

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ได้เสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพของผู้มารับบริการ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้มารับบริการ ลักษณะงานที่มาติดต่องานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งได้แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (N = 100) ที่มาติดต่องานบริหารงานทั่วไป

รายการ (เพศ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	32	32
หญิง	68	68
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้มาใช้บริการบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะครุศาสตร์ เป็นเพศชาย ร้อยละ 32 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 68

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (N = 100) ที่มาติดต่องานบริหารงานทั่วไป

รายการ (อายุ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	20	20
21 – 40 ปี	68	68
41 – 59 ปี	10	10
60 ปีขึ้นไป	2	2
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้มาใช้บริการงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีอายุอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 20 อายุระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 68 อายุระหว่าง 41-59 ปี ร้อยละ 10 และอายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 2

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ (N = 100) ที่มาติดต่องานบริหารงานทั่วไป

รายการ (สถานภาพของผู้มารับบริการ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	0	0
อาจารย์	14	14
นักศึกษา	86	86
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0
ประชาชนผู้มารับบริการ	0	0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้มาใช้บริการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัย ร้อยละ 0 อาจารย์ ร้อยละ 14 นักศึกษา ร้อยละ 86 องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ร้อยละ 0 ประชาชนผู้มารับบริการ ร้อยละ 0 และอื่นๆ ร้อยละ 0

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้มารับบริการ (N = 100) ที่มาติดต่องานบริหารงานทั่วไป

รายการ (ระดับการศึกษาสูงสุด)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	88	88
ปริญญาตรี	0	0
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	12	12
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้มาใช้บริการงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 0 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย ร้อยละ 88 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 0 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อของผู้มารับบริการ (N = 100) ที่มาติดต่องานบริหารงานทั่วไป

รายการ (ลักษณะงานที่มาติดต่อ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สอบถามข้อมูล / คำปรึกษา	74	74
ขอเอกสารต่าง ๆ	26	26
อื่น ๆ	0	0
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้มาใช้บริการจำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่องานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มาสอบถามข้อมูล / คำปรึกษา ร้อยละ 74 ขอเอกสารต่าง ๆ ร้อยละ 26 และอื่นๆ ร้อยละ 0

ผลการวิเคราะห์ของตัวแปรที่ศึกษา

ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ซึ่งได้แสดงไว้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจ ($\bar{X}$)	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านเวลา			
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.46	0.65	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.24	0.74	มาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
มีการติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	3.10	0.84	ปานกลาง
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศไว้	3.76	0.89	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อน ต้องได้รับการบริการก่อน	4.64	0.48	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.58	0.50	มากที่สุด
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.64	0.48	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.54	0.50	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตอบแทน, ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.96	0.20	มากที่สุด
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.42	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.56	0.50	มากที่สุด
จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.60	0.49	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.54	0.50	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.59	0.50	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจ ในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	4.58	0.50	มากที่สุด

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปงานด้านวิชาการ สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ของผู้มารับบริการ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้มารับบริการ ลักษณะงานที่มาติดต่อกับงานด้านวิชาการ สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งได้แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (N = 100) ที่มาติดต่อกับงานด้านวิชาการ

รายการ (เพศ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	42	42
หญิง	58	58
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้มาใช้บริการงานด้านวิชาการ สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 42 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 58

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (N = 100) ที่มาติดต่อกับงานด้านวิชาการ

รายการ (อายุ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	16	16
21 – 40 ปี	68	68
41 – 59 ปี	16	16
60 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้มาใช้บริการงานด้านวิชาการ สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีอายุอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 16 อายุระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 68 อายุระหว่าง 41-59 ปี ร้อยละ 16 และอายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 0

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ (N = 100) ที่มาติดต่องานด้านวิชาการ

รายการ (สถานภาพของผู้มารับบริการ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	0	0
อาจารย์	18	18
นักศึกษา	82	82
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0
ประชาชนผู้มารับบริการ	0	0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้มาใช้บริการ งานด้านวิชาการ สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัย ร้อยละ 0 อาจารย์ ร้อยละ 18 นักศึกษา ร้อยละ 82 องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ร้อยละ 0 ประชาชนผู้มารับบริการ ร้อยละ 0 และอื่นๆ ร้อยละ 0

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้มารับบริการ (N = 100) ที่มาติดต่องานด้านวิชาการ

รายการ (ระดับการศึกษาสูงสุด)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	84	84
ปริญญาตรี	0	0
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	16	16
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้มาใช้บริการงานด้านวิชาการ สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 0

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย ร้อยละ 84 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 0 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16

ตารางที่ 1.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อ ของผู้มารับบริการ (N = 100) ที่มาติดต่อด้านวิชาการ

รายการ (ลักษณะงานที่มาติดต่อ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สอบถามข้อมูล / คำปรึกษา	70	70
ขอเอกสารต่าง ๆ	30	30
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100

จากตารางที่ 1.11 พบว่าผู้มารับบริการจำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อด้านวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการคุรุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มาสอบถามข้อมูล / คำปรึกษา ร้อยละ 70 ขอเอกสารต่าง ๆ ร้อยละ 30 และอื่นๆ ร้อยละ 0

ผลการวิเคราะห์ของตัวแปรที่ศึกษา

ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการคุรุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ซึ่งได้แสดงไว้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านวิชาการ สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจ ($\bar{X}$)	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านเวลา			
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.54	0.93	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.60	0.97	มาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
มีการติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	2.74	0.69	ปานกลาง
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศไว้	3.10	0.84	ปานกลาง
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อน ต้องได้รับการบริการก่อน	4.38	0.48	ปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.48	0.60	ปานกลาง
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.52	0.50	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.48	0.50	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์	4.86	0.35	มากที่สุด
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.08	0.70	มาก
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.38	0.60	มาก
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.54	0.50	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.50	0.61	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจ ในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	4.24	0.82	มาก

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปงานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพของผู้มารับบริการ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้มารับบริการ ลักษณะงานที่มาติดต่อกับงานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งได้แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (N = 100) ที่มาติดต่องานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู

รายการ (เพศ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	40	40
หญิง	60	60
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้มาใช้บริการงานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 40 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (N = 100) ที่มาติดต่องานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู

รายการ (อายุ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	12
21 – 40 ปี	74	74
41 – 59 ปี	14	14
60 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้มาใช้บริการงานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีอายุอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 12 อายุระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 74 อายุระหว่าง 41-59 ปี ร้อยละ 14 และอายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 0

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ (N = 100) ที่มาติดต่องานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู

รายการ (สถานภาพของผู้มารับบริการ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	0	0
อาจารย์	20	20
นักศึกษา	80	80
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0
ประชาชนผู้มารับบริการ	0	0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้มาใช้บริการงานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงาน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัย ร้อยละ 0 อาจารย์ ร้อยละ 20 นักศึกษา ร้อยละ 80 องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ร้อยละ 0 ประชาชนผู้มารับบริการ ร้อยละ 0 และอื่นๆ ร้อยละ 0

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้มารับบริการ (N = 100) ที่มาติดต่องานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู

รายการ (ระดับการศึกษาสูงสุด)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	80	80
ปริญญาตรี	0	0
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	20	20
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้มาใช้บริการงานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงาน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 0 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย ร้อยละ 80 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 0 และ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 20

ตารางที่ 1.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อ ของผู้มารับบริการ (N = 100) ที่มาติดต่องานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู

รายการ (ลักษณะงานที่มาติดต่อ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สอบถามข้อมูล / ค่าปรึกษา	54	54
ขอเอกสารต่าง ๆ	46	46
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100

จากตารางที่ 1.17 พบว่าผู้มาใช้บริการจำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่องานศูนย์ฝึก ประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มาสอบถาม ข้อมูล / ค่าปรึกษา ร้อยละ 54 ขอเอกสารต่าง ๆ ร้อยละ 46 และอื่น ๆ ร้อยละ 0

ผลการวิเคราะห์ของตัวแปรที่ศึกษา

ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งได้แสดงไว้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจ ($\bar{x}$)	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านเวลา			
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.54	0.54	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.18	0.77	มาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
มีการติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	3.78	0.86	มาก
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศไว้	3.74	0.88	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อน ต้องได้รับบริการก่อน	4.64	0.48	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.46	0.50	มาก
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.68	0.47	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.56	0.50	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์	4.94	0.24	มากที่สุด
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.50	0.51	มากที่สุด
จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.85	0.50	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.54	0.50	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.54	0.50	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจ ในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	4.48	0.65	มากที่สุด

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปงานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพของผู้มารับบริการ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้มารับบริการ ลักษณะงานที่มาติดต่อกับงานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งได้แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (N = 100) ที่มาติดต่องานด้านกิจการนักศึกษา

รายการ (เพศ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	26	26
หญิง	74	74
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้มาใช้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 26 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 74

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (N = 100) ที่มาติดต่องานด้านกิจการนักศึกษา

รายการ (อายุ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	20	20
21 – 40 ปี	76	76
41 – 59 ปี	4	4
60 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้มาใช้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีอายุอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 20 อายุระหว่าง 21–40 ปี ร้อยละ 76 อายุระหว่าง 41–59 ปี ร้อยละ 4 และอายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 0

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ (N = 100) ที่มาติดต่องานด้านกิจการนักศึกษา

รายการ (สถานภาพของผู้มารับบริการ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	0	0
อาจารย์	6	6
นักศึกษา	94	94
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0
ประชาชนผู้มารับบริการ	0	0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้มาใช้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัย ร้อยละ 0 อาจารย์ ร้อยละ 6 นักศึกษา ร้อยละ 94 องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ร้อยละ 0 ประชาชนผู้มารับบริการ ร้อยละ 0 และอื่น ๆ ร้อยละ 0

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้มารับบริการ (N = 100) ที่มาติดต่องานด้านกิจการนักศึกษา

รายการ (ระดับการศึกษาสูงสุด)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	94	94
ปริญญาตรี	0	0
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	6	6
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้มาใช้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 0 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย ร้อยละ 94 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 0 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6

ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อ ของผู้มารับบริการ (N = 100) ที่มาติดต่องานด้านกิจการนักศึกษา

รายการ (ลักษณะงานที่มาติดต่อ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สอบถามข้อมูล / คำปรึกษา	80	80
ขอเอกสารต่าง ๆ	20	20
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้มาใช้บริการจำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่องานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มาสอบถามข้อมูล / คำปรึกษา ร้อยละ 80 ขอเอกสารต่าง ๆ ร้อยละ 20 และอื่นๆ ร้อยละ 0

ผลการวิเคราะห์ของตัวแปรที่ศึกษา

ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ซึ่งได้แสดงไว้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจ ($\bar{X}$)	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านเวลา			
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.80	0.54	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.56	0.77	มาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
มีการติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	2.80	0.93	ปานกลาง
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศไว้	3.62	1.07	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อน ต้องได้รับการบริการก่อน	4.44	0.76	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.28	0.88	มาก
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.52	0.72	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.56	0.54	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์	4.88	0.83	มากที่สุด
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.46	0.50	มาก
จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.34	0.69	มาก
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.58	0.50	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.49	0.54	มาก
ท่านมีความพึงพอใจ ในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	4.42	0.76	มาก