

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันศึกษาขั้นสูงที่ผู้คนต่างให้ความสนใจเข้าศึกษาต่อ หลังจากจบมัธยมศึกษาตอนปลายแล้ว คำว่า “มหาวิทยาลัย” พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2530 : 405) ได้ให้ความหมายไว้ว่า มหาวิทยาลัยคือสถาบันอุดมศึกษา มีคณะวิชาสาขาต่าง ๆ และมีอำนาจที่จะประสาทปริญญาให้แก่ผู้สำเร็จได้ ซึ่งความหมายนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของภิญโญ สาธร (2521 : 318) ที่ว่า มหาวิทยาลัย คือ อุดมศึกษาที่เป็นแหล่งความรู้ แหล่งวิชาการชั้นสูงของประเทศ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อพัฒนาความเจริญของทางสติปัญญาและความคิด เพื่อความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ มุ่งสร้างสรรค์กำลังคนในระดับวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงเพื่อพัฒนาประเทศและมุ่งพัฒนาคนให้เป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความรู้และความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้มีความสามารถในการดำเนินชีวิตอันมีคุณค่าต่อตนเองและผู้อื่น ในเรื่องของอุดมศึกษา ไพฑูรย์ สีนลรัตน์ (2539 : 9) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า อุดมศึกษา คือ การศึกษาวิชาชีพชั้นสูง (Learned Professions หรือ Profession Education) คำว่า อาชีพชั้นสูงในที่นี้หมายถึง อาชีพที่มีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาอย่างมีระบบ มีแบบแผนเฉพาะและใช้เวลาเป็นอาชีพไม่สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้โดยลำพัง เพราะอาชีพนั้นมีความจำเป็นจะต้องศึกษาและฝึกฝนให้เกิดทักษะเพื่อพัฒนาชีวิตให้มีคุณภาพต่อไป

จุดมุ่งหมายของอุดมศึกษา คือ การรวบรวมข้อมูลและการแสวงหาความรู้ใหม่ สถาบันและบุคคลในยุคใดสมัยใดก็แสวงหาความรู้ใหม่เป็นปกติวิสัย เพราะมนุษย์เป็นนักคิดและค้นคว้าเพื่อแสวงหาสิ่งที่ดีงามให้แก่ตนเองอยู่เสมอ การศึกษาระดับอุดมศึกษาไม่มีข้อจำกัดในเรื่องวัยและฐานะของผู้เรียนมีสิทธิในการเรียน การศึกษา การจัดอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มาตรา 19 (2542 : 16) กำหนดไว้ว่า ให้จัดการอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัย สถาบันวิทยาลัย หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นให้เป็นไปตามกฎหมายเกี่ยวกับสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษา กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถาบันการศึกษา นอกจากจะจัดให้มีความหลากหลายในด้านต่าง ๆ แล้ว ภารกิจของอุดมศึกษายังได้มุ่งเน้นเฉพาะที่จะพัฒนาความเป็นเลิศด้านวิชาการ วิชาชีพชั้นสูงและการส่งเสริมให้มีการจัดทำวิจัยเพื่อแสวงหาความรู้ใหม่อีกด้วย

มหาวิทยาลัยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างสรรค์และจรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการเพื่อผลิตกำลังคน ที่มีคุณภาพออกมารับใช้สังคมและพัฒนาประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรือง ปัจจุบันมหาวิทยาลัยของประเทศไทย มีขีดจำกัดในการรับนิสิต นักศึกษาเข้าศึกษาระบบอุดมศึกษาได้เพียงร้อยละ 14 ของประชากรที่อยู่ในวัยศึกษา (18 – 25 ปี) ซึ่งมีขีดความสามารถใกล้เคียงกับประเทศมาเลเซีย เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว จะเห็นได้ว่าประเทศเหล่านั้น จะมีประชากรในระดับอุดมศึกษาเกินร้อยละ 50 ของประชากรในกลุ่มเดียวกัน ประเทศมาเลเซียได้ตั้งเป้าหมายไว้ในแผนพัฒนา “Vision 2020” โดยจะเพิ่มประชากรในระดับอุดมศึกษาขึ้นไปไม่ต่ำกว่าร้อยละ 40 ซึ่งเป็นสิ่งที่ประเทศไทยจะต้องพัฒนาขีดความสามารถไม่น้อยกว่าเป้าหมายดังกล่าว (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2539 : 3) เมื่อพิจารณาจำนวนอุดมศึกษาของประเทศไทยแล้ว มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 630 แห่ง (รวมวิทยาเขตของแต่ละสถาบัน) ในปี พ.ศ. 2538 ปลายแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543 : 13) ซึ่งในจำนวนอุดมศึกษานี้ มีสถานศึกษาที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก คือ 152 แห่ง หรือ ร้อยละ 24 ของทั้งหมด ส่วนที่เหลืออยู่ในภาคกลาง จำนวน 144 แห่ง หรือ ร้อยละ 23 ภาคเหนือ 104 แห่ง หรือร้อยละ 17 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 103 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 16 และภาคใต้ 127 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 20 ของทั้งหมด

ในปี พ.ศ. 2539 ได้มีสถาบันอุดมศึกษาเพิ่มขึ้นดังนี้ ที่กรุงเทพฯ 3 แห่ง ภาคกลาง 4 แห่ง ภาคเหนือ 1 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 แห่ง เมื่อรวมแล้วจะมีสถาบันอุดมศึกษาทุกภาค 640 แห่ง นับว่ามีการเพิ่มขึ้นและกล่าวได้ว่าทุกจังหวัดมีอุดมศึกษาที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนหลังมัธยมศึกษาอย่างน้อย 1 แห่ง ซึ่งเป็นการกระจายโอกาสทางการศึกษาออกไปสู่ส่วนต่าง ๆ ของประเทศได้พอสมควร อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาข้อมูลจำนวนนิสิต นักศึกษาของมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชนที่รับเข้าศึกษาต่อในปีการศึกษา 2544 เห็นว่า ยังมีจำนวนน้อยดังมีรายละเอียดในตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนนิสิต/นักศึกษาใหม่ จำแนกตามประเภทของสถาบัน

ประเภทสถาบัน	นักศึกษาใหม่	นักศึกษาทั้งหมด
1. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ *	339,628	955,759
1.1 จำกัดรัศมี	88,946	292,951
1.2 ไม่จำกัดรัศมี	244,793	644,389
1.3 ในกำกับ	5,889	18,419
2. สถาบันอุดมศึกษาเอกชน **	54,041	223,810
3. สัดส่วนนักศึกษา รัฐ : เอกชน	80 : 20	81 : 19
รวม	423,669	1,179,569

ที่มา : \* ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ทบวงมหาวิทยาลัย 2544

\*\* ส่วนพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา สำนักกิจการอุดมศึกษาเอกชน 2544

จากสถิติที่แสดงไว้ข้างบนนี้ จะเห็นได้ว่า มหาวิทยาลัยของรัฐที่จำกัดการรับ นิสิตนักศึกษา รับผิดชอบเพียง 88,946 คนเท่านั้น ถือว่ามีจำนวนน้อยที่สามารถเข้าเรียนได้ มีอีกจำนวนมากที่ไม่สามารถสอบเข้าเรียนได้แม้ว่าจะมีสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่จำกัดการรับและสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่คอยให้การช่วยเหลืออยู่ก็ตาม ความปรารถนาของเยาวชนและประชาชนยังยึดติดอยู่ในมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีชื่อเสียงเท่านั้น

ในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการ มหาวิทยาลัยต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านเช่น นิสิต นักศึกษา ครูอาจารย์ แหล่งทรัพยากรด้านการเรียนการสอน และการบริการ จากปัจจัยดังกล่าว การบริการเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่จะช่วยให้ นิสิต นักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถือว่า การบริการหรืองานบริการในสถานศึกษาเป็นงานที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนวิชาการ เพื่อช่วยให้ นิสิต นักศึกษา เรียนรู้ด้วยตนเอง การบริการเป็นงานที่มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็น การบริการในโรงเรียน หรือมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษาของคณะสงฆ์ไทย ซึ่งได้ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช 2540 โดยมีภาระหน้าที่หลักคือ เป็นสถาบันผลิตบัณฑิตทางพระพุทธศาสนา และมีวัตถุประสงค์ในการให้การศึกษาวิจัยและส่งเสริมให้การบริการทางการศึกษาด้านวิชาการทางพระพุทธศาสนา แก่ภิกษุสามเณรและคฤหัสถ์ รวมทั้งการให้การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2540 : 25) ในการ

จัดการศึกษานั้น มหาวิทยาลัยได้จัดการศึกษา ทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งบัณฑิตที่จบการศึกษาออกไปจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถดี และตอบสนองความต้องการของสังคมให้ได้อย่างสูงสุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ได้ดำเนินการจัดการศึกษาตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาศักยภาพของพระนิสิตให้มีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงทางสังคม มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง ให้เปรียบพร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรม มีศรัทธาอุทิศตนเพื่อพระพุทธศาสนา รู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะพัฒนาองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการผลิตบัณฑิตทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในกลุ่มเป้าหมายให้หลากหลายมากขึ้น ปัจจุบัน สามารถจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี ในสาขาต่าง ๆ ดังนี้

1. สาขาวิชาพระพุทธศาสนา คณะพุทธศาสตร์
2. สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์
3. สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
4. สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์

การรับนิสิตเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ในรอบ 5 ปี ปีการศึกษา 2541 – 2544 มีจำนวนนิสิตเข้าศึกษา รวมทั้งสิ้น 709 รูป (แผนพัฒนามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย, 2546 – 2549) จำนวนนิสิตที่เข้าเรียนในสถาบันแห่งนี้จะเพิ่มขึ้นทุกปี อย่างไรก็ตาม แม้ว่ามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค จะรับพระนิสิตได้น้อย เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยเฉพาะทางพระพุทธศาสนาแต่ก็ได้ช่วยแบ่งเบาภารกิจของรัฐและเป็นฐานรองรับผู้ที่พลาดโอกาสในการเข้าเรียนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐได้ในระดับหนึ่ง

การที่มหาวิทยาลัยจะดำเนินงานจัดการศึกษาให้สำเร็จได้ด้วยดีนั้นจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรที่สำคัญได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ (วิจิตร ศรีสะอ้าน. 2523 : 26) นอกจากทรัพยากรการบริหารพื้นฐานสี่ประการดังกล่าว เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) ก็มีความสำคัญในการบริหารจัดการงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ชุมพล ศฤงคารศิริ. 2537 : 167) และการที่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินงานทั้งหลายบรรลุตามวัตถุประสงค์ อย่างไรก็ตาม การที่สถาบันจะดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น การพัฒนาทรัพยากรทั้งหลายในหน่วยงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานเพื่อทำให้การบริหารจัดการตลอดทั้งงานด้านบริการเป็นที่พึงพอใจแก่มวลสมาชิกในองค์กร ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการแก่นิสิต ได้แก่ สำนักงานวิทยาเขต สำนักวิชาการ วิทยาลัยสงฆ์

จึงต้องตระหนักถึงการบริการเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรที่มีศักยภาพในการดำเนินงาน และช่วยสร้างความพร้อมในการศึกษาให้แก่บัณฑิต เพื่อพัฒนาให้เป็นบุคลากรที่มีวิสัยทัศน์ (Vision) กว้างไกล สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาตนเองและสังคม และนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็น ประโยชน์แก่ส่วนรวม ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวมีภาระหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบ ดังนี้

1. สำนักงานวิทยาเขตหนองคาย มีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านธุรการ ด้านการเงิน งานนโยบายและแผนงานบริการด้านการศึกษา การบริหารงานบุคคล งานอาคาร สถานที่ บริหารทรัพย์สิน และดำเนินงานด้านกิจการนิสิต
2. สำนักวิชาการวิทยาเขตหนองคาย มีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านธุรการ งานนโยบาย งานบริการคอมพิวเตอร์ ห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ งานทะเบียนและวัดผล ดำเนินการประสานงานและสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ให้บริการทางวิชาการ การฝึกอบรม การถ่ายทอดความรู้ ให้ประสบการณ์ทางวิชาการและคุณภาพทางการศึกษา
3. วิทยาลัยสงฆ์หนองคาย มีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน บริหารงานทั่วไปของ วิทยาลัยสงฆ์ ปฏิบัติงานด้านธุรการ สารบรรณ งานจัดการเรียนการสอน งานนโยบายและงาน วางแผนจัดการศึกษา งานพัฒนามูลนิธิของวิทยาลัยสงฆ์

การให้บริการของหน่วยงานดังกล่าวข้างต้นถือว่า เป็นภาระหน้าที่ของหน่วยงานที่จะ ส่งเสริม สนับสนุนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและการให้บริการเหล่านี้ จะมี ประสิทธิภาพได้ก็ต่อเมื่อหน่วยงานต่าง ๆ ได้จัดระบบการบริหารภายในหน่วยงานและตระหนัก ถึงภาระหน้าที่ในการให้บริการเป็นอย่างดี ในทางตรงกันข้าม การบริการของหน่วยงานที่กล่าวถึง ยังมีปัญหาอุปสรรคค่อนข้างมาก เพราะเป็นผลอันสืบเนื่องมาจากกระบวนการบริหาร หรือการ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานทางด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านอาคารสถานที่ และวัสดุ อุปกรณ์ ไม่สามารถผสมผสานให้เกิดผลงานอันสนองต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ได้ดีเท่าที่ควร อาจส่งผลให้การบริการ (Service) ในการปฏิบัติหรืออำนวยความสะดวกแก่นิสิต และบุคลากรในสถาบันเกิดความพึงพอใจได้ไม่มากนักและไม่มีประสิทธิภาพในการสร้างความ ประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้ดีเท่าที่ควร (ชัยณรงค์ สุวรรณสาร และคณะ, 2537 : 12) จึงทำ ให้ผู้วิจัย ในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของนิสิตแต่ละชั้นปี ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติจริงและความคาดหวัง ของนิสิตเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยา เขตหนองคายว่า การบริการของสถาบันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่นิสิตได้มากน้อยเพียงใด และมีความคาดหวังที่จะให้สถาบันการศึกษาแห่งนี้ปรับปรุงการบริการในด้านใดบ้าง เพื่อเป็น ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานได้นำไปพิจารณาแก้ไขปรับปรุง

งานบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของนิสิต และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาตามทัศนะของนิสิตมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงในด้านการให้บริการทางการศึกษาตามทัศนคติของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ของแต่ละชั้นปี โดยรวมและรายด้าน



### สมมติฐานการวิจัย

ทัศนะของนิสิตแต่ละระดับชั้นปีของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ที่มีต่อความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงในด้านการให้บริการทางการศึกษาที่ต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

### กรอบแนวความคิดของการวิจัย

กรอบแนวความคิดทางทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยภารกิจหลักของ 3 หน่วยงาน ซึ่งเป็นไปตามมติที่ประชุมสภาวิทยาเขตหนองคาย ครั้งที่ 4/2543 เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2543 ความว่า “ให้มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคายมีภารกิจหลักที่สำคัญในการให้บริการทางการศึกษา 5 ด้าน” ดังนี้

1. ด้านวิชาการ
2. ด้านอาคารสถานที่
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านทะเบียนและวัดผล
5. ด้านกิจการนิสิต

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ นิสิตภาคปกติ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ปีการศึกษา 2545 จำนวน 320 รูป แบ่งเป็นระดับชั้น ดังนี้

ระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 90 รูป

ระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 62 รูป

ระดับชั้นปีที่ 3 จำนวน 88 รูป

ระดับชั้นปีที่ 4 จำนวน 80 รูป

รวม 320 รูป

### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตภาคปกติ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย สุ่มตัวอย่างมาจากประชากรทั้งหมดที่ศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2545 ตามตารางสำเร็จรูปของ (R.V. Krejcie และ D.W. Morgan อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด. 2538 : 40) โดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 175 รูป โดยแบ่งเป็นชั้น ได้ดังนี้

ระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 90 รูป ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 49 รูป

ระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 62 รูป ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 34 รูป

ระดับชั้นปีที่ 3 จำนวน 88 รูป ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 48 รูป

ระดับชั้นปีที่ 4 จำนวน 80 รูป ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 44 รูป

รวมกลุ่มตัวอย่าง 175 รูป

### 3. ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยตัวแปร 2 ประเภท ดังนี้

**3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)** ได้แก่ ระดับชั้นปีของนิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ประจำปีการศึกษา 2545

**3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** ได้แก่ ความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของ มหาวิทยาลัย ในด้านการให้บริการทางการศึกษาตามทัศนะของนิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ตามภารกิจหลักที่สำคัญในการให้บริการทางการศึกษา 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านวิชาการ
2. ด้านอาคารสถานที่
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านทะเบียนและวัดผล
5. ด้านกิจการนิสิต

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางการศึกษา หมายถึง ลักษณะรูปแบบ และวิธีการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดขึ้นในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

2. ความคาดหวังของนิสิตในการให้บริการ หมายถึง ความคาดหวังของนิสิตเกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการปฏิบัติของการให้บริการ ที่พึงประสงค์จะเกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

3. ลักษณะรูปแบบการบริการ หมายถึง อำนวยความสะดวกทางด้านวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการทางการศึกษาอย่างมีระบบรวดเร็วตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และเกิดความประทับใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

4. ทักษะของนิสิต หมายถึง ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

5. หน่วยงาน หมายถึง สำนักงานวิทยาเขต สำนักวิชาการ วิทยาลัยสงฆ์ ซึ่งมีภาระหน้าที่ดังนี้

5.1 สำนักงานวิทยาเขตหนองคาย หมายถึง หน่วยงานที่เป็นโครงสร้างการบริหารหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย แบ่งส่วนงานออกเป็น 3 ฝ่าย ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายคลังและพัสดุ ฝ่ายกิจการนิสิต มีภารกิจและหน้าที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ และสารบรรณ งานการเงิน งานนโยบายและการวางแผน งานการบริหารงานบุคคล งานอาคารสถานที่ บริหารทรัพย์สิน และดำเนินงานอื่น ๆ ของวิทยาเขตตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งประสานงานระหว่างหน่วยงานของวิทยาเขต โดยมีบุคลากรประจำซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ พนักงาน และนักรการเป็นผู้ดำเนินงานในสำนักงานตลอดทั้ง วัสดุอุปกรณ์ด้าน ๆ ในสำนักงานวิทยาเขต ให้บริการเกี่ยวกับการวางแผน ตลอดจนการให้คำปรึกษาแนะนำ



ในการเรียนการสอน และการให้บริการอื่น ๆ แก่นิสิต

**5.2 สำนักวิชาการ** หมายถึง หน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างการบริหาร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย แบ่งส่วนงานออกเป็น 3 ฝ่าย ฝ่ายวิชาการและวิจัย ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ฝ่ายห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีภาระหน้าที่ด้านธุรการ งานนโยบาย งานวิชาการ งานวิจัย งานบริการคอมพิวเตอร์ การฝึกอบรมการถ่ายทอดความรู้และให้ประสบการณ์ทางวิชาการ เผยแพร่ความรู้ไปสู่ชนบท เพื่อสร้างความร่วมมือและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด พัฒนาหลักสูตรให้ก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม รวมทั้งการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา งานประชาสัมพันธ์ งานโครงการต่าง ๆ งานบริการด้านอื่น ๆ ที่สำนักวิชาการได้รับมอบหมาย งานห้องสมุดให้บริการเกี่ยวกับการยืมคืนหนังสือ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานทะเบียนและวัดผล ให้บริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน การขอเพิ่ม - ถอนรายวิชาเรียน การขอหนังสือรับรองต่าง ๆ การออกไปแจ้งผลการเรียน (Transcript) งานรับนักศึกษา งานทะเบียนประวัติ งานวัดผลประเมินผล และงานบริการอื่น ๆ

**5.3 วิทยาลัยสงฆ์** หมายถึง หน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีภารกิจหน้าที่ในการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยแบ่งสาขาออกเป็น สาขาวิชาพระพุทธศาสนา สาขาวิชาสังคมศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์ (การเมืองการปกครอง) และสาขาวิชาภาษาอังกฤษ มีทั้งภาคปกติและภาคสมทบ ตลอดจนจัดการศึกษาภาคประกาศนียบัตรวิชาชีพครูให้กับผู้จบปริญญาตรีสาขาคณะอื่นที่มีใช้สาขาคณะครูศาสตร์

**6. ด้านวิชาการ** หมายถึง การให้บริการทางด้านหลักสูตรและสนับสนุนส่งเสริมความรู้ให้แก่นิสิต ในด้านห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางภาษา ตลอดจนการบริหารงานจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสานสอดคล้องกันอย่างมีระบบพร้อมทั้งสร้างหลักประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในวิทยาเขตหนองคาย

**7. ด้านอาคารสถานที่** หมายถึง สถานที่สำนักงานบริหาร ห้องปฏิบัติการทางภาษา ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องเรียน ห้องน้ำ และห้องวัสดุอุปกรณ์ ที่ให้บริการทางการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

**8. ด้านบุคลากร** หมายถึง ผู้บริหาร อาจารย์ประจำ เจ้าหน้าที่และลูกจ้างที่เป็นบรรพชิตและคฤหัสถ์ ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

**9. ด้านงานทะเบียนและวัดผล** หมายถึง หน่วยงานหนึ่งที่สังกัดสำนักวิชาการ วิทยาเขตหนองคาย รวมถึงเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน การขอเพิ่ม ขอลดรายวิชาเรียน การออกหนังสือรับรองต่าง ๆ การออกไปแจ้งผลการเรียน

(Transcript) และการบริการอื่น ๆ

10. **ด้านกิจการนิสิต** หมายถึง การดำเนินกิจกรรมนิสิตที่กำลังศึกษาในวิทยาเขตหนองคาย ในด้านสวัสดิการ จัดกองทุนเพื่อการศึกษา จัดสถานที่พักอาศัย จัดปฐมพยาบาล จัดบริการน้ำดื่มน้ำใช้ จัดให้มีการปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศ แนะนำเพื่อเลือกสาขาวิชาที่เหมาะสม ควบคุมระเบียบวินัย จัดสนับสนุนชมรมต่าง ๆ คือ ชมรมวาทศิลป์ ชมรมภาษาอังกฤษ ชมรมนักกลอน ชมรมศาสนศิลป์และชมรมศิษย์เก่า จัดดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ กิจกรรมการปฏิบัติ วิปัสสนากัมมัฏฐาน กิจกรรมการบรรพชาสามเณรภาคฤดูร้อน กิจกรรมอบรมศีลธรรมในโรงเรียน และกิจกรรมปฏิบัติศาสนกิจของพระบวชิต

11. **นิสิต** หมายถึง พระภิกษุสามเณรในพระพุทธศาสนาที่เป็นนิสิตในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ประจำปีการศึกษา 2545

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย**

1. ได้ทราบความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงของมหาวิทยาลัยในด้านการให้บริการทางการศึกษาตามทัศนะของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย
2. ได้ทราบความแตกต่างระหว่างทัศนะของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ในการบริการด้านต่าง ๆ ของแต่ละชั้นปี
3. ได้แนวทางการปรับปรุงในการบริการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของนิสิต
4. ได้รวบรวมข้อมูลและข้อเสนอแนะของนิสิตเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานการบริการในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
5. เป็นข้อมูลสนเทศสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารการศึกษาในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ