

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษางานวิจัย	1
ขอบเขตการศึกษาโครงการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	3
การให้บริการ	6
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษางานวิจัย	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	17
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	17
เกณฑ์ในการให้คะแนน	18
เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	19
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะกรรมการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	19
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปงานด้านวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	23
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปงานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงานคณะกรรมการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	26
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปงานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะ กรรมการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	30
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	35
งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะกรรมการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	35
งานด้านวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	35
งานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงานคณะกรรมการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	36
งานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะกรรมการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	36
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	39

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (N = 50) ที่มาติดต่องานบริหารงานทั่วไป	19
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (N = 50) ที่มาติดต่องานบริหารงานทั่วไป	20
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ ของผู้มารับบริการ (N = 50) ที่มาติดต่องานบริหารงานทั่วไป	20
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุดของผู้มารับบริการ (N = 50) ที่มาติดต่องานบริหารงานทั่วไป	21
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะงานที่มา ติดต่อ ของผู้มารับบริการ (N = 50) ที่มาติดต่องานบริหารงานทั่วไป	21
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานบริหารงานทั่วไปสำนักงาน คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	22
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (N = 50) ที่มาติดต่องานด้านวิชาการ	23
ตารางที่ 4.8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (N = 50) ที่มาติดต่องานด้านวิชาการ	23
ตารางที่ 4.9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ ของผู้มารับบริการ (N = 50) ที่มาติดต่องานด้านวิชาการ	24
ตารางที่ 4.10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุดของผู้มารับบริการ (N = 50) ที่มาติดต่องานด้านวิชาการ	24
ตารางที่ 1.11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะงานที่มา ติดต่อ ของผู้มารับบริการ (N = 50) ที่มาติดต่องานด้านวิชาการ	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
ตารางที่ 1.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านวิชาการ สำนักงาน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	26
ตารางที่ 4.13	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (N = 50) ที่มาติดต่องานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู	27
ตารางที่ 4.14	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (N = 50) ที่มาติดต่องานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู	27
ตารางที่ 4.15	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ (N = 50) ที่มาติดต่องานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู	28
ตารางที่ 4.16	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้มารับบริการ (N = 50) ที่มาติดต่องานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู	28
ตารางที่ 1.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อ ของผู้มารับบริการ (N = 50) ที่มาติดต่องานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู	29
ตารางที่ 1.18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	30
ตารางที่ 4.19	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (N = 50) ที่มาติดต่องานด้านกิจการนักศึกษา	31
ตารางที่ 4.20	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (N = 50) ที่มาติดต่องานด้านกิจการนักศึกษา	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ (N = 50) ที่มาติดต่องานด้านกิจการนักศึกษา	32
ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้มารับบริการ (N = 50) ที่มาติดต่องานด้านกิจการนักศึกษา	32
ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อ ของผู้มารับบริการ (N = 50) ที่มาติดต่องานด้านกิจการนักศึกษา	33
ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	34