



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการ

ห้องปฏิบัติการโภชนาการ
หลักสูตรโภชนาการและการกำหนดอาหาร

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา
ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2565

บทนำ

การบริการถือเป็นบทบาทสำคัญและเป็นภารกิจหลักของตำแหน่งพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนภาคปฏิบัติการ การวิจัย และการบริการวิชาการ ตามหลักสากลของการอุดมศึกษา การสนับสนุนดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น ห้องปฏิบัติการโภชนาการ หลักสูตรโภชนาการและการกำหนดอาหาร สังกัดภายใต้คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ประกอบด้วยห้องปฏิบัติการโภชนาการด้านวิทยาศาสตร์ และห้องปฏิบัติการโภชนาการเพื่อกำหนดอาหาร รับผิดชอบเกี่ยวกับงานให้บริการห้องปฏิบัติการและเครื่องมือวิทยาศาสตร์ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการโภชนาการมีประสิทธิภาพมากที่สุด จึงได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการดังกล่าว เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มาวิเคราะห์และจัดทำแผนปรับปรุงงานบริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อประเมินผลการให้บริการของห้องปฏิบัติการ
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการสำหรับสนับสนุนการเรียนการสอนภาคปฏิบัติการ การวิจัย และการบริการวิชาการ

ขอบเขตของการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ ประเมินจากนิสิตที่มาใช้บริการในห้องปฏิบัติการโภชนาการสำหรับการเรียนการสอน ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2565

กลุ่มตัวอย่าง

ประเมินจากนิสิตที่มาใช้บริการในห้องปฏิบัติการโภชนาการสำหรับการเรียนการสอน ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2565 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 238 คน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการห้องปฏิบัติการโภชนาการ
2. สามารถนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงห้องปฏิบัติการโภชนาการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา แบบประเมินฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประเมินเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- ความพึงพอใจด้านห้องปฏิบัติการ
- ความพึงพอใจด้านเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์
- ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือวิทยาศาสตร์
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิทยาศาสตร์ ผู้ดูแลห้องปฏิบัติการโภชนาการ เก็บข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย
2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้จากแบบประเมิน ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน

โดยระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา คือ

ดีมาก	หมายถึง	ค่าคะแนนเท่ากับ 5
ดี	หมายถึง	ค่าคะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	หมายถึง	ค่าคะแนนเท่ากับ 3
น้อย	หมายถึง	ค่าคะแนนเท่ากับ 2
ควรปรับปรุง	หมายถึง	ค่าคะแนนเท่ากับ 1

เกณฑ์การประเมินค่าวัดระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการ มี 5 ระดับ แต่ละระดับมีค่าระดับต่างกัน 0.80 คะแนน ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับดีมาก
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับดี
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับควรปรับปรุง

ผลการประเมิน

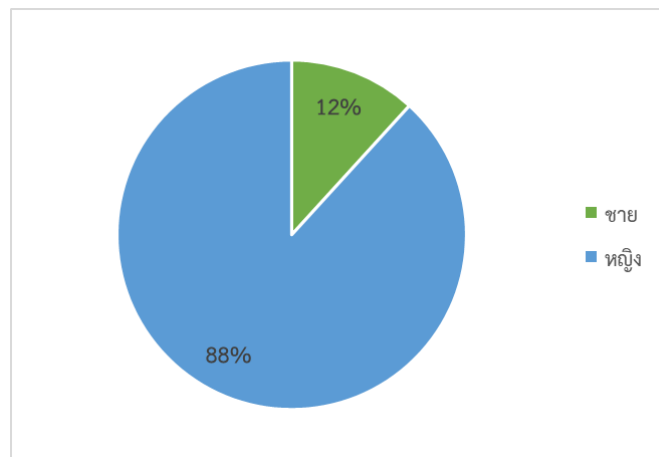
การประเมินการให้บริการห้องปฏิบัติการโภชนาการ จะเสนอผลการประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประเมินเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน
- ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของห้องปฏิบัติการ
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

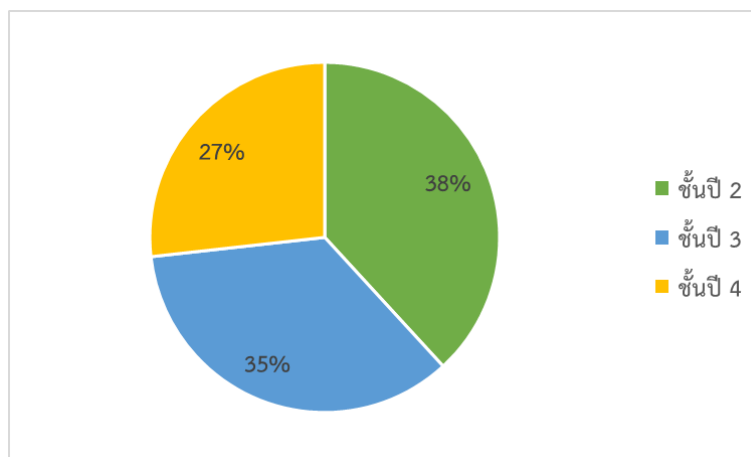
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประเมินเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ พบว่า ผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งหมด 238 คน
เพศชาย 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76
เพศหญิง 210 คน คิดเป็นร้อยละ 88.24



2. ระดับชั้นปี พบว่า เป็น นิสิต ชั้นปีที่ 2 จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 36.55
นิสิต ชั้นปีที่ 3 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 33.61
นิสิต ชั้นปีที่ 4 จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 25.63



ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการ

รายการที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง		
ห้องปฏิบัติการ							
1. ความเป็นระเบียบของห้องปฏิบัติการ	218 (91.60%)	20 (8.40%)	-	-	-	4.92	ดีมาก
2. ความเพียงพอของพื้นที่ในการทำปฏิบัติการ	-	198 (83.19%)	40 (16.81%)	-	-	3.83	ดี
3. การดูแลความปลอดภัยในการทำปฏิบัติการ	196 (85.96%)	32 (14.04%)	10 (4.39%)	-	-	4.78	ดีมาก
4. ความเหมาะสมของห้องปฏิบัติการ (แสงสว่าง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อม)	230 (96.64%)	2 (0.84%)	6 (2.52%)	-	-	4.94	ดีมาก
5. มีกฎระเบียบเพื่อความปลอดภัยในการทำปฏิบัติการ	210 (88.24%)	18 (7.56%)	10 (4.20%)	-	-	4.84	ดีมาก
ความพึงพอใจด้านห้องปฏิบัติการ โดยภาพรวม						4.66	ดีมาก
เครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ (ครุภัณฑ์และวัสดุคงทนถาวร)							
1. ความเพียงพอ	-	90 (37.82%)	118 (49.58%)	30 (12.61%)	-	3.25	ปานกลาง
2. ประสิทธิภาพในการใช้งาน	-	102 (42.86%)	134 (56.30%)	2 (0.84%)	-	3.42	ดี
3. ความสะดวกในการใช้งาน	-	220 (92.44%)	18 (5.56%)	-	-	3.92	ดี
ความพึงพอใจด้านเครื่องมือวิทยาศาสตร์ โดยภาพรวม						3.53	ดี
วัสดุ วัสดุสิ้นเปลือง (เช่น เครื่องแก้ว ถังมือ) และสารเคมีที่ใช้ในห้องปฏิบัติการ							
1. ความเพียงพอ	-	158 (66.39%)	55 (23.11%)	25 (10.50%)	-	3.56	ดี
2. คุณภาพ	-	191 (80.25%)	40 (16.81%)	7 (2.94%)	-	3.41	ดี
ความพึงพอใจด้านวัสดุ วัสดุสิ้นเปลือง และสารเคมี โดยภาพรวม						3.49	ดี
เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ (ประเมินรวม)							
1. ความพร้อมในการเตรียมปฏิบัติการ	210 (88.24%)	28 (11.76%)	-	-	-	4.88	ดีมาก
2. ความเต็มใจในการให้บริการ (Service mind)	215 (90.34%)	23 (9.66%)	-	-	-	4.90	ดีมาก
3. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	196 (82.35%)	32 (13.45%)	10 (4.20%)	-	-	4.78	ดีมาก
4. ความเท่าเทียมในการให้บริการ	215 (90.34%)	23 (9.66%)	-	-	-	4.90	ดีมาก

5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	-	-	-	218 (91.60%)	20 (8.40%)	1.92	น้อย
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ โดยภาพรวม						4.28	ดีมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการ

1. ด้านห้องปฏิบัติการ

พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการโภชนาการ มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” (ค่าเฉลี่ย = 4.66) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “ดีมาก” ยกเว้นความเพียงพอของพื้นที่ในการทำปฏิบัติการ อยู่ในระดับ “ดี”

2. ด้านเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ (ครุภัณฑ์และวัสดุคงทนถาวร)

พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการโภชนาการ มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้เครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “ดี” (ค่าเฉลี่ย = 3.53) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “ดี” ยกเว้นความเพียงพอของเครื่องมือ อยู่ในระดับ “ปานกลาง”

3. ด้านวัสดุ วัสดุสิ้นเปลือง (เช่น เครื่องแก้ว ถุงมือ) และสารเคมีที่ใช้ในห้องปฏิบัติการ

พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการโภชนาการ มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้วัสดุ วัสดุสิ้นเปลือง และสารเคมี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “ดี” (ค่าเฉลี่ย = 3.49) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “ดี”

4. ด้านเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ

พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการโภชนาการ มีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” (ค่าเฉลี่ย = 4.28) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “ดีมาก” ยกเว้นมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ “น้อย”

5. ข้อเสนอแนะ

- ด้านห้องปฏิบัติการ
 - อยากให้ห้องปฏิบัติการมีพื้นที่สำหรับทำปฏิบัติการมากกว่านี้
- ด้านเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์
 - อยากให้มีเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์เพิ่มมากขึ้น เพื่อการเข้าถึงและเรียนรู้ที่ชัดเจน
 - เครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับทำปฏิบัติการมีไม่เพียงพอต่อนิสิต
- ด้านเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ
 - อยากให้มีนักวิทยาศาสตร์เพิ่ม เนื่องจากไม่เพียงพอต่อการควบคุมปฏิบัติการ