



รายงานผลความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ

ต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

รอบการประเมิน

(1 มกราคม 2564 – 30 มิถุนายน 2564)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

คำนำ

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ในช่วงระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2564 – วันที่ 30 มิถุนายน 2564 จัดทำขึ้นเพื่อนำผลการประเมิน มาปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การให้บริการของคณะฯ ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ และอาจารย์ ที่เป็นบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง แลบุคคลภายนอก เช่น นักศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน เป็นต้น

การประเมินผลความพึงพอใจในครั้งนี้ ผู้จัดทำขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การดำเนินการ สำเร็จเรียบร้อยไปด้วยดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จึงขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
30 มิถุนายน 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

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงานให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน/การให้บริการของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงานให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

พื้นที่ : คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ช่วงเวลา : 1 มกราคม 2564 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2564 รวมระยะเวลา 6 เดือน

กลุ่มเป้าหมาย: ผู้มาติดต่อ ผู้มารับบริการกับเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาติดต่อคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้าน จอมบึง ที่เป็นบุคคลภายใน ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ อาจารย์ และผู้มาติดต่อที่เป็นบุคลากรภายนอก เช่น นักศึกษา หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีหน้าที่ในการ สนับสนุนงานวิชาการของคณะ ตามภารกิจของหน่วยงาน และตามงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีหน้าที่ ในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้มาติดต่อ หรือมาขอรับบริการ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หมายถึง หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่มีหน้าที่ในการดำเนินงาน และให้บริการด้านต่าง ๆ ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้าน จอมบึง ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านการวิจัย และด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

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

บทที่ 2

ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเลือกตัวอย่างจากผู้รับบริการแบบเจาะจงโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ก่อนแจกแบบสอบถาม จำนวน 41 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 ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เหมาะสม

5. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

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

ตอนที่ 2 คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ซึ่งแบ่งออกเป็น 10 ข้อ คำถาม ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน 2) ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว 3) มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน 4) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น 5) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ 6) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและมีความเป็นกันเอง 7) มีวัสดุ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ 8) สถานที่ให้บริการสะอาดสภาพแวดล้อมดี 9) ได้รับการตรงตามความต้องการ 10) ได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งเป็นข้อคำถามที่แสดงเจตคติหรือความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดแบ่งออกเป็น 5 สเกล 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 ต่อการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง เฉพาะผู้ที่มีเคยมารับบริการ และที่เคยมาติดต่อเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยการสัมภาษณ์ก่อนแจกแบบสอบถาม พร้อมทั้งอธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาและเนื้อหาของแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืน และนำแบบสอบถามมาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

3. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. จัดทำรายงานสรุปผลการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง และรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน ทราบ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. นำข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
2. นำข้อมูลตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ใช้การวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำค่าเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผล โดยใช้เกณฑ์กำหนดความหมายตามขอบเขตของค่าเฉลี่ย 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 41 คน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ ข้อมูล เพื่อแสดงผลการศึกษาคำพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยนำมาแสดงในรูปแบบ ตารางและ คำบรรยายประกอบ และได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของ เจ้าหน้าที่

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

3. วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบพร้อมคำบรรยาย โดยจำแนกเป็น 3 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 41 คน โดยจำแนกเป็น เพศ ประเภท ผู้มารับบริการ อายุ วิธีการติดต่อขอรับบริการและประเภทงานที่มาติดต่อ ผู้ศึกษาใช้การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ดังแสดงไว้ในตาราง 1-5

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	26	63.40
ชาย	15	36.60
รวม	41	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้มารับบริการ

ประเภทผู้มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	21	51.20
ข้าราชการ/อาจารย์	14	34.10
บุคลากรสายสนับสนุน	6	14.60
บุคคลภายนอก	-	-
รวม	41	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้มารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 เป็นข้าราชการ/อาจารย์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60

ตาราง 3 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	19	46.30
31-40 ปี	14	34.10
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	6	14.60
ไม่เกิน 20 ปี	2	4.90
รวม	41	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 คน มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 และไม่เกิน 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

ตาราง 4 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการติดต่อขอรับบริการ

วิธีการติดต่อขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	38	82.90
ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	9.80
ผ่านโทรศัพท์	3	7.30
หนังสือราชการ	-	-
รวม	41	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการติดต่อขอรับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 82.90 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และโทรศัพท์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30

ตาราง 5 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ

วิธีการติดต่อขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานธุรการ เช่น ขอให้ออกหนังสือราชการ/ขอรับหนังสือราชการ/ขออนุญาต	16	39.00
งานวิชาการ เช่น เปิด-ปิด หมู่เรียน/ขอหนังสือติดต่อสถานที่ฝึกงาน/ติดต่อ	7	17.10
งานกิจกรรมนักศึกษา เช่น ขอตรวจจสอบรายชื่อการเข้าร่วมกิจกรรม/ ทูลการศึกษา/ การเขียนโครงการ/ขอจัดตั้งชุมนุม ฯลฯ	5	12.20
งานการเงินและพัสดุ เช่น ขอคำแนะนำ ระเบียบ และขั้นตอนการซื้อจ้าง-เบิกจ่าย/ การจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์/สอบถาม งปม.คงเหลือ ฯลฯ	5	12.20
งานประกันคุณภาพการศึกษา และงานบุคคล เช่น ขอคำแนะนำด้านการกรอก ข้อมูล che qa online/การกรอกข้อมูลภาระงาน/ขอรับคำแนะนำด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา ฯลฯ	2	4.90
งานบริการห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์ ด้านห้องปฏิบัติการทางชีววิทยา	2	4.90
งานโสตทัศนูปกรณ์ เช่น ติดต่อเยี่ยม-คืนอุปกรณ์การเรียน/ติดต่อขอซ่อม คอมพิวเตอร์	2	4.90
งานบริการห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์ ด้านห้องปฏิบัติการทางเคมี	2	4.90
งานห้องปฏิบัติการทางด้านวิทยาศาสตร์ ด้านห้องปฏิบัติการทางฟิสิกส์	2	4.90
อื่น ๆ โปรด ระบุ	-	-
รวม	41	100.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ งานธุรการ เช่น ขอให้ออกหนังสือราชการ/ขอรับหนังสือราชการ/ขออนุญาต ใช้ห้องประชุม/ขอรับแบบฟอร์มต่างๆ จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา คือ งานวิชาการ เช่น เปิด-ปิด หมู่เรียน/ขอหนังสือติดต่อสถานที่ฝึกงาน/ติดต่อ สอบถามเกรด ฯลฯ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 งานกิจกรรมนักศึกษา เช่น ขอตรวจสอบรายชื่อการเข้าร่วมกิจกรรม/ ทูลการศึกษา/การเขียนโครงการ/ขอจัดตั้งชุมนุม ฯลฯ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 งานการเงินและพัสดุ เช่น ขอคำแนะนำ ระเบียบ และขั้นตอนการซื้อจ้าง-เบิกจ่าย/การจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์/ สอบถาม งบประมาณคงเหลือ ฯลฯ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 งานประกันคุณภาพการศึกษา และงานบุคคล เช่น ขอคำแนะนำด้านการกรอก ข้อมูล che qa online/ การกรอกข้อมูลภาระงาน/ขอรับคำแนะนำด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา ฯลฯ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 งานบริการห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์ ด้านห้องปฏิบัติการทางชีววิทยา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 งานโสตทัศนูปกรณ์ เช่น ติดต่อยืม-คืน อุปกรณ์การเรียน/ติดต่อขอซ่อมคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 งานบริการห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์ด้านห้องปฏิบัติการทางเคมี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 งานห้องปฏิบัติการทางด้านวิทยาศาสตร์ด้านห้องปฏิบัติการทางฟิสิกส์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 42 คน โดยแบ่งออกเป็น 10 ข้อ คำถาม ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน 2) ให้บริการตามทูลขอได้อย่างรวดเร็ว 3) มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน 4) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น 5) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ 6) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและมีความ เป็นกันเอง 7) มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ 8) สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี 9) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ 10) ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อคำถาม และแปลผล พร้อมทั้งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังแสดงไว้ในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.63	0.66	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.59	0.59	มากที่สุด
3. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.59	0.74	มากที่สุด
4. สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.59	0.81	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.54	0.71	มากที่สุด
6. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.54	0.74	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.51	0.81	มากที่สุด
8. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.49	0.87	มาก
9. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.46	0.84	มาก
10. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.41	0.92	มาก
ผลคะแนนเฉลี่ยภาพรวม	4.53	0.77	มากที่สุด

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ต่อการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันแรก คือ การได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.63$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$) สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$) ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$) **โดยผลคะแนนเฉลี่ยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$)**

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ผู้ศึกษาได้สรุปประเด็นภาพรวมได้ดังนี้

ตาราง 7 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีข้อเสนอแนะ	32	78.10
ดีอยู่แล้ว	6	14.70
ควรให้บริการแบบเท่าเทียมกัน	1	2.40
พนักงานควรยิ้มแย้มมากกว่านี้	1	2.40
ควรตรวจสอบรายละเอียดงานให้ถูกต้อง	1	2.40
รวม	41	100.00

จากตาราง 7 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง พบว่าผู้รับบริการ ไม่มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 78.10 ซึ่งผู้รับบริการเห็นว่าดีอยู่แล้ว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 ควรให้บริการแบบเท่าเทียมกัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 พนักงานควรยิ้มแย้มมากกว่านี้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ควรตรวจสอบรายละเอียดงานให้ถูกต้อง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40

