

นิพนธ์ต้นฉบับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการกลางคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ศิรินทร์ รัตนทิพย์ * สุวดี ไลวีวรรณ ** สุพรรณษา เกียรติสยามภู *

* ห้องปฏิบัติการกลาง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภาควิชาโภชนาการ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

จากนโยบายของคณะสาธารณสุขศาสตร์ ได้จัดตั้งห้องปฏิบัติการกลางขึ้น เพื่อรองรับการเรียนการสอน งานบริการวิชาการ และงานวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นการประเมิน การดำเนินการของห้องปฏิบัติการกลาง จึงได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอก และการเรียนการสอน ซึ่งทำการศึกษาโดย ให้ผู้ใช้บริการและนักศึกษาตอบแบบสอบถาม ด้วยตนเอง และวิเคราะห์ข้อมูลเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในผู้ใช้บริการจำนวน 27 ราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ร้อยละ 70.4 ค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.550 และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยใน 4 ประเด็น คือ 1) ด้านความสะดวกและการประสานการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลในการส่งวิเคราะห์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก และพึงพอใจการให้บริการตรงตามความต้องการ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจนและมีประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด 4) ด้านค่าใช้จ่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับการประเมินความพึงพอใจในนักศึกษาจำนวน 97 ราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ร้อยละ 53.6 ค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.601 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย 2 ประเด็นคือ 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านคุณภาพการให้บริการในด้านระเบียบระบบของห้องปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนในด้านเอกสารประกอบการใช้เครื่องมือ การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ความทันสมัยของเครื่องมือและการมีอาจารย์คอยให้คำแนะนำ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์ในด้านขั้นตอนและวิธีเก็บตัวอย่าง แก่ผู้ใช้บริการ ส่วนนักศึกษานั้นควรมีการจัดหาอุปกรณ์ และเครื่องมือให้เพียงพอและทันสมัย สอดคล้องกับการเรียนการสอน ของหลักสูตร รวมทั้งจัดทำตารางเรียนภาคทฤษฎีและปฏิบัติให้เหมาะสม

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ห้องปฏิบัติการและคณะสาธารณสุขศาสตร์

Original Article

Satisfaction of Users of the Central Laboratory of the Faculty of Public Health, Khon Kaen University

Sikhin rattatitip *, *Suwalee lowirakorn* **and *Supansa kiatsayomphu* *

* Central laboratory, Faculty of Public Health, Khon Kaen University

** Assistant Professor, Department of Nutrition, Faculty of Public Health, Khon Kaen University

Abstract

The Faculty of Public Health established a central laboratory to provide services for teaching, academic services and research. To assess the performance of the central laboratory services, clients' satisfaction was investigated in the field of giving service and teaching. Clients and students were interrogated by using questionnaires. Data were analyzed and presented as percentage, mean and standard deviation.

Of the 27 clients who participated in the study 70.4% were highly satisfied with an average score of 3.93 and standard deviation of 0.550. Satisfaction related to four aspects that had been convenience in using the service and coordination of the work, staff performance, quality of services and costs. Satisfaction was high for all of the items mentioned. The highest score had been attributed how the laboratory met the needs of the clients and how information was provided. However, as far as distribution of information and how the results of laboratory analysis of samples were made known got only medium satisfaction scores. From the 97 students being asked 53.6% were highly satisfied with an average score of 3.63 and standard deviation of 0.601. Students were highly satisfied with the performance of the staff that were considered to be polite and had a good relationship with the students. The quality of services generally was mentioned to be very satisfying whereas the availability of equipment, age of equipment and instruction to use the equipment were ranked only with moderate satisfaction score.

Clients should be better informed about the procedures of running the equipment and the best way of collecting specimens. The equipment should be modernized and being up to date in order to suit teaching better than before and up-to-date equipments in relation to teaching topics should be provided. As far as lecturers were concerned, staff performance gained a high satisfaction score whereas half of the lecturers were only moderately satisfied with the quality of services. In general the satisfaction of lecturers with the central laboratory got only a medium score. It is recommended that outsiders should be better informed about the usefulness of the services provided, and of the required condition of the specimens sent in for analyzing. Students should be provided with adequate and modern equipment according to their needs as laid down in the curriculum of their studies.

Keyword: *satisfaction, laboratory and Faculty of Public Health*

บทนำ

จากนโยบายของคณะสาธารณสุขศาสตร์ ที่ให้ดำเนินการจัดตั้งห้องปฏิบัติการกลางขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการส่งเสริมการเรียนการสอน การทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา ตลอดจนให้บริการด้านวิชาการในด้านต่างๆ เช่น การวิเคราะห์น้ำให้แก่หน่วยงานต่างๆ ภายนอกคณะ ซึ่งทางห้องปฏิบัติการกลางได้ดำเนินการมาระยะหนึ่งแล้ว บุคลากรของหน่วยงานจึงต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านระบบการบริหารจัดการและปัญหาที่พบ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของห้องปฏิบัติการกลาง เพื่อให้ได้ข้อมูลนำไปใช้เป็นตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของคณะและใช้ในการจัดระบบการบริหารจัดการตลอดจนนำเสนอต่อผู้บริหารคณะฯ อันจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับเปลี่ยนให้ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการให้ได้ประโยชน์สูงสุดเท่าที่ศักยภาพของบุคลากรที่จะดำเนินการได้ โดยได้รับการสนับสนุนจากคณะฯ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการกลาง คณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านบริการวิชาการเกี่ยวกับการตรวจวิเคราะห์น้ำแก่บุคคลภายนอกและด้านการเรียนการสอนของนักศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการภายนอกทั้งหมดที่มาใช้บริการวิเคราะห์น้ำจากห้องปฏิบัติการกลางของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 27 รายและนักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทที่มาใช้บริการของห้องปฏิบัติการกลางในปีการศึกษา 2552 จำนวน 97 ราย

เครื่องมือที่ใช้และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้ใช้บริการภายนอกที่เป็นบริการวิชาการซึ่งจะประเมินเฉพาะในส่วนของการส่ง

ตัวอย่างน้ำเพื่อวิเคราะห์เท่านั้น ประกอบด้วยข้อมูลลักษณะบุคคลข้อมูลความพึงพอใจด้านการใช้บริการห้องปฏิบัติการกลาง และข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจด้านการเรียนการสอนของนักศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท ประกอบด้วย ข้อมูลลักษณะบุคคล ข้อมูลความพึงพอใจด้านการใช้บริการห้องปฏิบัติการกลาง และข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยแบบสอบถามความพึงพอใจทั้งสองชุดมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's scale)(กมลชนก กาวิล, 2550) และนำผลการศึกษาที่ได้มาคำนวณเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80) ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60) ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40) ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20) และระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00)

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

พบว่า เป็นชายร้อยละ 59.3 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 44.4 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 63.0 โดยเป็นนักวิชาการสาธารณสุขร้อยละ 59.3 สำหรับหน่วยงานที่ส่งตัวอย่างของน้ำมาตรวจวิเคราะห์นั้น มาจากโรงพยาบาล ร้อยละ 77.8 โดยส่งตรวจ 3 เดือนต่อครั้ง ร้อยละ 48.1 ซึ่งจะให้ผู้อื่นนำส่ง ร้อยละ 51.9 และใช้อุปกรณ์เก็บตัวอย่างของหน่วยงานนำส่งมายังห้องปฏิบัติการกลาง คณะสาธารณสุขศาสตร์ ทั้งนี้ได้มีการใช้บริการจากหน่วยงานอื่นด้วย แต่พบว่าใช้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์มากที่สุดร้อยละ 85.2

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พบว่า ผลจากการประเมินความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านความสะดวกและการประสานการให้บริการพบว่า ความสะดวกในการส่งน้ำ ในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่รวมทั้งสถานที่ในการรับบริการและจอดรถ ตลอดจนขั้นตอนในการให้บริการ ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ใน

การติดต่อประสานงานและอุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกในการส่งตรวจอยู่ในพึงพอใจในระดับมาก มีการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลในการส่งวิเคราะห์ มีความพอใจในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำชี้แจงและตอบข้อคำถาม มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี รวมทั้งความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในระดับมาก ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการตรงตามความต้องการ ข้อมูลถูกต้องชัดเจนและมีประโยชน์ ในระดับมากที่สุด ส่วนการมีข้อมูลขั้นตอนอย่างชัดเจน มีเอกสารข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า มีความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายในด้านความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการตรวจวิเคราะห์และความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงินอยู่ในระดับมาก สรุปโดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 70.4 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93) (ตารางที่ 1)

ปัญหาและข้อเสนอแนะในส่วนจากผู้รับบริการภายนอก

ปัญหาที่พบคือ ไม่มีอุปกรณ์ในการเก็บตัวอย่าง ไม่รู้วิธีการเก็บตัวอย่าง ระยะทางไกล การนำส่งด้วยระยะไกลๆ อาจมีผลต่อการวิเคราะห์อาจทำให้ค่าคลาดเคลื่อนได้ การรับผลการวิเคราะห์ช้า การพิมพ์ผลการวิเคราะห์ผิดพลาด ผู้มารับบริการไม่ทราบว่าอุปกรณ์ในการเก็บตัวอย่างของตนเองถูกต้องหรือไม่ ผู้มารับบริการไม่แน่ใจว่าอุปกรณ์ของตนเองสะอาดหรือไม่และมีข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรมีการชี้แจงในการเก็บตัวอย่าง ควรมีการชี้แจงอุปกรณ์ที่ใช้เก็บตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ควรเดินทางไปเก็บตัวอย่างด้วยตนเอง ควรส่งผลการวิเคราะห์ให้รวดเร็วขึ้น

ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

พบว่า จากการศึกษาการเรียนการสอนที่ใช้ห้องปฏิบัติการกลาง ทั้งนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 66 คนและระดับปริญญาโท 31 คน เป็นเพศชายร้อยละ 64.9 และส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปี เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 68.0 โดยเป็นนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์อนามัยสิ่งแวดล้อมร้อยละ 27.8 สาขาอาชีพอนามัยและความ

ปลอดภัยร้อยละ 29.9 และเอกภุรุษร้อยละ 10.3 ส่วนปริญญาโท ร้อยละ 32.0 ทั้งนี้ในการเรียนการสอนนั้น นักศึกษาจะให้ข้อมูลว่ามีอาจารย์ดูแลบ้างแต่ไม่ตลอดการปฏิบัติการ แต่มีเจ้าหน้าที่ดูแลตลอดการปฏิบัติการร้อยละ 44.3

ความพึงพอใจของนักศึกษา

ในประเด็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีการให้คำแนะนำชี้แจง การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ การมีทักษะในการให้ข้อมูลและให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและเป็นประโยชน์ในระดับมาก ส่วนการให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระเบียบการใช้ห้องปฏิบัติการ ระบบการให้บริการ และการได้รับความรู้จากอาจารย์ผู้สอนมาก่อนที่จะมาทำปฏิบัติการ การมีเอกสารการเรียนการสอนและความสะดวกในเรื่องของเวลาในการปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการมีเอกสารประกอบการใช้เครื่องมือ ในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติการ การจัดวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ ความทันสมัยของเครื่องมือ และการมีอาจารย์คอยให้คำแนะนำตลอดการปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง สรุปโดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 53.6 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63) (ตารางที่ 2)

ปัญหาและข้อเสนอแนะจากนักศึกษา

ปัญหาที่พบ คือ อุปกรณ์ไม่ค่อยเพียงพอต่อการใช้งาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจัดอุปกรณ์ในห้องยังไม่ดีพอ ความสะอาดของห้องปฏิบัติการไม่สะอาดพอ ระบบระบายน้ำมีปัญหาบ่อย บางครั้งการใช้ห้องปฏิบัติการนอกเวลามีปัญหาในการขอใช้ห้อง กรณีมีความจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์ตัวอย่างเป็นประจำต่อเนื่อง เช่น ทุก 15 นาที ต่อเนื่องเป็นเวลา 24 ชั่วโมง ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากระยะเวลาการเปิด-ปิด ห้องปฏิบัติการมีเวลาจำกัด (08.30-16.30 น.) เนื่องจากห้องปฏิบัติการเปิดเฉพาะเวลาราชการเท่านั้น ยังขาดอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการตรวจวิเคราะห์ เช่น เครื่อง Gas Chromatography และอุปกรณ์portable ในด้านการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำภาคสนาม อุปกรณ์ใน

ห้องปฏิบัติการมีจำนวนจำกัด เช่น อุปกรณ์เครื่องแก้ว สารเคมี ระยะเวลาในการปฏิบัติการน้อยเกินไป ทำให้มีข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ทำให้บางปฏิบัติการต้องใช้เวลานานหรือปฏิบัติการที่ปฏิบัติต่อเนื่องนั้นเป็นไปอย่างรีบเร่งและทำให้ต้องใช้เวลานานมากยิ่งขึ้น วัสดุและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และชำรุดค่อนข้างมากไม่สะดวกในระยะเวลาส่วนข้อเสนอนี้คือ ควรจัดหาอุปกรณ์เพิ่ม ให้มีค่าส่งเวลาสำหรับเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ ในกรณีมีการเรียนนอกเวลาของนักศึกษา ควรมีการทบทวนวิธีปฏิบัติการ ก่อนเข้ามาปฏิบัติจริง โดยอาจารย์เป็นคนแนะนำ เพื่อให้เกิดการเข้าใจตรงกัน ถ้าไปอ่านหนังสือเอง วิธีการในหนังสือแต่ละเล่มไม่ตรงกัน อุปกรณ์เครื่องแก้วที่ชำรุดไม่ควรนำมาใช้งาน เพราะอาจเกิดอุบัติเหตุ กรณีทำปฏิบัติการนอกเวลา ควรมีค่าเสียเวลาให้กับเจ้าหน้าที่ ควรเปิดห้องปฏิบัติการให้สำหรับผู้ที่มีความจำเป็นสามารถใช้บริการได้ จัดแยกปฏิบัติการแต่ละอย่างไม่ให้ปนกัน จัดหาวัสดุและอุปกรณ์เพิ่มเติม และคัดแยกส่วนที่ชำรุดออกทำการซ่อมแซมในส่วนที่ทำได้ สำหรับส่วนที่ไม่สามารถซ่อมแซมได้ให้นำไปทิ้ง เปิดห้องปฏิบัติการให้นักศึกษาที่มีความจำเป็นจะต้องใช้ตลอดเวลา

บทสรุปและอภิปรายผล

ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอกส่วนใหญ่ จะพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งหากมีการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการกลางโดยตรงก็ได้ให้ข้อมูลที่ชัดเจน แต่มีบางส่วนที่ระบุว่า การประชาสัมพันธ์ปานกลาง เนื่องจากจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับ จึงมีข้อจำกัดที่จะให้ข้อมูลทุกอย่างได้ สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ และรู้ข้อมูลการบริการจากผู้อื่น ซึ่งบางหน่วยงานจะทราบข้อมูลในการส่งตัวอย่างแล้ว บางส่วนจะโทรศัพท์มาถามข้อมูลว่าต้องดำเนินการอย่างไรในการส่ง แต่มีบางส่วนผู้ที่มาใช้บริการแจ้งว่าไม่มีความรู้ในการเก็บตัวอย่างน้ำที่จะใช้วิเคราะห์เลย ทำให้ขาดความเข้าใจในขั้นตอน ปริมาณน้ำที่ต้องเก็บและวิธีการส่งตรวจ แต่ก็เก็บน้ำมาส่งเลย ทั้งนี้ทางห้องปฏิบัติการได้จัดทำ การประชาสัมพันธ์ โดยให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์และรายละเอียดต่างๆเพิ่มเติมจากแผ่นพับผ่านทาง Web site ของคณะฯ แล้ว และมีการแก้ปัญหาโดยการติดตั้งโทรศัพท์สายตรงถึงห้องปฏิบัติการกลาง เพื่อลดปัญหาในการติดต่อประสานงานให้เกิดความสะดวกมากขึ้น

ประเด็นความพึงพอใจของนักศึกษา พบว่า จะมีความเห็นหลากหลาย ซึ่งนักศึกษาจะบอกว่า เครื่องมือที่ใช้ดีและทันสมัย แต่มีบางส่วนที่ระบุว่าปานกลาง อาจเนื่องมาจากนักศึกษาเคยมีประสบการณ์ในการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการจากคณะอื่นๆ ซึ่งมีเครื่องมือที่ทันสมัยจึงประเมินเครื่องมือที่ใช้ในห้องปฏิบัติการกลางว่าไม่ทันสมัย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละเครื่องมือ ซึ่งบางชนิดบางเครื่องมือในห้องปฏิบัติการกลางทันสมัยกว่าที่อื่น แต่เครื่องมือบางส่วนเป็นเครื่องมือรุ่นเก่า ทำให้ประเมินภาพรวมว่าไม่ทันสมัย ส่วนในเรื่องการเรียนการสอนนั้น มีอาจารย์คอยให้คำแนะนำในการปฏิบัติการ ทั้งนี้ เนื่องจากรูปแบบการเรียนการสอนของอาจารย์บางท่านนั้น อาจารย์สอนวิธีการปฏิบัติการในห้องเรียนเป็นลักษณะการบรรยายทั้งหมดก่อนแล้วจึงให้นักศึกษามาปฏิบัติในห้องปฏิบัติการในภายหลัง ซึ่งอาจารย์บางท่านมาดูแลให้คำแนะนำในช่วงเริ่มต้น แล้วให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการที่คอยให้คำแนะนำในการปฏิบัติการ แต่จะพบปัญหา เนื่องจากการสอนของอาจารย์ค่อนข้างเร็วนักศึกษาตามไม่ทัน เพราะอาจารย์จะสอนไปทั้งหมดทุกหัวข้อปฏิบัติการแล้วจึงค่อยมาปฏิบัติ จึงเกิดปัญหาขึ้น เพราะรายละเอียดมาก นักศึกษาจะยังไม่เข้าใจและจำไม่ได้ รวมทั้งไม่ได้อ่านขั้นตอนมาด้วย เนื่องจากนักศึกษาบางส่วนไม่เตรียมตัวในการเข้าห้องปฏิบัติการ จากการเรียนการสอนที่ผ่านมานักศึกษาบางส่วนไม่อ่านคู่มือการปฏิบัติการเมื่อมาปฏิบัติจริงจึงเกิดปัญหาในการปฏิบัติ ไม่รู้ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ต้องให้คำแนะนำทุกขั้นตอน และคู่มือในทางปฏิบัติการ อ่านแล้วเข้าใจยาก แต่หากได้ปฏิบัติการก่อนจึงจะเข้าใจ แต่เมื่อมีการสาธิตการปฏิบัติการโดยเจ้าหน้าที่แล้วนักศึกษาจึงจะเข้าใจ สำหรับนักศึกษาปริญญาโท ไม่มีปัญหา เนื่องจากได้อ่านรายละเอียดการปฏิบัติการมาก่อนลงมือปฏิบัติการ หรือบางคนได้ให้เจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำและสาธิตให้ดูก่อนเข้าปฏิบัติการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ในด้านการบริการวิชาการ การวิเคราะห์น้ำ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ในด้านขั้นตอนในการส่งน้ำมาวิเคราะห์ และรายละเอียดอื่นๆที่เกี่ยวข้องแก่ ผู้รับบริการให้มากขึ้น โดยได้ดำเนินการผ่านทาง Web site แล้ว หรืออาจมีการทำเอกสารขั้นตอนในการส่งตัวอย่างแก่หน่วยงานที่ส่งตัวอย่างเป็นประจำ

2. ควรมีการจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนของนักศึกษาในบางเครื่องมือที่เก่าและใช้มานาน

3. คณะควรจัดสรรงบประมาณ ในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอกับการเรียนการสอน

4. ในการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี อาจารย์ควรมีการปรับตารางการเรียนการสอนภาคบรรยาย และปฏิบัติการเป็นเรื่องๆ ให้ต่อเนื่องกันและควรสาธิตการปฏิบัติการในแต่ละหัวข้อ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในแต่ละหัวข้อก่อนปฏิบัติการจริง

5. ควรปรับปรุงคู่มือในการปฏิบัติการเพื่อให้ นักศึกษาเข้าใจได้ง่ายขึ้น

6. เนื่องจากการเรียนการสอนบางหัวข้อ ต้องทำเพิ่มเติมนอกเหนือเวลาราชการ ซึ่งนักศึกษาไม่สามารถทำได้แล้วเสร็จได้ และการทำวิทยานิพนธ์ในช่วงวันหยุด จึงเสนอแนะ ในการพิจารณาค่าล่วงเวลาสำหรับเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการอย่างเพียงพอ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้บริหารและคณะที่ได้จัดสรรทุนสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณ รศ.ดร. อุไรวรรณ อินทร์ม่วง อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการและขอขอบคุณอาจารย์ นักศึกษาและผู้ให้บริการทุกท่านที่ให้ข้อมูลในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

กมลชนก กาวิล. (2550).การประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานเลขานุการ คณะพยาบาล ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก (n = 27)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ(จำนวน)					$\bar{X}(SD)$	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความสะดวกและการประสานการให้บริการ							
• ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	18.5 (5)	55.6 (15)	22.2(6)	3.7 (1)	-	3.89 (0.751)	มาก
• การให้ข้อมูลหรือข้อแนะนำเมื่อต้องการหรือเมื่อมีปัญหา	18.5 (5)	55.6(15)	22.2 (6)	3.7 (1)	-	3.89 (0.751)	มาก
• ขั้นตอนในการให้บริการ	14.8 (4)	51.9 (14)	33.3 (9)	-	-	3.81 (0.736)	มาก
• สถานที่จอดรถในการมารับบริการ	18.5 (5)	48.1 (13)	29.6 (8)	3.7 (1)	-	3.81 (0.577)	มาก
• ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	18.5 (5)	44.4 (12)	37.0 (10)	-	-	3.81 (0.736)	มาก
• สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ	7.4 (2)	63.0 (17)	29.6 (8)	-	-	3.78 (0.577)	มาก
• ความสะดวกในการส่งน้ำเพื่อตรวจวิเคราะห์	18.5 (5)	44.4 (12)	25.9 (7)	11.1 (3)	-	3.70 (0.912)	มาก
• อุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกในการตรวจ	18.5 (5)	33.3 (9)	40.7 (11)	7.4 (2)	-	3.63 (0.884)	มาก
• ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน	14.8 (4)	37.0 (10)	44.4 (12)	3.7 (1)	-	3.63 (0.792)	มาก
• มีการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลในการส่งวิเคราะห์	3.4 (1)	37.0 (10)	33.3 (9)	25.9 (7)	-	3.19 (0.879)	ปานกลาง
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่							
• ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	37.0 (10)	44.4 (12)	18.5 (5)	-	-	4.19 (0.736)	มาก
• ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้ข้อมูล	40.7 (11)	40.7 (11)	14.8 (4)	3.7 (1)	-	4.19 (0.834)	มาก
• ให้คำแนะนำชี้แจงและตอบข้อซักถาม	22.2 (6)	51.9 (14)	25.9 (7)	-	-	3.96 (0.706)	มาก
• ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	29.6 (8)	33.3 (9)	33.3 (9)	3.7 (1)	-	3.89 (0.892)	มาก
3. คุณภาพการให้บริการ							
• ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจนและมีประโยชน์	33.3 (9)	55.6 (15)	11.1 (3)	-	-	4.22 (0.641)	มากที่สุด
• ให้บริการตรงตามความต้องการ	40.7 (11)	40.7 (11)	18.5 (5)	-	-	4.22 (0.751)	มากที่สุด
• มีเอกสารข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	25.9 (7)	37.0 (10)	29.6 (8)	7.4 (2)	-	3.81 (0.921)	มาก
• มีข้อมูลขั้นตอนต่างๆอย่างชัดเจน	11.1 (3)	59.3 (16)	25.9 (7)	3.7 (1)	-	3.78 (0.698)	มาก
4. ค่าใช้จ่าย							
• ความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงิน	22.2 (6)	37.0 (10)	37.0 (10)	3.7 (1)	-	3.78 (0.847)	มาก
• ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการตรวจวิเคราะห์	14.8 (4)	40.7 (11)	44.4 (12)	-	-	3.70 (0.724)	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	11.1 (3)	70.4 (19)	18.5 (5)	-	-	3.93 (0.550)	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้รับบริการ (n = 97)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ(จำนวน)					\bar{X} (SD)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
• ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	49.5 (48)	43.3 (42)	7.2 (7)	-	-	4.42 (0.626)	มากที่สุด
• มีทักษะในการสื่อสาร / ให้ข้อมูล	29.9 (29)	57.7(56)	11.3 (11)	1.0 (1)	-	4.16 (0.656)	มาก
• ให้คำแนะนำชี้แจงและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	29.9 (29)	55.7 (54)	14.4 (14)	-	-	4.15 (0.651)	มาก
• มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	28.9 (28)	54.6 (53)	15.5 (15)	-	1.0 (1)	4.10 (0.729)	มาก
• ให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน และมีประโยชน์	19.6 (19)	61.9 (60)	16.5 (16)	2.1 (2)	-	3.99 (0.669)	มาก
• ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	15.5 (15)	55.7 (54)	26.8(26)	2.1 (2)	-	3.85 (0.651)	มาก
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
• ระเบียบในการใช้ห้องปฏิบัติการ	11.3 (11)	53.6 (52)	29.9 (29)	4.1 (4)	1.0 (1)	3.7 (0.766)	มาก
• ระบบการให้บริการในห้องปฏิบัติการ	9.3 (9)	50.5 (49)	35.1 (34)	4.1 (4)	1.0 (1)	3.63 (0.754)	มาก
• ได้รับความรู้จากอาจารย์ผู้สอนมาก่อน ที่จะมาทำปฏิบัติการ	16.5 (16)	43.3 (42)	27.8 (27)	9.3 (9)	3.1 (3)	3.61 (0.974)	มาก
• มีเอกสารการเรียนการสอนเพื่อให้ปฏิบัติการชัดเจน	6.2 (6)	49.5 (48)	34.0 (33)	10.3 (10)	-	3.52 (0.765)	มาก
• มีความสะดวกในเรื่องของเวลาในการทำปฏิบัติการ	9.3 (9)	45.4 (44)	33.0 (32)	7.2 (7)	5.2 (5)	3.46 (0.947)	มาก
• มีอาจารย์คอยให้คำแนะนำตลอดการทำปฏิบัติการ	9.3 (9)	41.2 (40)	32.0 (31)	15.5 (15)	2.1 (2)	3.40 (0.932)	ปานกลาง
• มีเครื่องมือสำหรับทำปฏิบัติการที่ทันสมัย	6.2 (6)	37.1 (36)	42.3 (41)	14.4 (14)	-	3.35 (0.842)	ปานกลาง
• มีเอกสารประกอบการใช้เครื่องมือในการทำปฏิบัติการ	5.2 (5)	42.3 (41)	36.1 (35)	15.5 (15)	1.0 (1)	3.35 (0.842)	ปานกลาง
• การจัดวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการทำปฏิบัติการ	10.3 (10)	33.0 (32)	41.2 (40)	11.3 (11)	4.1 (4)	3.34 (0.956)	ปานกลาง
• อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำปฏิบัติการ	8.2 (8)	33.0 (32)	40.2 (39)	15.5 (15)	3.1 (3)	3.28 (0.933)	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	5.2 (5)	53.6 (52)	40.2 (39)	1.0 (1)	-	3.63 (0.601)	มาก