



รายงานความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โดย
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี

เสนอ
งานบริหารบุคคล สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

คำนำ

การสำรวจพึงพอใจในการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อรายงานระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
ส่วนที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.6 คำศัพท์นิยามเฉพาะ.....	3
ส่วนที่ 2 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ	4
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	4
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	4
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	4
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
3.6 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	7
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	13
5.1 สรุปผลการศึกษาคงความพึงพอใจ.....	13
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปปฏิบัติ.....	14
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	14
ภาคผนวก	15
ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจ.....	16
และการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ	
พ.ศ. 2565	
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป.....	18

ส่วนที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี ตั้งอยู่เลขที่ 319 ถนนไทยพันทา ตำบลโพธิ์อำเภอเมืองจังหวัดศรีสะเกษ บนที่ดินสาธารณะประโยชน์โนนบก้าเนื้อที่ 535 ไร่ 2 งาน 32 ตารางวา ในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี ตั้งอยู่ ณ อาคาร 8 คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยมีหลักสูตรที่เปิดสอนจำนวน 3 หลักสูตร 8 สาขาวิชา ดังนี้

ชื่อหลักสูตร	คุณวุฒิ
1. บัญชีบัณฑิต (บช.บ.)	ปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชี
2. ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.)	ปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม
3. บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.)	ปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ
	ปริญญาตรี สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
	ปริญญาตรี สาขาวิชาการตลาด
	ปริญญาตรี สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเงินการคลัง
	ปริญญาตรี สาขาวิชาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ
	ปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่

ซึ่งในปัจจุบันคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี เน้นจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาผู้เรียนแบบบูรณาการกับการทำงานจัดการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้แบบบูรณาการกับการทำงาน (WIL : Work-integrated Learning) โดยเป็นสหกิจศึกษา (Cooperative Education) ซึ่งเป็นระบบการศึกษาที่เน้นประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการหรือองค์กรผู้ใช้บัณฑิต (Work Based Learning) ทั้งนี้คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มีมีบุคลากรสายสนับสนุนภายใต้สำนักงานคณบดี เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหาร คณาจารย์ นักศึกษา หรือผู้ที่เข้ามาติดต่อราชการกับหน่วยงานประกอบด้วย ฝ่ายวิชาการและงานวิจัย ฝ่ายนโยบายและแผน ฝ่ายธุรการ และฝ่ายพัฒนานักศึกษา เพื่อให้การติดต่อประสานงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ทางสำนักงานคณบดีจึงได้จัดทำแบบประเมินเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 – เดือนกันยายน 2565 เพื่อทางสำนักงานจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.1.2 เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาบุคลากรในสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ผู้เข้ารับบริการในสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปรในส่วนของผู้มารับบริการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ดังนี้

1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม
- 5) งานที่เข้ามารับการบริการ

1.4.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

- 1) ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 2) ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับบริการในสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากข้อมูลของประชากรในเดือน ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจากประชากรที่ผู้เข้ามา รับบริการในสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.5.2 ทำให้ผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ นำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี ให้เกิดความพึงพอใจสูงขึ้น และใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย วางแผนพัฒนาองค์กร การเรียนรู้และแรงจูงใจ ตลอดจนการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

1.6 คำนิยามศัพท์

1.6.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ค่าระดับความรู้สึกชอบ ยอมรับ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานโดยรวมในเชิงบวกส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.6.2 ผู้รับบริการ หมายถึง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ที่มารับบริการกับ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ส่วนที่ 2

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานคนบตี คณะบริการธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

- 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
- 2.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.6 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ที่มารับบริการคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดที่ตอบแบบประเมินจำนวน 120 คน โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบประเมินความพึงพอใจที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นแบบออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานคนบตี คณะบริการธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ในการตอบแบบสอบถามได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้ในการแปลความหมายเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม (ออนไลน์) ให้กลุ่มประชากรด้วยตนเองและดึงข้อมูลที่ได้จากการประเมิน โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 5 เดือน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์ผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 ตรวจสอบและให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ตามการวัดระดับความพึงพอใจ / ความคาดหวัง/ ปัญหา ใช้มาตรา Likert Scales ซึ่งมีลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนที่ให้
ระดับมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับมาก	4 คะแนน
ระดับปานกลาง	3 คะแนน
ระดับน้อย	2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	1 คะแนน

3.4.2 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นคำถามเป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร

$$P = \frac{fx100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนข้อมูล

3.5.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$S = \sqrt{\frac{\sum f(x - \bar{x})^2}{N}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	f	แทน	ความถี่ของระดับคะแนน
	x	แทน	คะแนน
	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย

3.6 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนของข้อมูล
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาคำถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล จะนำเสนอ 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง		จำนวน	
		คน	ร้อยละ
ผลการดำเนินงาน		120	100.00
เพศ	ชาย	21	17.50
	หญิง	99	82.50
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	3	2.50
	20 – 30 ปี	58	48.30
	31 - 40 ปี	25	20.80
	41 – 50 ปี	28	23.30
	50 ปีขึ้นไป	6	5.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	9	7.50
	ปริญญาตรี	60	50.00
	ปริญญาโท	33	27.50
	ปริญญาเอก	18	15.00
ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม	บุคลากรสายวิชาการ	44	36.70
	บุคลากรสายสนับสนุน	19	15.80
	นักศึกษา	55	45.80
	บุคคลทั่วไป	2	1.70
งานที่เข้ามารับบริการ	งานวิชาการและงานวิจัย	48	40.00
	งานพัฒนานักศึกษา	14	11.70
	งานนโยบายและแผน	33	27.50
	งานธุรการ	25	20.80

จากการประเมินการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 120 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 เพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.30 โดยผู้ตอบแบบประเมิน มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 และส่วนใหญ่เข้ามารับบริการด้านงานวิชาการ จำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 40.00 งานนโยบายและแผน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 งานธุรการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และงานพัฒนานักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในส่วนที่ 2 เป็นส่วนของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน โดยจะแยกออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ, ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ ซึ่งผลการประเมินความพอใจการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ภาพรวม

ข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.40	0.68	มาก
ด้านที่ 2 ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.72	มาก
ด้านที่ 3 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.70	มาก
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	4.38	0.71	มาก
รวม	4.38	0.66	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.68$) รองลงมาคือ ด้านที่ 3 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.70$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุดคือ ด้านที่ 2 ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	4.40	0.70	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.42	0.76	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	4.41	0.76	มาก
รวม	4.40	0.68	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.32	0.75	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.32	0.78	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	4.34	0.81	มาก
รวม	4.32	0.72	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$) รองลงมาคือ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	4.51	0.71	มาก
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	4.33	0.80	มาก
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.38	0.79	มาก
รวม	4.40	0.70	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.51$) รองลงมาคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.38$) และลำดับสุดท้ายมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพ ให้บริการ

ข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.36	0.77	มาก
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.40	0.77	มาก
3. ภาพรวมจากการรับบริการ	4.39	0.78	มาก
รวม	4.38	0.71	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.38$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$) รองลงมาคือ ภาพรวมจากการรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$) และลำดับสุดท้ายได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้บริการ
ของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ (f)
1. ท่านรับบริการจากหน่วยงานนี้เป็นครั้งแรก ใช่หรือไม่	
1.1 ใช่	29
1.2 ไม่ใช่	69
2. จุดเด่น หรือความประทับใจที่ท่านได้รับ จากงานบริการ	
2.1 บริการดี เต็มใจให้บริการ เป็นกันเอง	15
2.2 เจ้าหน้าที่พร้อมให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตลอดเวลา	15
2.3 ประสานงานง่าย	3
2.4 สถานที่สะอาด	5
2.5 มีรอยยิ้มที่ดี	13
3. จุดที่ควรปรับปรุง หรือปัญหาที่ท่านพบเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ	
3.1 เอกสารใช้เวลาในการแก้ไขกว่าจะอนุมัติใช้เวลานาน	2
3.2 การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์	6
3.3 เวลาในการให้บริการ	5
3.4 ควร มีระบบการจัดการที่เสมอภาคสำหรับอาจารย์ทุกท่าน	1

ส่วนที่ 4

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะบริการธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะบริการธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ และเพื่อเสนอแนะทางพัฒนาบุคลากรในสำนักงานคณบดี คณะบริการธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของคณะบริการธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะบริการธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เป็นข้อคำถามมาตรวัดแบบ Likert แบ่งจำนวนได้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 9 ด้าน ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ที่มารับบริการคณะบริการธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 120 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดที่ตอบแบบประเมิน ซึ่งได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ โดยภายหลังจากผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม (ออนไลน์) ให้กลุ่มประชากรด้วยตนเองและดึงข้อมูลที่ได้จากการประเมิน โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 5 เดือน ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์ผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.1 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจ

จากการศึกษาและการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของคณะบริการธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประเมินการให้บริการของคณะบริการธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 120 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มเป้าหมายพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 เพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.30 โดยผู้ตอบแบบประเมินมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 และส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการด้านงานวิชาการ จำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 40.00 งานนโยบายและแผน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 งานธุรการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และงานพัฒนานักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจ และการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยรวมเท่ากับ 4.38 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านที่ 3 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ และด้านที่ 2 ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ

5.2.1 จุดเด่น หรือความประทับใจที่ท่านได้รับ จากงานบริการ

- บริการดี เต็มใจให้บริการ เป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่พร้อมให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตลอดเวลา
- ประสานงานง่าย
- สถานที่สะอาด
- มีรอยยิ้มที่ดี

5.2.2 จุดที่ควรปรับปรุง หรือปัญหาที่ท่านพบเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ

- เอกสารใช้เวลาในการแก้ไขว่าจะอนุมัติใช้เวลานาน
- การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์
- เวลาในการให้บริการ
- ควรมีระบบการจัดการที่เสมอภาคสำหรับอาจารย์ทุกท่าน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

-

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของคณะบริการธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัย
ราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

FACULTY OF BUSINESS
Administration and Accounting

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขอความอนุเคราะห์ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามนี้ส่งจากบริการในบริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

weeayut.clustersak@gmail.com (03 ไร่เซฟ) ศรีสะเกษ

*จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ *

ชาย
 หญิง

อายุ *

สังกว 20 ปี
 20-30 ปี
 31-40 ปี
 41-50 ปี
 50 ปีขึ้นไป

การศึกษา *

การศึกษา *

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
 บริหารศาสตร์
 นิเทศวิทยา
 ศึกษาศาสตร์

ประเภทที่อยู่แบบสอบถาม *

บุคลากรสายวิชาการ
 บุคลากรสายสนับสนุน
 นักศึกษา
 บุคคลทั่วไป

งานที่เข้ารับบริการ *

งานวิชาการและงานวิจัย (นิติศึกษา/คณาจารย์)
 งานพัฒนาระบบนิเทศศาสตร์
 งานนโยบายและแผน (งานการเงิน/งานพัสดุ/งานนโยบายและแผน)
 งานธุรการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อภาควิชาการ
ระดับความพึงพอใจ = 5 ระดับดีมาก / 4 ระดับดี / 3 ระดับปานกลาง / 2 ระดับน้อย / 1 ระดับน้อยที่สุด

คำถามที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการ *

	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อภาควิชาการ
ระดับความพึงพอใจ = 5 ระดับดีมาก / 4 ระดับดี / 3 ระดับปานกลาง / 2 ระดับน้อย / 1 ระดับน้อยที่สุด

คำถามที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการ *

	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระดับคุณสมบัติที่กำหนดได้เป็นอย่างดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดีและตอบสนองข้อสงสัยได้ทันท่วงที	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

คำถามที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
1. ระยะเวลาในการบริการเป็นระยะเวลาที่สั้นลง มีขั้นตอนที่ชัดเจน และมีการนำผู้ที่เกี่ยวข้องมาปรึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

คำถามที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก *

	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกใช้สอยที่เพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

คำถามที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพให้บริการ *

	5	4	3	2	1
1. ได้รับความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจ (ความถูกต้อง ความง่าย ไม่ผิดพลาด)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ได้รับความพึงพอใจเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ได้รับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. ได้รับความพึงพอใจเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ

3. ได้รับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ท่านรับบริการจากหน่วยงานนี้เป็นครั้งแรก ใช่หรือไม่ ?

2. จุดเด่น หรือความประทับใจที่ท่านได้รับ จากงานบริการ

คำตอบของคุณ

3. จุดที่ควรปรับปรุง หรือปัญหาที่ท่านพบเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ

คำตอบของคุณ

4. ความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำตอบของคุณ

ส่ง

กำลังแบบฟอร์ม

ท่านขอศึกษาใน Google Maps

เมื่อท่านคลิกที่ตำแหน่งที่ตั้งของ Google Maps กรุณาคลิกที่นี่ -> [คลิกที่นี่เพื่อดูแผนที่](#) -> [คลิกที่นี่เพื่อดูแผนที่](#)

Google

ภาพแบบสอบถามพึงพอใจการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี (Online) มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ภาคผนวก ข

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

Statistics

		Sex	Age	Education	Type	Service_work
N	Valid	120	120	120	120	120
	Missing	0	0	0	0	0

Sex

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	male	21	17.5	17.5	17.5
	female	99	82.5	82.5	100.0
Total		120	100.0	100.0	

Age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	under 20 years old	3	2.5	2.5	2.5
	20-30 years	58	48.3	48.3	50.8
	31-40 years	25	20.8	20.8	71.7
	40-50 years	28	23.3	23.3	95.0
	50 years or older	6	5.0	5.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Education

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid undergraduate	9	7.5	7.5	7.5
Bachelor's degree	60	50.0	50.0	57.5
master's degree	33	27.5	27.5	85.0
Ph.D.	18	15.0	15.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Type

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Academic line	44	36.7	36.7	36.7
support line	19	15.8	15.8	52.5
student	55	45.8	45.8	98.3
Guest	2	1.7	1.7	100.0

Type

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Academic line	44	36.7	36.7	36.7
support line	19	15.8	15.8	52.5
student	55	45.8	45.8	98.3
Guest	2	1.7	1.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Service_work

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Academic work	48	40.0	40.0	40.0
Student Development	14	11.7	11.7	51.7
Policy and plan work	33	27.5	27.5	79.2
administrative work	25	20.8	20.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

ค่าเฉลี่ยด้านที่ 1

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A1	120	2	5	4.40	.703
A2	120	2	5	4.42	.762
A3	120	2	5	4.41	.761
Total_A	120	2.00	5.00	4.4083	.68253
Valid N (listwise)	120				

ค่าเฉลี่ยด้านที่ 2

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
B1	120	2	5	4.32	.756
B2	120	2	5	4.32	.788
B3	120	2	5	4.34	.815
Total_B	120	2.00	5.00	4.3250	.72499
Valid N (listwise)	120				

ค่าเฉลี่ยด้านที่ 3

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
C1	120	2	5	4.51	.710
C2	120	2	5	4.33	.803
C3	120	2	5	4.38	.791
Total_C	120	2.00	5.00	4.4083	.70408
Valid N (listwise)	120				

ค่าเฉลี่ยด้านที่ 4

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
D1	120	2	5	4.36	.776
D2	120	2	5	4.40	.771
D3	120	2	5	4.39	.781
Total_D	120	2.00	5.00	4.3833	.71876
Valid N (listwise)	120				

ค่าเฉลี่ยภาพรวม

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total_A	120	2.00	5.00	4.4083	.68253
Total_B	120	2.00	5.00	4.3250	.72499
Total_C	120	2.00	5.00	4.4083	.70408
Total_D	120	2.00	5.00	4.3833	.71876
Total_ABCD	120	2.00	5.00	4.3812	.66926
Valid N (listwise)	120				