

**ผลประเมินความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565**

การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ จากคณาจารย์คณะฯ และเพื่อขอข้อเสนอแนะด้านการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 2.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 3.ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ 4.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 5.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นคือคณาจารย์คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ จำนวน 116 คน มีอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 87.93 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาระหว่างวันที่ 24 เดือนมิถุนายน ถึง เดือนกันยายน 2565 ระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.53 ระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล (อาจารย์)

ผลประเมินความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 เท่ากับ 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดรายด้าน ดังนี้

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจการประเมินผลในภาพรวม

การประเมินผลในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.1 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.55	.24	มากที่สุด
1.2 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.46	.28	มาก
1.3 ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.49	.33	มาก
1.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.44	.25	มาก
1.5 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.59	.24	มากที่สุด
1.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	.33	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในภาพรวม โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.62) 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.59) 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (\bar{X} = 4.55)

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	4.63	.49	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ยินดีช่วยเหลือผู้มารับบริการตรงกับความต้องการ	4.54	.50	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับไปยังผู้รับบริการทุกครั้ง	4.57	.50	มากที่สุด

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2.4) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.46	.50	มาก

จากตาราง 2 พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.63$)
2. เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับไปยังผู้รับบริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.57$) และ 3. เจ้าหน้าที่ยินดีช่วยเหลือผู้มารับบริการตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.54$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3.1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการที่ปฏิบัติ	4.47	.50	มาก
3.2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง	4.39	.49	มาก
3.3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.52	.50	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.52$)
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.47$) และ 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.39$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม	4.41	.49	มาก
4.2) เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการปฏิบัติอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.48	.50	มาก
4.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการรายบุคคลตามลำดับก่อน - หลัง	4.59	.49	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการรายบุคคลตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.59$)
2. เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการปฏิบัติอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.48$) และ 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.41$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5.1) คณะฯ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.47	.50	มาก
5.2) คณะฯ มีระบบเทคโนโลยีในการบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.50	.50	มาก
5.3) คณะฯ ให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	4.37	.49	มาก

5.4 คณะฯ ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.40	.49	มาก
---	------	-----	-----

จากตาราง 5 พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. คณะฯ มีระบบเทคโนโลยีในการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.50$) 2. คณะฯ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.47$) และ 3. คณะฯ ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.40$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการบริการ	4.54	.50	มากที่สุด
6.2 เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพอภัยยาศัยดี	4.66	.48	มากที่สุด
6.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.59	.49	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพอภัยยาศัยดี ($\bar{X} = 4.66$) 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.59$) และ 3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการบริการ ($\bar{X} = 4.54$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
7.1 คณะฯ มีช่องทางการให้บริการได้หลากหลายรูปแบบ เช่น แคนเตอร์โทรศัพท์ อีเมลล์ Facebook เป็นต้น	4.65	.48	มากที่สุด
7.2 คณะฯ มีอุปกรณ์/เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	4.63	.49	มากที่สุด
7.3 คณะฯ มีบริการ Internet Wi-Fi ที่รวดเร็วครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ	4.59	.49	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. คณะฯ มีช่องทางการให้บริการได้หลากหลายรูปแบบ เช่น แคนเตอร์โทรศัพท์ อีเมลล์ Facebook เป็นต้น ($\bar{X} = 4.65$) 2. คณะฯ มีอุปกรณ์/เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น

คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.63$) และ 3. คณะฯ มีบริการ Internet Wi-Fi ที่รวดเร็วครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$)

ข้อเสนอแนะ

-

.....
(นางนันทกานต์ ไชยยศ)

ผู้จัดทำข้อมูล

.....
(นางสาวรัชฎ์นันท์ เกรือวรรณ)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ

ผู้ตรวจสอบข้อมูล