

## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

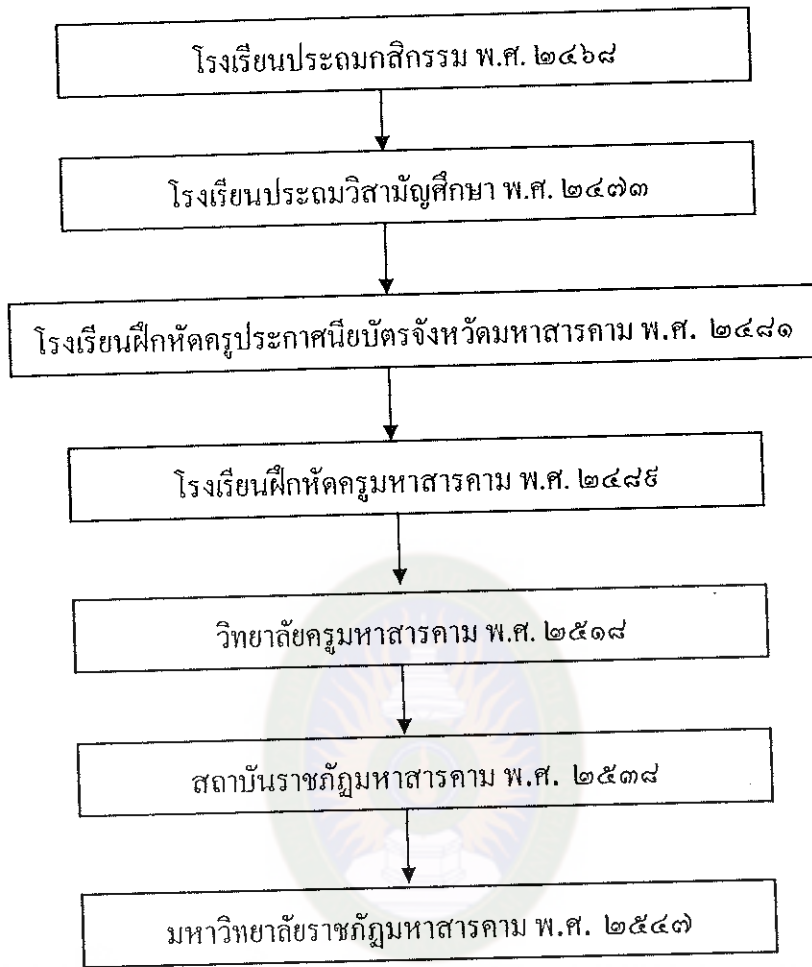
การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ คือ

1. บริบทมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. การให้บริการแก่นักศึกษาในด้านต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. บริบทมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

##### 1.1 ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีประวัติการก่อตั้งมายาวนาน โดยพัฒนาจากโรงเรียนประถมศึกรรรม โรงเรียนประถมวิสามัญศึกษา โรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตร จังหวัดมหาสารคาม โรงเรียนฝึกหัดครูมหาสารคาม วิทยาลัยครูมหาสารคาม สถาบันราชภัฏมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 1 พัฒนาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2550 : 3)

### 1.1.1 วิทยาลัยครูมหาสารคาม

พ.ศ. 2518 ได้ขยายการเรียนการสอนถึงระดับปริญญาตรี (ครุศาสตรบัณฑิต) เปิดสอนวิชาเอกภาษาไทย วิชาเอกภาษาอังกฤษ และวิชาเอกสังคมศึกษา

พ.ศ. 2519 ได้มีการจัดระบบงานใหม่ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ตำแหน่งหัวหน้าสถานศึกษาเปลี่ยนจากผู้อำนวยการเป็นอธิการ โดยมี นายอรุณ มุขสมบัติ ได้ดำรงตำแหน่งอธิการบดีคนแรก การจัดการเรียนการสอนได้ดำเนินการสอน โดยมี คณะวิชาครุศาสตร์ คณะวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิชามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ รับผิดชอบการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาต่างๆ ตามโครงสร้างของหลักสูตร งานศิลปวัฒนธรรมมีการจัดงานมรดกอีสานขึ้น โดยใช้งบประมาณจากกองทุนวัฒนธรรม เป็นเงิน 25,000 บาท มีการจัดงานขึ้นในวันที่ 18-20 สิงหาคม 2519 ชื่องาน “มรดกอีสาน” มีคนสนใจเป็นอันมาก ต่อมาใน พ.ศ. 2520 กองวัฒนธรรมได้ตั้งงบประมาณให้วิทยาลัยครูทุกแห่งทั่วประเทศ แห่งละ 50,000 บาท ให้จัดงานวัฒนธรรมพื้นบ้าน โดยยึดแนวทางมรดกอีสานของวิทยาลัยครูมหาสารคามเป็นหลัก

พ.ศ. 2520 ได้เปิดสอนวิชาเอกการบริหาร โรงเรียน และวิชาเอกคณิตศาสตร์

พ.ศ. 2521 อาจารย์ประหยัด ลักษณะงาม มาดำรงตำแหน่งอธิการ เปิดสอนระดับครุศาสตรบัณฑิต วิชาเอกเกษตรศาสตร์ และวิทยาศาสตร์เพิ่มขึ้นอีก และเลิกรับ ป.กศ. ชั้นสูงภาคต่ำ

พ.ศ. 2522 ได้เปิดสอนระดับ ครุศาสตรบัณฑิต วิชาเอกพลศึกษา และเริ่มดำเนินการตาม โครงการฝึกอบรมบุคลากรทางการศึกษาประจำการ (อ.ค.ป.) เปิดศูนย์ อ.ค.ป. 2 ศูนย์ คือ ศูนย์กาฬสินธุ์ และในวิทยาลัยครูมหาสารคาม มีผู้เข้ารับการอบรมรุ่นแรก 700 คน อีกทั้งมีการเปิดสอนนักศึกษาภาคค่ำ ซึ่งได้ดำเนินติดต่อกันมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 ได้สิ้นสุดลงในปี พ.ศ. 2522 และได้เปิดรับใหม่โดยใช้หลักสูตร ป.กศ. ชั้นสูงเทคนิคการอาชีพในปี พ.ศ. 2524 เปิดสอนมาจนกระทั่งถึง พ.ศ. 2526 ต่อมาได้ประกาศจัดตั้งคณะวิชาวิทยาการจัดการขึ้นในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2527 และเริ่มดำเนินการในปีการศึกษา 2528

ส่วนงานด้านศิลปวัฒนธรรมมีการตั้งวงดนตรีแกนอีสานขึ้น โดย อาจารย์พรชัย ศรีสารคาม ในปี พ.ศ. 2524 วงดนตรีแกนอีสาน ได้ออกรับใช้สังคมเฉลี่ยปีละประมาณ 40 ครั้งเป็นอย่างน้อย และปี พ.ศ. 2531 ไปแสดงที่ประเทศอิรัก ปี พ.ศ. 2537 ไปแสดงที่ประเทศไต้หวัน ฟินแลนด์ และสวีเดน ในปี พ.ศ. 2524-2537 ถือได้ว่าเป็นจุดที่เฟื่องฟูที่สุดของวงดนตรีแกนอีสาน

พ.ศ. 2523 ก่อตั้งโรงเรียนสาธิต เปิดสอนระดับประถมศึกษา

พ.ศ. 2528 วิทยาลัยครูมหาสารคามได้เปิดสอนสาขาวิชาการอื่น ซึ่งเป็น การขยายฐานทางวิชาการ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น คือ เปิดสอน สาขาวิชาการศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ โดยเปิดสอนทั้งใน ระดับอนุปริญญา ระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี และหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี (หลัง อนุปริญญา) โดยเฉพาะการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีได้เปิดสอนในวิชาเอกต่าง ๆ มากกว่า 40 วิชา ตามหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ศิลปศาสตรบัณฑิต และวิทยาศาสตร์บัณฑิต

พ.ศ. 2530 ได้มีการปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการเพื่อให้มีความคล่องตัว และปฏิบัติการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพในฐานะที่เป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ก็มี คณะวิชาที่รับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอน 4 คณะ ประกอบด้วย คณะวิชาครุศาสตร์ คณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิชา วิทยาการจัดการ รวมถึงหน่วยงาน ศูนย์ สำนัก ซึ่งทำหน้าที่ในการสนับสนุนการเรียน การสอน อีกหน่วยงานคือ สำนักงานอธิการบดี สำนักงานส่งเสริมวิชาการ สำนักงานกิจการ นักศึกษา สำนักวางแผนและพัฒนา ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม ศูนย์วิจัยและบริการการศึกษา

โรงเรียนสาธิตสถาบันราชภัฏมหาสารคาม เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาลถึง ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 เป็นรุ่นที่ 2 มีนายวิวัฒน์ จุมปาแผ่ด เป็นอาจารย์ใหญ่ นางพิทยา ลีम्मณี เป็นผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ฝ่ายวิชาการ นางรุ่งนภา สุขมาก เป็นผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ ฝ่ายบริหาร นางรัชณี อมรพันธ์ เป็นผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ฝ่ายวางแผนและพัฒนา นางสุปราณี กนิษฐานนท์ เป็นผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ฝ่ายอนุบาล

พ.ศ. 2531 โรงเรียนสาธิตสถาบันราชภัฏมหาสารคาม เปิดสอนระดับ มัธยมศึกษาปีที่ 1 เป็นปีแรก จำนวน 1 ห้องเรียน และได้เพิ่มห้องเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 เป็น 3 ห้อง รวมทั้งหมด 18 ห้องเรียน พ.ศ. 2535 วิทยาลัยครูทุกแห่งได้รับพระราชทานนาม ว่า “สถาบันราชภัฏ” ใช้คำภาษาอังกฤษว่า “Rajabhat Institute” แล้วต่อท้ายด้วยชื่อเดิมหรือ ชื่อจังหวัด นามนี้ได้รับพระราชทานเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535

### 1.1.2 สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2538 สถาบันราชภัฏมหาสารคาม ได้ดำเนินงานตาม พ.ร.บ. สถาบัน ราชภัฏ ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2535 เป็นต้นมา

ศูนย์วิทยาศาสตร์ได้สร้างแล้วเสร็จตามโครงการพัฒนาการเรียนการสอน วิทยาศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ในสถาบันราชภัฏ จำนวน 13 ศูนย์ โดยเริ่มก่อสร้าง ตั้งแต่ พ.ศ. 2535

พ.ศ. 2539 มีการก่อตั้งศูนย์การศึกษาพิเศษ เพื่องานช่วยคนพิการที่ครบวงจร โดยในเบื้องต้นเปิดเป็นศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้แก่นักศึกษาโปรแกรมวิชาการศึกษา พิเศษ และโปรแกรมวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องโดยการรับเด็กพิเศษและวิชาเอกอื่นที่เกี่ยวข้อง

พ.ศ. 2540 เริ่มเปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาเป็นครั้งแรกจำนวน 1 หลักสูตร ในระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู (ภาคปกติ) ให้กับผู้ที่สำเร็จปริญญาตรีด้าน วิทยาศาสตร์ ตามโครงการความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา และส่งเสริมการสอน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) และเปิดสอนระดับปริญญาโท (ศษ.ม.) สาขาพลศึกษา ร่วมกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2541 ได้ก่อตั้งศูนย์ภาษา มีสำนักงานอยู่ที่ชั้น 3 อาคาร 4 โดยศูนย์ ดำเนินการร่วมกับโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ มีหน้าที่หลักคือ การจัดอบรมภาษาต่างประเทศ แก่นุเคราะห์ แต่การให้บริการยังไม่เต็มรูปแบบเพราะขาดแคลนนุเคราะห์และงบประมาณใน การดำเนินการ

เริ่มเปิดสอนระดับปริญญาโท 2 สาขา คือ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา และครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา เป็นภาคสมทบ

พ.ศ. 2542 สถาบันราชภัฏมหาสารคามซึ่งรับผิดชอบดูแลโครงการจัดตั้ง สถาบันราชภัฏกาฬสินธุ์ ตั้งอยู่ที่ตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

### 1.1.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตรา พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งส่งผลให้สถาบันราชภัฏมหาสารคามเปลี่ยน สถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2547 และได้เปลี่ยนชื่อ มาเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Rajabhat Maha Sarakham University”

ปัจจุบัน (พ.ศ. 2551) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีการจัดการศึกษาตาม พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ประกอบด้วยคณะ 5 คณะ คือ คณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดการเรียนการสอนทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ โดยใน

ระดับปริญญาตรี เปิดสอนหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต วิทยาศาสตร์บัณฑิต วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต ศิลปศาสตรบัณฑิต ศิลปบัณฑิต นิติศาสตร-บัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต บัญชีบัณฑิต บริหารธุรกิจบัณฑิต ในระดับบัณฑิตศึกษา เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต 3 สาขาวิชาระดับปริญญาโท เปิดสอนหลักสูตร ครุศาสตรมหาบัณฑิต ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และระดับปริญญาเอก เปิดสอนหลักสูตรปริญญาดุษฎีบัณฑิต 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาการบริหารจัดการการศึกษา และสาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย

## 1.2 การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีการบริหารจัดการศึกษา (รายงานประจำปี 2549 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2549 : 5) สรุปได้ดังนี้

### 1.2.1 จุดมุ่งหมายการจัดการศึกษา

- 1) เพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษาด้านวิชาการวิชาชีพชั้นสูง ให้สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและสังคม
- 2) เพื่อศึกษา วิจัย รวมทั้งสืบสาน โครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
- 3) เพื่อให้บริการวิชาการแก่สังคมที่สอดคล้องกับความต้องการ และแก้ปัญหาสังคม
- 4) เพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้
- 5) เพื่อผลิต พัฒนา ส่งเสริมวิทยฐานะครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เข้มแข็ง และมีคุณภาพมาตรฐาน
- 6) เพื่อพัฒนาและนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้กับท้องถิ่น
- 7) เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน องค์กรปกครองท้องถิ่นและองค์กรอื่นทั้งในและต่างประเทศ
- 8) เพื่อดำเนินการบริหารจัดการที่ดีและมีคุณภาพมาตรฐาน

### 1.2.2 เป้าหมายการบริหารงานมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ในปี พ.ศ. 2551 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ ดังนี้

1) บัณฑิตมีคุณลักษณะตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัย สัดส่วนบัณฑิตวิทยาศาสตร์ : สังคมศาสตร์เท่ากับ 40 : 60 มีโปรแกรมวิชาที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานและสถานประกอบการอย่างน้อย 10 โปรแกรมวิชาพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษา และหลักสูตรที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น เปิดสอนปริญญาโทเพิ่มขึ้นอีกอย่างน้อย 8 สาขา และปริญญาเอกอย่างน้อย 1 สาขา

2) คณาจารย์ร้อยละ 80 สามารถทำการวิจัยพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัยพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีคุณภาพได้ไม่น้อยกว่าปีละ 20 เรื่อง

3) องค์กรท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคามได้รับการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ และได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมให้สามารถบริหารจัดการนำท้องถิ่นพัฒนาอย่างยั่งยืนระบบเศรษฐกิจพอเพียงอย่างน้อยปีละ 10 ครั้ง

4) อนุรักษ์ส่งเสริม เผยแพร่ แลกเปลี่ยนและเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมร่วมกับท้องถิ่นอย่างน้อยปีละ 12 ครั้ง

5) ฝึกอบรม พัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษาให้มีสมรรถภาพ และศักยภาพในวิชาชีพสามารถนำไปใช้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างน้อยปีละ 5 โครงการ

6) อบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมให้แก่กลุ่มประชาชนในท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคามอย่างน้อยปีละ 1 กลุ่ม

7) สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน องค์กรปกครองท้องถิ่นและองค์กรอื่นทั้งในประเทศ และต่างประเทศอย่างน้อยปีละ 1 องค์กร

8) ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานการศึกษาจากหน่วยงานภายนอก และมาตรฐานองค์กรวิชาชีพในปี 2551

### 1.2.3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

- 1) มีความรู้ และทักษะในสาขาวิชาที่ศึกษา
- 2) มีคุณธรรม จริยธรรม รับผิดชอบ และซื่อสัตย์ในวิชาชีพ
- 3) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ศึกษาอย่างต่อเนื่องสามารถคิดและวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล
- 4) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้เป็นอย่างดี และสามารถใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารได้อย่างน้อย 1 ภาษา

5) มีความรู้ มีทักษะ สามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) มีวิจรรณญาณ สามารถบูรณาการภูมิปัญญาท้องถิ่นกับภูมิปัญญา

สากลในการแก้ปัญหาได้

7) มีสุขภาพและบุคลิกภาพดี มีโลกทัศน์กว้างไกล ยอมรับการเปลี่ยนแปลงของสังคม

8) มีจิตสำนึกดี เป็นประชาธิปไตย เสียสละ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้และเห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

9) เป็นพลเมืองดี มีความตระหนักต่อการพัฒนาตนเอง พัฒนาอาชีพ และเป็นผู้นำการพัฒนาท้องถิ่น

### 1.3 โครงสร้างองค์การและการบริหาร

ตามที่ตั้งบ้านราชภัฏมหาสารคามได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 นั้น ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติดังกล่าว และเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น โดยอาศัยตามความในมาตรา 6 และ มาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ได้ออกประกาศให้มีการแบ่งส่วนราชการไว้ดังต่อไปนี้

#### 1.3.1 สำนักงานอธิการบดี

- 1) กองกลาง
- 2) กองการเจ้าหน้าที่
- 3) กองคลังและพัสดุ
- 4) กองพัฒนานักศึกษา
- 5) กองแผนงาน

#### 1.3.2 คณะครุศาสตร์

- 1) สำนักงานคณบดี
- 2) ภาควิชาหลักสูตรและการสอน
- 3) ภาควิชาเทคนิคการศึกษา
- 4) โรงเรียนสาธิตฯ
- 5) ศูนย์การศึกษาพิเศษ



## 1.3.3 คณะเทคโนโลยีการเกษตร

- 1) สำนักงานคณบดี
- 2) ภาควิชาเกษตรศาสตร์
- 3) ภาควิชาอุตสาหกรรมการเกษตร

## 1.3.4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

- 1) สำนักงานคณบดี
- 2) ภาควิชาภาษา
- 3) ภาควิชามนุษยศาสตร์
- 4) ภาควิชาสังคมศาสตร์

## 1.3.5 คณะวิทยาการจัดการ

- 1) สำนักคณบดี
- 2) ภาควิชาการบัญชีและการเงิน
- 3) ภาควิชาเศรษฐศาสตร์
- 4) ภาควิชาบริหารธุรกิจ
- 5) ภาควิชานิติศาสตร์

## 1.3.6 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- 1) สำนักงานคณบดี
- 2) ภาควิชาวิทยาศาสตร์
- 3) ภาควิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์
- 4) ภาควิชาคณิตศาสตร์และคอมพิวเตอร์
- 5) ศูนย์วิทยาศาสตร์

## 1.3.7 สถาบันวิจัยและพัฒนา

- 1) สำนักงานผู้อำนวยการ

## 1.3.8 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

- 1) สำนักงานผู้อำนวยการ

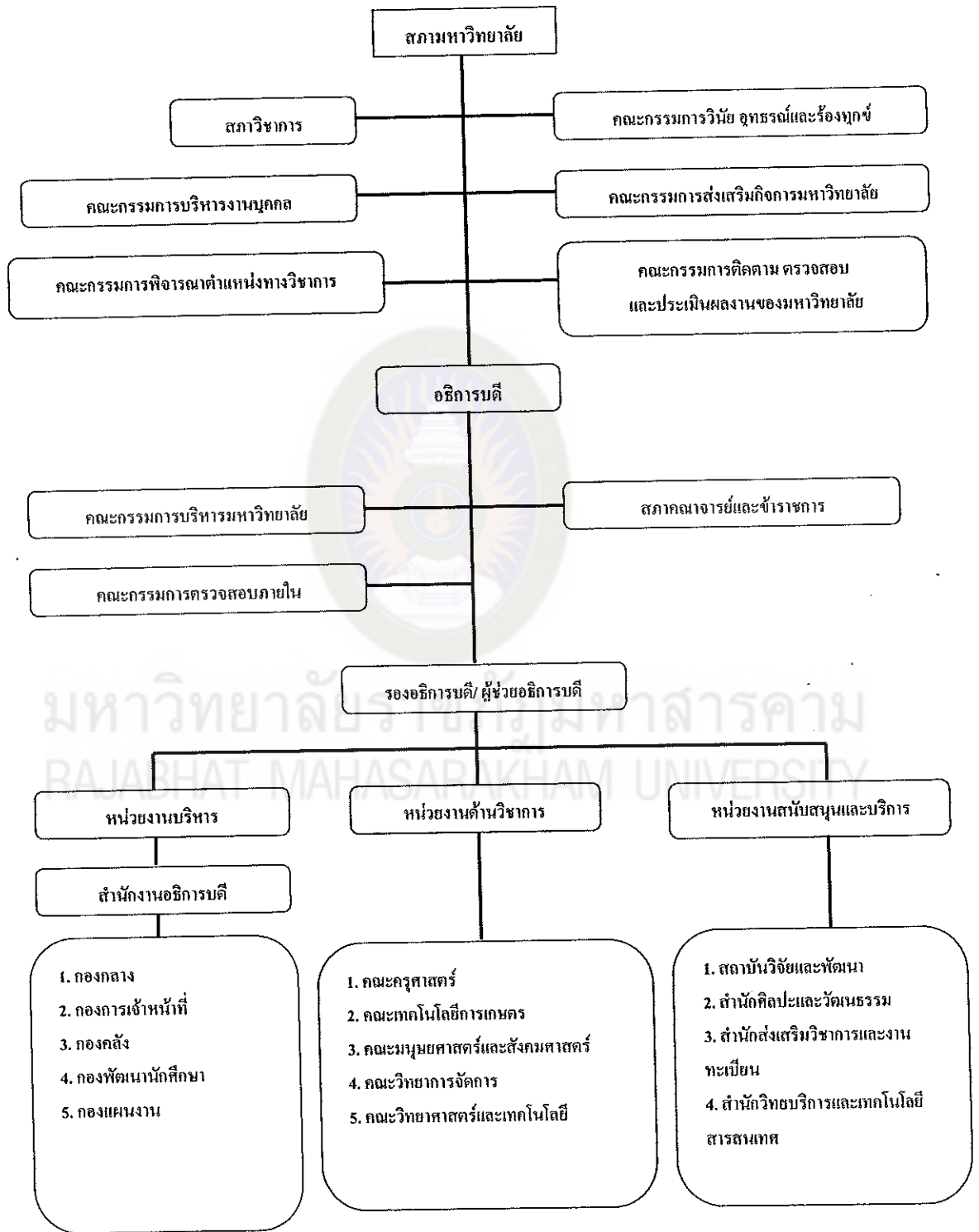
## 1.3.9 สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

- 1) สำนักงานผู้อำนวยการ

## 1.3.10 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) สำนักงานผู้อำนวยการ

ในปีการศึกษา 2549 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ดังนี้



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
(ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2549 : 10)

#### 1.4 โครงสร้างหลักสูตร และโปรแกรมการเรียนการสอน

ในปีการศึกษา 2549 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เปิดสอน

5 สาขาวิชา 52 โปรแกรมวิชา ในระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพครู 1 สาขา ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต 3 สาขา ระดับปริญญาโท 6 สาขา และระดับปริญญาเอก 1 สาขา ดังนี้

##### 1.4.1 สาขาวิชาการศึกษา

- 1) ค.บ. ภาษาไทย
- 2) ค.บ. ภาษาอังกฤษ
- 3) ค.บ. คณิตศาสตร์
- 4) ค.บ. วิทยาศาสตร์
- 5) ค.บ. การศึกษาพิเศษ
- 6) ค.บ. การศึกษาปฐมวัย
- 7) ค.บ. เทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษา

##### 1.4.2 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์

- 1) อ.วท. อิเล็กทรอนิกส์
- 2) อ.วท. สัตวบาล
- 3) วท.บ. เคมี
- 4) วท.บ. เทคโนโลยีการอาหาร
- 5) วท.บ. ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
- 6) วท.บ. วิทยาการคอมพิวเตอร์
- 7) วท.บ. เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 8) วท.บ. เกษตรศาสตร์
- 9) วท.บ. ชีววิทยาประยุกต์
- 10) วท.บ. เทคโนโลยีเซรามิกส์
- 11) วท.บ. วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม
- 12) วท.บ. เทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
(เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อุตสาหกรรม) (ต่อเนื่อง)
- 13) วท.บ. สัตวบาล (ต่อเนื่อง)

- 14) วท.บ. เทคโนโลยีอุตสาหกรรม
  - 14.1) (เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อุตสาหกรรม)
  - 14.2) (ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม) (ต่อเนื่อง)
- 15) วท.บ. เทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
(เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์) (ต่อเนื่อง)
- 16) วท.บ. เทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
(เทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม) (ต่อเนื่อง)
- 17) วท.บ. เทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
(เทคโนโลยีไฟฟ้าอุตสาหกรรม) (ต่อเนื่อง)
- 18) วท.บ. เทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
(เทคโนโลยีก่อสร้าง) (ต่อเนื่อง)
- 19) วท.บ. เทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
(เทคโนโลยีการผลิต) (ต่อเนื่อง)

#### 1.4.3 สาขาศิลปศาสตร์

- 1) อศศ. การพัฒนาชุมชน
- 2) ศศ.บ. ภาษาอังกฤษ
- 3) ศศ.บ. ดนตรี (ดนตรีสากล)
- 4) ศศ.บ. นาฏศิลป์และการละคร
- 5) ศศ.บ. การพัฒนาชุมชน
- 6) ศศ.บ. ศิลปกรรม (ออกแบบประยุกต์ศิลป์)
- 7) ศศ.บ. ศิลปกรรม (ออกแบบนิเทศศิลป์)
- 8) ศศ.บ. อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- 9) ศศ.บ. ภาษาอังกฤษธุรกิจ
- 10) ศศ.บ. รัฐประศาสนศาสตร์
- 11) ศศ.บ. นิเทศศาสตร์ (การโฆษณา)
- 12) ศศ.บ. นิเทศศาสตร์ (การประชาสัมพันธ์)

#### 1.4.4 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

- 1) บธ.บ. การจัดการทั่วไป
- 2) บธ.บ. เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

- 3) บธ.บ. การบริหารธุรกิจ (แขนงวิชาการตลาด)
- 4) บธ.บ. การบริหารธุรกิจ (แขนงวิชาการบัญชี)
- 5) บธ.บ. การจัดการทั่วไป (ต่อเนื่อง)
- 6) บธ.บ. การบริหารธุรกิจ (ต่อเนื่อง)
- 7) บธ.บ. การบริหารธุรกิจ (แขนงวิชาการ)
- 8) บธ.บ. การบริหารธุรกิจ (การเงินการธนาคาร)
- 9) บธ.บ. การบัญชี
- 10) บธ.บ. บริหารธุรกิจ (แขนงคอมพิวเตอร์ธุรกิจ)
- 11) บธ.บ. การบริหารธุรกิจ (แขนงวิชาการบัญชี)
- 12) บธ.บ. การบริหารธุรกิจ (แขนงวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์) (ต่อเนื่อง)
- 13) บธ.บ. การบริหารธุรกิจ (แขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ) (ต่อเนื่อง)

#### 1.4.5 สาขาวิชานิติศาสตร์

น.บ. นิติศาสตร์

#### 1.4.6 ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู (ปว.ค.)

สาขาวิชาชีพครู

#### 1.4.7 ประกาศนียบัตรบัณฑิต (ป.บัณฑิต)

- 1) สาขาวิชาชีพครู
- 2) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
- 3) สาขาวิชาการศึกษาพิเศษ

#### 1.4.8 ปริญญาโท

- 1) สาขาบริหารการศึกษา
- 2) สาขาหลักสูตรและการสอน
- 3) สาขาเทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษา
- 4) สาขาการศึกษาพิเศษ
- 5) สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา
- 6) สาขาภาษาไทย
- 7) สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ
- 8) สาขาบริหารธุรกิจ
- 9) สาขารัฐประศาสนศาสตร์

10) สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา

11) สาขาวิทยาศาสตร์ศึกษา

#### 1.4.9 ปริญญาเอก

สาขายุทธศาสตร์การพัฒนามิติภาค

## 2. การให้บริการแก่นักศึกษาในด้านต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา

### มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พันธกิจ ในการให้บริการแก่นักศึกษา ได้กำหนดพันธกิจไว้ดังนี้

1. จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพแก่นักศึกษา ให้มีคุณลักษณะตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัยและตามคาดหวังของสังคม คือเป็นผู้ที่มีความรักและภาคภูมิใจในมหาวิทยาลัย มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยมในทางที่ถูกต้อง มีจิตสำนึกในการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ต้องร่วมรับผิดชอบและรับใช้สังคม มีน้ำใจประชาธิปไตย รวมถึงส่งเสริมให้นักศึกษามีความพร้อมที่จะออกสู่ตลาดแรงงานได้ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต โดยกำหนดแนวทางในการจัดกิจกรรมในแต่ละชั้นปี ให้ครอบคลุมตามแผนภูมิต่อไปนี้
2. พัฒนาระบบกลไกด้านกิจกรรมนักศึกษา ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสัมฤทธิ์ผล
3. จัดบริการและสวัสดิการสำหรับนักศึกษาอย่างทั่วถึงเสมอภาค เพื่อให้เป็นผู้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่สมบูรณ์ มีความพร้อมในการเรียนอย่างมีความสุข รวมทั้งสร้างโอกาสทางการศึกษาสำหรับผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์
4. ส่งเสริม อนุรักษ์และร่วมถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น ให้อยู่ร่วมกับประชาชนอย่างมีเอกลักษณ์ ศักดิ์ศรี ควบคู่ไปกับการปลูกจิตสำนึกให้นักศึกษาเห็นคุณค่า และรักบ้านเกิด
5. สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานทำวิจัยทุกรูปแบบ ทั้งเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน สืบวิจัยพื้นฐาน ปรับปรุงการให้บริการ และพัฒนาท้องถิ่น
6. ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดองค์ความรู้แก่สังคมโดยชมรมวิชาการ ชมรมวิชาชีพ และวิทยาการเฉพาะเรื่อง

สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ (2542 : 47 – 52) ได้กล่าวถึงขอบข่ายงานบริการ นักศึกษาที่มีความจำเป็นพื้นฐานของนักศึกษา ได้แก่

1. งานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาที่จะช่วยพัฒนาคุณสมบัติประจำตัวนักศึกษาของแต่ละคนให้เจริญที่สุด ช่วยให้นักศึกษาเข้าใจตนเอง เข้าใจสภาพแวดล้อมและสามารถแก้ปัญหาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ

- 1.1 เพื่อช่วยให้นักศึกษารู้จักตนเอง
- 1.2 เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาด้านสติปัญญา ร่างกาย จิตใจและสังคม
- 1.3 เพื่อให้นักศึกษารู้จักปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและสังคม สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเป็นสุข
- 1.4 ช่วยให้นักศึกษาเป็นผู้นำตนเองได้มากที่สุด โดยใช้ความสามารถที่มีอยู่และโอกาสที่หาได้
- 1.5 ช่วยให้นักศึกษารู้จักสิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบที่ดีขึ้น
- 1.6 ช่วยจัดหาทุนให้กับนักศึกษาที่ขาดแคลน
- 1.7 ช่วยบริการข่าวสารด้านอาชีพ
- 1.8 ช่วยให้นักศึกษาเป็นพลเมืองดี มีส่วนร่วมในการบำเพ็ญประโยชน์ให้กับสังคม ประเทศชาติ

งานบริการแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ แบ่งออกเป็น 5 บริการ คือ

1. บริการสำรวจนักศึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Inventory Service) เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับนักศึกษา
2. บริการสนเทศ (Information Service) ได้แก่การบริการให้ความรู้ ข่าวสารแก่นักศึกษา ด้านอาชีพ ส่วนตัว และสังคม เช่น การจัดเสนอข้อมูล จัดแบบทดสอบหรือจัดโครงการส่งเสริมทักษะการทำงานและการประกอบอาชีพ
3. บริการให้คำปรึกษา (Counseling Service) ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพื่อให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มีปัญหาส่วนตัว ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาวิชาการ ซึ่งมีการให้คำปรึกษารายบุคคลและให้คำปรึกษารายกลุ่ม
4. บริการจัดวางตัวบุคคล (Placement Service) เช่นการเลือกวิชา การจัดงานนอกเวลา การจัดหาทุนการศึกษา และการจัดหางานให้แก่นักศึกษา เป็นต้น
5. การติดตามผลและวิจัย (Follow Research Service) เพื่อติดตามผลของการบริการต่าง ๆ ที่จัดให้แก่นักศึกษา เช่น การติดตามผลการเรียน การทำงาน

2. งานบริการด้านสุขภาพ เป็นบริการพื้นฐานทั่วไปที่จัดให้กับนักศึกษา โดยจัดให้มีอาคารพยาบาล จัดเตียงผู้ป่วย จัดยา รวมถึงการจัดนำส่งผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาล การจัดบริการอาจจัดได้หลายรูปแบบ เช่น จัดให้มีแพทย์และพยาบาลมาตรวจรักษาเป็นครั้งคราว จัดตรวจสุขภาพโดยแพทย์ หรือร่วมกับโรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชนในท้องถิ่น ทำบัตรประกันสุขภาพ

3. งานบริการหอพัก นโยบายการจัดการหอพักก็เพื่อเป็นสถานที่ฝึกอบรมให้นักศึกษาเป็นคนดี มีพลานามัยที่สมบูรณ์ ปลูกฝังความรักความสามัคคีในหมู่คณะ มีค่านิยมที่ถูกต้อง รักความสะอาด มีระเบียบ เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และสามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับคนอื่นได้อย่างมีความสุข

4. งานบริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นนโยบายของรัฐบาลที่เพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้แก่นักเรียน นักศึกษาที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย ได้กู้เรียนจนถึงระดับปริญญาตรี เป็นการยกฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น คุณสมบัติของผู้กู้คือ มีรายได้น้อย ผลการเรียนดี และมีความประพฤติดี หลังจากสำเร็จการศึกษาแล้ว 2 ปี จึงคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 1 บาทต่อปี และสามารถผ่อนชำระได้ในระยะเวลา 15 ปี

5. งานบริการทุนการศึกษา เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ นอกจากโครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแล้ว ในมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งมีทุนการศึกษาที่ได้รับบริจาค จากบุคคล มูลนิธิ หน่วยงานเอกชนต่างๆ อาจเป็นครั้งคราวหรือต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เช่น ทุนมูลนิธิบุญถิ่น อัตถากร ทุนมูลนิธิพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ทุนสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล เป็นต้น นักศึกษาสามารถติดต่อขอรับทุนที่ฝ่ายแนะแนว สถานทูตและบริการอาชีพ กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

6. งานประกันอุบัติเหตุและชีวิต มหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่มีนโยบายให้นักศึกษาทำประกันอุบัติเหตุ เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยให้กับนักศึกษา โดยทำประกันกับบริษัทประกันตามอัตราที่มหาวิทยาลัยได้ตกลงกับบริษัทประกันที่เป็นคู่สัญญา

7. งานบริการทางด้านทหารและรักษาดินแดน เนื่องจากนักศึกษาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีอายุอยู่ในช่วงที่สามารถเข้ารับการฝึกวิชาทหารรักษาดินแดนได้ เพื่อเป็นกำลังสำรองของชาติ นอกจากบุคคลทั่วไปเมื่ออายุครบ 21 ปีบริบูรณ์ จะต้องเข้ารับการตรวจเลือกทหาร เพื่อเป็นทหารกองประจำการตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร แต่



เนื่องจากกำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาแล้ว ต้องไปตรวจเลือกทหาร ดังนั้น ทั้ง 2 กรณี นักศึกษาสามารถติดต่อรับบริการจากสถาบันการศึกษาได้

8. งานบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ หน่วยงานเกี่ยวเนื่องทางวิชาการที่มีในปัจจุบัน เช่น สำนักวิทยบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์ภาษา บริการเกี่ยวกับการใช้อินเตอร์เน็ต การฝึกอบรม

9. งานบริการอื่น ๆ ซึ่งทางมหาวิทยาลัยฯ สามารถจัดให้นักศึกษา เช่น การบริการด้านไปรษณีย์ การบริการฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การบริการตัดผม เสริมสวย บริการถ่ายเอกสาร และการบริการร้านค้า เป็นต้น

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

#### 3.1 ความหมายของการให้บริการ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการให้บริการ ดังนี้

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา (2533 : 58) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ในเวลาที่เขาต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ

กุลธร ชนาพงศธร (2536 : 39) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อบุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ

ศรินทร์ ทิพย์บำรุง (2544 : 39) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกันขายบริการ

นารี นันติกุล (2545 : 31) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการบริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544 : 18) การให้บริการ คือความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงของความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและด้านอรรถาธิบายเป็นพื้นฐาน โดยสามารถแยกความหมายได้ดังนี้

S คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (Service concept) และการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตาม ใบหน้าจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส และต้องพร้อมที่จะสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidness) หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความรวดเร็ว นับปล้น ทันใจและทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายถึง ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใด ท่านจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่านและไม่รู้สึกผิดหวัง

I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (Impressive) ซึ่งหมายถึงการให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) และความมีไมตรีจิต (Courtesy)

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional control) ไม่ได้ตอบหรือชวนลูกค้าทะเลาะ

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) โดยแสดงให้ลูกค้าเห็นทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้า และแววตาว่าท่านมีความจริงใจที่จะให้บริการ จากนิยามที่กล่าวจะสรุปได้ว่า การให้บริการหมายถึง ผู้ให้บริการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และต้องมีความเสมอภาค มีความประหยัด ตรงต่อเวลา มีความสม่ำเสมอ สะดวก สะอาด รวดเร็วและถูกต้อง นำมาซึ่งความประทับใจของผู้รับบริการ

### 3.2 หลักของการให้บริการ

กุลธน ชนาพงศธร (2536 : 303-304) ได้อธิบายหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค การบริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากคนกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการมากเกินไป

พิทักษ์ ทรุณนิม. (2538 : 33) ได้อธิบายหลักให้บริการที่ดี ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพา

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการให้บริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในความรู้วิชาที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใจบริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอน

ไม่ควรมากมาย

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
  - 6.3 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 6.4 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
  - 6.5 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
7. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
  - 7.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 7.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 7.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

### 3.3 ลักษณะสำคัญของการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2541 : 52) ได้อธิบายคุณสมบัติที่ดีของผู้บริการ มีดังนี้

- 3.3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของ  
กำหนด
- 3.3.2 เป็นที่ชอบคน เข้าใจคนและชอบบริการผู้อื่น
- 3.3.3 มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา และวางใจอ่อนน้อม
- 3.3.4 มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้  
รอบตัวดี
- 3.3.5 งานอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ  
และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ
- 3.3.6 ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
- 3.3.7 ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
- 3.3.8 แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
- 3.3.9 เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ
- 3.3.10 มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

ศิริรัตน์ เสรีรัตน์ (2542 : 143) ได้อธิบายลักษณะสำคัญของการบริการ มีดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้านำอาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด บริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจ สามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการ คือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน ลักษณะของการบริการ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริการกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนการตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

กิตติพัฒน์ อีรทรรณีโลดม (2544 : 23) ได้อธิบายการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น และยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นแทนที่จะแสวงเป็น ไม่เข้าใจ
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่แทนที่จะแสวงทำเป็นไม่สนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะแสวงทำเป็นไม่สนใจ

8. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
9. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุ้นเคย
10. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่ค้นหาข้อเท็จจริง
11. ต้อนรับลูกค้าด้วยบริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้รวดเร็ว แทนที่จะชักช้า
13. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสวง

อารมณ์เฉื่อยชา

14. ต้อนรับลูกค้าโดยให้มีความคิดสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย  
สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น มีความพร้อม ความรวดเร็ว มีความสนใจและสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกระดับ ตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุดนำมาซึ่งความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การสร้าง ความพึงพอใจ เป็นเทคนิคหรือวิธีการที่สำคัญประการหนึ่งที่น่ามาใช้ใน การบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ทำให้ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อใช้บริการประทับใจและอยาก กลับมาใช้บริการอีก การสร้าง ความพึงพอใจ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงความต้องการของ แต่ละบุคคลเป็นสำคัญ เพราะในแต่ละวันบุคคลโดยทั่วไปอาจมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน การสร้าง ความพึงพอใจนี้ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการและการปฏิบัติงานขององค์กร ในหรือหน่วยงาน

##### 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรม ที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

วัตคา บินซาเว็น (2544 : 15) ได้กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

นารี นันตติกุล (2545 : 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

อุทัยพรรณ สุคติ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทักษะคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทักษะคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

มอร์ส (Mors. 1955 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ มนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

วูม (Vroom. 1964 : 125) กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Davis (1952 : 118) มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพหรือระดับความพอใจที่เห็นผลมาจากความสนใจ และทักษะคติของบุคคล

วอลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง เป็นสภาพความรู้สึก ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

#### 4.2 การวัดความพึงพอใจ

อุทัยพรรณ สุคติ (2545 : 7) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

4.2.1 การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

4.2.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

4.2.3 การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

#### 4.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ซึ่งหมายถึง สถานที่ให้บริการรวมถึงมีสถานที่จอดรถ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งหมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใสใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ



3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ที่อยู่ในสภาพสมบูรณ์ครบถ้วน

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันทีหรือไม่ชักช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง มีข้อมูลเพียงพอ มีขั้นตอนการขอที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับงานที่บริการ เปิดโอกาสให้มีการค้นหาในอินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ਉุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้่า ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้่า ความคาดหวังของลูกค้่า (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้สึกในอดีตของผู้ซื้อ

มิลเลทท์ (Milet. 1963 : 38) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory Service) นั้นควรจะพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่ปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเล็ทท์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ศิริพร ดันติพิศวนิชย์ (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ คือ การบริการด้านสถานที่มีความสะดวก เช่น ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

2. ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ทำให้เกิดความเชื่อถือและความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวเป็นแรงจูงใจ ให้มีความต้องการในการให้บริการ

3. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย และมีความตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ การแสดงพฤติกรรมและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงการมีความสนใจและเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

4. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น การออกแบบสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาษ หิ้งใส่ของ ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

มอร์ส (Morse, 1955 : 101) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมาก ก็จะทำให้

เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ และความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

สตาอาส และเซเลส (Strauss and Sayless. 1960 : 97 ; อ้างถึงใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 13) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจ ในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคล

วรูม (Vroom. 1967 : 86 ; อ้างถึงใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 12) ได้กล่าวทัศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลเนื่องจากงานที่เขาทำอยู่ โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพอใจ และความไม่พอใจตามลำดับ

ฟิทซเจอร์รัลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586 ; อ้างใน เรื่องบุญ สิริรังศรี. 2535 : 27) อธิบาย การประเมินผลความพึงพอใจว่า สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

รีเอค และกันด์ลาซ (Reid and Gundlach. 1983 : 41 ; อ้างถึงใน พัชกร ศาสนะสุพินธ์. 2547 : 12) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชน เกิดจากได้รับบริการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยรวมถึงด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา รวมถึงการมีข้อมูลต่าง ๆ ที่หน่วยงานนั้น ๆ สามารถให้บริการได้โดยสอดคล้องกับการบริการที่ประชาชนต้องการ

#### 4.4 ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิไล (2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับคาดหวังแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่าง เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนาคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการก่อนที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่ได้รับ คือคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อย ถ้าได้ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพอใจ ถ้าไปทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ศิริพร ดันดิพลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ คือ การบริการด้านสถานที่ที่มีความสะดวก เช่น ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
2. ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ทำให้เกิดความเชื่อถือและความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวเป็นแรงจูงใจ ให้มีความต้องการในการให้บริการ

3. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของ ลูกค้าน่าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย และ มีความตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ การแสดงพฤติกรรมและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงการมีความสนใจและเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

4. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น การออกแบบสถานที่ความ สวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ฉวกระดาษ หิ้งใส่ของ ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล การใช้ระบบ โทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูล อย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

#### 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 61-63) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

1. ระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้า เดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย และตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ระดับความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกประทับใจที่ประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์ และเติมน้ำมันฟรี หรือลูกค้า ไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็น ลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

### 5. ทฤษฎีความต้องการของบุคคล

#### 5.1 ความต้องการของบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545 : 48-50) ความต้องการของมนุษย์แบ่ง ออกเป็น 2 ลักษณะคือ

5.1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่  
เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการดำรงชีวิต วัตถุประสงค์ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้  
แต่อย่างไร เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสำคัญ

- 1) ความต้องการอาหารเพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต
- 2) ความต้องการน้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย เพื่อชดเชยการเสียน้ำ  
เนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนักทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย เป็นต้น
- 3) ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้จะเริ่มขึ้นเมื่อคนเราเข้าสู่  
สู่วัยรุ่น และเป็นผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น  
ความพึงพอใจโรสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น
- 4) ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัย  
ความสมดุลทางร่างกาย อุณหภูมิที่ไม่สูงเกินไป และไม่ต่ำเกินไปพอที่ร่างกายจะทนได้
- 5) ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย  
ทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้ายคนเราก็จะหลีกเลี่ยงหรือต่อสู้  
ป้องกันตัว
- 6) ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย  
เกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกาย จึงต้องการนอนหลับและพักผ่อน เพื่อผ่อนคลาย  
คลายให้ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนสึกหรอของร่างกาย
- 7) ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ สำหรับการหายใจ
- 8) ความต้องการการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกาย เพราะ  
ของเสียเหล่านี้เป็นพิษกับร่างกาย

5.1.2 ความต้องการทางจิตและสังคม (Psychological and Social Needs)  
ความต้องการประเภทนี้เกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่  
บุคคลนั้นได้รับ และเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะ  
ทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลา และโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย ลักษณะสำคัญของ  
ความต้องการทางจิตใจ และสังคมมีดังนี้

- 1) ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรม และ  
กลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม
- 2) ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ เราต้อง  
มีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางทีเราก็ต้องการศึกษา  
ว่าจะเริ่มต้นอย่างไรและควรจะทำอย่างไรต่อไป

- 3) ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวคนเดียว
- 4) ความต้องการนี้จะมีมากขึ้นเมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว
- 5) ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรมเปิดเผยจะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า
- 6) ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม
- 7) ความต้องการทางจิตใจ และสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้ บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

## 5.2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับการต้องการของบุคคลไว้ ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2545 : 51)

บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง แล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไปความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะทำให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ลำดับความต้องการของบุคคลมีความต้องการ 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

5.2.1 ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

5.2.2 ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองของผู้อื่น

5.2.3 ความต้องการความรัก และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของความรู้สึกว่าตนได้รับความรักและมีส่วนร่วมในการเข้าหมู่พวก

5.2.4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่น ยกย่องให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน

5.2.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบ หรือต้องการเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

### 5.3 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need

#### Hierarchy Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence-Relatedness-Growth Theory) ได้แบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 52)

5.3.1 ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนอง เพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพและความต้องการความปลอดภัย

5.3.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมิตสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

5.3.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

### 5.4 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory)

เมอร์เรย์ ได้อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ความต้องการของบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมีอยู่ 4 ประการคือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 53)

5.4.1 ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

5.4.2 ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

5.4.3 ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่เป็นของตัวเอง

5.4.4 ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

### 5.5 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคเคลีแลนด์ (McClelland's

#### Achievement Motivation Theory)

แมคเคลีแลนด์ ได้เน้นความต้องการ 3 ประการ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 54)

5.5.1 ความต้องการของประสบความสำเร็จ (Need of Achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ปัญหาได้ดีขึ้น



5.5.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น และเป็นสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น

5.5.3 ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น ให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น

สรุปได้ว่าความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางกาย และความต้องการทางจิตใจหรือสังคม ความต้องการอาจแบ่งเป็นความต้องการภายนอก และความต้องการภายใน ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐาน ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรได้รับการตอบสนองก่อนไปสู่ความต้องการในระดับสูง อย่างไรก็ตามความต้องการต้องได้รับการตอบสนองจึงจะลดลง อย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่งอาจไม่ใช่ความสำคัญของบุคคลหนึ่งก็เป็นได้ ด้วยเหตุนี้องค์การจึงควรพิจารณาถึงคุณลักษณะที่แตกต่างบุคคลเพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับความต้องการของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลหนองแสง ถ้ารับการตอบสนองด้านการบริการจะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งอาจมีระดับมากน้อยแตกต่างกันในแต่ละด้าน และเมื่อสามารถทราบผลแล้วจะทำให้เทศบาลตำบลหนองแสงสามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริการของตนเองเพิ่มขึ้น ผู้การมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

ศักดิ์ชาย เปี้ยแดง (2539 : 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมของประชาชนกับระดับความพึงพอใจต่อระบบ และกระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาเป็นระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.0 ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.7 ระดับความพึงพอใจน้อยมากคิดเป็นร้อยละ 8.5 ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 2.81 เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง ส่วนปัญหาอุปสรรคของประชาชนที่มาใช้บริการพบว่า กฎระเบียบในการบริการมีมากเกินไป ประชาชนต้องให้

เจ้าหน้าที่เซ็นชื่อหลายขั้นตอนจึงจะบริการเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีน้อย ป้ายบอกทางเข้าสำนักงานเขตไม่ชัดเจน ไม่มีโรงอาหารบริเวณสำนักงานเขต

วราพรรณ สันทัสนะโชค (2540 : 69) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการโดยรวม ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ

2. เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ระดับการศึกษา รายได้และอายุของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : 81) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ และการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ และที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ แต่อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สำหรับที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการและการจัดการสภาพแวดล้อมการทำงาน แต่อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยส่วนรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและไม่รื้อปรับระบบ อยู่ในระดับปานกลาง

จิระศักดิ์ เภยวิจิตร (2543 : 77) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับอย่างมากในด้านให้บริการของพนักงาน

ดำเนินการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ตามลำดับและไม่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

อมสิน ศีลพันธุ์ และคณะ (2543 : 62) ได้ทำการวิจัย สภาพปัจจุบันและความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบัน การให้บริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ทั้ง 8 ด้าน นักศึกษามีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งบริการต่าง ๆ มีดังนี้ บริการแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ บริการสุขภาพอนามัย บริการหอพัก บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา บริการอาหาร บริการวิชาทหารและรักษาดินแดน บริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ และบริการอื่น ๆ และความคาดหวัง เกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคามทั้ง 8 ด้าน นักศึกษามีความคาดหวังส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา บริการอาหารและบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ ทั้งยังมี การบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวังในความคิดเห็นของนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษามีความคาดหวังว่า ควรมีการบริการทั้ง 8 ด้าน มากกว่าในสภาพปัจจุบัน

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : 84) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน

สุภชัย คามวัลย์ (2544 : 70) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านจะมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนรายชื่ออยู่ใน

ระดับสูง 4 ข้อ และระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการสำนักทะเบียน มีประสิทธิภาพ และได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานเท่ากัน มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน และได้รับการต้อนรับที่ดีเมื่อมาติดต่องานที่สำนักงานทะเบียน มีความประทับใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและระบบงานของสำนักทะเบียนมีความทันสมัย

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มีความแตกต่างกัน นัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546 : 70) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร นำให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาดสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือเป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบ มีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระยกเว้น 2 รายการ คือ อัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

วรภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 79) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเมตตา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่า เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : 80) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปโภค สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

เชษฐชัย จัตขัย (2547 : 66) ได้ศึกษาวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเมตตาของการบริการ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจกว่าอาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจ มากกว่าอาชีพราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศพบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : 71) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่ใช้บริการเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.2 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 27.0 และอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 23.8 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 64.9 และประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 68.1

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ประชาชนเพศชายกับหญิง ในการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระบบการบริหาร และด้านบุคลากร ประชาชนเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า มัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงอนุปริญญา ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สถาบันการวิจัยและพัฒนา (2548 : 76) ได้ทำการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาพึงพอใจหน่วยงานสำนักศิลปวัฒนธรรมมากที่สุด รองลงมาคือ เรือนพยาบาล ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักกิจการนักศึกษา สำนักวิทยบริการ ศูนย์ภาษา ศูนย์คอมพิวเตอร์ ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ฝ่ายส่งเสริมวิชาการ ฝ่ายการเงิน และฝ่ายแนะแนวตามลำดับ

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : 79) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่หน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการ

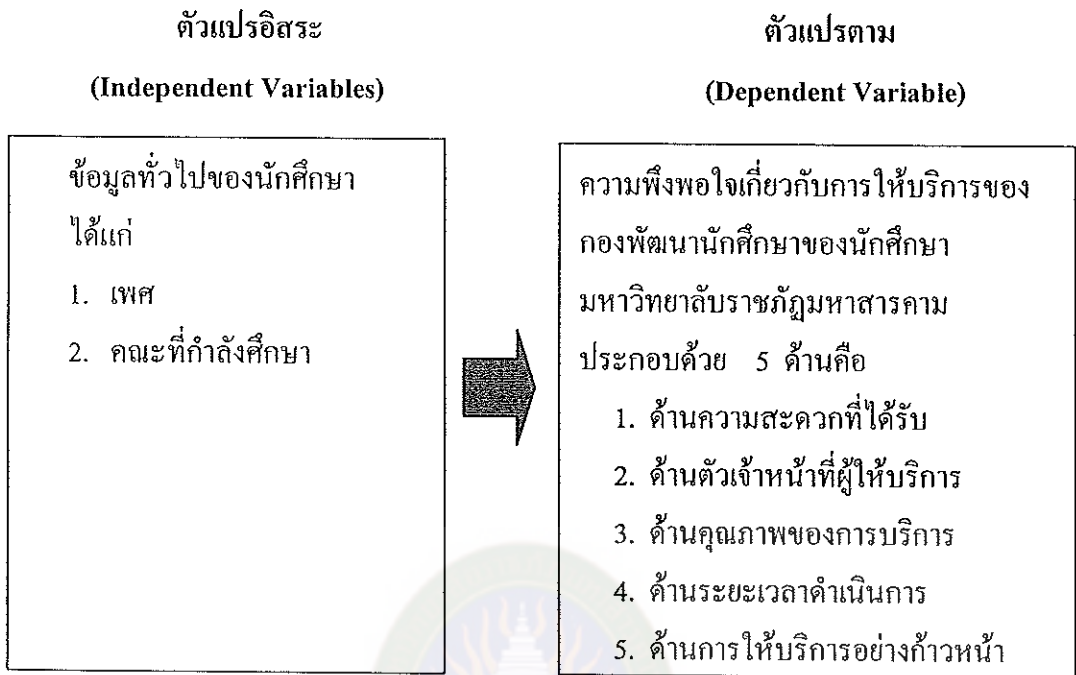
บริการที่ได้รับ และด้านข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 82) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการวิเคราะห์ วิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้มีผู้จัดทำมาแล้วโดยเฉพาะการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการให้บริการในด้านงานต่างๆ ของหน่วยงานราชการ พบว่า ผู้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานบริการทางการศึกษา หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการมีความคาดหวังต่อภาครัฐในการให้บริการประชาชนในระดับมาก

## 6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยพัฒนาแนวความคิดมาจาก มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ดังแผนภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย