

**ผลประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565**

การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ และเพื่อหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 2.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 3.ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ 4.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 5.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นคือนิสิตทุกชั้นปีที่เข้ามาติดต่อใช้บริการภายในคณะฯ จำนวน 220 คน มีนิสิตตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 84.10 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาประมาณ 4 เดือน คือ ระหว่างวันที่ 24 เดือน มิถุนายน ถึง เดือนกันยายน 2565 ระดับความคิดเห็น เท่ากับ 4.13 ระดับมาก

การวิเคราะห์ข้อมูล (นิสิต)

ผลประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 เท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก รายละเอียดรายด้าน ดังนี้

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจการประเมินผลในภาพรวม

การประเมินผลในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.1 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.99	.44	มาก
1.2 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.91	.46	มาก
1.3 ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.04	.81	มาก
1.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.73	.44	มาก
1.5 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.58	.33	มากที่สุด
1.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	.38	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในภาพรวม โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.58) 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.51) และ 3. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (\bar{X} = 4.04)

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2.1) เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	3.78	.78	มาก
2.2) เจ้าหน้าที่ยินดีช่วยเหลือผู้มารับบริการตรงกับความต้องการ	4.22	.79	มาก
2.3) เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับไปยังผู้รับบริการทุกครั้ง	4.24	.75	มาก

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2.4) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.72	.71	มาก

จากตาราง 2 พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับไปยังผู้รับบริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.24$) 2. เจ้าหน้าที่ยินดีช่วยเหลือผู้มารับบริการตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.22$) และ 3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.78$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3.1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการที่ปฏิบัติ	3.90	.84	มาก
3.2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง	3.86	.90	มาก
3.3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.96	.77	มาก

จากตาราง 3 พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 3.96$) 2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.90$) และ 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.86$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม	4.26	.68	มาก
4.2) เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการปฏิบัติอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.95	.96	มาก
4.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการรายบุคคลตามลำดับก่อน - หลัง	3.93	.93	มาก

จากตาราง 4 พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.26$) 2. เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการปฏิบัติอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.95$) และ 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการรายบุคคลตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 3.93$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5.1) คณะฯ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	3.54	.53	ปานกลาง
5.2) คณะฯ มีระบบเทคโนโลยีในการบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.66	.63	ปานกลาง
5.3) คณะฯ ให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	3.51	.53	ปานกลาง

5.4 ระยะเวลาให้บริการเป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.20	.68	มาก
--	------	-----	-----

จากตาราง 5 พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. ระยะเวลาให้บริการเป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.20$) 2. ระยะเวลา มีระบบเทคโนโลยีในการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.66$) 3. ระยะเวลา มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.54$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการบริการ	4.64	.53	มากที่สุด
6.2 เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพอภัยยาศัยดี	4.60	.59	มากที่สุด
6.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.50	.60	มาก

จากตาราง 6 พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการบริการ ($\bar{X} = 4.64$) 2. เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพอภัยยาศัยดี ($\bar{X} = 4.60$) 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.50$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
7.1 ระยะเวลา มีช่องทางการให้บริการได้หลากหลายรูปแบบ เช่น แคนเตอร์โทรศัพท์ อีเมลล์ Facebook เป็นต้น	4.57	.58	มากที่สุด
7.2 ระยะเวลา มีอุปกรณ์/เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	4.46	.61	มาก
7.3 ระยะเวลา มีบริการ Internet Wi-Fi ที่รวดเร็วครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ	4.50	.59	มาก

จากตาราง 7 พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. ระยะเวลา มีช่องทางการให้บริการได้หลากหลายรูปแบบ เช่น แคนเตอร์โทรศัพท์ อีเมลล์ Facebook เป็นต้น ($\bar{X} = 4.57$) 2. ระยะเวลา มีบริการ Internet Wi-Fi ที่รวดเร็วครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) 3. ระยะเวลา มีอุปกรณ์/เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.46$)

ข้อเสนอแนะ

-

.....
(นางนันทกานต์ ไชยยศ)

ผู้จัดทำข้อมูล

.....
(นางสาวรัชฎาภรณ์ ศรีสุวรรณ)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ

ผู้ตรวจสอบข้อมูล