



## รายงานผลความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

รอบการประเมิน

(1 กรกฎาคม 2564 – 31 ธันวาคม 2564)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านจอมบึง

---

## คำนำ

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2564 – วันที่ 31 ธันวาคม 2564 จัดทำขึ้นเพื่อนำผลการประเมิน มาปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การ ให้บริการของคณะฯ ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามความต้องการของผู้มารับบริการ โดยสอบถาม ความคิดเห็นจากผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ และอาจารย์ ที่เป็นบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง และบุคคลภายนอก เช่น นักศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน เป็นต้น

การประเมินผลความพึงพอใจในครั้งนี้ ผู้จัดทำขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การ ดำเนินการสำเร็จเรียบร้อยไปด้วยดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ หมู่บ้านจอมบึง จึงขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง  
31 ธันวาคม 2564

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
สารบัญตาราง	4
บทที่ 1 บทนำ	5
ความนำ.....	5
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 ขั้นตอนและวิธีการประเมิน	7
กลุ่มตัวอย่าง .....	7
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ประเมิน.....	7
วิธีการและขั้นตอนการดำเนินการ.....	8
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ.....	8
บทที่ 3 ผลการประเมิน	10
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	10
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	10

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	11
2	จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทผู้มารับบริการ.....	11
3	จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	11
4	จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วิธีการติดต่อขอรับบริการ.....	12
5	จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทงานที่มาติดต่อ.....	12
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มา ติดต่อ ต่อการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.....	14
7	จำนวนและค่าร้อยละข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	15

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความนำ

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน/การให้บริการของ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้ดียิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

#### ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

**พื้นที่ :** คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**ช่วงเวลา :** 1 กรกฎาคม 2564 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564 รวมระยะเวลา 6 เดือน

**กลุ่มเป้าหมาย :** ผู้มาติดต่อ ผู้มารับบริการ กับเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้มาติดต่อคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่เป็นบุคคลภายใน ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ อาจารย์ และผู้มาติดต่อที่เป็นบุคลากรภายนอก เช่น นักศึกษา หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีหน้าที่ในการสนับสนุนงานวิชาการของคณะ ตามภารกิจของหน่วยงาน และตามงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีหน้าที่ในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้มาติดต่อ หรือมาขอรับบริการ

**คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี** หมายถึง หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่มีหน้าที่ในการดำเนินงาน และให้บริการด้านต่าง ๆ ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านการวิจัย และด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

---

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง หมายถึง สถาบันการศึกษาที่ตั้งอยู่เลขที่ 3 หมู่ 46 ตำบลจอมบึง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เปิดสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ในระดับปริญญาตรีได้มีการจัดการเรียนการสอนใน 4 คณะ กับ 1 วิทยาลัย ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการ จัดการ และเทียบเท่าคณะ คือ วิทยาลัยมวยไทยและการแพทย์แผนไทย

## บทที่ 2

### ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ ให้บริการ ของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับ วิธีการดำเนินการ ดังนี้

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเลือกตัวอย่างจากผู้มารับบริการ แบบเจาะจงโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ก่อนแจกแบบสอบถาม จำนวน 42 คน

#### การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ประเมิน

##### การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษา ค้นคว้า แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะใช้เป็นแบบสอบถามและพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้ครอบคลุม
3. สร้างแบบสอบถาม (Online) ให้ครอบคลุมถึงขอบเขตเนื้อหาให้เป็นไปวัตถุประสงค์ของการศึกษา
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้ผู้บริหารหน่วยงานตรวจสอบความเหมาะสมความถูกต้องของเนื้อหา และความถูกต้องของการใช้ภาษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง ให้มีความสมบูรณ์ ยิ่งขึ้น เหมาะสม

5. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

##### ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ประเภทผู้มารับบริการ อายุ วิธีการติดต่อขอรับบริการ และประเภทงานที่มาติดต่อ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list)

ตอนที่ 2 คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ ให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ซึ่งแบ่งออกเป็น 10 ข้อ คำถาม ประกอบด้วย

- 1) ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน
- 2) ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว
- 3) มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 4) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น
- 5) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ
- 6) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและมีความเป็นกันเอง
- 7) มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 8) สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี
- 9) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ
- 10) ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ

ลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งเป็นข้อคำถามที่แสดงเจตคติหรือความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดแบ่งออกเป็น 5 ระดับ 5 4 3 2 1 โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คือ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการ ได้เป็นแบบคำถามปลายเปิด

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง เฉพาะผู้ที่มีเคยมารับบริการ และที่เคยมาติดต่อ เจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยการสัมภาษณ์ก่อน แจกแบบสอบถาม พร้อมทั้งอธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาและเนื้อหาของแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืน และนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในแต่ละข้อและนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

3. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. จัดทำรายงานสรุปผลการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง และรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงานทราบ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. นำข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. นำข้อมูลตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ใช้การวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)



---

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำค่าเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผล โดยใช้เกณฑ์กำหนด ความหมายตามขอบเขตของค่าเฉลี่ย ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1981 : 182) ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3. นำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการแปลผลมาเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

4. นำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) พร้อมเรียงลำดับ และนำเสนอเป็นรายชื่อ

## บทที่ 3

### ผลการประเมิน

การศึกษาคำพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จำนวน 42 คน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อแสดงผลการศึกษาคำพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของ เจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยนำมาแสดงในรูปแบบ ตารางและคำบรรยายประกอบ และได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของ เจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยการหาค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบพร้อมคำบรรยาย โดยจำแนกเป็น 3 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 42 คน โดยจำแนกเป็น เพศ ประเภทผู้มารับบริการ อายุ วิธีการติดต่อขอรับบริการ และประเภทงานที่มาติดต่อ ผู้ศึกษาใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ดังแสดงไว้ในตาราง 1-5

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	28	66.70
ชาย	14	33.30
รวม	42	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 เป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้มารับบริการ

ประเภทผู้มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	33	78.60
ข้าราชการ/อาจารย์	9	21.40
บุคลากรสายสนับสนุน	-	-
บุคคลภายนอก	-	-
รวม	42	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้มารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 เป็นข้าราชการ/อาจารย์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40

ตาราง 3 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	29	69.00
31-40 ปี	5	11.90
ไม่เกิน 20 ปี	4	9.50
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	4	9.50
รวม	42	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 คน ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และมีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50

ตาราง 4 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการติดต่อขอรับบริการ

วิธีการติดต่อขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	27	64.30
ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	10	23.80
ผ่านโทรศัพท์	5	11.90
หนังสือราชการ	-	-
รวม	42	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการติดต่อขอรับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และโทรศัพท์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90

ตาราง 5 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ

วิธีการติดต่อขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานกิจกรรมนักศึกษา เช่น ขอตรวจสอบรายชื่อการเข้าร่วมกิจกรรม/ ทุนการศึกษา/การเขียนโครงการ/ขอจัดตั้งชุมนุม ฯลฯ	21	50.00
งานธุรการ เช่น ขอให้ออกหนังสือราชการ/ขอรับหนังสือราชการ/ขออนุญาต ใช้ห้องประชุม/ขอรับแบบฟอร์มต่างๆ	15	35.70
งานวิชาการ เช่น เปิด-ปิด หมู่เรียน/ขอหนังสือติดต่อสถานที่ฝึกงาน/ติดต่อ สอบถามเกรด ฯลฯ	15	35.70
งานประกันคุณภาพการศึกษา และงานบุคคล เช่น ขอคำแนะนำด้านการกรอก ข้อมูล che qa online/การกรอกข้อมูลภาระงาน/ขอรับคำแนะนำด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา ฯลฯ	8	19.00
งานการเงินและพัสดุ เช่น ขอคำแนะนำ ระเบียบ และขั้นตอนการซื้อจ้าง- เบิกจ่าย/การจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์/สอบถาม งปม.คงเหลือ ฯลฯ	7	16.70
งานบริการห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์ ด้านห้องปฏิบัติการทางชีววิทยา	6	14.30
อื่น ๆ โปรด ระบุ	4	9.50
งานโสตทัศนูปกรณ์ เช่น ติดต่อยืม-คืนอุปกรณ์การเรียน/ติดต่อขอซ่อม คอมพิวเตอร์	3	7.10
งานบริการห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์ ด้านห้องปฏิบัติการทางเคมี	3	7.10
งานห้องปฏิบัติการทางด้านวิทยาศาสตร์ ด้านห้องปฏิบัติการทางฟิสิกส์	3	7.10
<b>รวม</b>	<b>42</b>	<b>100.00</b>

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ พบว่า ส่วนใหญ่คือ งานกิจกรรม นักศึกษา เช่น ขอตรวจสอบรายชื่อการเข้าร่วมกิจกรรม/ ทวนการศึกษา/การเขียนโครงการ/ขอจัดตั้งชุมนุม ฯลฯ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ งานธุรการ เช่น ขอให้ออกหนังสือราชการ/ขอรับหนังสือราชการ/ ขออนุญาตใช้ห้องประชุม/ขอรับแบบฟอร์มต่างๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 งานวิชาการ เช่น เปิด-ปิด หมู่เรียน/ ขอหนังสือติดต่อสถานที่ฝึกงาน/ติดต่อสอบถามเกรด ฯลฯ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 งานประกัน คุณภาพการศึกษา และงานบุคคล เช่น ขอคำแนะนำ ด้านการ กรอกข้อมูล che qa online/การกรอกข้อมูลภาระงาน/ ขอรับคำแนะนำด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ฯลฯ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 งานการเงินและพัสดุ เช่น ขอคำแนะนำ ระเบียบ และขั้นตอนการซื้อจ้าง-เบิกจ่าย/การจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์/สอบถาม งปม.คงเหลือ ฯลฯ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 งานบริการ ห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์ ด้านห้องปฏิบัติการทางชีววิทยา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 งานอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 งานโสตทัศนอุปกรณ์ เช่น ติดต่อยืม-คืนอุปกรณ์ การเรียน/ติดต่อขอ ซ่อมคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 งานบริการห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์ ด้านห้องปฏิบัติการทางเคมี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 และงานห้องปฏิบัติการทางด้านวิทยาศาสตร์ ด้านห้องปฏิบัติการทางฟิสิกส์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

## **ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของ เจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของ เจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 42 คน โดยแบ่งออกเป็น 10 ข้อ คำถาม ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน 2) ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว 3) มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน 4) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น 5) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ 6) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและมีความ เป็นกันเอง 7) มีวัสดุ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ 8) สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี 9) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ 10) ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อคำถาม และแปลผล พร้อมทั้งเรียงลำดับจาก ค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังแสดงไว้ในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1.ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.12	0.86	มาก
2.สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.12	0.89	มาก
3.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.07	1.02	มาก
4.ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.07	1.02	มาก
5.ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.02	0.98	มาก
6.เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.02	1.00	มาก
7.มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.02	1.02	มาก
8.มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.00	0.88	มาก
9. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.00	1.17	มาก
10.เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.90	1.01	มาก
<b>ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.98</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ หมู่บ้านจอมบึง พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.12$ ) สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.12$ ) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.07$ ) ได้รับบริการอย่างมี คุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.07$ ) ให้บริการตามที่ขอได้อย่าง รวดเร็วอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.02$ ) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.02$ ) มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{x} = 4.02$ ) 8. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกันอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$ ) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเองอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$ ) และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$ ) โดยมีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.04$ )

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ผู้ศึกษาได้สรุปประเด็นภาพรวมได้ดังนี้

ตาราง 7 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีข้อเสนอแนะ	26	61.90
การบริการได้รับความใส่ใจทุกครั้งที่มีการติดต่อประสานงาน	10	23.80
ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ ให้ทั่วถึง และรวดเร็ว	2	4.70
ควรจัดสถานที่ให้น่าอยู่และสวยงาม	1	2.40
ควรพูดจาไพเราะ และยิ้มแย้มในการให้บริการ	1	2.40
บริการล่าช้าบางเรื่อง และตอบข้อซักถามไม่ตรงบางประเด็น	1	2.40
ควรมีการแจ้งข้อมูลชั่วโมงกิจกรรมให้นักศึกษาทราบเป็นระยะ ๆ	1	2.40
<b>รวม</b>	<b>42</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 7 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง พบว่าผู้รับบริการ ไม่มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 ซึ่งผู้รับบริการเห็นว่าได้รับความใส่ใจทุกครั้งที่มีการติดต่อประสานงานของคุณ เป็นอันดับแรก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 โดยต้องการให้คุณควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ ให้ทั่วถึง และรวดเร็ว จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ควรจัดสถานที่ให้น่าอยู่และสวยงาม ควรพูดจาไพเราะ และยิ้มแย้มในการให้บริการ บริการล่าช้าบางเรื่อง และตอบข้อซักถามไม่ตรงบางประเด็น ควรมีการแจ้งข้อมูลชั่วโมงกิจกรรมให้นักศึกษาทราบเป็นระยะ ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40



