



คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

สำนักงานธุรการ

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

มหาวิทยาลัยพะเยา

ประจำปีงบประมาณ 2564

# บทที่ 1

## บทนำ

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัย พะเยาได้ก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2550 โดยในเริ่มแรก ชื่อ “สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์” สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา โดยวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ คือ เพื่อผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ และเพื่อตอบสนองของความต้องการตามแผนพัฒนาสาธารณสุขและแผนพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศ ตลอดจนเพื่อจัดการเรียนการสอนในระดับพื้นฐานทางการแพทย์หรือระดับปรีคลินิก (Pre-clinic) และวิทยาศาสตร์พื้นฐานในระดับปริญญาตรีให้แก่บัณฑิตในกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ซึ่ง สำนักงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีหน้าที่ในการสนับสนุนพันธกิจต่างๆของคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการบริหารงานบุคคล
2. ด้านบริหารงานทั่วไป
3. ด้านวิชาการ ประกันคุณภาพ และสหกิจศึกษา
4. ด้านกิจการนิสิต
5. ด้านบริหารจัดการพัสดุ
6. ด้านการเงินและบัญชี
7. ด้านบริหารจัดการงบประมาณ
8. ด้านบริหารจัดการวิจัยและนวัตกรรม บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
9. ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ และอาคารสถานที่

ให้สามารถดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับต่างๆ

## วัตถุประสงค์ในการจัดประเมิน

1. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานธุรการคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
2. เพื่อนำผลการประเมินการปฏิบัติงานที่ได้รับ ไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

## ขอบเขตของการประเมิน

บุคลากรและนิสิต คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่เข้ารับบริการจากสำนักงานธุรการฯ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงผลของระดับความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิต ต่อการให้บริการของสำนักงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
2. ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการให้บริการของสำนักงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
3. นำผลการประเมินการปฏิบัติงานที่ได้ นำไปใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
4. เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

## บทที่ 2

### ส่วนสำคัญ

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินการปฏิบัติงาน คือแบบประเมินความพึงพอใจทางด้านการบริการ สำนักงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งมี 2 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1 การประเมินการเรียนการสอนปฏิบัติการ** ประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับความคิดเห็น

**ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะ** เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้บุคลากรและนิสิตได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำนักงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ ได้เก็บข้อมูลจากการทำแบบสอบถามของบุคลากรและนิสิต คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ 2564

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ แจกแจงข้อมูล ดังนี้

**ส่วนที่ 2 การประเมินการเรียนการสอนปฏิบัติการ**, ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความความคิดเห็นต่อรายการที่ประเมิน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ

สำหรับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 4 ระดับ ได้กำหนดค่าเฉลี่ยดังนี้

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

1.80 – 1.00

หมายถึง ระดับควรปรับปรุง

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะ, ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการ การแก้ไขปรับปรุง ความต้องการการบริการเพิ่มเติม

## บทที่ 3

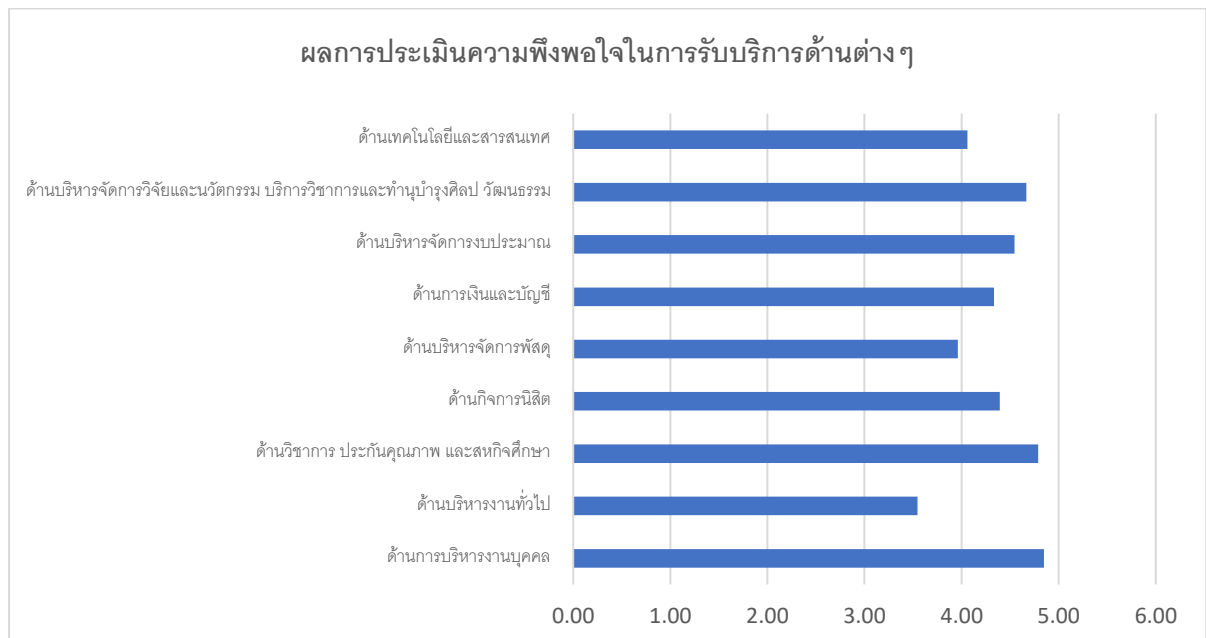
### ส่วนสรุป

#### ผลการประเมิน

การรายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานของสำนักงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในด้านต่างๆ แบ่งออกเป็น 9 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริหารงานบุคคล
2. ด้านบริหารงานทั่วไป
3. ด้านวิชาการ ประกันคุณภาพ และสหกิจศึกษา
4. ด้านกิจการนิสิต
5. ด้านบริหารจัดการพัสดุ
6. ด้านการเงินและบัญชี
7. ด้านบริหารจัดการงบประมาณ
8. ด้านบริหารจัดการวิจัยและนวัตกรรม บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
9. ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ และอาคารสถานที่

#### ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่างๆ



กราฟแสดงผลประเมินความพึงพอใจ ในการรับบริการ ทั้ง 9 ด้าน

## ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

### ด้านการบริหารงานบุคคล

1. มีใจให้บริการมาก
2. อยากให้มีการปรับปรุงรายละเอียดบุคลากรในเว็บไซต์มากขึ้น
3. ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมาก ให้คำแนะนำ และให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่
4. ช่วยเหลืองานด้วยความเต็มใจและใส่ใจ

### ด้านบริหารงานทั่วไป

1. ช่วยประสานงานหลายด้าน ทำให้งานสำเร็จ รวดเร็ว และลงตัว
2. ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมาก ให้คำแนะนำ และให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่
3. ปรับปรุงทัศนคติในการทำงาน

### ด้านวิชาการ ประกันคุณภาพ และสหกิจศึกษา

1. ให้บริการเป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่สามารถจัดการและประสานให้ได้ดีเสมอมา ทุกอย่างที่ผ่านมาเมื่อเจ้าหน้าที่จะเรียบร้อยเสมอ ต้องขอขอบคุณการทำงานที่เป็นมืออาชีพมาก
2. ทำงานรอบคอบดี
3. ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมาก ให้คำแนะนำ และให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่

### ด้านกิจการนิสิต

1. ต้องขอบคุณเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างดี ทุกคำปรึกษา จะได้คำตอบเสมอ และได้คำปรึกษาและบริการที่ดี ต้องขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนิสิตมาก
2. ดูแลนิสิตดี
3. อยากให้เปลี่ยน mind set จาก อุปสรรค เป็นความท้าทาย
4. ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมาก ให้คำแนะนำ และให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่

### ด้านบริหารจัดการพัสดุ

1. ควรเอาใจใส่ต่อหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบและมีจิตใจเพื่อในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากขึ้นกว่าเดิม
2. ลักษณะในการจัดการและการให้บริการค่อนข้างไม่ลงตัว อยากให้เจ้าหน้าที่มีใจในการบริการหน่อย
3. ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมาก ให้คำแนะนำ และให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่
4. พัฒนาการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น
5. ต้องขอบคุณใจในการบริการเป็นอย่างมาก ในการเบิกของต่างๆ สามารถจัดการได้อย่างทันท่วงที
6. ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมาก ให้คำแนะนำ และให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่
7. ควรเพิ่มเติมการทำงานด้านจิตอาสา

### **ด้านการเงินและบัญชี**

1. บริการและจัดการเอกสารดี โดยส่วนตัวคิดว่าเจ้าหน้าที่มีลำดับความคิดที่เป็นขั้นเป็นตอน
2. ละเอียดรอบคอบดี
3. อยากให้แม่นยำเรื่องระเบียบการเบิกจ่ายให้มากกว่านี้
4. ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมาก ให้คำแนะนำ และให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่

### **ด้านบริหารจัดการงบประมาณ**

1. เพิ่มบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบให้มากกว่าเดิม
2. ทำระบบใช้งานมาดี สร้างสรรค์
3. ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมาก ให้คำแนะนำ และให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่
4. ชัดเจนตอบทุกปัญหาที่ปรึกษาได้

### **ด้านบริหารจัดการวิจัยและนวัตกรรม บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม**

1. ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมาก ให้คำแนะนำ และให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่

### **ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ และอาคารสถานที่**

1. มีจิตอาสาในการทำงานช่วยอำนวยความสะดวกและให้บริการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและทางสถานที่ ถึงแม้จะไม่ได้จัดการได้ทุกอย่าง แต่ก็ยังใส่ใจในการเข้าไปดู
2. ช่วยปรับปรุงเว็บไซต์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นปัจจุบันและทันสมัย
3. ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมาก ให้คำแนะนำ และให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่
4. เพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการด้าน IT เช่นการซ่อมบำรุง การแก้ไขปัญหา เป็นต้น



## ภาคผนวก

### 1. เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมิน กำหนดค่าน้ำหนักการประเมินเป็น 4 ส่วน โดยแบ่งตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ โดยมีความหมายดังนี้

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

กำหนดอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น (Class Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80\end{aligned}$$

ดังนั้นจึงกำหนดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีค่าระดับต่างกัน 0.80

คะแนน

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

## 2. การวิเคราะห์ และการรวบรวมข้อมูล

### 2.1 การสร้างแบบประเมิน

- ศึกษาการทำแบบสอบถามจากส่วนงานปฏิบัติการเดิม และสถาบันต่างๆ ผ่านการค้นหาทาง [www.google.co.th](http://www.google.co.th)
- ประยุกต์ใช้ให้เข้ากับแนวทางแบบประเมินการปฏิบัติงานของสำนักงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

### 2.2 การรวบรวมข้อมูล

สำนักงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้ทำการแจกแบบประเมินฯ ให้กับบุคลากรและนิสิตที่เข้ามาใช้บริการ 33 คน

### 2.3 การวิเคราะห์

- เมื่อได้รับแบบประเมินฯ แล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้อง
- นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ แจกแจงความถี่ และใช้คำนวณหาค่าร้อยละโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ที่ใช้ทางสถิติ