

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ .....	1
ความเป็นของปัญหา .....	1
จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า .....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า .....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า .....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	6
ความหมายของความพึงพอใจ .....	7
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	9
ความหมายของการบริการ .....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ .....	18
แนวคิดเกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษา .....	22
ความหมายของกิจการนักศึกษา .....	22
ปรัชญาและแนวคิดเกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษา .....	24
ลักษณะของงานกิจการนักศึกษา .....	28
วัตถุประสงค์ของงานกิจการนักศึกษา .....	29
เป้าหมายของการบริการด้านกิจการนักศึกษา .....	31
ขอบข่ายของงานกิจการนักศึกษา .....	33
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม .....	39
โครงสร้างและขอบข่ายการดำเนินงานของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม .....	40
หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม .....	46

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	48
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า .....	54
<b>3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า .....</b>	<b>55</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า .....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>62</b>
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	62
ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม .....	65
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม .....	73
<b>5 บทสรุป .....</b>	<b>78</b>
จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า .....	78
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	78
เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า .....	78
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	79
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า .....	79
อภิปรายผล .....	82
ข้อเสนอแนะ .....	90

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม .....	93
ภาคผนวก .....	101
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า .....	111

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการเปรียบเทียบสัดส่วนจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของ นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม .....	56
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ .....	62
3 แสดงจำนวนและร้อยละของการรับบริการงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม.....	64
4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม ในภาพรวม .....	65
5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค .....	66
6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา .....	67
7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในของนักศึกษา ที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ .....	68
8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง .....	69
9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า .....	70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ .....	71
11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก .....	72
12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำแนกตามเพศ .....	73
13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำแนกตามชั้นปี .....	74
.....	
14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำแนกตามคณะวิชา .....	75
15 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำแนกตามคณะ ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ .....	77
16 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรายข้อของผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและจุดประสงค์ของแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม .....	108

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงลักษณะงานกิจการนักศึกษา .....	28
2 โครงสร้างกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม .....	40
3 แนวทางการใช้บริการรักษาพยาบาลของนักศึกษา .....	46