

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ .....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญภาพ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>4</b>
ทฤษฎีแรงจูงใจ.....	4
ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดการบริหารจัดการองค์กร.....	11
ความหมายของการบริหารจัดการองค์กร.....	12
กระบวนการของการบริหารจัดการองค์กร.....	14
การบริหารจัดการสมัยใหม่.....	19
แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริการ.....	21
แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ.....	24
รูปแบบการบริหารจัดการในสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่.....	26
ขั้นตอนและกระบวนการขอรับทุนอุดหนุนการวิจัย.....	29
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
กรอบแนวคิดทางการวิจัย.....	42

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการวิจัย.....	<b>43</b>
รูปแบบการวิจัย.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	<b>46</b>
ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัย และพัฒนา.....	46
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของ สถาบันวิจัยและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	54
<b>บทที่ 5</b> สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	<b>62</b>
สรุปผลการวิจัย.....	63
อภิปรายผล.....	66
ข้อเสนอแนะ.....	67
<b>บรรณานุกรม</b> .....	<b>68</b>
<b>ภาคผนวก</b> .....	<b>71</b>
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
ภาคผนวก ข การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย.....	77
ภาคผนวก ค การทดสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา.....	79
<b>ประวัติผู้วิจัย</b> .....	<b>80</b>

## สารบัญญภาพ

แผนภาพที่		หน้า
2.1	ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามทศณะของมาสโลว์.....	5
2.2	หน้าที่ของกระบวนการบริหาร.....	17
2.3	ความพึงพอใจในการบริการ.....	26
2.4	โครงสร้างการบริหารสถาบันวิจัยและพัฒนา.....	28
2.5	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	42



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การเปรียบเทียบทฤษฎี X และทฤษฎี Y .....	7
3.1 จำนวนประชากรและการใช้เครื่องมือวิจัย.....	43
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ.....	46
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลช่วงเวลาที่ใช้บริการจากสถาบันวิจัย และพัฒนา.....	48
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่เคยใช้บริการจากส่วนงานต่าง ๆ ของ สถาบันวิจัยและพัฒนา.....	48
4.4 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาในด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ.....	49
4.5 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ.....	50
4.6 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด.....	51
4.7 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาในด้านคุณภาพ การให้บริการ.....	52
4.8 แนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา.....	57