

บรรณานุกรม

กชกร เป้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. ความคาดหวังและความ

พึงพอใจต่อการศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย.

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550.

คณะกรรมการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ความพึงพอใจในการใช้บริการ

เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สาขาวิชาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช.

รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัย

ธรรมาราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ

บริการ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยฯ, 2549.

จิราพร กำจัดทุกข์. ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถิติประยุกต์และเทคโนโลยี

สารสนเทศ. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2552.

ชมมชาติ ม่วงแก้ว. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรม

นักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.

ชมพูบุษ ตันพานิชและคณะ. การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน

ทะเบียน. รายงานการวิจัย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2555.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 9.

กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี. 2551.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สุวีรวิทยาสาส์น,

2545.

..... . วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 4.

กรุงเทพฯ : สหวิริยาสาส์น, 2547.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

พัชรี ภูบุญอิม. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการ

ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2558.

ภนิกา ชัยปัญญา. แนวคิดความพึงพอใจ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

รายงานการวิจัยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ

อุบลราชธานี, 2558.

มณี โปธิเสน. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด

การศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอทาบอจังหวัดหนองคาย.

รายงานคนควาอิสระ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.

มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงาน

คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

ราชบัณฑิตยสถานพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ :

ศรีวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์, 2556.

รายงานประจำปี 2559 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

เชียงใหม่ : สมพรการพิมพ์, 2559.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชนจำกัด, 2539.

ศิริพร ต้นติพูนัย. กลยุทธ์การสร้างความคุณภาพการบริการ. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษาศึกษา, 2541.

สมบัติ บารมี. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

มพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน). รายงานการวิจัย

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2551.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบีคส์, 2550.

สมาน อัครภูมิ. การบริหารการศึกษสมัยใหม่ (แนวคิด ทฤษฎีและการปฏิบัติ).

อุบลราชธานี : อุบลกิจออฟเซทการพิมพ์, 2551.

สุรศักดิ์ นาถวิล. ความพึงพอใจของผู้ไวยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.

อุทัยพรรณ สุดใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์

แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

ภาษาอังกฤษ

A.H. Maslow. **A Theory of Human Motivation**. Psychological Review, 1943.

Best, J. W. **Research in Education**. 3rd ed. New Jersey:Prentice-Hall, 1977.

Herberg, F. **The Motivation to Work**. New York : John Wiley, 1959.

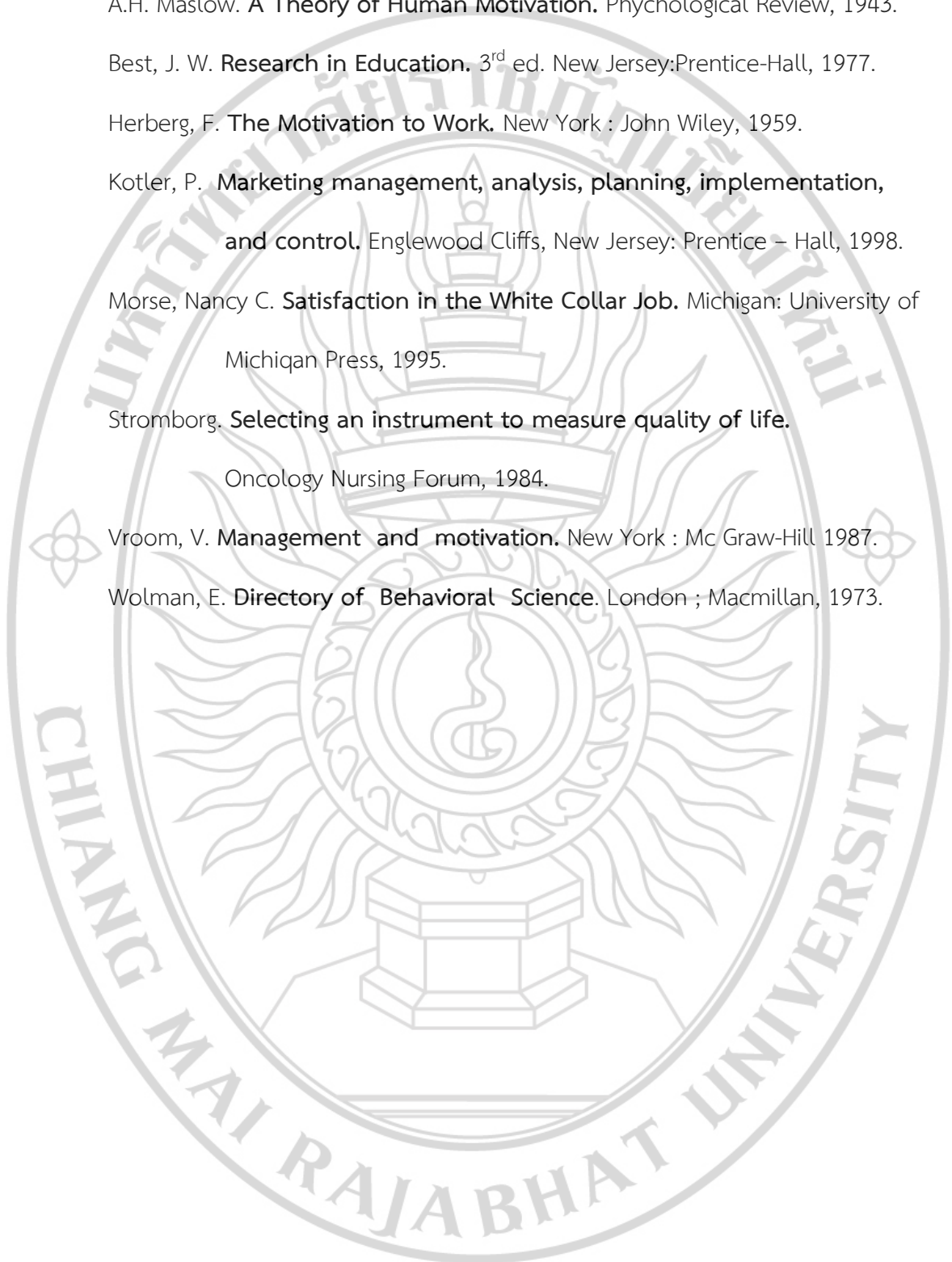
Kotler, P. **Marketing management, analysis, planning, implementation, and control**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall, 1998.

Morse, Nancy C. **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press, 1995.

Stromborg. **Selecting an instrument to measure quality of life**.
Oncology Nursing Forum, 1984.

Vroom, V. **Management and motivation**. New York : Mc Graw-Hill 1987.

Wolman, E. **Directory of Behavioral Science**. London ; Macmillan, 1973.





ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลดำเนินงานวิจัยในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

- อาจารย์ นักศึกษา

2. เพศ

- ชาย หญิง

3. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี
 21 – 30 ปี
 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี
 มากกว่า 50 ปี

4. ระดับการศึกษา

- กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 ปริญญาเอก
 อื่น ๆ ระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย □ ลงในช่องระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ

ให้ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ข้อคำถาม		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	1.1 มีความพร้อมในการให้บริการ					
	1.2 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม					
	1.3 บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส					
	1.4 การใช้วาจาสุภาพ กิริยามารยาทดีงาม					
	1.5 ไม่เลือกปฏิบัติในการบริการ					
2	ขั้นตอนการให้บริการ					
	2.1 มีแบบฟอร์ม เอกสารบริการครบถ้วน					
	2.2 แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
	2.3 การให้บริการของงานชัดเจน					
	2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
	2.5 การบริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
3	คุณภาพของการให้บริการ					
	3.1 ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน ถูกต้อง					
	3.2 การรับข้อมูลมีหลายช่องทางและสะดวก					
	3.3 การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
	3.4 ได้รับบริการทันต่อเวลา					
	3.5 ห้องปฏิบัติการมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือตลอดเวลาที่รับบริการ					

ข้อคำถาม		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
4	ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน					
	4.1 สำนักงานเข้า-ออกได้สะดวก เข้าถึงง่าย					
	4.2 สำนักงานมีที่นั่งรองรับบริการเพียงพอ					
	4.3 สำนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ					
	4.4 สำนักงานมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน					
	4.5 สำนักงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี และเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นางรัชฎาพร พันธุ์ทวี

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เบอร์โทรศัพท์ภายใน 5713

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล

นาง รัชฎาพร พันธุ์ทวี

ตำแหน่งปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สถานที่ทำงาน

สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 202 ตำบลช้างเผือก
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300
โทรศัพท์ 053-885713 / 063-6239744

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี ครุศาสตรบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ศึกษา สถาบันราชภัฏลำปาง
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยพลศึกษา
จังหวัดเชียงใหม่

