

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.5 กรอบแนวคิดของการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	9
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
2.4 ข้อมูลทั่วไปของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	17
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
3.1 ประชากร	26
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	26
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
3.4 การสร้างเครื่องมือ	27
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	28

บทที่ 4 ผลการวิจัย	30
บทที่ 5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ	42



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในข้อคำถามรวมทั้ง 4 ด้าน	33
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	33
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	34
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านคุณภาพการให้บริการ	35
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน	35
ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	36
ตารางที่ 4.8 ค่า Tolerance และค่า VIF ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการทั้งหมด 4 ด้าน ของการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	36
ตารางที่ 4.9 วิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับการบริการทั้ง 4 ด้าน ของผู้ใช้บริการอันเนื่องมาจากการถดถอย	37
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้วิธี Stepwise	37
ตารางที่ 4.11 การทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	38
ตารางที่ 4.12 การทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	39

ตารางที่ 4.13	การทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ด้านคุณภาพการให้บริการ	39
ตารางที่ 4.14	การทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน	40



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 การแบ่งส่วนราชการในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	20
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	21
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	22

