

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคนบตีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

**ความพึงพอใจ (Satisfaction)** เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2556 กล่าวว่าคำว่า "พึง" เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า "พอ" หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน "พึงพอใจ" จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ กษกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ชอบใจชอบบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

##### 1.) ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รักและชอบใจ

จิราพร กำจัดทุกข์ (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกที่ยินดีความรู้สึกชอบในการได้รับบริการหรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้

สมบัติ บารมี (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากทัศนคติทางด้านบวกที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกของปัจเจกบุคคล

วิลลิสท์รี ทรียงกูร (2549) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่สัมผัสกับโลกทัศน์เกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการจัดการจัดสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ

อุทัยพรรณ สุกใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึก หรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

มณี โปธิเสน (2543) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ๆ

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Felling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจ

มอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งอาจเป็นผลบวกหากตรงกับความต้องการ หรือเป็นผลลบหากไม่ตรงกับความต้องการของบุคคล

## 2.) ลักษณะความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544) ได้กล่าวถึง ลักษณะความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่

ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่ง  
 ที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ  
 (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและ  
 ผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการ  
 บริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการ  
 บริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน  
 (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้  
 เป็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึง  
 พอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

### 3.) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกลงใน  
 ทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ  
 ดังนี้ (ศิริพร ตันติพิบูลวินัย 2538)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเพื่อลูกค้ามีความต้องการยอมเกิด  
 ความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่  
 ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากกร  
 ใดยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันความ  
 เชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้ความต้องการบริการตามมา
3. ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงาน  
 บริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญ  
 ของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย  
 เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนอง  
 ที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่  
 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ  
 ออกแบบสถานที่ ความสวยงาม การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่  
 สัตส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ถังกระดาษหิ้วใส่ของ ชองจดหมาย ฉลาก  
 สีน้า
5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้าง  
 ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้กับการปฏิบัติการแก่ลูกค้า มี  
 ความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี  
 คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอน

อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น หรือ การให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ต้นไทย : 2533)

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ ที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์ งานบริการต่อเนื่อง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ
3. ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันที หรือไม่ล่าช้า
5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว

#### 4.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินระดับความพึงพอใจเพื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพ มีผู้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ (ภณิดา ชัยปัญญา 2541)

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามอิสระดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

#### 5.) การวัดความพึงพอใจ

Stromborg (1984) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดในเรื่องใดย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีวิธีที่นิยมใช้กันดังนี้

1. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ซึ่งได้รับการทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้

สัมภาษณ์อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจได้ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่าน เขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสียคือ การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลามาก และอาจมีข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้ คือ ได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวกรวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้ และมีความสามารถในการคิดเป็น ความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่อง ไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามจึงนิยมสร้างแบบมาตรฐาน

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน มีผู้ให้ความหมายของ “การบริการ” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมาจิระวัฒน์ (2549) กล่าวว่า การบริการคือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) กล่าวว่า การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบ และทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

Kotler (1998) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถจัดต้องได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป ดังนั้นการบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงาน หรือการกระทำใด ๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้บริโภคมิได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ เหมือนกันครอบครองสินค้า

คุณภาพของการบริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดี ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเพียงใด ผลการค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่วไป มี 10 ประการ ดังนี้

1. ไว้วางใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวา และไว้วางใจ
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมทุกเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือ และไว้วางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

### 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีแรงจูงใจในยุคต้น ๆ ของวิวัฒนาการด้านนี้ เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1950 โดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกาชื่อ อับบราฮัม มัสโลว์ (Abraham Maslow) โดยมีสมมุติฐานว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งได้เป็น 5 ระดับ คือ (สมาน อัครภูมิ 2551)

1.1 ความต้องการพื้นฐาน (Physiological Needs) ประกอบด้วย ความหิว ความกระหาย ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และความต้องการทางร่างกายต่าง ๆ

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Self Needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย และการได้รับการปกป้องจากภัยทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจ

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการด้านความรัก การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การยอมรับ และมิตรไมตรีจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกของบุคคล สำหรับปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ การยอมรับนับถือตนเอง

ความเป็นตัวของตัวเอง ความสำเร็จ ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ สถานภาพ การยอมรับนับถือและการได้รับความสนใจจากผู้อื่น เป็นต้น

1.5 ความต้องการการบรรลุศักยภาพของตนเอง (Self-actualization Needs) เป็นแรงขับที่ไขว่คว้าในการเป็นตัวตนของบุคคลตามศักยภาพแห่งตน เป็นความต้องการที่ก้าวไปสู่จุดสูงสุดที่ตนเองทำได้ตามเป้าหมายและความสามารถของตน และการเติมเต็มความเป็นตัวของตน หรืออาจเรียกว่า สัจการแห่งตน นั่นเอง

## 2. ทฤษฎีวุฒิภาวะของอาร์จิริส (Argyris's Maturity Theory)

อาร์จิริสศึกษาและพัฒนาแนวคิดในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนด้านการจูงใจขึ้นมาทฤษฎีหนึ่งเรียกว่า ทฤษฎีวุฒิภาวะ (Maturity Theory) ซึ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการในการพัฒนาวุฒิภาวะของบุคคล และชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความต้องการตามวุฒิภาวะของบุคคลกับความต้องการขององค์กร แนวปฏิบัติแผน และนโยบายจะถูกจัดทำขึ้นอย่างละเอียด เพื่อให้บุคลากรในองค์กรการปฏิบัติ บุคลากรมีหน้าที่ทำงาน ไม่ต้องสงสัยหรือถามอะไรให้มากความ พนักงานองค์กรทุกคนต้องปฏิบัติตามกติกาที่กำหนดไว้ และอาจจะต้องทำงานใสสภาพต่อไปนี้

- 2.1 ทำงานโดยได้รับอำนาจในการควบคุมงานของตนได้เล็กน้อย
- 2.2 ได้รับการคาดหวังให้เป็นพนักงานที่เชื่อฟังฝ่ายบริการ ต้องฟังพา และเป็นลูกไล่
- 2.3 ได้รับการคาดหวังให้เป็นคนที่คิดไม่เป็น ขาดวิสัยทัศน์
- 2.4 เป็นคนทำงานได้เก่งเฉพาะอย่างที่ไม่ต้องใช้ความสามารถมากนัก
- 2.5 ได้รับการคาดหวังให้ทำงานในสถานะที่น่าไปสู่ความล้มเหลวทางจิตใจ

ถ้าพนักงานมีวุฒิภาวะเผชิญกับเงื่อนไขดังกล่าวนี้ น่าจะมีปฏิกิริยาตอบอย่างใดอย่างหนึ่งในสามลักษณะต่อไปนี้

1. หลีกหนี โดยการลาออก ลางาน หรือไม่ก็พยายามหาทางเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในระดับที่สภาวะดังกล่าวลดความเข้มงวดลง
2. ต่อสู้ โดยระบบด้วยการใช้พลังกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ หรือเป็นทางการ เช่น สมาพันธ์ ลูกจ้าง เป็นต้น
3. ปรับตัว โดยการเปลี่ยนแปลงเจตคติให้ชอบ หรือไม่ก็ไม่แปลกแยก อาจจะเล่นเกมหรือสวมหน้ากากเข้าหากัน ใช้คำตอบแทนที่ได้รับเป็นสิ่งทดแทนที่ยอมทำงานให้ สำหรับอาร์จิริสแล้วเห็นว่าวิธีนี้เป็นผลดีต่อสุขภาพจิตน้อยสุด

อาร์จิริส เสนอว่า องค์กรที่มีรูปแบบการบริหารที่เคร่งครัด จะทำให้บุคลากรขาดวุฒิภาวะ บางคนอาจจะเถียงว่า คนมีวุฒิภาวะน่าจะควบคุมตนเองได้ทุกสถานการณ์ ซึ่งก็เป็นได้เพราะเรายอมหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับตัวเองได้เสมอ

3. ทฤษฎีการจูงใจของ Herz berg การจูงใจของ Herzberg Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “motivation-maintenance theory” หรือ “dual factor theory” หรือ “the motivation-hygiene theory”

ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้า เพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิตลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุกคนก็คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญ และกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์คำตอบจากข้อความที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบมา ปรากฏว่า ปัจจัยหลายๆ อย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่างๆเหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ๆ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำก็คือ ความสำเร็จ (achievement) การยอมรับ (recognition) ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานที่ทำอยู่ คือ ฐานะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของบริษัทและการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงื่อนไข และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน Herzberg ให้ชื่อปัจจัยกลุ่มหลังนี้ว่า “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาจิตใจ” (hygiene or maintenance factors) เหตุผลที่เรียกชื่อเช่นนี้เพราะปัจจัยต่างๆเหล่านี้ ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ปัจจัยเหล่านี้ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่อาจป้องกันมิให้แรงจูงใจเกิดขึ้นมาได้ การต้องสนใจติดตามดูปัจจัยที่จำเป็นเพื่อการรักษาจิตใจนี้ จึงนับว่าเป็นเรื่องที่จำเป็น แต่ปัจจัยกลุ่มนี้เพียงกลุ่มเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ สำหรับที่จะให้เป็นเงื่อนไขสำหรับการสร้างแรงจูงใจ

**1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด



1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ อาชีพหมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

โดยสรุป Herzberg ได้ให้ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่คนและจะมีใช้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจนั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจนี้ Herzberg ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน (job enrichment) เพื่อให้ค่าของงานสูงขึ้นและมีเนื้อหามากขึ้น เพื่อให้มีปัจจัยที่ใช้จูงใจได้เพิ่มมากขึ้นในตัวเอง การออกแบบงานเสียใหม่ให้มีคุณค่าเนื้อหาสูงขึ้นนี้เอง ที่งานต่างจะมีความหมายมาก

ยิ่งขึ้น มีความสำเร็จในงานมากขึ้น มีทั้งการยอมรับ ทั้งความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้น และส่งเสริมการเติบโตให้แก่แต่ละคนได้ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจเป็นอันมาก

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและคล้ายกับทฤษฎีการจูงใจของ Maslow เป็นอันมาก ซึ่งในทางปฏิบัติจากการพิสูจน์ยืนยันว่า ทฤษฎีทั้งสองเป็นความจริงและใช้ได้กับกลุ่มอาชีพที่มีฐานะตำแหน่งสูง เช่น วิศวกรหรือนักบัญชี ดังที่กล่าวมา แต่อย่างไรก็ตามกรณีการนำไปใช้กับพนักงานระดับต่ำลงไปหรือพนักงานสตรี และ ณ ระดับของพนักงานประจำวัน ผลปรากฏว่าไม่เป็นไปตามที่กล่าวที่เดิยวันัก และให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นไปได้เสมอ (<http://www.allianceth.com/travian/index.php?topic=2884.0>)

## 2. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ فروยด์

فروยด์ เชื่อว่าพฤติกรรมส่วนใหญ่ของมนุษย์ มีแรงจูงใจมาจากจิตไร้สำนึก ซึ่งมักจะผลักดันออกมาในรูปความฝัน การพูดพลั้งปาก หรืออาการผิดปกติทางด้านจิตใจในด้านต่างๆ เช่น โรคจิต โรคประสาท เป็นต้นยัง เชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ว่ามนุษย์เกิดมาพร้อมกับแรงขับทางสัญชาตญาณ (Instinctual drive) และเป็นพลังงานที่สามารถเปลี่ยนแปลงและเคลื่อนที่ได้ จิตจึงเป็นพลังงานรูปหนึ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงและไม่หยุดนิ่ง บ้างจะแสดงออกมาในรูปแบบของสัญชาตญาณทางเพศ (Sexual Instinct) แต่ فروยด์ไม่ได้หมายถึง ความต้องการทางเพศ นอกจากนี้ فروยด์ยังได้อธิบายว่าสัญชาตญาณจะแสดงออกมาในรูปของพลังทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพลังขับทางเพศเรียกว่า พลังลิบิโด (Libido) เป็นพลังที่ทำให้มนุษย์

### การทำงานของจิต แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. จิตไร้สำนึก ( Unconscious Mind ) การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์โดยออกไปโดยไม่รู้ตัว ที่เกิดมาจากพลังของจิตไร้สำนึกซึ่งทำหน้าที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงออกไปตามหลักแห่งความพึงพอใจของตน และการทำงานของจิตไร้สำนึกเกิดจากความปรารถนา หรือความต้องการของบุคคลที่เกิดขึ้นในวัยเด็ก ที่ไม่ได้รับการยอมรับ เช่น การถูกห้าม หรือถูกลงโทษ จะถูกเก็บกดไว้ในจิตส่วนนี้

2. จิตสำนึก ( Conscious Mind ) บุคคลรับรู้ตามประสาทสัมผัสทั้งห้า ที่บุคคลจะมีการรู้ตัวตลอดเวลาว่ากำลังทำอะไรอยู่ คิดอะไรอยู่ คิดอย่างไรเป็นการรับรู้โดยทั่วไปของมนุษย์ ที่ควบคุมการกระทำส่วนใหญ่ให้อยู่ในระดับรู้ตัว (Awareness) และเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมา โดยมีเจตนาและมีจุดมุ่งหมาย

3. จิตกอนสำนึก ( Preconscious Mind ) เป็นส่วนของประสบการณ์ที่สะสมไว้หรือเมื่อบุคคลต้องการนำกลับมาใช้ใหม่ก็สามารถระลึกได้และสามารถนำกลับมาใช้ในระดับจิตสำนึกได้ และเป็นส่วนที่อยู่ใกล้ชิดกับจิตไร้สำนึกมากกว่าจิตไร้สำนึก

จะเห็นได้ว่าการทำงานของจิตทั้ง 3 ระดับจะมาจากทั้งส่วนของจิตไร้สำนึกที่มีพฤติกรรมส่วนใหญ่เป็นไปตามกระบวนการขั้นปฐมภูมิ (Primary Process) เป็นไปตามแรงขับสัญชาตญาณ (Instinctual Drives ) และเมื่อมีการรับรู้กว้างไกลมากขึ้นจากตนเองไปยังบุคคลอื่นและสิ่งแวดล้อม

พลังในส่วนของจิตก่อนสำนึกและจิตสำนึก จะพัฒนาขึ้นเป็นกระบวนการขั้นทุติยภูมิ (Secondary Process)

### โครงสร้างของบุคลิกภาพ (Structure of Personality)

ฟรอยด์ เชื่อว่าโครงสร้างของบุคลิกภาพจะประกอบด้วย อิด (Id) อีโก้ (Ego) และซูเปอร์อีโก้ (Superego) โดยจะอธิบายเป็นข้อๆ ดังนี้

1. อิด ( Id ) จะเป็นต้นกำเนิดของบุคลิกภาพ และเป็นส่วนที่ติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่เกิด Id ประกอบด้วยแรงขับทางสัญชาตญาณ ( Instinct ) ที่กระตุ้นให้มนุษย์ตอบสนองความต้องการความสุข ความพอใจ ในขณะที่เดียวกันก็จะทำหน้าที่ลดความเครียดที่เกิดขึ้น การทำงานของ Id จึงเป็นไปตามหลักความพอใจ (Pleasure Principle)

2. อีโก้ ( Ego ) จะเป็นส่วนของบุคลิกภาพที่ทำหน้าที่ประสาน อิด และ ซูเปอร์อีโก้ ให้แสดงบุคลิกภาพออกมาเพื่อให้เหมาะสมกับความเป็นจริง และขอบเขตที่สังคมกำหนดเป็นส่วนที่ทารกเริ่มรู้จักตนเองว่า ฉันเป็นใคร Ego ขึ้นอยู่กับหลักแห่งความเป็นจริง(Reality Principle)ที่มีลักษณะของการใช้ความคิดในขั้นทุติยภูมิ (Secondary Process of Thinking) ซึ่งมีการใช้เหตุผล มีการใช้สติปัญญา และการรับรู้ที่เหมาะสม และอีโก้ (Ego) เป็นส่วนที่อยู่ในระดับจิตสำนึกเป็นส่วนใหญ่

3. ซูเปอร์อีโก้ (Superego) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับศีลธรรมจรรยา บรรทัดฐานของสังคม ค่านิยม และขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ซึ่งทำหน้าที่ผลักดันให้บุคคลประเมินพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมโนธรรม จริยธรรมที่พัฒนามาจากการอบรมเลี้ยงดู โดยเด็กจะรับเอาค่านิยม บรรทัดฐานทางศีลธรรมจรรยา

### พัฒนาการทางบุคลิกภาพ

ฟรอยด์ ได้อธิบายถึงการพัฒนาการทางบุคลิกภาพ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการทางเพศ (Stage of Psychosexual Development) จากความเชื่อเกี่ยวกับสัญชาตญาณทางเพศในเด็กทารกที่แสดงออกมาในรูปพลังของ ลิบิโด (Libido) และสามารถเคลื่อนที่ไปยังส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายและบริเวณที่พลังลิบิโดไปรวมอยู่เรียกว่า ที่ของความรู้สึกพึงพอใจ (Erogenous Zone) เมื่อพลังลิบิโดไปอยู่ในส่วนใดก็จะก่อให้เกิดความตึงเครียด (Tension) ซึ่งฟรอยด์ แบ่งการพัฒนาบุคลิกภาพออกเป็น 5 ขั้น ได้แก่

1. ขั้นปาก (Oral Stage) เริ่มตั้งแต่แรกเกิดถึง 1 ขวบ ในวัยนี้ Erogenous Zone จะอยู่บริเวณปาก การได้รับการกระตุ้น หรือเร้าที่ปากจะทำให้เด็กเกิดความพึงพอใจ ทำให้เด็กตอบสนองความพึงพอใจของตนเองโดยการดูด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดูดนมแม่จึงเป็นความสุขและความพึงพอใจของเขา

2. ขั้นทวารหรือขั้นอวัยวะขับถ่าย (Anal Stage) เด็กจะมีอายุตั้งแต่ 1-3 ขวบ ในวัยนี้ Erogenous Zone จะอยู่ที่บริเวณทวาร โดยที่เด็กจะมีความพึงพอใจเมื่อมีสิ่งมากระตุ้น หรือเร้าบริเวณทวารในระยษนี้เด็กเริ่มเป็นตัวของตัวเอง เริ่มมีความพึงพอใจกับความสามารถในการควบคุมอวัยวะของตนเอง โดยเฉพาะอวัยวะขับถ่าย กิจกรรมที่เด็กมีความสุขจะเกี่ยวข้องกับการกั้นอุจจาระ (Anal Retention) และการถ่ายอุจจาระ (Anal Expulsion) ความขัดแย้งที่มักเกิดขึ้นในขั้นนี้คือ การ

ฝึกหัดการขับถ่าย(Toilet) Training ดังนั้น ถ้าพ่อแม่เลี้ยงดูด้วยความเอาใจใส่ และฝึกการขับถ่ายให้ เป็นไปอย่างเหมาะสม

3. ขั้นอวัยวะเพศตอนต้น (Phallic Stage) เริ่มตั้งแต่ 3 - 5 ขวบ ในขั้นนี้ Erogenous Zone จะอยู่ที่อวัยวะเพศ โดยที่เด็กเกิดความรู้สึกพึงพอใจกับการจับต้องอวัยวะเพศ เพราะมีความพึงพอใจทางเพศอยู่ที่ตนเองในระยะแรก ถ้าเด็กมีเพศตรงข้ามกับพ่อแม่เด็ก จะทำให้ เด็กชายรักใคร่ และหวงแหนแม่จึงเกิดความรู้สึกอิจฉา เด็กหญิงจะรักใคร่และหวง แหนพ่อ จึงรู้สึก อิจฉาและเป็นศัตรูกับแม่

4. ขั้นแฝง (Latency Stage) เริ่มตั้งแต่ อายุ 6 - 11 ปี ในขั้นนี้ Erogenous Zone จะไม่ปรากฏอยู่ส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายโดยเฉพาะ เสมือนขั้นแฝงของพลัง Libido เป็นระยะพักใน เรื่องเพศ และจินตนาการทางเพศ

5. ขั้นอวัยวะเพศตอนปลาย (Genital Stage) เริ่มจาก 12 ขวบเป็นต้นไป ในระยะนี้ เด็กจะเข้าสู่วัยรุ่น ไปจนถึงวัยผู้ใหญ่และวัยชรา โดยมี Erogenous Zone จะมาอยู่ที่อวัยวะเพศ (Genitel Area) เมื่อเด็กย่างเข้าสู่วัยรุ่นจะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายทั้งหญิงและชายต่างๆ กัน และมีพัฒนาการทางร่างกายมีความสามารถในการสืบพันธุ์ ยังมีการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ มีความ ต้องการทางเพศอย่างรุนแรง ต้องการเป็นตัวของตัวเอง ต้องการเป็นอิสระ ([http://konniana.blogspot.com/2012/07/blog-post\\_11.html](http://konniana.blogspot.com/2012/07/blog-post_11.html))

**3. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom** ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของ บุคคล จะประเมินความเป็นได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การ จูงใจขึ้นอยู่กับความคิดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่า บุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา เช่น การเลื่อนขั้น หรือโบนัส เป็นต้น สิ่งตอบแทนเหล่านี้ก็จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติ ทฤษฎีความคาดหวังให้ ความสำคัญกับความสัมพันธ์ในสามลักษณะต่อไปนี้

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับระดับการปฏิบัติ หมายถึง ความพยายามของ บุคคลน่าจะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างใดอย่างหนึ่ง

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติกับรางวัลตอบแทน หมายถึง บุคคลเชื่อว่าสิ่งที่เขา ทำน่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลตอบแทนกับเป้าประสงค์ของบุคคล หมายความว่า สิ่งที่เขา ได้รับตอบแทนเป็นไปตามที่เขาคาดหวังมากน้อยเพียงใด

## 2.4 ข้อมูลทั่วไปของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่รับผิดชอบจัดการเรียนการสอน ในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และการศึกษา โดยขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ในระยะที่ยังเป็นวิทยาลัยครูเชียงใหม่ได้จัดรูปแบบการบริหารงานวิชาการ เรียกว่า หมวดวิชา เช่น หมวดวิชาภาษาอังกฤษ หมวดวิชาสังคมศึกษา และหมวดวิชาศิลปะเป็นต้น การบริหารงานมีหัวหน้าหมวดวิชาเป็นผู้บริหารงาน และขึ้นตรงต่อรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการรับผิดชอบจัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.) ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ป.กศ.สูง) และประกาศนียบัตรประโยคครูประถม (ป.ป.) นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2498 ตลอดมา

พ.ศ.2518 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ.2518 มีผลให้การบริหารของวิทยาลัยครูทุกแห่งขึ้นกับสภากาการฝึกหัดครู ในปี พ.ศ.2519 ได้มีประกาศให้ใช้หลักสูตรการฝึกหัดครูของสถาบันการฝึกหัดครู และในปีเดียวกันนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้เปิดสอนระดับปริญญาตรีวิชาเอกภาษาไทย จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้ก่อตั้งคณะวิชาขึ้นในปี พ.ศ. 2520 โดยรวมหมวดวิชาต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิม และเรียกชื่อเป็นภาควิชาและโปรแกรมวิชา มีหัวหน้าคณะวิชาและหัวหน้าภาคเป็นผู้บริหาร ประกอบด้วย 11 ภาควิชา และ 2 โปรแกรมวิชา ดังนี้

1. ภาควิชาดนตรี
2. ภาควิชานาฏศิลป์
3. ภาควิชาบรรณารักษ์
4. ภาควิชาปรัชญาและศาสนา
5. ภาควิชาประวัติศาสตร์
6. ภาควิชาภาษาไทย
7. ภาควิชาภาษาอังกฤษ
8. ภาควิชาภูมิศาสตร์
9. ภาควิชารัฐศาสตร์
10. ภาควิชาศิลปะ
11. ภาควิชาสังคมวิทยา
12. โปรแกรมวิชาวัฒนธรรมศึกษา\*
13. โปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว\*

หมายเหตุ \* รับผิดชอบการจัดการเรียนการสอนวิชาเอกวัฒนธรรมศึกษา และอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสหวิทยาการ ดำเนินงานโดยคณะกรรมการ ซึ่งมาจากภาควิชาที่เกี่ยวข้อง

พ.ศ. 2538 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 มีผลทำให้มีการเปลี่ยนชื่อจาก วิทยาลัยครูเชียงใหม่ เป็นสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการบริหารงานคณะวิชา โดยเรียกชื่อใหม่ว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ยกเลิกการบริหารแบบภาควิชาเป็นการบริหารแบบโปรแกรมวิชา มีคณบดีเป็นผู้บริหารคณะ และประธานโปรแกรมวิชา เป็นผู้บริหารโปรแกรมวิชา ประกอบด้วย 16 โปรแกรมวิชาและ 4 หมู่วิชา ดังนี้

1. โปรรแกรมวิชาพัฒนาชุมชน
2. โปรรแกรมวิชาดนตรี
3. โปรรแกรมวิชานาฏศิลป์
4. โปรรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
5. โปรรแกรมวิชาภาษาจีน
6. โปรรแกรมวิชาภาษาญี่ปุ่น
7. โปรรแกรมวิชาภาษาไทย
8. โปรรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ (ค.บ.)
9. โปรรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ (ศศ.บ.)
10. โปรรแกรมวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ
11. โปรรแกรมวิชารัฐประศาสนศาสตร์
12. โปรรแกรมวิชาวัฒนธรรมศึกษา
13. โปรรแกรมวิชาศิลปกรรม
14. โปรรแกรมวิชาศิลปศึกษา
15. โปรรแกรมวิชาสังคมศึกษา
16. โปรรแกรมวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
17. หมายเหตุวิชาภาษาฝรั่งเศส
18. หมายเหตุวิชาปรัชญาและศาสนา
19. หมายเหตุวิชาประวัติศาสตร์
20. หมายเหตุวิชาภูมิศาสตร์

หมายเหตุ โปรรแกรมวิชาที่รับผิดชอบจัดการเรียนการสอนวิชาเอกและวิชาพื้นฐานทั่วไป ส่วนหมายเหตุที่รับผิดชอบการเรียนการสอนรายวิชาพื้นฐานทั่วไป

พ.ศ. 2542 ได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานภายในคณะอีกครั้งหนึ่ง โดยลดและเพิ่มจำนวนโปรรแกรมวิชา เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหาร และเพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารหลักสูตรที่พัฒนาใหม่และในปี พ.ศ. 2547 ได้เปิดสอนในระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 2 หลักสูตร คือ

1. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาภาษาไทย
2. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

พ.ศ. 2549 มีการกำหนดสาขาวิชาภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และแบ่งออกเป็น 2 ภาควิชา ดังนี้

1. ภาควิชามนุษยศาสตร์ มี 11 สาขาวิชา ดังนี้
  - 1.1 สาขาวิชาภาษาไทย
  - 1.2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
  - 1.3 สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส
  - 1.4 สาขาวิชาภาษาจีน

- 1.5 สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น
- 1.6 สาขาวิชาภาษาเกาหลี
- 1.7 สาขาวิชาดนตรี
- 1.8 สาขาวิชาศิลปกรรม
- 1.9 สาขาวิชาศิลปะการแสดง
- 1.10 สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์
- 1.11 สาขาวิชาปรัชญาและศาสนา

## 2. ภาควิชาสังคมศาสตร์ มี 6 สาขาวิชา ดังนี้

- 2.1 สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม
- 2.2 สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน
- 2.3 สาขาวิชานิติศาสตร์
- 2.4 สาขาวิชาประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม
- 2.5 สาขาวิชาภูมิศาสตร์
- 2.6 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

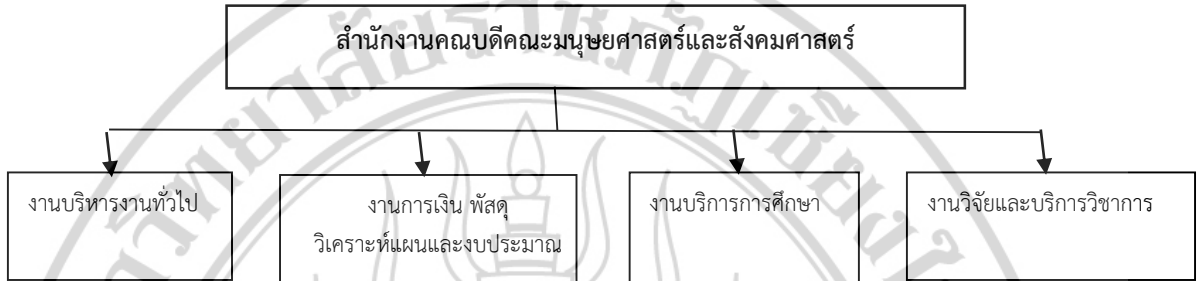
ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 ได้เปิดสอนในระดับบัณฑิตศึกษาเพิ่มอีกจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่

1. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
2. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ในปี พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยได้ออกประกาศเรื่อง การจัดตั้งสาขาวิชาในภาควิชา หรือคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ทำให้คณะปรับเปลี่ยนสาขาวิชาภายในคณะให้เป็นที่ไปตาม ประกาศ มีการกำหนดสาขาวิชาภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อีกครั้งและแบ่งออกเป็น 2 ภาควิชา ดังนี้

ภาควิชามนุษยศาสตร์	ภาควิชาสังคมศาสตร์
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ สาขาวิชาภาษาไทย</li> <li>➤ สาขาวิชาภาษาตะวันออก               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาษาจีน</li> <li>- ภาษาญี่ปุ่น</li> <li>- ภาษาเกาหลี</li> </ul> </li> <li>➤ สาขาวิชาภาษาตะวันตก               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาษาอังกฤษ</li> <li>- ภาษาฝรั่งเศส</li> </ul> </li> <li>➤ สาขาวิชาดนตรีและศิลปะการแสดง               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดนตรี</li> <li>- ศิลปะการแสดง</li> </ul> </li> <li>➤ สาขาวิชาศิลปกรรม</li> <li>➤ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน</li> <li>➤ สาขาวิชาภูมิศาสตร์</li> <li>➤ สาขาวิชาสหวิทยาการสังคม               <ul style="list-style-type: none"> <li>- การท่องเที่ยวและการโรงแรม</li> <li>- รัฐประศาสนศาสตร์</li> <li>- ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม</li> </ul> </li> <li>➤ สาขาวิชานิติศาสตร์</li> </ul>

ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2555 ได้ยุบเลิกภาควิชาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ แต่ยังคงมีการบริหารโดยสาขาวิชาเช่นเดิม และมีการแบ่งส่วนราชการในคณะเป็นสำนักงานคณบดี ดังนี้



### ภาพที่ 2.1 การแบ่งส่วนราชการในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2558 ได้ประกาศภาควิชาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และมีการแบ่งส่วนราชการในคณะเป็นสำนักงานคณบดี ดังนี้

1. ภาควิชาภาษาตะวันตก
2. ภาควิชาภาษาตะวันออก
3. ภาควิชาภาษาไทย
4. ภาควิชาดนตรีและศิลปะการแสดง
5. ภาควิชาศิลปกรรม
6. ภาควิชาสารสนเทศศาสตร์
7. ภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม
8. ภาควิชาการพัฒนาชุมชน
9. ภาควิชานิติศาสตร์
10. ภาควิชาภูมิศาสตร์
11. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
12. ภาควิชาสังคมและวัฒนธรรม

นอกจากนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ยังเปิดสอนร่วมกับคณะครุศาสตร์ ในระดับปริญญาตรี จำนวน 7 สาขาวิชา ได้แก่

1. ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย
2. ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน
3. ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
4. ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาดนตรีศึกษา
5. ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานาฏศิลป์
6. ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศึกษา
7. ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศึกษา









ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศา

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2554) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 64 มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 2) นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิชาวิทยาการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราชในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าจากปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันเกี่ยวกับการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ไม่แตกต่าง

ชมพูบุษ ตันพานิช และคณะ (2555 : บทคัดย่อ) ได้พัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างได้ตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยภาพรวม การให้บริการอยู่ในระดับน้อย - ปานกลาง 2) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีรองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการกับด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอแนะให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการโดยภาพรวม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี

พัชรี ภูบุญอิม (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2556 จำนวน

420 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชั้นปีและคณะที่สังกัด และกำหนดโควตา ชั้นปีละ 105 จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยการสุ่มตามจำนวนโควตาของแต่ละชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์แบบ t-test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปี ที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการคณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่านักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการคุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการสภาพแวดล้อม ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ( $R^2 = 0.702$ ,  $F = 161.891$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ควรมีการขยายเวลาชำระค่าเทอม โดยไม่เสียค่าปรับ ควรมีการปรับปรุงความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน ควรเพิ่มช่องทางบริการตอบคำถามผ่านระบบสารสนเทศ และควรมีระบบข้อความในการแจ้งเตือนสถานะปัจจุบันของนักศึกษา

ชนมาต ม่วงแก้ว (2555) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่ต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน และพบว่าเพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า 1) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารดำเนินงาน 2) ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบการบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาการบริการ และความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มี 1 ตัว คือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่