

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
บริบทมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	10
การให้บริการแก่นักศึกษาในด้านต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา	23
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	26
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
กรอบแนวคิดในการวิจัย	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ	53

หัวเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการวิจัย	67
อภิปรายผล	69
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	84
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	85
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	93
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	96
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	99
ประวัติผู้วิจัย	106

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 52
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 57
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 58
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกเป็นรายข้อ 59
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 60
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านคุณภาพของการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ 61
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านระยะเวลาการดำเนินการ จำแนกเป็นรายข้อ 62
8	ร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 63
9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน 64
10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา 65

ตารางที่

หน้า

11 ความดีของข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของ
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 66



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 พัฒนาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	11
2 โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	19
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	49



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC)	95
2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	98



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY