

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
สมมติฐานของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับระบบกลไก	5
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	13
ทฤษฎีความพึงพอใจ	16
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำวิธีการปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practices)	17
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย	32
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการสำรวจระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ใน มหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่	40
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่	48
ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของนักศึกษา ภาควิชานิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	77
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	86
การอภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะ	104
เอกสารอ้างอิง	106
ภาคผนวก	109
ประวัติผู้วิจัย	119

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ระเบียบการขอใช้ห้องปฏิบัติการ	40
4.2 ระเบียบการขี้อุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอน	42
4.3 แบบฟอร์มการขี้อุปกรณ์	43
4.4 แบบฟอร์มการขอใช้ห้องปฏิบัติการ	46
4.5 กระบวนการจัดการระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านการจัดบุคลากร (Man)	48
4.6 กระบวนการจัดการระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านการจัดบุคลากร ด้านการจัดทรัพยากรหรือวัสดุ (Materials)	53
4.7 กระบวนการจัดการระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านการจัดบุคลากร ด้านการจัดงบประมาณ (Money)	59
4.8 กระบวนการจัดการระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ในด้านการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ ด้านการบริหารจัดการ (Management)	62
4.9 การมอบหมายให้บริการและความจำเป็นในการให้บริการสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์	70
4.10 วิธีการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในส่วนการให้บริการ สิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์	72
4.11 ปัญหาในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในส่วนการให้บริการ สิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์	73
4.12 การพัฒนาระบบให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในส่วน การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์	75
4.13 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	78
4.14 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	78
4.15 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปี	78
4.16 ตารางค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดบุคลากร (Man)	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ตารางค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดทรัพยากรหรือวัสดุ (Materials)	79
4.18 ตารางค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดงบประมาณ (Money)	80
4.19 ตารางค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการบริหารจัดการ (Management)	81
4.20 ตารางค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	82
4.21 ตารางค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82
4.22 ตารางค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	83
4.23 ตารางค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านคุณภาพ	84

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ตัวแบบระบบกลไกและการขับเคลื่อนระบบด้วยกลไก	6
2.2 กระบวนการทางการจัดการและหน้าที่การจัดการ	9
2.3 กระบวนการจัดการ	11
2.4 สามเหลี่ยมแห่งบริการ Service Triangle (ST)	14
2.5 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย	32

