ในวัด มีขอบเขตจำกัด ประกอบกับการจัดการศึกษาหลายระดับ เช่น โรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา ระดับปริญญาตรีพระพุทธศาสนาบัณฑิตของมหาวิทยาลัย

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย และการจัดการศึกษาระดับปริญญาโท ของสถาบัน ราชภัฏมหาสารคาม ศูนย์วัดศรีชะเกษ จังหวัดหนองคาย เพราะเหตุดังกล่าว จึงทำให้เนื้อที่บริเวณวัด คับแคบไม่เพียงพอ ในการจัดการเรียนการสอน และการดำเนินงาน เช่น ห้องเรียน ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการทางภาษา ห้องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ ห้องประชุม ห้องทำงานของผู้บริหาร และห้องคณาจารย์ จึงทำให้มหาวิทยาลัยทำงานไม่คล่องตัว และทำให้นิสิตมีความเข้าใจว่า มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ไม่ได้ให้ความสนใจในการบริหารทาง การศึกษาด้านต่างๆ อย่างเต็มที่ คือทำได้เพียงให้การบริการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

1.3 ความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัย เมื่อเปรียบเทียบโดย

ภาพรวมและรายด้านของทุกชั้นปีทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า ทักษะของนิสิตที่มีต่อความคาดหวังกับการปฏิบัติจริง ของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต หนองคาย ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านทะเบียนและวัดผล และ ด้านกิจการนิสิต คล้ายคลึงกันคือไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การบริการของมหาวิทยาลัย ในปัจจุบันยังไม่สนองตอบความต้องการของนิสิตได้เต็มที่ นิสิตทุกชั้นปีจึงมีความคาดหวังสูง คือ ความคาดหวังของนิสิตอยู่ในระดับมาก ส่วนการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัย นิสิตทุกชั้นปีมีทักษะอยู่ใน ลักษณะ เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน หมายถึงนิสิตมีทักษะไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ นิสิตอาจมองเห็น ว่า การบริการในด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ยังไม่สนองความต้องการในด้านหลักสูตร ด้านคณาจารย์และระบบการเรียนการสอน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระสมนึก ติะรังสี (2535 : อ้างจากกรมการศาสนา 2538 : 114-115) ได้วิจัยเรื่องการวิจัยของพระภิกษุสามเณร ใน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย สภาพปัญหาและการแก้ปัญหาพบว่า “ การเรียนการสอนของ มหาวิทยาลัยเป็นไปในรูปแบบบรรยายเป็นส่วนใหญ่ ส่วนการวัดผลและประเมินผล ใช้แบบทดสอบ และการสังเกตพฤติกรรมเป็นต้น” และการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัย นิสิตทุกชั้นปีมีทักษะต่อการ บริการทางการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ เมรี พงษ์โสภา (2526 : ฅ.ง.) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาของพระสงฆ์ตามความคิดเห็น ของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยพบว่า นิสิตนักศึกษาและอาจารย์ ในมหาวิทยาลัยทั้งสองแห่งมีความคิดเห็นในด้านหลักสูตร ด้านคณาจารย์ ด้านอุปกรณ์การเรียนการสอนและสภาพสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน โดยนิสิตนักศึกษาเห็นว่า มีปัญหา มากกว่าอาจารย์ ในการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ก็ อยู่ในสภาพที่คล้ายคลึงกัน คือสภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยซึ่งมีปัญหามาก ดังนั้น นิสิตจึงมีทักษะต่อการบริการของมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับปาน

กลางเท่านั้น

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของนิสิตกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยและการเปรียบเทียบของทุกชั้นปีในด้านการให้บริการทางการศึกษาตามทัศนะของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย โดยพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน ดังมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านวิชาการ

2.1.1 ด้านความคาดหวังของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ทุกชั้นปี เกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษา ด้านวิชาการ ซึ่งถือว่าเป็นหลักในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นกระบวนการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้เรียน ให้มีประสบการณ์ในการเรียนรู้อย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ อย่างมีระบบตามที่หลักสูตรได้กำหนดไว้ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของนิสิตอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วศัญญา ภูษาดา (2543 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาระบบการพัฒนาคุณภาพพระดีการเรียนการสอนในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรโดยส่วนรวม หัวหน้าหมวดวิชา และบุคลากรในโรงเรียนเห็นว่า กระบวนการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sullivan (1998 : 25-32) ได้ทำการศึกษาวิธีการจัดการศึกษา เฉพาะกรณีในโรงเรียนเมซซาซูเซต สหรัฐอเมริกา พบว่า การจัดการศึกษาที่เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมย่อมส่งผลสัมฤทธิ์ของการศึกษาอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่านิสิตได้คาดหวังให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ให้การบริการด้านวิชาการไว้สูง เนื่องจากมีความตระหนักว่ากระบวนการจัดการเรียนการสอนเป็นสิ่งสำคัญและเป็นหัวใจของการศึกษา ดังนั้น นิสิตจึงคาดหวังไว้สูง

2.1.2 ด้านสภาพการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ในการบริการทางการศึกษาด้านวิชาการ นิสิตทุกชั้นปี มีทัศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติจริงในการบริการทางการศึกษาด้านวิชาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะทัศนะเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ยังขาดสื่ออุปกรณ์ทางการศึกษาอยู่มาก โดยเฉพาะหนังสือตำราและเอกสารสำหรับการศึกษาค้นคว้า ซึ่งเรื่องนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สัมพันธ์ เข็นสำราญ (2535 : 187) ได้ศึกษาภารกิจของมหาวิทยาลัย สงฆ์พบว่า มหาวิทยาลัยสงฆ์มีหนังสือทางวิชาการเพื่อการศึกษา มีจำนวนน้อยและที่มีอยู่ก็ไม่เพียงพอ จึงทำให้มหาวิทยาลัยสงฆ์ขาดคลังความรู้และไม่มีความคล่องตัวในการให้บริการทางการศึกษา ดังนั้น

จึงทำให้นิสิตมองเห็นว่ามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย บริการทางการศึกษาด้านวิชาการได้ในระดับปานกลางเท่านั้น

2.1.3 ความคาดหวังของนิสิตและการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัย ด้านวิชาการ เมื่อเปรียบเทียบ โดยภาพรวมและรายด้านของทุกชั้นปีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ มีลักษณะคล้ายคลึงกันหรือไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ กุริสา ปราบโป (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานของโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหาร ผู้สอนและผู้เรียนทั่วประเทศ 5 ด้าน คือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานธุรการและการเงิน การบริหารงานอาคารสถานที่ และ สิ่งแวดล้อม การบริหารงานกิจการนักเรียน การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผลการวิจัยพบว่า “ ผู้บริหาร ครูผู้สอนและผู้เรียนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา กับระบบการจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ไม่แตกต่างกันมากนัก คือ ยังมีบางสิ่งบางอย่างในการบริการทางการศึกษา ที่ยังไม่สนองตอบความต้องการของนิสิตได้เหมาะสม ดังนั้น นิสิตจึงมีความคาดหวังให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ปรับปรุงในการให้บริการทางการศึกษาให้มากขึ้น ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมในด้านความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนสภาพการปฏิบัติจริงค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้งสองส่วนของทุกชั้นปี มีความคาดหวังและการปฏิบัติจริงในการบริการทางการศึกษาด้านวิชาการ มีลักษณะคล้ายคลึงกันคือไม่แตกต่างกัน ในเรื่องต่าง ๆ เช่นการใช้บริการห้องปฏิบัติการทางภาษา การจัดกิจกรรมบริการทางวิชาการแก่สังคม การให้อุปกรณ์การเรียนการสอน การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาและบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นั้นอาจเป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ยังขาดปัจจัยสนับสนุนหลายด้าน เช่น สถานที่จัดเป็นห้องปฏิบัติการต่างๆ คับแคบ มีสื่อการเรียนการสอนไม่เพียงพอ ขาดบุคลากรในการเผยแพร่วิชาการให้แก่ชุมชน ยังไม่มีระบบประกันคุณภาพได้อย่างเหมาะสมและการจัดบริการห้องสมุดยังไม่ดีพอและเอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้าน้อยประกอบกับมีจำนวนหนังสือไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ สัมพันธ์ เย็นสำราญ (2535 : 187) ศึกษาเกี่ยวกับภารกิจของมหาวิทยาลัยสงฆ์พบว่า มหาวิทยาลัยมีหนังสือวิชาการเพื่อการศึกษา มีน้อย และมีคุณภาพไม่ดีพอ อีกทั้งสื่อการเรียนการสอนอย่างอื่น ห้องสมุดยังไม่ได้มาตรฐาน คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ไม่มี ทำให้นิสิตเข้าไปใช้บริการห้องสมุดน้อย ในด้านการให้บริการหนังสือและอุปกรณ์การเรียนการสอนของวิทยาเขตหนองคาย ก็อยู่ในสภาพเดียวกัน จึงทำให้นิสิตมีทัศนะเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมศักดิ์ ชูปวา (2534

: 70-73) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้ห้องสมุดของสำนักงานแบบบริการมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม เมื่อ พ.ศ. 2532 พบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง โอกาสที่เข้าใช้บริการมากที่สุด คือ วันราชการ ผู้ใช้บริการมีปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดทุกประเภทโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ต้องการเพิ่มเนื้อที่ห้องสมุด ตลอดจนเพื่ออำนวยความสะดวกอื่นๆ ตลอดจนการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีสภาพการณ์ไม่แตกต่างกันมากนัก ทำให้มีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาด้านวิชาการโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

2.2 ด้านอาคารสถานที่

2.2.1 ความคาดหวังของนิสิตที่จะได้รับการบริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า นิสิตเห็นว่าอาคารสถานที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีบริเวณจำกัดคับแคบ มีสถานที่ไม่เพียงพอในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ดังที่พระมหาจรูญ กิตติปัญญา (2543 : 123) ได้ศึกษาพบว่า การที่จะแก้ปัญหาเรื่องอาคารสถานที่ไม่เพียงพอ มหาวิทยาลัยจะต้องออกไปสร้างอาคารเรียนใหม่ นอกตัวเมืองเพื่อสร้างบรรยากาศให้เหมาะสมกับการเรียนการสอน เพราะเหตุดังกล่าว จึงมีความคาดหวังเพื่อให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย จัดหาอาคารสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อสะดวกในการจัดการเรียนการสอน จึงมีความคาดหวังไว้อยู่ในระดับมาก

2.2.2 สภาพการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย นิสิตทุกชั้นปีให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ให้การบริการแก่นิสิตไม่ได้เต็มที่ เนื่องจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ตั้งอยู่ในเขตวัด ซึ่งมีเนื้อที่จำกัดไม่สามารถที่จะขยายขอบเขตให้กว้างขวางได้อีก จึงมีอาคารสถานที่บริการในการจัดการเรียนการสอนไม่เพียงพอไม่ว่าจะเป็นห้องเรียน ห้องจัดกิจกรรมของนิสิต ห้องประชุม ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางภาษา เป็นต้น ดังนั้นนิสิตจึงเข้าใจว่า มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย บริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ได้ไม่เต็มที่ แต่เห็นว่า มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย จัดให้บริการด้านนี้ได้แค่ระดับปานกลางเท่านั้น

2.2.3 ความคาดหวังของนิสิตและการปฏิบัติจริงด้านอาคารสถานที่ เมื่อเปรียบเทียบ โดยภาพรวมและรายด้านทั้งสองส่วน ปรากฏว่า นิสิตทุกชั้นปีมีทัศนะเกี่ยวกับความ

คาดหวังและการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยมีลักษณะคล้ายคลึงกันคือไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นิสิตตระหนักดีว่าอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในวัดซึ่งมีพื้นที่จำกัด ไม่สามารถขยายออกไปได้อีก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ พระมหาจรรุญ กิตติปัญญา (2543 : 251) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 10 วิทยาเขต พบว่า อาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความคับแคบไม่มีพื้นที่เพียงพอในการจัดการศึกษาและการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้วิทยาเขต มีห้องโสตทัศนศึกษา หรือ ห้องปฏิบัติการทางภาษา ห้องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ ห้องสมุดที่ได้มาตรฐาน อาคารสถานที่ที่ใช้ดำเนินการทางการศึกษาไม่เพียงพอ เช่น ห้องสำนักงานผู้บริหาร ห้องประชุมของผู้บริหาร ห้องประชุมกิจกรรมรวมของนิสิต ห้องพักคณาจารย์ ห้องเรียน เป็นต้น มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย อยู่ในสภาพดังกล่าว คือมีอาคารที่ใช้อยู่ 2 หลัง มีการจัดการศึกษาหลายระดับ เช่น โรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา แผนกนักธรรมบาลี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย และปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา และสาขาวิทยาศาสตร์การพัฒนาศาสนา สถาบันราชภัฏมหาสารคาม ศูนย์วัดศรีสะเกษ จังหวัดหนองคาย จึงทำให้อาคารสถานที่ไม่เพียงพอ และทำให้นิสิตเห็นว่า มหาวิทยาลัยบริการทางการศึกษาด้านอาคารสถานที่ได้อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมในการบริการด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านบุคลากร

2.3.1 ความคาดหวังของนิสิตเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษาด้านบุคลากร พบว่า นิสิตมีความคาดหวังให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย จัดบริการทางด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากนิสิตเห็นว่า การจัดบุคลากรในการเรียนการสอนนั้นมีความสำคัญ ถ้ามหาวิทยาลัยเลือกสรรบุคลากรให้มีคุณสมบัติเหมาะสม มีความรู้ความสามารถก็จะทำให้กิจกรรมการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นิสิตจึงมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการทางการศึกษาด้านนี้อยู่ในระดับมาก

2.3.2 สภาพการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย พบว่า นิสิตมีทัศนะเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษาด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ที่เลือกสรรมาทำงานในสถาบันนั้นนอกจากจะมีจำนวนไม่เพียงพอแล้ว ยังมีคุณสมบัติไม่เหมาะสม หลายประการ ดังที่ พระมหาพิชัย สุรขยานุชฌิม (2538 : 68-69) ได้ศึกษาพบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยสงฆ์ โดยส่วนมากไม่เข้าใจระบบงานการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเคยบริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรมอย่างไรก็ปฏิบัติอย่างนั้น ทำให้การบริหารของมหาวิทยาลัยมีความขัดแย้งกับการบริการทางการศึกษา

กับนิสิตผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก คณาจารย์ที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย เลือกสรรมาเพื่อให้บริการทางการศึกษามี 2 ประเภท คือ อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษ อาจารย์ประจำส่วนมากเคยบวชเรียนมาแล้วได้ลาสิกขาออกมาเป็นฆราวาสและได้กลับเข้ามาสอนในมหาวิทยาลัย การสอนของอาจารย์ดังกล่าว จึงเปรียบเสมือนพี่สอนน้อง ระบบการจัดการเรียนการสอนไม่ค่อยเกิดการกระตุ้นให้นิสิตเกิดความสนใจใฝ่รู้มากนัก จึงทำให้นิสิตเห็นว่ามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ให้การบริการทางการศึกษาด้านบุคลากรในระดับปานกลาง

2.3.3 ความคาดหวังของนิสิตและการปฏิบัติจริงด้านบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบโดยภาพรวมและรายด้านทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พระมหากุศล เขมวีโร (2545 : 140) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ .05 ตามกรอบการวิจัยที่ตั้งไว้ 5 ด้านคือ การนำบุคลากรเข้าสู่งาน การประเมินผล ค่าตอบแทนและสิ่งจูงใจ การไกล่เกลี่ยปัญหาบุคลากร และการบริการข้อมูลและข่าวสาร ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย อยู่ในลักษณะเดียวกัน คือ การบริหารด้านบุคลากร ขึ้นอยู่กับระบบบริหาร ถ้าผู้บริหารได้จัดบุคลากรที่เหมาะสมกับงานแล้ว การบริการทุกอย่างจะดำเนินไปด้วยดี แต่ถ้าผู้บริหารจัดบุคลากรเข้ามาโดยไม่มี ความเหมาะสม ไม่มีการติดตามประเมินผล ไม่มีการจัดสวัสดิการให้บุคลากรอย่างเหมาะสม เป็นต้น การบริการสนองตอบความต้องการความคาดหวังของนิสิตก็ไม่ได้เต็มที่

2.4 ด้านทะเบียนและวัดผล

2.4.1 ความคาดหวังของนิสิตเกี่ยวกับทะเบียนและวัดผลพบว่า นิสิตทุกชั้นปีมีความคาดหวังในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย จัดให้มีการบริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผลอยู่ในระดับมาก เนื่องจากว่า การบริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผลเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในด้านการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย จึงจำเป็นต้องจัดให้มีการบริการในด้านนี้อย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิตที่ต้องการทราบผลการศึกษาของตน ดังนั้น นิสิตจึงมีความคาดหวังไว้อยู่ในระดับมาก

2.4.2 สภาพการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย พบว่า นิสิตมีทัศนคติต่อมหาวิทยาลัยในการบริการทางการศึกษาแก่นิสิตในด้านทะเบียนและวัดผล อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของเบญจวรรณ

ศรีสุธรรม (2542 : 130) ได้ศึกษาสภาพและความต้องการของนิสิตบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลของการวิจัยพบว่า งานทะเบียนและประมวลผล นิสิตบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่ามีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร การบริการอย่างรวดเร็วในการจัดเอกสารและการรายงานตัวเข้าเป็นนิสิต

ผลของการศึกษาเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า การบริการทางการศึกษาด้านนี้ ยังมีปัญหาอยู่มาก เนื่องจากบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนจำกัดและรับผิดชอบงานหลายด้านซึ่งไม่มีเวลาเพียงพอในการให้บริการแก่นิสิตที่เข้ามารับการบริการ อาจทำให้นิสิตเห็นว่ามหาวิทยาลัยให้การบริการไม่ได้เต็มที่ จึงเห็นว่าการบริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

2.4.3 ความคาดหวังและการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านทะเบียนและวัดผล เมื่อเปรียบเทียบโดยภาพรวมและรายด้านทั้งสองส่วนของทุกชั้นปีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้านมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ในด้านความคาดหวังของนิสิตนั้นปรากฏว่า นิสิตทุกชั้นปีมีความคาดหวัง โดยภาพรวมแล้วหวังให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงการบริการในทุกด้าน คือ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัย ไม่สามารถสนองความต้องการของนิสิตในการบริการทางการศึกษาด้านทะเบียนและวัดผลได้อย่างสมบูรณ์ เพราะงานทะเบียนและวัดผลมีสภาพการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ จะต้องมีบุคลากรเพียงพอและให้การบริการอย่างฉับไวทันต่อเหตุการณ์และถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ เบญจวรรณ ศรีสุธรรม (2542 :135) ได้ศึกษาเรื่องสภาพและความต้องการของนิสิตบัณฑิตศึกษาในการบริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา พบว่า งานทะเบียนและประมวลผล มีสภาพการให้บริการเกี่ยวกับความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการต่างๆ ของบุคลากรสูงกว่าการให้บริการอื่นๆ ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรมีความเข้าใจและเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการและเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเข้าใจในการบริการต่างๆ ของงานทะเบียนและประมวลผล จึงมีความพร้อมที่จะตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่างๆ ได้เป็นอย่างดีผู้ให้บริการจึงเกิดความประทับใจ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย เป็นส่วนหนึ่งซึ่งยังขาดบุคลากรในด้านทะเบียนและวัดผล จึงทำให้การบริการไม่ได้ฉับพลันทำให้ไม่สามารถสนองต่อความต้องการของนิสิตได้เต็มที่

2.5 ด้านกิจการนิสิต

2.5.1 ความคาดหวังของนิสิตที่มีต่อการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ด้านกิจการนิสิตพบว่า นิสิตทุกชั้นปีมีความคาดหวังให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีการบริการทางการศึกษา ด้านกิจการนิสิตอย่างเป็นรูปธรรมและมีคุณภาพ โดยคาดหวังในเรื่องนี้ไว้อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า กิจกรรมที่มหาวิทยาลัยดำเนินการอยู่นั้นมีหลากหลายแต่กิจกรรมบางกิจกรรม นิสิตไม่มีส่วนร่วม จึงคาดหวังให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย บริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิตไว้อยู่ในระดับมาก

2.5.2 สภาพการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ตามทัศนะของนิสิตเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิตพบว่า นิสิตทุกชั้นปีเห็นว่า มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ได้ให้บริการในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การดำเนินกิจกรรมของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ จะไม่ค่อยเอื้ออำนวยให้นิสิตได้เข้าร่วมกิจกรรม การจัดอบรมศีลธรรมในโรงเรียน การจัดโครงการธรรมสัญจร การจัดรายการวิทยุ การจัดนิทรรศการวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีงานอีกอย่างหนึ่ง คือ งานบริการทางด้านวิชาการ ผลิตเอกสารตำรา หนังสือคู่มือระเบียบปฏิบัติของนิสิตและเอกสารประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย ได้จัดทำในปริมาณน้อยมาก จากการสัมภาษณ์ อาจารย์ระวี ภาวิไล ทองสัมพันธ์ เช่นสำราญ (2535 : 1989) มีความว่า ในด้านเอกสารวิชาการของมหาวิทยาลัยสงฆ์ ตีพิมพ์มีน้อยมาก สาเหตุมาจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเขียนไว้น้อย เพราะแต่ละคนมีภาระหน้าที่ในการเรียนการสอนและการบริหารจึงไม่มีเวลาดูแลว่ามากนัก ดังนั้น การให้บริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิตของมหาวิทยาลัยตามทัศนะของนิสิตทุกชั้นปี จึงอยู่ในระดับปานกลาง

2.5.3 ความคาดหวังและการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัย ด้านกิจการนิสิต เมื่อเปรียบเทียบโดยภาพรวมและรายด้านทั้งสองส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นิสิตทุกชั้นปี มีความคาดหวังให้มหาวิทยาลัยบริการทางการศึกษาทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านกิจการนิสิต ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นใกล้ตัวกับนิสิตเป็นอันมาก เช่น การบริการทางการศึกษาด้านสวัสดิการ ด้านสถานที่พักอาศัย การเดินทางมาเรียน การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ การจัดกองทุนเพื่อการศึกษา และการมีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ เป็นต้น หากแต่ว่า ทางมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ทางมหาวิทยาลัยยังขาดงบประมาณ

ขาดระบบการบริหารที่ดี การกำหนดกฎระเบียบปฏิบัติไม่เหมาะสม จึงให้บริการต่างๆ ไม่ได้เท่าที่ควรจึงทำให้นิสิตทุกชั้นปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีหลักการในการบริการทางการศึกษาด้านกิจการนิสิต เช่นเดียวกับวิทยาเขตอื่นๆ มีงานรับผิดชอบกิจกรรมหลายด้าน ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ พระมหาจรรยา กิตติปัญญา (2543 : 240) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 10 วิทยาเขต พบว่า กิจการนิสิตมีสถานีสิตทุกวิทยาเขตและมีคณะกรรมการบริหาร ที่เรียกว่า คณะกรรมการนิสิตของวิทยาเขตทุกแห่ง คอยอำนวยความสะดวกและติดต่อประสานงานให้นิสิตได้ทำกิจกรรมต่างๆ กิจกรรมที่นิสิตของวิทยาเขตทำ ประกอบด้วย การฝึกภาคปฏิบัติวิปัสสนากัมมัฏฐานทุกปีการศึกษา การจัดโครงการบรรพชาและอบรมเยาวชนภาคฤดูร้อน การสอนศีลธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน การสอนโรงเรียนพุทธศาสนาวินิจฉัย การเข้าร่วมโครงการธรรมสัญจร เป็นต้น ซึ่งวิทยาเขตแต่ละแห่งดำเนินการเอง ส่วนวิทยาเขตหนองคาย ยังขาดปัจจัยดำเนินงานหลายด้าน เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุสื่อ และอุปกรณ์ เป็นต้น จึงให้บริการในด้านนี้ไม่ได้เต็มที่ จึงทำให้นิสิตมองเห็นว่ามหาวิทยาลัยบริการได้ อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการของนิสิตด้านสาขาวิชาเอกที่เปิดสอน และการปฏิบัติงาน การจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารและอาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย