

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
ข้อตกลงเบื้องต้น	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ	21
บริบทของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
กรอบแนวคิดการวิจัย	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50

หัวเรื่อง	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ	56
ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการ	60
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ	64
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการ	92
ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ	95
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	97
สรุปผลการวิจัย	97
อภิปรายผล	104
ข้อเสนอแนะ	108
บรรณานุกรม	110
ภาคผนวก	117
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	118
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์	126
ประวัติผู้วิจัย	132

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ตารางแสดงจำนวนประชากร แยกตามชั้นปีการศึกษา และคณะที่สังกัด	45
2 ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบบกำหนดโควตาและจำนวนการสุ่มตามโควตา	46
3 ผลการวิเคราะห์ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวม	60
5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายข้อแต่ละด้าน	61
6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ	64
7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม ชั้นปีการศึกษา	65
8 เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตาม ชั้นปีการศึกษา	66
9 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ MIS) จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	67
10 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม คณะที่สังกัด	68

11	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตาม คณะที่สังกัด	70
12	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตาม คณะที่สังกัด	72
13	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตาม คณะที่สังกัด	74
14	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตาม คณะที่สังกัด	76
15	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตาม คณะที่สังกัด	78
16	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) จำแนกตาม คณะที่สังกัด	80
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม ประเภทของการบริการ	82
18	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม ประเภทของการบริการ	84

19	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามประเภทของการบริการ	85
20	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามประเภทของการบริการ	87
21	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตาม ประเภทของการบริการ	89
22	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม การให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) จำแนกตาม ประเภทของการบริการ	91
23	แสดงการกำหนดตัวแปรตัวแปร Interval และรหัสตัวแปร	92
24	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ Multiple Correlation Coefficients ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในรูปของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ Correlation matrix	93
25	แสดงลำดับตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตัวแปร Multiple linear regression	94
26	ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	95