



ความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตร ที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*

ไชยมนู อนุภัก**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2.) เพื่อศึกษาหาแนวทางและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตร วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 289 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่านิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอน เอกรัฐประศาสนศาสตร พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ($\bar{X}$ = 4.33) โดยระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยแต่ละด้านได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของอาจารย์ผู้ช่วยสอน เอกรัฐประศาสนศาสตร ($\bar{X}$ = 4.32) ด้านคุณภาพงานบริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร ($\bar{X}$ = 4.24) และด้านการประสานงานและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับกับนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตร ($\bar{X}$ = 4.23) ความต้องการของนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตรที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตรมี 4 ด้านคือ 1. ด้านวางแผนการเรียนให้คำปรึกษาและวางแผนการเรียน 2. ด้านจัดกิจกรรมการเรียนสอดคล้องกับรายวิชาทำให้การเรียนมีความน่าสนใจมากขึ้น 3. ด้านการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทราบรวดเร็วทันเวลา 4. ด้านทักษะการทำงานเป็นแบบอย่างทั้งในการเรียนและการทำงานในอนาคตต่อไป ข้อเสนอแนะของนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตรต่อ

*บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตรที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ” โดยงานวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนอุดหนุนและส่งเสริมการวิจัย จากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม งบประมาณปี พ.ศ. 2557

**ผู้ช่วยสอน สาขารัฐศาสตร์ เอกรัฐประศาสนศาสตร, วิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



การให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร์ให้รักษาเอกลักษณ์ ความกระตือรือร้นในการบริการ การบริการที่ดีและประทับใจ มีความเป็นกันเอง จัดกิจกรรมในการเรียน การทำงานรวดเร็ว ถูกต้องของอาจารย์ผู้ช่วยสอนแบบนี้ตลอดไป

คำสำคัญ: อาจารย์ผู้ช่วยสอน/ ความพึงพอใจ/ การบริการ

The Satisfaction and Needs of Public Administration Students toward Teaching Assistants in Collage of Politics and Governance, Mahasarakham University *

Chaimanoo Kunok **

Abstract

The purposes of this research are: 1) to examine for the level of satisfaction and needs of students with the service of teaching assistants in Public Administration major, College of Politics and Governance, Mahasarakham University. 2) to study the guidelines and recommendations made to the service of teaching assistants in Public Administration major, College of Politics and Governance, Mahasarakham University. The sample consisted of 289 first years to forth year students in Public Administration major, College of Politics and Governance, Mahasarakham. The questionnaire is used to gather the data. The statistics are used in this research included percentage distribution, mean, and standard deviation. The results of this study showed that students of Public Administration major satisfied the services of teaching assistants in the high level of satisfaction, the overall average is 4.33. With the level of satisfaction in 3 points, the services are great, including the personality ($\bar{X} = 4.32$), the efficiency of services ($\bar{X} = 4.24$), and the coordination and public relations to the students ($\bar{X} = 4.23$). There are 4 aspects that students of Public Administration major need to the teaching assistants are as follow 1) The planning of

* This article is a part of the research, entitled "The Satisfaction and Needs of Public Administration Students toward Teaching Assistants" under the Financial Support of Collage of Politics and Governance, Mahasarakham University

** Teaching Assistants of Public Administration Department, Collage of Politics and Governance, Mahasarakham University



studying and consulting. 2) The activities of studying that conform to the course make the studying more interesting. 3) The public relations publicize the news information timely. 4) The working skill will be the model of studying and working in the future. Recommended of Public Administration major students will maintain its identity, be enthusiastic in the good service and impressive, friendly, study activities, and be active and precise in work of teaching assistants forever.

Keywords: Teaching Assistants / Satisfaction / Services

บทนำ

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 โดยการผนวกภาควิชารัฐศาสตร์ศูนย์ข้อมูลการเมืองท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือและโครงการจัดตั้งหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตซึ่งสังกัดอยู่ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เข้าด้วยกันวิทยาลัยการเมืองการปกครองได้ดำเนินงานตามพันธกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัยการบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมนับตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน โดยวิทยาลัยการเมืองการปกครองได้วางรากฐานทางปัญญาอย่างต่อเนื่องผ่านการจัดตั้งโครงการความร่วมมือต่างๆ ที่เน้นการเสริมสร้างความรู้คู่คุณธรรมและการทำงานเพื่อส่วนรวม อาทิ โครงการลงชุมชนของนิสิต โครงการติวนิสิต (Copag Tutor) โครงการให้นิสิตริเริ่มทำกิจการ (Copag Creative) โครงการสร้างวิทยาลัยสีเขียว (Copag Green) ตลอดจนได้จัด Copag Open House และ Copag Open Book เพื่อเปิดบ้านวิทยาลัยให้บุคคลภายนอกได้ทราบกิจกรรมต่าง ๆ ของวิทยาลัยรวมทั้งการทำความตกลงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลวังแสงเพื่อทำกิจกรรมร่วมกันนอกจากนี้วิทยาลัยการเมืองการปกครองได้ทำข้อตกลงร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ทางวิชาการ เช่น คณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ผู้แทนจากหลักแหลมเบียร์คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล องค์กรพัฒนาเอกชนทางด้านกฎหมาย (BABSEA CLE Foundation Thailand) เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม เพื่อร่วมมือทางวิชาการแลกเปลี่ยนนิสิต อาจารย์ และผู้เชี่ยวชาญ



วิทยาลัยการเมืองการปกครองเปิดสอนนิติระดับปริญญาตรีหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต การเมืองการปกครอง รัฐประศาสนศาสตร ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตนิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.)หลักสูตรคู่ขนาน 5 ปี คือ นิติศาสตรบัณฑิตและศิลปศาสตรบัณฑิต (สิทธิมนุษยชนศึกษา) นบ. และ ศส.บ.(สิทธิมนุษยชนศึกษา)มีจำนวนนิสิตในระดับปริญญาตรีทั้งหมด 5,003 คน (ฝ่ายวิชาการ : วิทยาลัยการเมืองการปกครอง) จำนวนนิสิตที่มากขึ้นแต่คณาจารย์มีจำนวนไม่เพียงพอในการดูแลนิสิตได้ครอบคลุมทั้งหมด วิทยาลัยการเมืองการปกครองจึงได้รับอาจารย์ผู้ช่วยสอนในแต่ละหลักสูตรและประจำแต่ละเอกวิชาละ 2 คน มีหน้าที่ช่วยเตรียมการเรียนการสอน กิจกรรมในห้องเรียนช่วยอาจารย์ผู้สอนและงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย นอกจากงานตามภาระงานแล้วอาจารย์ผู้ช่วยสอนยังให้บริการในด้านต่างๆแก่นิสิตด้วย เช่น การประสานงานกับคณาจารย์ในเอกวิชา การติดต่อกับงาน การขอคำปรึกษา เป็นต้น นอกเหนือจากภาระงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว อาจารย์ผู้ช่วยสอนยังได้รับมอบหมายงานจากผู้บริหาร ฝ่ายวิชาการ ส่วนงานอื่นๆที่ขอความช่วยเหลือให้ช่วยงานด้วย

อาจารย์ผู้ช่วยสอนเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การบริการทางด้านวิชาการและด้านอื่นๆแก่นิสิตเอก รัฐประศาสนศาสตร จำเป็นที่จะต้องให้การบริการนิสิต ให้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นที่พึงพอใจของนิสิต ตามนโยบายของวิทยาลัยการเมืองการปกครองด้านการให้บริการทางวิชาการ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตเอก รัฐประศาสนศาสตรที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอก รัฐประศาสนศาสตร วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อทราบถึงความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตต่อการได้รับการบริการ ซึ่งจะเป็ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการพร้อมทั้งศักยภาพ ความสามารถ ความรู้ของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอก รัฐประศาสนศาสตร วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตเอก รัฐประศาสนศาสตรและผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอก รัฐประศาสนศาสตร วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอก รัฐประศาสนศาสตร วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตมีขอบเขตของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 จำนวน 1,147 คน (สุ่มกลุ่มตัวอย่าง)
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กรอบแนวคิดของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิด หัวใจหลัก 7 ประการที่ผู้ให้บริการพึงมีต่อผู้รับบริการในการตอบสนองความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจสูงสุด กล่าวคือ (ปิยพงษ์ วารวินิช, 2548:13-15; อ้างอิงมาจาก Parasuraman, 1991)

1. การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Communication Effectively)
2. การมีมารยาทที่ดี สุภาพอ่อนน้อม (Courtesy)
3. การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (Understanding Customer Needs)
4. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsible)
5. การแสดงออกซึ่งความสามารถรอบรู้ (Competence)
6. มีความน่าเชื่อถือ (Creditability)
7. มีความไว้วางใจ (Reliability)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. วิธีการศึกษา หรือรูปแบบการวิจัย
2. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการเก็บข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษา หรือรูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตเอก รัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอก รัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอก รัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และรวบรวมประมวลความต้องการและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการ การให้บริการของ อาจารย์ผู้ช่วยสอนเอก รัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนิสิตเอก รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นิสิตชั้นปีที่ 1 – 4 จำนวนนิสิตทั้งหมด 1,147 คน (นำข้อมูลมาจากฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2556)กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้นิสิตเอก รัฐประศาสนศาสตร์ทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

จำแนกประชากรตามเอกวิชา ได้แก่ เอก รัฐประศาสนศาสตร์

การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

จากสูตร

n = จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร (นิสิต) = 1,147 คน

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้ไม่เกิน = 0.05



แทนค่า

$$\text{จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{1,147}{1 + (1,147)(0.05)^2} = \frac{1,147}{9} = 289$$

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มผู้วิจัยจึงปรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 289 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีวิธีการสร้าง คือ

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวทางการสร้างแบบสอบถาม

2. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำหรับจัดเก็บข้อมูล มีลักษณะดังนี้

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร์

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้ตอบแบ่งออกเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีความหมาย ดังต่อไปนี้

5 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายความว่า พึงพอใจมาก

3 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง

2 หมายความว่า พึงพอใจน้อย

1 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความต้องการของนิสิตที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร์

ตอนที่ 5 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตร์ โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ขออนุญาตอาจารย์ประจำรายวิชาของเอกรัฐประศาสนศาสตร์ แจกแบบสอบถาม

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี เอกรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับและตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ จากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้แล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้ววิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ นำเสนอในรูปแบบตารางโดยใช้สถิติในการวิจัยดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตอนที่ 2) โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ตอนที่ 3) โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินวิจัย กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามดังนี้

ระดับความคิดเห็นพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

จากนั้นวิเคราะห์ค่าคะแนนของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด



3. รวบรวมวิเคราะห์ความต้องการของนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ตอนที่ 4) และข้อเสนอแนะ (ตอนที่ 5) แล้วสรุปเป็นประเด็น นำเสนอโดยวิธีการเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา

ผลการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ด้านข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 289 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 35.9 เพศหญิง ร้อยละ 64.4 เป็นนิสิตเอกการเมืองการปกครองคิดเป็นร้อยละ 31.1 เป็นนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตคิดเป็นร้อยละ 69.5 นิสิตในระบบปกติ ร้อยละ 74.2 และนิสิตในระบบพิเศษ ร้อยละ 27.3 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 9.3 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 52.7 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 37.5 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 1.8 และกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.7

2. ด้านบุคลิกภาพของอาจารย์ผู้ช่วยสอน เอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ($\bar{X}$ = 4.32) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาจารย์ผู้ช่วยสอนแต่งกายสุภาพ สะอาด เหมาะสมกับกาลเทศะ และมีบุคลิกน่าเชื่อถือ ($\bar{X}$ = 4.42) อันดับรองมาก็คือ อาจารย์ผู้ช่วยสอนพูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรและมีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.38) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคืออาจารย์ผู้ช่วยสอนบริการด้วยความยุติธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}$ = 4.13)

3. ด้านคุณภาพงานบริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอน เอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ($\bar{X}$ = 4.24) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาจารย์ผู้ช่วยสอนช่วยสร้างสีสันก่อนการเรียนและช่วยให้ นิสิตสนุกกับการเรียนและกล้าแสดงออก ($\bar{X}$ = 4.34) อันดับรองมาก็คือ อาจารย์ผู้ช่วยสอนมีความรับผิดชอบ รอบคอบและตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.27) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคืออาจารย์ผู้ช่วยสอนคำนึงถึงความเร่งด่วน ความสำคัญของงานและให้บริการตามลำดับก่อนหลัง($\bar{X}$ = 4.18)

4. ด้านการประสานงานและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับกัมนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตร์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ($\bar{X}=4.23$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาจารย์ผู้ช่วยสอนให้คำแนะนำในการบริการแต่ละเรื่องทำให้สะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ ($\bar{X}=4.26$) อันดับรองมาคืออาจารย์ผู้ช่วยสอนให้ความช่วยเหลือเมื่อนิสิตมีปัญหาและขอรับบริการได้หลายช่องทางการสื่อสาร ($\bar{X}=4.25$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคืออาจารย์ผู้ช่วยสอนช่วยติดต่อประสานงานกับอาจารย์ในเอกวิชาเมื่อนิสิตต้องการพบอาจารย์ ($\bar{X}=4.12$)

สรุปโดยภาพรวมพบว่า นิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอน เอกรัฐประศาสนศาสตร์ พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ($\bar{X}=4.33$) โดยระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยแต่ละด้านได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของอาจารย์ผู้ช่วยสอน เอกรัฐประศาสนศาสตร์ ($\bar{X}=4.32$) ด้านคุณภาพงานบริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร์ ($\bar{X}=4.24$) และด้านการประสานงานและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับกัมนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตร์ ($\bar{X}=4.23$)

5. ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีผลวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านวางแผนการเรียน อาจารย์ผู้ช่วยสอนมีความสำคัญที่จะให้คำปรึกษาและนิสิตจะเข้าปรึกษาได้ง่าย สามารถปรึกษาในเรื่องต่างๆ ได้ทุกเรื่องการเรียนและชีวิตในการเรียน เช่น การวางแผนการเรียนในแต่ละภาคการศึกษา เนื่องจากมีจำนวนนิสิตเยอะจึงทำให้การให้คำปรึกษาและการดูแลของอาจารย์อาจไม่ทั่วถึง อาจารย์ผู้ช่วยสอนจะเป็นผู้ช่วยในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำทั้งเรื่องรายวิชาและเอกสาร นิสิตที่มาใช้บริการจึงเกิดความประทับใจพร้อมทั้งในการตรวจสอบคะแนนก็สามารถสอบถามและได้ข้อมูลรวดเร็ว ในบางครั้งอาจารย์ประจำรายวิชาอาจติตสอนทำให้นิสิตไม่เจออาจารย์และไม่ได้ตรวจสอบ เป็นต้น

2. ด้านจัดกิจกรรมการเรียน ความต้องการของนิสิตที่จะสร้างบรรยากาศในการเรียนให้มีความสุขและสามารถนำไปใช้ได้จริงหลังจากที่ได้เรียนในห้องเรียนแล้ว อีกทั้งเป็นการฝึกให้นิสิตได้รู้จักการทำงานเป็นทีม การวางแผน การวางแผนการทำงาน และสามารถนำสิ่งที่ได้จากการทำกิจกรรมในห้องเรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ นิสิตมีความต้องการทราบคะแนนงานและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิตในช่องทางต่างๆ และรับรู้รวดเร็ว เพื่อไม่ให้เสียสิทธิของตนที่จะได้รับ



ประโยชน์ในเรื่องนั้นๆ เพราะบางครั้งในขณะที่อาจารย์แจ้งอาจจะไม่ได้ชัดเจนหรือมีเหตุความที่อาจารย์ไม่สามารถแจ้งให้นิสิตทราบได้ทันที อาจารย์ผู้ช่วยสอนจึงต้องหาช่องทางที่จะแจ้งให้ถึงนิสิตโดยเร็วและจะได้กระจายข่าวต่อไป จึงให้มีหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งการตรวจสอบคะแนนและแจ้งผลคะแนนให้ครบถ้วนเวลาชัดเจน เพื่อความสะดวกและเป็นระบบ ทำให้นิสิตเองไม่เสียผลประโยชน์ด้วย

4. ด้านทักษะการทำงาน ของอาจารย์ผู้ช่วยสอนนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ให้พัฒนาและรักษาการบริการที่ดีแบบนี้ตลอดไปและทำให้ดียิ่งขึ้นจากเดิมที่เป็นอยู่ และมีระบบที่บริการที่ดีขึ้นให้นิสิตเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นตัวอย่างให้กับนิสิตในการทำงานที่รวดเร็ว คล่องแคล่ว ตรงต่อเวลา เพื่อรักษาผลประโยชน์ของคนที่จะได้รับในทุกเรื่องต่อไป

อภิปรายผล

ผลการศึกษางานวิจัยเรื่อง เรื่องความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร บัณฑิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์และอภิปรายผลเป็นรายด้านตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1.ด้านบุคลิกภาพของอาจารย์ผู้ช่วยสอน เอกรัฐประศาสนศาสตร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร บัณฑิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ อาจารย์ผู้ช่วยสอนแต่งกายสุภาพ สะอาด เหมาะสมกับกาลเทศะ และมีบุคลิกน่าเชื่อถือ พุดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และมีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการมีความกระตือรือร้น อดทน มุ่งมั่น มีความต่อเนื่องและอุทิศเวลาเมื่อนิสิตมาใช้บริการ พร้อมบริการด้วยความยุติธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ(สมชาติ กิจจรธรง,2536, น.42) ได้ให้ความหมาย การบริการคือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการบริการคนอื่น จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข และ (วัลยา บุตรดี,2533, น.43) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้น เพื่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

1.1 สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) สิ่งเหล่านี้ได้แก่ เงินทอง สิ่งของ หรือสภาพทางกายภาพที่ให้มีให้แก่ผู้ปฏิบัติ และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุ (Personal Nonmaterial Opportunities) เช่น อำนาจ เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษมากกว่าคนอื่น



1.2 สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดความสุขในการทำงาน เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน ความพร้อมของเครื่องมือ

1.3 ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง การสนองความต้องการในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้แสดงความภาคภูมิใจต่อองค์กรของตน

1.4 ความดึงดูดใจทางสังคม (Association) หมายถึง การมีความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน การอยู่ร่วมกัน ความมั่นคงของสังคม จะเป็นหลักประกันในการทำงาน

1.5 การปรับทัศนคติและสภาพของงานให้เหมาะสมกับบุคคล (Adaptation of Conditions to Habitual Method and Attitudes) คือการปรับปรุงตำแหน่งความเหมาะสมให้สอดคล้องกันระหว่างงานกับคน

1.6 โอกาสในการมีส่วนร่วมในการทำงาน (Opportunity of Enlarged Participation) คือเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานจะทำให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นผู้มีความสำคัญในหน่วยงาน จะทำให้บุคคลมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น จากผลการศึกษาในด้านนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก กับบุคลิกภาพและการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอน เอกรัฐประศาสนศาสตร์ ผู้ใช้บริการมีความสุขในการรับบริการและได้รับการบริการที่สะดวก เทียบตรง ผู้ให้บริการมีความพร้อมทั้งกาย ใจและวาจาที่จะให้บริการกับผู้มาใช้บริการเสมอ

2. ด้านคุณภาพงานบริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอน เอกรัฐประศาสนศาสตร์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ อาจารย์ผู้ช่วยสอนช่วยสร้างสีสันก่อนการเรียนและช่วยให้นิสิตสนุกกับการเรียนและกล้าแสดงออกมีความรับผิดชอบรอบคอบและตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานจัดกิจกรรมประกอบการเรียนสอดคล้องกับรายวิชาและนิสิตเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมด้วยให้ตรวจสอบคะแนนและมีหลักฐานประกอบในการตรวจสอบทุกครั้ง รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนิสิตอย่างเต็มที่และให้คำแนะนำ คำปรึกษาได้ชัดเจน ตรงประเด็น มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการและให้บริการถูกต้องไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้รวดเร็ว คำนึงถึงความเร่งด่วน ความสำคัญของงานและให้บริการตามลำดับก่อนหลังสอดคล้องกับแนวคิดของ (ชัยณรงค์ สุวรรณสาร, 2537, น. 12) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการปฏิบัติ หรือการอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น หรือการทำให้ผู้อื่นพึงพอใจ เกิดความประทับใจ และการที่จะให้บริการหรืออำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่นนั้น ผู้ให้บริการต้องให้อย่างมี



ความสุข หรืออย่างเต็มที่ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ หรือชื่นใจ ดังเช่นที่เกิดขึ้นในวัฒนธรรมของเรา คือ ทั้งผู้รับและให้มีมิตรจิตมิตรใจ (ไมตรีจิต) ที่ดีต่อกันเป็นการให้และการรับที่เกิดจากจิตใจเต็มไปด้วยความปรารถนาดีเอื้ออาทรซึ่งกันและกันและให้ความหมายของความเป็นเลิศไว้ว่า หมายถึงดีเยี่ยมหรือมีคุณภาพในการให้บริการ คำว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึงการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือความพอใจในการรับบริการ หรือความรวดเร็วในการบริการซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพเหล่านี้ล้วนกำหนดโดยองค์การที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นความพึงพอใจและหรือความประทับใจของการให้บริการ

จะเห็นได้ว่าในด้านคุณภาพงานบริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอน ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากถึงการให้บริการและการใส่ใจในการบริการ พร้อมทั้งรูปแบบการบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นต่อการบริการ ดังที่ (จรรยา ไชยสร, 2537, น.14 - 15) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความพึงพอใจที่ตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับความต้องการ (Need) กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความต้องการและความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ และ (ศศิ โพธิ์ปักษ์, 2538, น.11 - 12) ได้สรุปคำกล่าวของ ดร.ดิเรก ฤกษ์หรั่ง ไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไป เป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกันนั้น สามารถลดความตึงเครียดให้ต่ำลง เพราะความตึงเครียดเป็นบ่อเกิดของความพึงพอใจ ความตึงเครียดนี้ มีผลเกี่ยวเนื่องมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งในด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการของสังคมและความเป็นอิสระ ความตึงเครียดต่างๆ ก็จะลดลงคนก็จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

3.ด้านการประสานงานและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับกัณนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตร์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ อาจารย์ผู้ช่วยสอนให้ข้อเสนอแนะในการบริการแต่ละเรื่องทำให้สะดวกและรวดเร็วในการรับบริการช่วยเหลือเมื่อนิสิตมีปัญหาและขอรับบริการได้หลายช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อที่หลากหลายทำให้ทราบและได้รับข้อมูลรวดเร็ว แจ้งข่าวการตรวจสอบคะแนน รายวิชาที่เปิดสอน ปฏิทินการศึกษา ชัดเจนเข้าใจง่าย และช่วยติดต่อประสานงานกับอาจารย์ในเอกวิชาเมื่อนิสิตต้องการพบอาจารย์สอดคล้องกับแนวคิดของ (ราณี เชาวนปรีชา, 2538, น. 17 - 18) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจในงานที่มีผู้ให้ความหมาย ดังนี้



3.1 เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือความหมาย ความรู้สึกขั้นสูงสุด (End – State in Felling) ที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

3.2 เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อต้องการหรือแรงจูงใจ ของตน ได้รับการสนองตอบ

3.3 ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง ที่สามารถใช้แทนกันได้ ซึ่งหมายถึงผลที่ได้จาก การที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพอใจ ในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นในสิ่งนั้น และทศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นถึง สภาพความพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นภาพความไม่พอใจนั่นเอง

3.4 ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

3.5 เป็นคุณภาพ หรือระดับของความชอบ ความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆ และ ทศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้น

3.6 ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับ ความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกที่ดี-เลว ความรู้สึกพอใจ-ไม่พอใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

3.7 ความต้องการ (Need) ได้บรรจุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากี่จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

3.8 ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้ว จะทำให้มีความสุข ความสุข นี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของ ความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึง พอใจ มีความรู้สึกทางบวก มากกว่าทางลบ

4. ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัย การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แยกเป็นด้านเพื่อให้เข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รักษา มาตรฐานการให้บริการที่ดีและมีตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้แยกเป็นด้านดังนี้

4.1 ด้านวางแผนการเรียน อาจารย์ผู้ช่วยสอนมีความสำคัญที่จะให้คำปรึกษาและนิเทศจะเข้า ปรึกษาได้ง่าย สามารถปรึกษาในเรื่องต่างๆ ได้ทุกเรื่องการเรียนและชีวิตในการเรียน เช่น การ



วางแผนการเรียนในแต่ละภาคการศึกษา เนื่องจากมีจำนวนนิสิตเยอะจึงทำให้การให้คำปรึกษาและการดูแลของอาจารย์อาจไม่ทั่วถึง อาจารย์ผู้ช่วยสอนจะเป็นผู้ช่วยในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำทั้งเรื่องรายวิชาและเอกสาร นิสิตที่มาใช้บริการจึงเกิดความประทับใจพร้อมทั้งในการตรวจสอบคะแนนก็สามารถสอบถามและได้ข้อมูลรวดเร็ว ในบางครั้งอาจารย์ประจำรายวิชาอาจติดสอนทำให้นิสิตไม่เจออาจารย์และไม่ได้ตรวจสอบ เป็นต้น

4.2 ด้านจัดกิจกรรมการเรียน ความต้องการของนิสิตที่จะสร้างบรรยากาศในการเรียนให้มีความสนุกและสามารถนำไปใช้ได้จริงหลังจากที่ได้เรียนในห้องเรียนแล้ว อีกทั้งเป็นการฝึกให้นิสิตได้รู้จักการทำงานเป็นทีม การวางแผน การวางแผนการทำงาน และสามารถนำสิ่งที่ได้จากการทำกิจกรรมในห้องเรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

4.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ นิสิตมีความต้องการทราบคะแนนงานและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิตในช่องทางต่างๆและรับรู้รวดเร็ว เพื่อไม่ให้เสียสิทธิของตนที่จะได้รับประโยชน์ในเรื่องนั้นๆ เพราะบางครั้งในขณะที่อาจารย์แจ้งอาจจะไม่ได้ยินชัดเจนหรือมีเหตุด่วนที่อาจารย์ไม่สามารถแจ้งให้นิสิตทราบได้ทันที อาจารย์ผู้ช่วยสอนจึงต้องหาช่องทางที่จะแจ้งให้ถึงนิสิตโดยเร็วและจะได้กระจายข่าวต่อไป จึงให้มีหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งการตรวจสอบคะแนนและแจ้งผลคะแนนให้ระบุวันเวลาชัดเจน เพื่อความสะดวกและเป็นระบบ ทำให้นิสิตเองไม่เสียผลประโยชน์ด้วย

4.4 ด้านทักษะการทำงาน ของอาจารย์ผู้ช่วยสอนนิสิตเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตให้พัฒนาและรักษาการบริการที่ดีแบบนี้ตลอดไปและทำให้ดียิ่งขึ้นจากเดิมที่เป็นอยู่ และมีระบบที่บริการที่ดีขึ้นให้นิสิตเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นตัวอย่างให้กับนิสิตในการทำงานที่รวดเร็ว คล่องแคล่ว ตรงต่อเวลา เพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนที่จะได้รับในทุกเรื่องต่อไป

จากความต้องการทั้ง 4 ด้านของผู้ใช้บริการที่มีต่ออาจารย์ผู้ช่วยสอนเอกรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตนั้น เป็นความต้องการที่อยากให้มีการพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น ความรวดเร็วและแม่นยำหลักฐาน รวมทั้งต้นแบบในการทำงานที่จะทำให้ผู้ใช้บริการได้มีการแลกเปลี่ยนและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับแนวคิด(ปราณี งามสูตร,2528, น.118) ให้ความหมายของความต้องการว่า คือสภาพที่อินทรีย์ขาดสมดุลซึ่งจะก่อให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อกลับเข้าสู่สมดุลตามเดิม และ (จิตตินันท์ เศษะคุปต์,2540, น.46-48) ให้ความหมายว่า หมายถึงสภาวะความจำเป็นของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง และได้กล่าวถึง “ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow)” ไว้ว่า

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปเรื่อยๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย



2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งสนใจในพฤติกรรมอื่นๆ อีกส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งสนใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้น

3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานจนถึงความต้องการขั้นสูงสุด เรียกว่า “ลำดับขั้นความต้องการ” เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านบุคลิกภาพและความต้องการด้านวางแผนการเรียนรู้กับด้านทักษะการทำงาน อาจารย์ผู้ช่วยสอนควรรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดี พัฒนาตนเองให้มีการบริการที่ดี สม่ำเสมอและพัฒนาให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถนำไปพัฒนาวิธีการทำงานในด้านอื่นๆ ให้มีมาตรฐานการทำงานที่ดีแบบนี้ให้ครบทุกด้าน

1.2 ด้านคุณภาพงานบริการและด้านการประสานงานและการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลให้กับนิสิตและความต้องการด้านกิจกรรมการเรียนรู้และการประชาสัมพันธ์ อาจารย์ผู้ช่วยสอนจะต้องมีการวางแผนระบบการให้บริการที่ชัดเจนให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการให้มีความพึงพอใจมากขึ้นและตรงตามความต้องการที่ผู้ให้บริการมารับบริการทุกครั้ง

1.3 อาจารย์ผู้ช่วยสอน นำผลการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ไปปรับปรุง จุดเด่น จุดด้อย พัฒนาการให้บริการของตนกับผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นนิสิต บุคลากร หรือคณาจารย์ ทั้งภายในและภายนอกคณะ อีกทั้งหาวิธีการบริการใหม่ๆ ที่จะเป็นการตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่ให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และจัดให้มีระบบการบริการที่ชัดเจนมากขึ้น

1.4 ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในการพัฒนาตนเองของอาจารย์ผู้ช่วยสอน ในด้านวิชาการ ทักษะการทำงาน พร้อมกับกำหนดภาระงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ที่อาจารย์ผู้ช่วยสอนควรได้รับผิชอบและดำเนินการตามหน้าที่ของตนเองให้สอดคล้องกับนโยบายของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง

1.5 อาจารย์ผู้ช่วยสอน ควรพัฒนาตนเองให้มากขึ้นกว่าเดิมและรักษามาตรฐานในการให้บริการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูงขึ้นพร้อมทั้งนำข้อผิดพลาดและส่วนค่าเฉลี่ยที่ได้น้อยไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสะดวกคล่องตัวมากขึ้นเดิมให้อยู่ในระดับที่กระทำได้และเป็นที่ยอมรับของผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการด้วย



2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาต่อการให้บริการและหน้าที่ของอาจารย์ผู้ช่วยสอนในครั้งต่อไป ควรเพิ่มข้อมูลที่ต้องการทราบในด้านต่างๆเพิ่มขึ้น ขยายกลุ่มตัวอย่างและศึกษาวิธีการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนทุกคนที่สังกัดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง เพื่อให้เห็นถึงความพึงพอใจและความต้องการ สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับการให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอน และจะนำมาปรับเปลี่ยนวิธีการให้ดีขึ้นกว่าเดิม หรือจะศึกษาในประเด็นอื่นที่เกี่ยวกับหน้าที่ของอาจารย์ผู้ช่วยสอนที่พบปัญหาในการทำงานและการให้บริการกับผู้มาใช้บริการ ก็จะทำให้การให้บริการของอาจารย์ผู้ช่วยสอนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

- จรูญ ไชยสร. (2537). ความพึงพอใจของพนักงานต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไทยแลนด์สเมตติ้งแอนดรีไฟนิง จำกัด (ไทยชาร์โก้).
วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ฟอรัมเทพรินต์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. ใน เอกสารการสอนชุด จิตวิทยาการบริการ. หน้า 19 – 28. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2537). แนวคิดการบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สถาบันการศึกษาพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร กรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ.
- นิยะดา ชุนหวงศ์และนินนาท โอพารวราวุฒิ. (2519). บริการงานบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภารัตน์ คำริม. (2545). รวบรวมแนวปฏิบัติในการบริหารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปราณี กิรีดิสร. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.



พรรัตน์ เจริญศักดิ์. (2543). การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สาขามหาสารคาม. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.

ไพฑูริย์ ช่างเรียน. (2540). **วัฒนธรรมการบริการ**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง. วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. แนะนำ

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง, ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2557, จาก <http://www.copag.msu.ac.th/copag/index.php?BL=aboutcopag/aboutcopag>

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง. วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

“โครงสร้างองค์กร,” ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2557, จาก <http://www.copag.msu.ac.th/copag/files/pdfs/aboutcopag/copag012.pdf>.

วิภา ครุฑศรีพิศณุกุล. (2525). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลรามคำแหง.

วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.

วิภา พิงวิวัฒน์กุล. (2541). การให้บริการสารสนเทศของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : ประชาชนการพิมพ์.

วัลยา บุตรดี. (2533). ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ของเจ้าพนักงานเคหกิจเกษตรในภาคเหนือ.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ราณี เขาวนปรีชา. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัด

อุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รุ่ง แก้วแดง. (2539). **รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย ภาค 2**. กรุงเทพฯ : มติชน.

ศจี โพธิ์ปักษ์. (2538). ความพึงพอใจและความสนใจของประชาชนในการชำระภาษีแก๊ซท้องถิ่น .

กรุงเทพฯ: อาสารักษาดินแดน.

ศิณีย์ สังข์ศรี. (2538). **เทคนิคการให้บริการผู้มาติดต่อ : อย่างมีประสิทธิภาพ**. วารสารพัฒนา

ชุมชน, 34(5), 14-18.

เสกสรร แจ่มใส. (2540). ความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.



ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 มีนาคม – สิงหาคม 2559

วารสารการเมืองการปกครอง
ธรรมาภิบาล (Good Governance)

- สุธี นาทวรทัต. (2533). *การตลาดบริการ*. ในเอกสารสอนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ชุดวิชาการ
บริหารการตลาด. หน้า 835-836. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุพัตรา สุภาพ. (2540). *บริหารงานมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ . ชรรมนิติ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ : เดช-เอนการพิมพ์.
- _____. (2544). *การพัฒนาทีมงานบริการ*. กรุงเทพฯ : วีระ ป้อมวรรณกรรม.