

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาปีที่ 1 เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. บริบทมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
5. การให้บริการแก่นักเรียนในด้านต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

ในการการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษา มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาตามหลักการและเหตุผลที่แตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ดังนี้

##### 1. ความหมายของความคาดหวัง

จำเนียร แจ่มอำพร (2547 : 31) กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นกระบวนการทางความคิดที่เป็นสภาวะทางจิตอย่างหนึ่งของบุคคลที่คาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า และมุ่งหวังต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยพิจารณาจากความเหมาะสม ความต้องการ และความรู้สึก การใช้วิจารณญาณของตนเอง และประสบการณ์ที่ผ่านมา ตลอดจนสถานการณ์ที่ได้รับ

คาดหวัง คือ ความคิดเห็นและความต้องการของแต่ละบุคคลที่คาดหวังว่าจะได้รับ (เบญญา นิลบุตร. 2540 : อ้างถึงใน วงจันทร์ จันทร์วงศ์. 2544 : 32)

ความคาดหวัง คือ ความคิดเห็นหรือสิ่งที่คาดคิดไว้ว่าเกิดขึ้นหรือสามารถจะกระทำได้และปรารถนาจะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ (รักษ์พล วงษ์ม่วง. 2540 ; อ้างถึงใน วงจันทร์ จันทรวิงศ์. 2544)

ภานุมาศ พรหมเผ่า (2541 : 95) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้นอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้นๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรมชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันออกไปได้ ทั้งนี้แล้วแต่ภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น ๆ

สุทัศน์ สุดาจันทร์ (2546 : 34) กล่าวว่า ความคาดหวังต่าง ๆ ที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างความพยายามของบุคคลกับผลระดับแรก ซึ่งจะเห็นได้ว่าความคาดหวังมีลักษณะคล้าย ๆ กับเครื่องมือ แต่แตกต่างกันตรงที่ว่า ความคาดหวังนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการนำเอาความพยายามมาสัมพันธ์กับผลระดับที่สอง

ชนิกา เจริญวงษ์ (2542 : 31) ความคาดหวัง คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ตามความต้องการที่บุคคลมุ่งหวัง และพนักงานได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมที่ใช้ความพยายามในการทำงาน เนื่องจากพนักงานคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนที่ตนพอใจจากการทำงาน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความต้องการหรือความปรารถนา ความเชื่อมั่นและความรู้สึกยอมรับของผู้บริหารและองค์กรที่มีบทบาทหน้าที่ของตนเองที่ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ คือ การบริการ สวัสดิการ และการยอมรับหน่วยงาน

## 2. ทฤษฎีความคาดหวัง

ความคาดหวังตามแนวคิด Vroom เป็นการศึกษาถึงจิตวิทยาของบุคคลในองค์กร พบว่าการที่บุคคลกระทำสิ่งใด ๆ ก็ตามจะขึ้นอยู่กับตัวแปรต่อไปนี้ (Vroom. 1984 : อ้างถึงใน วงจันทร์ จันทรวิงศ์. 2544 : 22)

1. ผลตอบแทนที่เขาจะได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่เขาเป็นอยู่เพียงใด
2. ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลที่เขาจะได้รับ
3. เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้วเขาเชื่อว่าเขาจะต้องเป็นผู้ได้รับผลนั้นอย่างแน่นอน
4. เขามีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวังหรือได้รับล่วงหน้า

ความพอใจต่อสิ่งเหล่านี้จะเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น จะลดลงเมื่อได้รับผลตอบแทนลดลง ความสัมพันธ์ของความพอใจกับผลตอบแทนจะหายไปเมื่อบุคคลไม่สนใจต่อผลตอบแทนต่างๆ แต่ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปในทางตรงกันข้าม นั่นก็ชี้ให้เห็นว่าบุคคลไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้ นอกจากนี้ Vroom ยังเสนอแนวคิดความคาดหวังไว้ว่าในการตัดสินใจเลือกปฏิบัติของบุคคลเมื่อเกิดความต้องการพร้อม ๆ กันในหลายสิ่งนั้น บุคคลจะเลือกปฏิบัติโดยผ่านการพิจารณา 2 ประการ คือ

1. พิจารณาว่าเป้าหมายที่จะไปสู่ นั้นมีค่ามากน้อยเพียงใด

2. พิจารณาว่าสิ่งที่กระทำนั้นสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดมุ่งหมายได้เพียงใด

จะเห็นได้ว่าการพิจารณาสิ่งเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ของบุคคลเขาจะเลือกทางหนึ่งซึ่งเขาเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของ Vroom มีข้อสังเกตและข้อสรุป คือ บุคคลได้ตามที่มี ความคาดหวังต่อสิ่งต่าง ๆ บุคคลนั้นจะต้องเชื่อในความสามารถของตนเองว่า ถ้าสิ่งนั้นหรือ เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น และเขาได้ใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทน ที่ต้องการหรือตามที่คาดหวังไว้ หรืออาจสรุปได้ว่าการที่ จะ โน้มโน้มใจให้ผู้นยอมรับสิ่งต่าง ๆ โดยขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่ตนเชื่อว่าความพยายามของตนที่จะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นระดับ ผลงาน ดังนั้นงานในโครงการต่าง ๆ จะได้รับการยอมรับหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังและ ความเชื่อของบุคคลว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร รวมทั้งจะใช้กลยุทธ์ใดที่จะดำเนินการให้ บรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังเอาไว้

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 1. ความหมายของการให้บริการ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการให้บริการ ดังนี้

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

กุลธร ธนาพงศธร (2533 : 39) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำใด ๆ ก็ตาม ที่องค์การจัดให้มีขึ้นเพื่อบุคลากรขององค์การ ได้รับความสะดวกสบาย ในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ

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

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

นารี นันตีกุล (2545 : 31) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมี ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการบริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือ เป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติทำ เทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544 : 18) การให้บริการ คือความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงของความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง และค่าน้ำใจเป็นพื้นฐาน โดยสามารถแยกความหมายได้ดังนี้

S คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (Service concept) และการสร้าง ความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้อง มีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตาม ใบหน้าจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใสและ ต้องพร้อมที่จะสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

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

V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายถึง ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใด ท่าน จะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่านและไม่รู้สึก ผิดหวัง

I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (Impressive) ซึ่งหมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Corrosiveness) และความมี ไมตรีจิต (Courtesy)

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

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) โดยแสดง ให้ลูกค้าเห็นทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้า และแววตาว่าท่านมีความจริงใจที่จะให้บริการ

จากนิยามที่กล่าวจะสรุปได้ว่า การให้บริการหมายถึง ผู้ให้บริการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และต้องมีความเสมอภาค มีความประหยัด ตรงต่อเวลา มีความสม่ำเสมอ สะดวก สะอาด รวดเร็วและถูกต้อง นำมาซึ่งความประทับใจของผู้รับบริการ

## 2. หลักของการให้บริการ

กุลธรน ชนาพงศธร (2533 : 303-304) ได้อธิบายหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด 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 สั้นเบื่อง่ายๆ ไม่ยุ่งยาก 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 ระเบียบขั้นตอนไม่

ควรมากมาย

#### 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

#### 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

#### 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

### 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

#### 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ

#### 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

#### 5.3 ผู้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

### 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

#### 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

#### 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

#### 6.3 การเรียนรู้ผู้บริการ

#### 6.4 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ

#### 6.5 การให้ความสนใจต่อผู้บริการ

### 7. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

#### 7.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

#### 7.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ

#### 7.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

## 3. ลักษณะสำคัญของการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2521 : 52) ได้อธิบายคุณสมบัติที่ดีของผู้บริการ มีดังนี้

### 1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตน

กำหนด

2. เป็นที่ชอบคน เข้าใจคนและชอบบริการผู้อื่น
3. มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา และวาจาอ่อนน้อม
4. มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้

รอบตัวดี

5. งานอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และ วิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

6. ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
7. ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
8. แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
9. เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ
10. มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

กิตติพัฒน์ อิศรานิโถม (2544 : 23) ได้อธิบายการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น และยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นแทนที่จะสร้างเป็น
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
8. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
9. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุ้นเคย
10. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่ค้นหาข้อเท็จจริง
11. ต้อนรับลูกค้าด้วยบริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้รวดเร็ว แทนที่จะชักช้า
13. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะสร้าง

ไม่เข้าใจ

อารมณ์เฉื่อยชา

14. ต้อนรับลูกค้าโดยให้มีความคิดสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น มีความพร้อม ความ

รวดเร็ว มีความสนใจและสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกระดับ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุดนำมาซึ่งความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การสร้าง ความพึงพอใจ เป็นเทคนิคหรือวิธีการที่สำคัญประการหนึ่งที่น่ามาใช้ในการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ทำให้ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อใช้บริการประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก การสร้างความพึงพอใจ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงความต้องการของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ เพราะในแต่ละวันบุคคลโดยทั่วไปอาจมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน การสร้างความพึงพอใจนี้ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการและการปฏิบัติงานขององค์กรในหรือหน่วยงาน

### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

สุภลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

วัลดา บินชาเวิน (2544 : 15) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

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

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ



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

วูม (Vroom. 1964 : 125 ; อ้างถึงในสมพร จารุณี. 2537 : 18) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

วานแมน (Wolman. 1973 : 392) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

เดวิส (Davis. 1952: 18) มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ Walman (1989 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจพิทักษ์

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

วอลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง เป็นสภาพความรู้สึก ความอึดเอมใจเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

## 2. การวัดความพึงพอใจ

อุทัยพรรณ สุตใจ (2545 : 7) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

### 3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ซึ่งหมายถึง สถานที่ให้บริการรวมถึงมีสถานที่จอดรถ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งหมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใสใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ที่อยู่ในสภาพสมบูรณ์ครบถ้วน

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันทีหรือไม่ ชักช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง มีข้อมูลเพียงพอ มีขั้นตอนการขอที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับงานที่บริการ เปิดโอกาสให้มีการค้นหาในอินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำ ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้สึกในอดีตของผู้ซื้อ

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่ปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

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

1. สถานที่บริการ คือ การบริการด้านสถานที่ที่มีความสะดวก เช่น ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
2. ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ทำให้เกิดความเชื่อถือและความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการในการให้บริการ
3. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย และมีความตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ การแสดงพฤติกรรมและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงการมีความสนใจและเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ
4. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น การออกแบบสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาษ หิ้งใส่ของ จลากลินค้า เป็นต้น
5. ขบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

มอร์ส (Morse. 1955 : 101) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ และความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

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

ให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้ นอกจากนี้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

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

โวลแมน (Wolman. 1973 : 27 ; อ้างถึงใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

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

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

รีอิด และกันด์ลาค (Reid and gundlach. 1983 : 41 ; อ้างถึงใน พัชรุกร ศาสนะสุพินธ์. 2554 : 12) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชน เกิดจากได้รับบริการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหารวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกจากการแสดงออก ด้วยกาย วาจา ซึ่งมีส่วนประกอบ

### 3. ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับกาตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่าง เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของ

ผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. เกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของงานบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนาคติที่ยึดถือต่อบริการประเภทนั้นที่เคยมักเคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้ใช้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการก่อนที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่ได้รับ คือคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ ผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อย ถ้าได้ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

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

1. สถานที่บริการ คือ การบริการด้านสถานที่ที่มีความสะดวก เช่น ท่ารถ ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
2. ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ทำให้เกิดความเชื่อถือและความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวเป็นแรงจูงใจ ให้มีความต้องการในการให้บริการ
3. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย และมีความตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ การแสดงพฤติกรรมและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงการมีความสนใจและเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ
4. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น การออกแบบสถานที่ความสวยงามของ

การแตกต่างภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาษ หิ้งใส่ของ ฉลากสินค้า เป็นต้น

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

#### 4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 61-63) ได้กล่าวถึง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

1. ระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย และตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ระดับความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกประทับใจประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการตรวจรถยนต์ และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

#### 5. ความต้องการของบุคคล

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545 : 48-50) ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ อธิบายว่าความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างไร เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสำคัญ

1. ความต้องการอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต
2. ความต้องการน้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย เพื่อชดเชยการเสียน้ำเนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนักทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย เป็นต้น
3. ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้จะเริ่มขึ้นเมื่อคนเราเข้าสู่วัยรุ่นและเป็นผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจ รสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น

4. ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกาย อุณหภูมิที่ไม่สูงเกินไป และไม่ต่ำเกินไปพอที่ร่างกายจะทนได้

5. ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้ายคนเราก็จะหลีกเลี่ยงหนีหรือต่อสู้ป้องกันตัว

6. ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย เกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกาย จึงต้องการนอนหลับและพักผ่อน เพื่อผ่อนคลายให้ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนสึกหรอของร่างกาย

7. ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ สำหรับการหายใจ

8. ความต้องการการจับถ้าย เป็นการจับของเสียออกจากร่างกาย เพราะของเสียเหล่านี้เป็นพิษกับร่างกาย

ความต้องการทางจิตและสังคม (Psychological and Social Needs) ความต้องการประเภทนี้เกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ และเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลา และโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย ลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจ และสังคมมีดังนี้

1. ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรม และกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

2. ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางทีเราก็ต้องการศึกษาว่าจะเริ่มต้นอย่างไรและควรจะทำอย่างไรต่อไป

3. ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวคนเดียว

4. ความต้องการนี้จะมากขึ้นเมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว

5. ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรมเปิดเผยจะแสดงออก  
เมื่อมีสิ่งเร้า

6. ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

7. ความต้องการทางจิตใจ และสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้ บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม



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

มาสโลว์เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครอง ความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับการต้องการของบุคคลไว้ ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 51)

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง แล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น
3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะทำให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ลำดับความต้องการของบุคคลมีความต้องการ 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัย จากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองของผู้อื่น
3. ความต้องการความรัก และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของความรู้สึกว่าตนได้รับความรักและมีส่วนร่วมในการเข้าหมู่พวก
4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่น ยกย่องให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบ หรือต้องการเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

### 5.2 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)

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

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนอง เพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพและความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการมีสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมิตสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดรวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

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

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

1. ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
2. ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน
3. ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่เป็นของตัวเอง
4. ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมผู้อื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

### 5.4 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

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

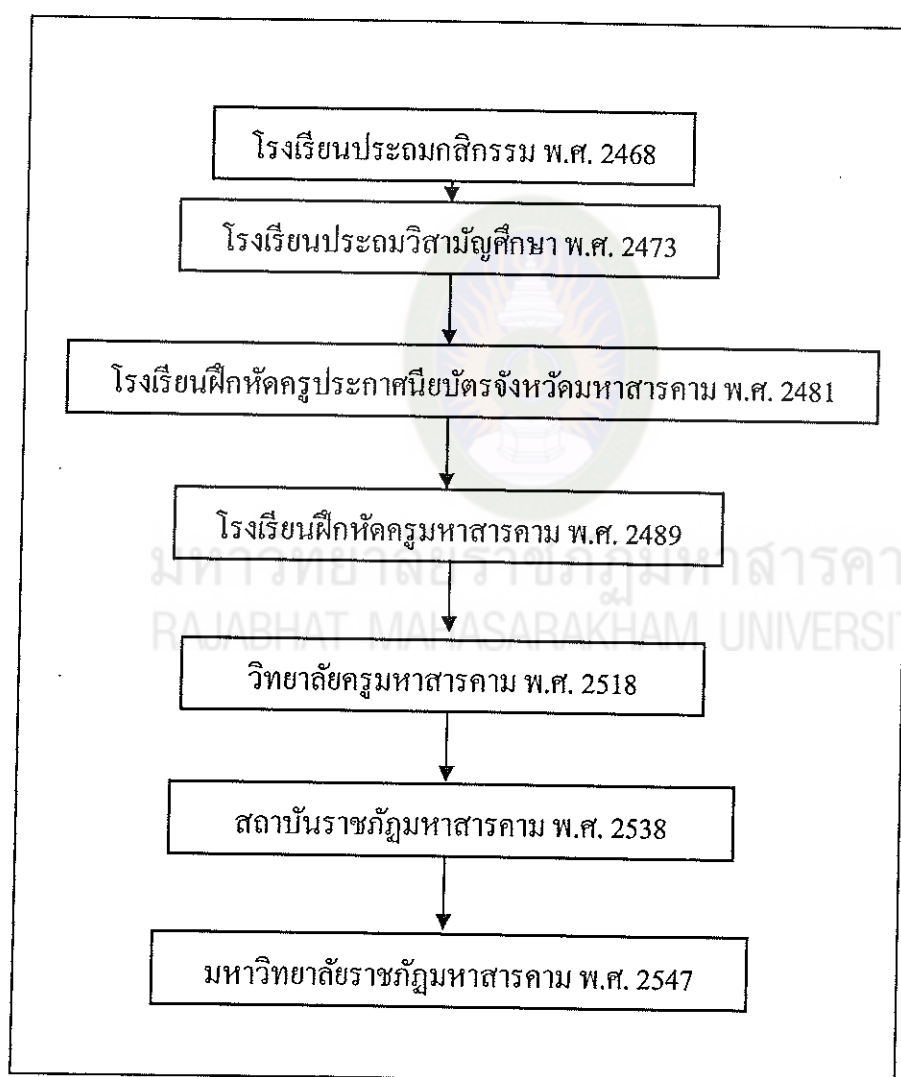
1. ความต้องการของประสบความสำเร็จ (Need of Achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ปัญหาได้ดีขึ้น
2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น และเป็นสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น
3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น ให้ผู้อื่นให้โทษแก่ผู้อื่น

สรุปได้ ความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษานั้นก็ขึ้นอยู่กับบริการของเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัยที่มีต่อความต้องการของนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการพูด การให้ความช่วยเหลือ คำชี้แนะ และการบริการในเรื่องต่างๆ เพื่อเอื้อต่อความสะดวกสบายต่อการศึกษาในขณะที่เขาเรียนอยู่ในสถาบันแห่งนี้ ซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี

## บริบทมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### 1. ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีประวัติการก่อตั้งมายาวนาน โดยพัฒนาจาก โรงเรียนประถมกสิกรรม โรงเรียนประถมวิสามัญศึกษา โรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดมหาสารคาม โรงเรียนฝึกหัดครูมหาสารคาม วิทยาลัยครูมหาสารคาม สถาบันราชภัฏมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 พัฒนาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2550 : 3)

### 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 และคณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รับผิดชอบการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาต่าง ๆ ตามโครงสร้างของหลักสูตร

งานศิลปวัฒนธรรมมีการจัดงานมรดกอีสานขึ้น โดยใช้งบประมาณจากกองวัฒนธรรม 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 ได้เปิดสอนวิชาเอกการบริหารโรงเรียน และวิชาเอกคณิตศาสตร์

พ.ศ. 2521 อาจารย์ประหยัด ถักขณะงาม มาดำรงตำแหน่งอธิการ เปิดสอนระดับ ครุศาสตรบัณฑิต วิชาเอกเกษตรศาสตร์ และวิทยาศาสตร์เพิ่มขึ้นอีก และเลิกรับ ป.กศ.ชั้นสูงภาคค่ำ

พ.ศ. 2522 ได้เปิดสอนระดับ ครุศาสตรบัณฑิต วิชาเอกพลศึกษา และเริ่มดำเนินการตามโครงการฝึกอบรมบุคลากรทางการศึกษาประจำการ (อ.ค.ป.) เปิดศูนย์ อ.ค.ป. 2 ศูนย์ คือ ศูนย์กาฬสินธุ์ และในวิทยาลัยครูมหาสารคาม มีผู้เข้ารับการอบรมรุ่นแรก 700 คน อีกทั้งมีการเปิดสอนนักศึกษาภาคค่ำ ซึ่งได้ดำเนินการติดต่อกันมาตั้งแต่ปี 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 ครั้ง เป็นอย่างน้อย 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 ซึ่งเป็นการขยาย  
ฐานทางวิชาการ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น คือ เปิดสอนสาขาวิชา  
การศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ โดยเปิดสอนทั้งในระดับอนุปริญา  
ระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี และหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี (หลังอนุปริญญา) โดยเฉพาะการ  
เรียนการสอนระดับปริญญาตรีได้เปิดสอนในวิชาเอกต่าง ๆ มากกว่า 40 วิชา ตามหลักสูตร  
ครุศาสตรบัณฑิต ศิลปศาสตรบัณฑิต และวิทยาศาสตร์บัณฑิต

พ.ศ. 2530 ได้มีการปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการเพื่อให้มีความคล่องตัว และปฏิบัติ  
ภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพในฐานะที่เป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา คือมีคณะวิชาที่  
รับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอน 4 คณะ ซึ่งประกอบด้วย คณะวิชาครุศาสตร์ คณะวิชา  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิชาวิทยาการจัดการ  
รวมถึงหน่วยงาน ศูนย์ สำนัก ซึ่งทำหน้าที่ในการสนับสนุนการเรียนการสอน อีกหน่วยงาน คือ  
สำนักงานอธิการบดี สำนักงานส่งเสริมวิชาการ สำนักงานกิจการนักศึกษา สำนักวางแผนและ  
พัฒนา ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม ศูนย์วิจัยและบริการการศึกษา

โรงเรียนสาธิตสถาบันราชภัฏมหาสารคาม เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงระดับชั้น  
ประถมศึกษาปีที่ 6 เป็นรุ่นที่ 2 มีนายวิวัฒน์ จุมปาแผด เป็นอาจารย์ใหญ่ นางพิทยา ลีम्मณี เป็นผู้ช่วย  
อาจารย์ใหญ่ฝ่ายวิชาการ นางรุ่งนภา สุขมาก เป็นผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ฝ่ายบริหาร นางรัชนี อมร  
พันธ์ เป็นผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ฝ่ายวางแผนและพัฒนา นางสุปราณี กนิษฐานนท์ เป็นผู้ช่วยอาจารย์  
ใหญ่ฝ่ายอนุบาล

พ.ศ. 2531 โรงเรียนสาธิตสถาบันราชภัฏมหาสารคาม เปิดสอนระดับมัธยมศึกษา  
ปีที่ 1 เป็นปีแรก จำนวน 1 ห้องเรียน และได้เพิ่มห้องเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 เป็น 3 ห้อง  
รวมทั้งหมด 18 ห้องเรียน พ.ศ. 2535 วิทยาลัยครูทุกแห่งได้รับพระราชทานนามว่า “สถาบัน  
ราชภัฏ” ใช้คำภาษาอังกฤษว่า “Rajabhat Institute” แล้วต่อท้ายด้วยชื่อเดิมหรือชื่อจังหวัด  
นามนี้ได้รับพระราชทานเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535

## 1.2 สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2538 สถาบันราชภัฏมหาสารคามได้ดำเนินงานตาม พ.ร.บ. สถาบันราชภัฏ  
ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2535 เป็นต้นมา

ศูนย์วิทยาศาสตร์ได้สร้างแล้วเสร็จตามโครงการพัฒนาการเรียนการสอน  
วิทยาศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ในสถาบันราชภัฏ จำนวน 13 ศูนย์ โดยเริ่มก่อสร้างตั้งแต่  
พ.ศ. 2535

พ.ศ. 2539 มีการก่อตั้งศูนย์การศึกษาพิเศษ เพื่องานช่วยคนพิการที่ครบวงจร โดยในเบื้องต้นเปิดเป็นศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้แก่นักศึกษาโปรแกรมวิชาการศึกษาพิเศษ และโปรแกรมวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยการรับเด็กพิเศษและวิชาเอกอื่นที่เกี่ยวข้อง

พ.ศ. 2540 เริ่มเปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาเป็นครั้งแรกจำนวน 1 หลักสูตรในระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู (ภาคปกติ) ให้กับผู้ที่สำเร็จปริญญาตรีด้านวิทยาศาสตร์ ตามโครงการความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและ ส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) และเปิดสอนระดับปริญญาโท (ศษ.ม.) สาขาพลศึกษา ร่วมกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2541 ได้ก่อตั้งศูนย์ภาษา มีสำนักงานอยู่ที่ชั้น 3 อาคาร 4 โดยศูนย์ดำเนินการร่วมกับ โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ มีหน้าที่หลักคือ การจัดอบรมภาษาต่างประเทศแก่บุคลากร แต่การให้บริการยังไม่เต็มรูปแบบเพราะขาดแคลนบุคลากรและงบประมาณในการดำเนินการ

เริ่มเปิดสอนระดับปริญญาโท 2 สาขา คือ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา และครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา เป็นภาคสมทบ

พ.ศ. 2542 สถาบันราชภัฏมหาสารคามซึ่งรับผิดชอบดูแลโครงการจัดตั้งสถาบันราชภัฏกาฬสินธุ์ ตั้งอยู่ที่ตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

### 1.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งส่งผลให้สถาบันราชภัฏมหาสารคามเปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2547 และได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Rajabhat Maha Sarakham University”

พ.ศ. 2552 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ มีพระบรมราชโองการ โปรดเกล้าฯ แต่งตั้ง รศ. ดร.สมเจตน์ ภูศรี ดำรงตำแหน่งเป็นอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2552 อีกวาระหนึ่ง มีการจัดทำความร่วมมือด้านวิชาการในสาขาวิทยาศาสตร์และเกษตรศาสตร์กับ University of Applied Sciences, Neubrandenburg ประเทศเยอรมันนี ประสานกับองค์กรต่างประเทศ เช่น JICA, AESOP, IAESTE Thailand, VSO เพื่อมาช่วยเหลืองานวิชาการด้านต่าง ๆ สนับสนุนการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของคณาจารย์โดยการให้เงินสนับสนุน และปัจจัยอื่น ๆ สนับสนุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก โดยจัดตั้งกองทุนการศึกษา จัดตั้งกองทุนวิจัยทั้งในและต่างประเทศสำหรับคณาจารย์นักศึกษา จำนวน 20 ล้านบาท ปลายปี 2552

เริ่มพัฒนาหลักสูตรตามกรอบ TQF และได้ผ่านการรับรองจาก สกอ. แล้ว จำนวน 4 หลักสูตรและ  
เร่งดำเนินการในปี 2553 จำนวน 29 หลักสูตร

ขยายการจัดการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สนองยุทธศาสตร์การ  
พัฒนาประเทศโดยการพัฒนาศักยภาพและพัฒนาหลักสูตรวิทยาศาสตร์เพิ่มขึ้น อาทิเช่น วิศวกรรม  
ศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การจัดการอุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์บัณฑิต  
สาขาวิชาสาธารณสุขชุมชนเทคนิคการสัตวแพทย์ การพยาบาลสัตว์ เทคโนโลยีสารสนเทศ  
ภูมิศาสตร์ เทคโนโลยีมีเดีย

#### 1.4 สำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

แอนิเมชั่น การขยายการรับนักศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์ได้เพิ่มขึ้น จาก 3 คณะ  
คือ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เทคโนโลยีการเกษตร และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น 2,141 คน  
ในปีการศึกษา 2553

พัฒนาหลักสูตรใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการท้องถิ่น และการพัฒนา  
ประเทศ โดยขยายหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ให้ครอบคลุมสาขาวิชาต่าง ๆ เป็น 12 หลักสูตร  
เปิดหลักสูตรศิลปบัณฑิต (ศล.บ.) วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ.บ.) รัฐศาสตรบัณฑิต (ร.บ.)  
การบัญชี (บช.บ.) เป็นต้น

พัฒนาหลักสูตรเพื่อรองรับนักศึกษาต่างประเทศในแถบเอเชียเข้าศึกษาภาษาไทย  
1 ปี แล้วสามารถเรียนต่อหลักสูตรปกติของมหาวิทยาลัยได้ ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีนักศึกษาจาก  
ประเทศเวียดนาม สปป. ลาวและจีน ผ่านการอบรมภาษาไทย 1 ปี และเข้าเรียนหลักสูตรของ  
มหาวิทยาลัยจำนวนประมาณ 150 คนพัฒนาหลักสูตร Joint degree program ร่วมกับมหาวิทยาลัย  
วิญห์ (Vihn University : Vietnam) เป็นหลักสูตร 2 ปริญญา โดยนักศึกษาเรียนที่ประเทศไทย 2 ปี  
และประเทศเวียดนาม อีก 2 ปี นักศึกษาสำเร็จการศึกษารุ่นแรกปี 2552 จำนวน 16 คน

พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเร่งพัฒนาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา  
จนขยายการเปิดสอนระดับปริญญาเอกได้ 5 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 15 หลักสูตร และระดับ  
ประกาศนียบัตรบัณฑิต อีก 6 หลักสูตร และกำลังเร่งพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาเอก  
อีก 2 หลักสูตรขยายการรับนักศึกษาในรูปแบบต่างๆ มากขึ้น เพื่อสนองความแตกต่างระหว่าง  
บุคคลของนักศึกษาทำให้นักเรียนมีโอกาสในการเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยมากขึ้นทั้งรูปแบบ  
การรับนักเรียนเรียนดีมีความสามารถพิเศษด้านต่างๆ โครงการเด็กมีที่เรียน โครงการช่วยเหลือ  
นักเรียน 3 จังหวัด ชายแดนภาคใต้ นักเรียนที่มีความบกพร่องทางร่างกาย การสอบคัดเลือกทั่วไป  
และการทดสอบกลางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (Admission) ในช่วง 4 ปี ที่ผ่าน

มาสามารถรับนักศึกษาเพิ่มขึ้นทุกปี งานปีการศึกษา 2553 สามารถรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้ถึง 6,383 คน

พัฒนาคุณภาพบัณฑิต โดยพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการสืบค้นกับสำนักวิทยบริการฯ จัดบริการสืบค้นทาง Internet โดยติดตั้งระบบ Wireless ครอบคลุมพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย มีโครงการศูนย์ทางไกลเพื่อพัฒนาการศึกษาและพัฒนาชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เถลิงพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เนื่องในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ มีพระชนมายุครบ 80 พรรษา ในวันที่ 5 ธันวาคม 2550 โดยความร่วมมือของ 4 หน่วยงาน คือ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา โทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (มจพ.) และมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (มรท.) เพื่อส่งเสริมและขยายโอกาส ในการพัฒนาศักยภาพและองค์ความรู้ของครู นักเรียน และ ประชาชน รวมทั้งการสร้างเครือข่ายความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสถาบันศึกษา หน่วยงานปกครองท้องถิ่น ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม ซึ่งได้รับงบประมาณ ในระยะเวลา 3 ปี จำนวน 80 ล้านบาท

พัฒนาความรู้และทักษะพื้นฐาน ให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคน โดยกำหนดให้ นักศึกษาทุกคนจะต้องเข้ารับการทดสอบพื้นฐานความรู้และทักษะพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ ความรู้ และทักษะพื้นฐานทางภาษาอังกฤษและความรู้และทักษะพื้นฐานทางสารสนเทศเพื่อการศึกษา ภายใต้วามรับผิดชอบของศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์ภาษา และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศในปีการศึกษา 2554 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีหลักสูตรที่ได้จัดการเรียนการ สอนรวมทั้งสิ้น 85 หลักสูตรสาขาวิชา โดยเปิดสอนในระดับปริญญาตรี จำนวน 66 หลักสูตร สาขาวิชาในระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต จำนวน 1 หลักสูตรสาขาวิชา ระดับปริญญาโท จำนวน 10 หลักสูตรสาขาวิชาและระดับปริญญาเอก จำนวน 8 หลักสูตรสาขาวิชา และมีนักศึกษาใหม่ ทั้งสิ้น จำนวน 7,914 คน โดยจำแนกเป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 6,524 คน นักศึกษา ระดับปริญญาโท จำนวน 1,018 คนและนักศึกษาระดับปริญญาเอก 372 คน

ปัจจุบัน (พ.ศ. 2556) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีการจัดการศึกษาตาม พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ประกอบด้วยคณะ 7 คณะ คือ คณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดการเรียนการสอนทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ โดยมีหลักสูตรที่ได้จัดการเรียน



การสอนรวมทั้งสิ้น 85 หลักสูตรสาขาวิชา โดยเปิดสอนในระดับปริญญาตรี จำนวน 66 หลักสูตร สาขาวิชาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต จำนวน 1 หลักสูตรสาขาวิชา ระดับปริญญาโท จำนวน 10 หลักสูตรสาขาวิชาและระดับปริญญาเอก จำนวน 8 หลักสูตรสาขาวิชา

### 1.5 การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีการบริหารจัดการศึกษา (รายงานประจำปี 2555 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2554 : 19) สรุปได้ดังนี้

#### 1.5.1 จุดมุ่งหมายการจัดการศึกษา

- 1) จัดการศึกษาสาขาวิชาการต่าง ๆ หลากรูปแบบตามความต้องการของท้องถิ่น มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและคุณธรรม บริหารและจัดการองค์กรตามหลักการบริหารจัดการที่ดีมีสภาพแวดล้อมที่ดี สวยงามและมีบรรยากาศทางวิชาการเหมาะสมที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- 2) วิจัย พัฒนา และเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
- 3) ส่งเสริมให้สมาชิกของชุมชนสามารถคิดเป็น ทำเป็น เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน สร้างจิตสำนึกที่ดีต่อสังคม และชุมชนและประเทศชาติแก้ปัญหาสังคม
- 4) พัฒนาและนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับท้องถิ่น
- 5) ผลิตครู ส่งเสริมวิทยฐานะครูและบุคลากรทางการศึกษา พัฒนาวิชาชีพครู ให้เป็นวิชาชีพชั้นสูง
- 6) อนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สร้างค่านิยมรักษาสีงแวดล้อม และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่น
- 7) พัฒนาศักยภาพนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้มีความรู้ความสามารถเป็นแบบอย่างที่ดี มีคุณธรรม เสียสละ ใฝ่รู้ สู้งาน พัฒนาตนเอง ยึดมั่นในอุดมการณ์ของมหาวิทยาลัย รักมหาวิทยาลัยรักศักดิ์ศรี เป็นนักประชาธิปไตย อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเป็นสุข
- 8) ใช้ระบบการประกันคุณภาพ การจัดการศึกษาแบบองค์รวมตามเกณฑ์มาตรฐานของอุดมศึกษาทุกส่วนในองค์กรมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพและพร้อมที่จะรับการประเมินจากภายนอก

#### 1.5.2 เป้าหมายการบริหารงานมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ในปี พ.ศ. 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ดังนี้

- 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นมหาวิทยาลัยอุดมศึกษาที่เป็นส่วนราชการของรัฐและเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เมื่อมีความพร้อมและมีระบบบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- 2) สัดส่วนคุณวุฒิอาจารย์ประจำ ปริญญาเอก : ปริญญาโท : ปริญญาตรี ในแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 9 เป็น 25 : 60 : 15 แผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 10 เป็น 40 : 60 : 0 และเมื่อสิ้นแผนพัฒนาการศึกษา อาจารย์มีตำแหน่งทางวิชาการเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 60 ของอาจารย์ทั้งหมด
- 3) บัณฑิตมีคุณลักษณะตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัย สัดส่วนบัณฑิตวิทยาศาสตร์: สังคมศาสตร์เท่ากับ 40 : 60 มีสาขาวิชา (ภาควิชาและโปรแกรมวิชา) ที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานและสถานประกอบการอย่างน้อย 10 โปรแกรมวิชา พัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาและหลักสูตรที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น เปิดสอนปริญญาโทเพิ่มอีกอย่างน้อย 8 สาขา และปริญญาเอกอย่างน้อย 1 สาขา
- 4) อนุรักษ์ส่งเสริม เผยแพร่ แลกเปลี่ยนและเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมร่วมกับท้องถิ่นอย่างน้อยปีละ 12 ครั้ง
- 5) คณาจารย์อย่างน้อยร้อยละ 80 สามารถทำการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัยพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีคุณภาพ ได้ไม่น้อยกว่าปีละ 20 เรื่อง
- 6) ให้มีการวิจัยแบบมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นอย่างน้อยปีละ 2 เรื่อง โดยทุนสนับสนุนของมหาวิทยาลัย
- 7) องค์กรท้องถิ่นได้รับการฝึกอบรม พัฒนาศักยภาพให้สามารถบริหารจัดการ นำท้องถิ่นพัฒนาอย่างยั่งยืน สู่ระบบเศรษฐกิจพอเพียงครบทุกตำบลในจังหวัดมหาสารคาม
- 8) อบรมให้ความรู้ ด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมให้แก่กลุ่ม (ประชาชน) ในท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคามอย่างน้อยปีละ 1 กลุ่ม
- 9) ปรับปรุงพัฒนาศูนย์ฝึกอบรม และดำเนินการพัฒนาวิชาชีพครู
- 10) ฝึกอบรม พัฒนาคู และบุคลากรทางการศึกษาให้มีสมรรถภาพ และศักยภาพ ในวิชาชีพสามารถนำไปใช้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างน้อยปีละ 50 คน
- 11) มีโรงเรียนเครือข่ายการพัฒนาวิชาชีพครูเพิ่มอย่างน้อยปีละ 20 โรงเรียน
- 12) อนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่ แลกเปลี่ยนและเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมร่วมกับท้องถิ่นตามเทศกาล
- 13) นักศึกษาอย่างน้อยร้อยละ 80 มีศักยภาพสูงสุด เป็นคนเก่ง คนดี มีความสุข

14) ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานการศึกษาจากหน่วยงานภายนอกและมาตรฐานองค์กรวิชาชีพ

### 1.5.3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

- 1) มีความรู้ และทักษะในสาขาวิชาที่ศึกษา
- 2) มีคุณธรรม จริยธรรม รับผิดชอบ และซื่อสัตย์ในวิชาชีพ
- 3) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ศึกษาอย่างต่อเนื่องสามารถคิดและวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล
- 4) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้เป็นอย่างดี และสามารถใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารได้อย่างน้อย 1 ภาษา
- 5) มีความรู้ มีทักษะ สามารถใช้เทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) มีวิจรรย์ญาณ สามารถบูรณาการภูมิปัญญาท้องถิ่นกับภูมิปัญญาสากลในการแก้ปัญหาได้
- 7) มีสุขภาพและบุคลิกภาพดี มีโลกทัศน์กว้างไกล ยอมรับการเปลี่ยนแปลงของสังคม
- 8) มีจิตสำนึกดี เป็นประชาธิปไตย เสียสละ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และเห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ
- 9) เป็นพลเมืองดี มีความตระหนักต่อการพัฒนาตนเอง พัฒนาอาชีพ และเป็นผู้ประกอบการพัฒนาท้องถิ่น

### 1.6 โครงสร้างองค์การและการบริหาร

ตามที่สถาบันราชภัฏมหาสารคามได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 นั้น ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติดังกล่าวและเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น โดยอาศัยตามความในมาตรา 6 และมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ได้ออกประกาศให้มีการแบ่งส่วนราชการไว้ดังต่อไปนี้

#### 1.6.1 สำนักงานอธิการบดี

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

## 5) กองแผนงาน

## 1.6.2 คณะครุศาสตร์

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

## 1.6.3 คณะเทคโนโลยีการเกษตร

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

## 1.6.4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

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

## 1.6.5 คณะวิทยาการจัดการ

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

## 1.6.6 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

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

## 1.6.7 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) สำนักงานคณบดี

2) ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.6.8 วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

1) สำนักงานคณบดี

2) ภาควิชานิติศาสตร์

3) ภาควิชารัฐศาสตร์

4) ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

1.6.9 สถาบันวิจัยและพัฒนา

สำนักงานผู้อำนวยการ

1.6.10 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

สำนักงานผู้อำนวยการ

1.6.11 สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักงานผู้อำนวยการ

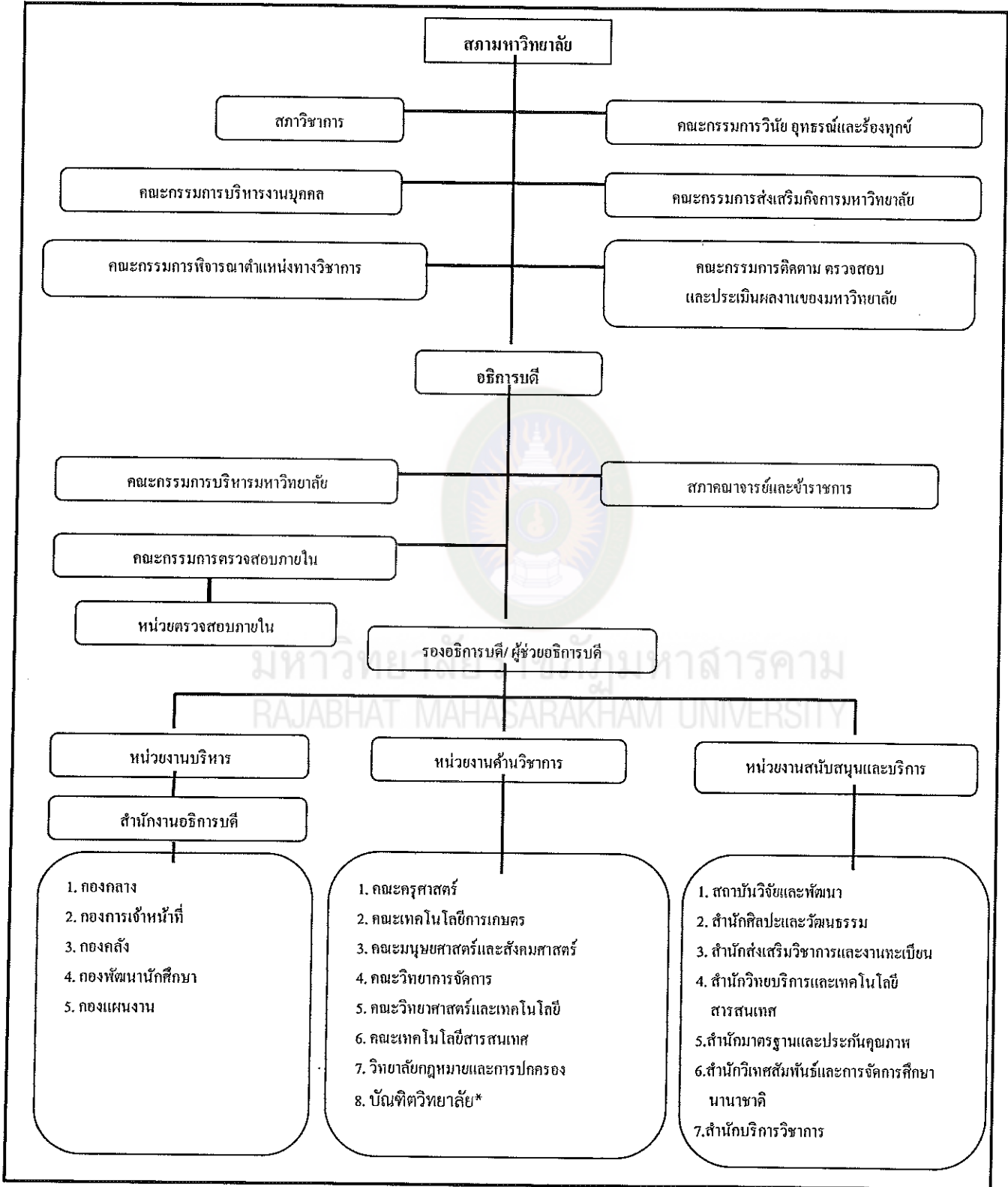
1.6.12 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักงานผู้อำนวยการ

ในปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม  
มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### 1.7 โครงสร้างหลักสูตร และโปรแกรมการเรียนการสอน

ในปีการศึกษา 2549 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เปิดสอน 5 สาขาวิชา 75 โปรแกรมวิชา ในระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพครู 1 สาขา ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต 3 สาขา ระดับปริญญาโท 6 สาขา และระดับปริญญาเอก 1 สาขา ดังนี้

#### 1.7.1 คณะครุศาสตร์

หลักสูตรครุศาสตร์บัณฑิต (ค.บ. หลักสูตร 5 ปี)

- 1) ค.บ. ภาษาไทย
- 2) ค.บ. ภาษาอังกฤษ
- 3) ค.บ. คณิตศาสตร์ศึกษา
- 4) ค.บ. คณิตศาสตร์
- 5) ค.บ. เคมี
- 6) ค.บ. ชีววิทยา
- 7) ค.บ. ฟิสิกส์
- 8) ค.บ. คอมพิวเตอร์ศึกษา
- 9) ค.บ. วิทยาศาสตร์
- 10) ค.บ. การศึกษาพิเศษ
- 11) ค.บ. การศึกษาปฐมวัย
- 12) ค.บ. พลศึกษาและการจัดการกีฬา

#### 1.7.2 คณะวิทยาศาสตร์

หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ. 4 ปี)

- 1) วท.บ. เคมี
- 2) วท.บ. ชีววิทยา
- 3) วท.บ. ฟิสิกส์
- 4) วท.บ. คณิตศาสตร์
- 5) วท.บ. วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม
- 6) วท.บ. วิทยาการคอมพิวเตอร์
- 7) วท.บ. สาธารณสุขชุมชน
- 8) วท.บ. เทคโนโลยีอุตสาหกรรม (เทคโนโลยีอุตสาหกรรมก่อสร้าง)

9) วท.บ. เทคโนโลยีอุตสาหกรรม (เทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม)

10) วท.บ. ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

11) วท.บ. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

12) วท.บ. วิศวกรรมซอฟต์แวร์

หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (ทล.บ. หลักสูตร 4 ปี)

13) ทล.บ. เทคโนโลยีไฟฟ้า

14) ทล.บ. เทคโนโลยีการจัดการงานก่อสร้าง (ต่อเนื่อง)

15) ทล.บ. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (ต่อเนื่อง)

หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ.บ. หลักสูตร 4 ปี)

14) วศ.บ. การจัดการงานวิศวกรรมและเทคโนโลยี (แขนงวิชาการจัดการผลิต)

15) วศ.บ. การจัดการงานวิศวกรรมและเทคโนโลยี  
(แขนงวิชาสิ่งแวดล้อมอุตสาหกรรม)

16) วศ.บ. การจัดการงานวิศวกรรมและเทคโนโลยี  
(แขนงวิชาการจัดการโลจิสติกส์)

17) วศ.บ. วิศวกรรมเครือข่ายคอมพิวเตอร์

### 1.7.3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ. หลักสูตร 4 ปี)

1) ศศ.บ. ภาษาไทย

2) ศศ.บ. ภาษาอังกฤษ

3) ศศ.บ. ดนตรี

4) ศศ.บ. นาฏศิลป์และการละคร

5) ศศ.บ. สารสนเทศศาสตร์

6) ศศ.บ. ภาษาจีน

7) ศศ.บ. ภาษาอังกฤษธุรกิจ

8) ศศ.บ. ภาษาอังกฤษ (The Joint-Degree Program)

หลักสูตรศิลปบัณฑิต (ศล.บ. หลักสูตร 4 ปี)

9) ศล.บ. ศิลปกรรม

10) ศล.บ. จิตรศิลป์



## 1.7.4 คณะวิทยาการจัดการ

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ. หลักสูตร 4 ปี)

- 1) ศศ.บ. อุตสาหกรรมกรรมการท่องเที่ยว
- 2) ศศ.บ. นิเทศศาสตร์ (แขนงวิชาการโฆษณา)
- 3) ศศ.บ. นิเทศศาสตร์ (แขนงวิชาการประชาสัมพันธ์)

หลักสูตรบัญชีบัณฑิต (บช.บ. หลักสูตร 4 ปี)

- 4) บช.บ. การบัญชี

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ. หลักสูตร 4 ปี)

- 5) บธ.บ. การจัดการ
- 6) บธ.บ. การตลาด
- 7) บธ.บ. คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- 8) บธ.บ. การเงิน
- 9) บธ.บ. เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
- 10) บธ.บ. การบริหารทรัพยากรมนุษย์

## 1.7.5 คณะเทคโนโลยีการเกษตร

หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ. หลักสูตร 4 ปี)

- 1) วท.บ. เกษตรศาสตร์ (เกษตรทั่วไป)
- 2) วท.บ. เทคนิคการสัตวแพทย์
- 3) วท.บ. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร
- 4) วท.บ. เทคโนโลยีการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ
- 5) วท.บ. สัตวศาสตร์
- 6) วท.บ. เทคโนโลยีการผลิตพืช
- 7) วท.บ. เทคโนโลยีสารสนเทศการเกษตร
- 8) วท.บ. บริหารธุรกิจการเกษตร
- 9) วท.บ. เทคโนโลยีเครื่องจักรกลการเกษตร
- 10) วท.บ. พยาบาลสัตว์

## 1.7.6 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ. หลักสูตร 4 ปี)

- 1) วท.บ. เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) วท.บ. เทคโนโลยีมัลติมีเดียและแอนิเมชัน

- 3) วท.บ. เทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์
  - 4) วท.บ. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
- 1.7.7 วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
- หลักสูตรนิติศาสตร์บัณฑิต ( น.บ. หลักสูตร 4 ปี )
- น.บ. นิติศาสตร์
- หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต ( รป.บ. หลักสูตร 4 ปี )
- รป.บ. รัฐประศาสนศาสตร์
- หลักสูตรรัฐศาสตร์บัณฑิต ( ร.บ. หลักสูตร 4 ปี )
- 1) ร.บ. รัฐศาสตร์ (การเมืองการปกครอง)
  - 2) ร.บ. รัฐศาสตร์ (การปกครองและการพัฒนา)
  - 3) ร.บ. รัฐศาสตร์ (การบริหารและกฎหมาย)
- 1.7.8 ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู (ปว.ค.)
- สาขาวิชาชีพครู
- 1.7.7 ประกาศนียบัตรบัณฑิต (ป.บัณฑิต)
- 1) สาขาวิชาชีพครู
  - 2) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
  - 3) สาขาวิชาการศึกษาพิเศษ
- 1.7.8 ปริญญาโท
- 1) สาขาบริหารการศึกษา
  - 2) สาขาหลักสูตรและการสอน
  - 3) สาขาเทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษา
  - 4) สาขาการศึกษาพิเศษ
  - 5) สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา
  - 6) สาขาภาษาไทย
  - 7) สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ
  - 8) สาขาบริหารธุรกิจ
  - 9) สาขารัฐประศาสนศาสตร์
  - 10) สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา
  - 11) สาขาวิทยาศาสตร์ศึกษา

### 1.7.9 ปริญญาเอก

#### สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค

### การให้บริการแก่นักเรียนในด้านต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม

พันธกิจ ในการให้บริการแก่นักศึกษา ได้กำหนดพันธกิจไว้ ดังนี้

1. จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพแก่นักศึกษา ให้มีคุณลักษณะตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัยและตามคาดหวังของสังคม คือ เป็นผู้มีความรักและภาคภูมิใจในมหาวิทยาลัย มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยมในทางที่ถูกต้อง มีจิตสำนึกในการเป็นส่วนหนึ่งให้นักศึกษามีความพร้อมที่จะออกสู่ตลาดแรงงานได้ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต โดยกำหนดแนวทางในการจัดกิจกรรมในแต่ละชั้นปี ให้ครอบคลุมตามแผนภูมิต่อไปนี้
2. พัฒนาระบบกลไกด้านกิจกรรมนักศึกษาให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สุขภาพจิตที่สมบูรณ์ มีความพร้อมในการเรียนอย่างมีความสุข รวมทั้งสร้างโอกาสทางการศึกษาสำหรับผู้ที่ยากแค้นทุนทรัพย์
3. จัดบริการและสวัสดิการสำหรับนักศึกษาอย่างทั่วถึงเสมอภาค เพื่อให้เป็นผู้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่สมบูรณ์ มีความพร้อมในการเรียนอย่างมีความสุข รวมทั้งสร้างโอกาสทางการศึกษาสำหรับผู้ที่ยากแค้นทุนทรัพย์
4. ส่งเสริม อนุรักษ์และร่วมถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น ให้อยู่ร่วมกับประชาชนอย่างมีเอกลักษณ์ ศักดิ์ศรี ควบคู่ไปกับการปลูกจิตสำนึกให้นักศึกษาเห็นคุณค่า และรักบ้านเกิด
5. สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานทำวิจัยทุกรูปแบบ ทั้งเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน สืบค้นวิจัยพื้นฐาน ปรับปรุงการให้บริการ และพัฒนาท้องถิ่น
6. ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดองค์ความรู้แก่สังคม โดยชมรมวิชาการ ชมรมวิชาชีพ และวิทยากรเฉพาะเรื่อง

สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ (2547 : 47-52) ได้กล่าวถึงขอบข่ายงานบริการนักศึกษาที่มีความจำเป็นพื้นฐานของนักศึกษา ได้แก่

1. งานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาที่จะช่วยพัฒนาคุณสมบัติประจำตัวนักศึกษาของแต่ละคนให้เจริญที่สุด ช่วยให้นักศึกษาเข้าใจตนเองเข้าใจสภาพแวดล้อมและสามารถแก้ปัญหาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ

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

งานบริการแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ แบ่งออกเป็น 5 บริการ คือ

1. บริการสำรวจนักศึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Inventory Service) เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับนักศึกษา
2. บริการสนเทศ (Information Service) ได้แก่ การบริการให้ความรู้ ข่าวสารแก่นักศึกษา ด้านอาชีพ ส่วนตัว และสังคม เช่น การจัดเสนอข้อมูล จัดแบบทดสอบหรือจัดโครงการส่งเสริมทักษะการทำงานและการประกอบอาชีพ
3. บริการให้คำปรึกษา (Counseling Service) ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพื่อให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มีปัญหาส่วนตัว ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาวิชาการซึ่งมีการให้คำปรึกษารายบุคคลและให้คำปรึกษารายกลุ่ม
4. บริการจัดวางตัวบุคคล (Placement Service) เช่น การเลือกวิชา การจัดหางานนอกเวลา การจัดหาทุนการศึกษา และการจัดหางานให้แก่นักศึกษา เป็นต้น
5. การติดตามผลและวิจัย (Follow Research Service) เพื่อติดตามผลของการบริการต่าง ๆ ที่จัดให้แก่นักศึกษา เช่น การติดตามผลการเรียน การทำงาน
6. งานบริการด้านสุขภาพ เป็นบริการพื้นฐานทั่วไปที่จัดให้กับนักศึกษา โดยจัดให้มีอาคารพยาบาล จัดเตียงผู้ป่วย จัดยา รวมถึงการจัดนำส่งผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาล การจัดบริการอาจจัดได้หลายรูปแบบ เช่น จัดให้มีแพทย์และพยาบาลมาตรวจรักษาเป็นครั้งคราว จัดตรวจสุขภาพโดยแพทย์ หรือร่วมกับโรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชนในท้องถิ่น ทำบัตรประกันสุขภาพ
7. งานบริการหอพัก นโยบายการจัดการหอพักก็เพื่อเป็นสถานที่ฝึกอบรมให้นักศึกษาเป็นคนดี มีพละทานมัยที่สมบูรณ์ ปลูกฝังความรักความสามัคคีในหมู่คณะ มีค่านิยม

ที่ถูกต้อง รักษาความสะอาด มีระเบียบ เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และสามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับคนอื่นได้อย่างมีความสุข

8. งานบริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นนโยบายของรัฐบาลที่เพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้แก่นักเรียน นักศึกษาที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย ได้กู้เรียนจนถึงระดับปริญญาตรี เป็นการยกฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น คุณสมบัติของผู้กู้ คือ มีรายได้น้อย ผลการเรียนดี และมีความประพฤติดี หลังจากสำเร็จการศึกษาแล้ว 2 ปี จึงคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 1 บาทต่อไป และสามารถผ่านชำระได้ในระยะเวลา 15 ปี

9. งานประกันอุบัติเหตุและชีวิต มหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่มีนโยบายให้นักศึกษาทำประกันอุบัติเหตุ เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยให้กับนักศึกษา โดยทำประกันกับบริษัทประกันตามอัตราที่มหาวิทยาลัยได้ตกลงกับบริษัทประกันที่เป็นคู่สัญญา

10. งานบริการทางด้านทหารและรักษาดินแดน เนื่องจากนักศึกษาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีอายุอยู่ในช่วงที่สามารถเข้ารับการศึกษาทหารรักษาดินแดนได้ เพื่อเป็นกำลังสำรองของชาติ นอกจากบุคคลทั่วไปเมื่ออายุครบ 21 ปีบริบูรณ์ จะต้องเข้ารับการตรวจเลือกทหาร เพื่อเป็นทหารกองประจำการตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร แต่เนื่องจากกำลังศึกษาอยู่ในสถานบันการศึกษาแล้วต้องไปตรวจเลือกทหาร ดังนั้น ทั้ง 2 กรณี นักศึกษาสามารถติดต่อรับบริการจากสถาบันการศึกษาได้

11. งานบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ หน่วยงานเกี่ยวเนื่องทางวิชาการที่มีในปัจจุบัน เช่น สำนักวิทยบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์และการจัดการศึกษานานาชาติ บริการเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต การฝึกอบรม

12. งานบริการอื่น ๆ ซึ่งทางมหาวิทยาลัยฯ สามารถจัดให้นักเรียน เช่น การบริการด้านไปรษณีย์ การบริการฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การบริการตัดผม เสริมสวย บริการถ่ายเอกสาร และการบริการร้านค้า เป็นต้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

## 1. งานวิจัยในประเทศ

สุนิสา บริบาลบุรีภัณฑ์ (2531 : 81 -84) ศึกษาการวิจัยเรื่อง สภาพปัจจุบันและความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการด้านกิจการนิสิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บริการที่จัดให้นักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ บริการหอพัก บริการสุขภาพอนามัย บริการอาหาร บริการกีฬา บริการนักศึกษาวิชาทหาร บริการให้คำปรึกษาและทดสอบทางจิตวิทยา บริการทุนการศึกษา บริการห้องสมุดอาชีพและบริการจัดหางาน ผลการวิจัย พบว่า บริการที่นิสิตใช้บริการจำนวนมาก ได้แก่ บริการอาหาร บริการสุขภาพอนามัย บริการนักศึกษาวิชาทหาร (เฉพาะนิสิตชาย) และบริการหอพัก ส่วนบริการที่นิสิตไม่เคยใช้ซึ่งมีจำนวนมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาและทดสอบทางจิตวิทยา บริการทุนการศึกษา บริการห้องสมุดอาชีพ บริการจัดหางาน บริการกีฬา และบริการจดหมาย

ออมสิน ศิลพันธ์ และคณะ (2543 : 41 -43) ศึกษาการวิจัย เรื่อง สภาพปัจจุบันและความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริการสุขภาพอนามัย บริการด้านการปฐมพยาบาล การจัดหาแพทย์และพยาบาล บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา บริการอาหาร บริการวิชาทหารและรักษาดินแดน บริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ และบริการอื่น ๆ

จากการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคามในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวังของนักศึกษา ทั้ง 8 ด้าน ด้านบริการแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังของนักศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสภาพปัจจุบัน ด้านบริหารหอ ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังของนักศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสภาพปัจจุบัน ด้านบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวังแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังของนักศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสภาพปัจจุบัน ด้านอาหารบริการอาหาร ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังของนักศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสภาพปัจจุบัน ด้านบริการวิชาทหารและรักษาดินแดง ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังของนักศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสภาพปัจจุบัน ด้านบริการเกี่ยวกับเนื่องทางวิชาการ ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังของนักศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสภาพปัจจุบัน ด้านบริการอื่นๆ ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังของนักศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสภาพปัจจุบัน

บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ (2551 : 134) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่า นักเรียนศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2 -3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี 4 ปี

ศิรินารด สายอ่อง (2552 : 174) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของกนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาในด้านบุคลากร โครงการบัณฑิตศึกษา รองลงมา คุณภาพการบริการ ส่วนด้านสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อำนาจ ผมทอง (2552 : 87) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต 2 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านวิชาการ ด้านสัมพันธ์ชุมชน ด้านการบริหาร ด้านกายภาพ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 จำแนกตามผู้ที่เกี่ยวข้อง และขนาดโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สายฝน บุญา และคณะ (2551 : 141) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาและบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านห้องสมุด ห้องศูนย์เรียนภาษาด้วยตนเอง ห้องคอมพิวเตอร์ ชุมนอาหาร ห้องน้ำ ที่นั่งและที่พัก สภาพแวดล้อมและ

บริการอื่นๆ ทั้งนักศึกษาและบัณฑิต มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1. ด้านบริการห้องสมุดและด้านที่นั่งพัก นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 2. ด้านบริการห้องศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง ด้านบริการห้องคอมพิวเตอร์และด้านสภาพแวดล้อม นักศึกษาและบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3. ด้านบริการซุ้มอาหารและด้านห้องน้ำ ทั้งนักศึกษาและบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ธิดาพร โดสดี และคณะ (2547 : 77) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการหอสมุดสุรัตน์ โอสถานุเคราะห์มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า 1. นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง เข้ามาใช้บริการหอสมุด 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ในช่วงเวลา 12.16 -13.50 น. ใช้เวลาอยู่ภายในหอสมุด 1 -2 ชั่วโมง และวัตถุประสงค์ที่เข้ามาคือ เพื่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต 2. นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการหอสมุดฯ ในภาพรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านระเบียบข้อบังคับอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน 3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการหอสมุด จำแนกตามคณะที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาที่เรียนคณะต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการหอสมุด ดังนี้ ภาควิชาที่เข้มงวดมีความเหมาะสมดี จำนวน 177 คน สภาพของตัวอาคารดีมากเหมาะสมเป็นระบบนำเข้ามาให้บริการ จำนวน 140 คน ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนมาก และมีความทันสมัยดี จำนวน 134 คน บรรณารักษ์ให้บริการรวดเร็ว สุภาพ แต่งกายดี จำนวน 119 คน อาคารสะอาด เป็นระเบียบอากาศถ่ายเทดี จำนวน 112 คน

ลลิตา ปรีดากรณ์ (2552 : 98) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยปีการศึกษา 2546 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2546 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อด้านการเรียนการสอนและด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก และสำหรับผลสำรวจด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกิจการนักศึกษา และด้านสวัสดิการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม และด้านการบริการ อยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่น ๆ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักคณบดีในคณะต่าง ๆ จำแนกเป็นรายคณะ พบว่า นักศึกษาในแต่ละคณะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักคณบดีในคณะ



ที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะนิเทศศาสตร์ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยที่นักศึกษาเคยติดต่อด้วยจำแนกเป็นหน่วยงาน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในระดับปานกลางเกือบทุกหน่วยงาน ยกเว้นสำนักหอสมุดกลางและศูนย์หนังสือที่นักศึกษาเคยติดต่อด้วยจำแนกเป็นรายหน่วยงาน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในระดับมาก สำหรับปัญหาการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2546 สามอันดับแรก คือ อันดับหนึ่งการจัดหาคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ อันดับสอง ความรวดเร็วในการแจ้งผลการสอบ และอันดับสามการปรับปรุงคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย สามอันดับแรก คือ อันดับหนึ่ง ควรจัดหาคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ อันดับสอง ปรับปรุงด้านความรวดเร็วในการแจ้งผลการสอบ และอันดับสามปรับปรุงคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยพัฒนาแนวความคิดเรื่องความคาดหวังของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ซึ่งได้ใช้กรอบแนวคิดของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (รายงานประจำปี 2555 : 3) และกรอบแนวคิดความพึงพอใจ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ดังแผนภาพที่ 4

## ตัวแปรกลุ่มที่ 1

ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ ของกอง  
พัฒนานักศึกษาของนักศึกษา ประกอบด้วย

8 ด้าน คือ

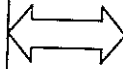
1. บริการแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ
2. บริการสุขภาพอนามัย
3. บริการหอพัก
4. บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
5. บริการอาหาร
6. บริการวิชาทหารและรักษาดินแดน
7. บริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ
8. บริการอื่น ๆ

## ตัวแปรกลุ่มที่ 2

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ  
ของกองพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย

5 ด้าน คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของการบริการ
4. ด้านระยะเวลาดำเนินการ
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า



แผนภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย