



สรุปผลการดำเนินงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
ห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์ปี พ.ศ. 2562

งานบริการวิชาการ
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

คำนำ

คณะวิทยาศาสตร์ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำต่อการบริการที่ได้รับจากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงธันวาคม 2562 เป็นระยะเวลา 12 เดือน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริการของคณะวิทยาศาสตร์มีคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นไปตามระบบมาตรฐาน ISO/IEC 17025:2017 และเพื่อเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาคณะวิทยาศาสตร์

ทางคณะผู้จัดทำหวังว่าการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำที่ได้รับคงจะเป็นประโยชน์ต่อทุกท่านในด้านการพัฒนา และปรับปรุงการบริการของคณะวิทยาศาสตร์ต่อไป

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สารบัญตาราง	
ส่วนที่ 1 ส่วนนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์โครงการ	1
เป้าหมายความสำเร็จ	1
จัดทำโดย	1
ส่วนที่ 2 วิธีดำเนินการ	2
กลุ่มเป้าหมาย	2
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	2
วิธีการเก็บข้อมูล	2
การวิเคราะห์ข้อมูล	3
เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	4
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน	4
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	5
ข้อเสนอแนะ	5
ส่วนที่ 4 สรุปผลการดำเนินงาน	6
สรุปผลการดำเนินงาน	6
สิ่งที่คณะวิทยาศาสตร์ควรปรับปรุงและพัฒนา	6
ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข	6
สรุปการบริการวิชาการด้านการวิเคราะห์	7

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ ของผู้รับบริการฯ ที่ตอบแบบสอบถาม	4
ตารางที่ 2	แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ จากห้องปฏิบัติการทดสอบ คณะวิทยาศาสตร์	5

บทที่ 1

ส่วนนำ

หลักการและเหตุผล

ห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำปางจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏเมื่อปีพ.ศ.2547เป็นหน่วยงานของรัฐบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายมีหน้าที่ความรับผิดชอบให้บริการวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อันได้แก่ การวิจัยการบริการเครื่องมือทดสอบ การบริการทดสอบวิเคราะห์คุณภาพน้ำดื่ม น้ำประปาน้ำเสีย/น้ำทิ้งวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์อาหารและภาชนะเซรามิคสำหรับใส่อาหารห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปางมุ่งมั่นดำเนินกิจกรรมทดสอบให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO/IEC 17025:2017 และสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งได้แก่ โรงงานผลิตน้ำดื่ม โรงพยาบาล คลังน้ำมัน เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด/ตำบล และองค์การจัดการน้ำเสีย เป็นต้นให้เป็นไปตามข้อกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานและเงื่อนไขของหน่วยที่ให้การรับรองความสามารถ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ) หรือองค์กรที่มีอำนาจตามกฎหมาย

คณะวิทยาศาสตร์ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำต่อการบริการที่ได้รับจากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปางปีพ.ศ.2562 ตั้งแต่เดือนมกราคม-ธันวาคม 2562 เป็นระยะเวลา 12 เดือน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริการของคณะวิทยาศาสตร์มีคุณภาพ และประสิทธิภาพเป็นไปตามระบบมาตรฐาน ISO/IEC17025:2017และใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการของคณะวิทยาศาสตร์ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

เป้าหมายความสำเร็จ

1. มีผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 50หน่วยงาน
2. มีผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

จัดทำโดย

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง

บทที่ 2

วิธีดำเนินการ

ในการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำต่อการบริการที่ได้รับจากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามระบบมาตรฐาน ISO/IEC17025:2017และใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการของคณะวิทยาศาสตร์ซึ่งได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำจากบริษัทห้างร้าน หน่วยงานต่างๆที่เข้ารับบริการจากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำต่อการบริการที่ได้รับจากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

วิธีการเก็บข้อมูล

1. จัดทำแบบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำต่อการบริการที่ได้รับจากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์

2. ได้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำต่อการบริการฯซึ่งได้ใช้แบบสอบถามที่คณะกรรมการจัดทำแบบสอบถามของคณะวิทยาศาสตร์ ได้จัดทำขึ้น โดยแบ่งเป็น3ตอน คือ

ตอนที่1ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง หน่วยงาน เป็นต้น)

ตอนที่2เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน8 ข้อ

ตอนที่3ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. นำแบบสอบถามความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการฯ ตอบแบบสอบถาม

2. ประเมินผลกิจกรรม โดยประเมินผลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจฯ ที่มีต่อการบริการของห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์ และนำความพึงพอใจที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุง การบริการครั้งต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นไปตามขั้นตอน ดังนี้

1. ให้ผู้มารับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำฯเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม (โดยการสุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30คน)

2. นำแบบสอบถามที่ได้สรุปผลโดยวัดจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำต่อการบริการที่ได้รับจากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์ และนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ และมาตราส่วนของการประเมินค่าของลิเคอร์ท (อ้างในดร.ณ.หาญตระกูล, 2541, 146 น.) ดังนี้

การคิดคะแนนของแต่ละระดับความพึงพอใจ กำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้			
ระดับมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำต่อการบริการที่ได้รับจากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพาง มีเกณฑ์การประเมินอยู่ 5 ระดับ และทางผู้จัดทำได้นำระดับคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกณฑ์การแปลความหมาย ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึงผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.50–4.59 หมายถึงผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึงผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึงผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึงผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำต่อการบริการที่ได้รับจากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการของคณะวิทยาศาสตร์ ซึ่งได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัว
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำต่อการบริการที่ได้รับจากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปางในด้านความพึงพอใจ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์
3. ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ ของผู้รับบริการฯ ที่ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	25	62.50
หญิง	15	37.50
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการฯ ที่ได้รับการสุ่มให้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำ เป็นเพศชายจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 เพศหญิงจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ตอนที่2ความพึงพอใจของผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำต่อการบริการที่ได้รับจากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ จากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	5	4	3	2	1		
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	30 (75.00%)	10 (25.00%)	-	-	-	4.75 (95.00%)	มากที่สุด
2. การดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้า	25 (62.50%)	15 (37.50%)	-	-	-	4.62 (92.50%)	มากที่สุด
3. รายการที่ให้บริการทดสอบมีเพียงพอกับความต้องการ	25 (62.50%)	15 (37.50%)	-	-	-	4.62 (92.50%)	มากที่สุด
4. อธิบายและให้ความชัดเจนในการรายงานผลการทดสอบ	31 (77.50%)	9 (22.50%)	-	-	-	4.77 (95.50%)	มากที่สุด
5. คุณภาพของงานที่ได้รับ	30 (75.00%)	10 (25.00%)	-	-	-	4.75 (95.00%)	มากที่สุด
6. ระยะเวลาทดสอบและการแจ้งผลการทดสอบ	25 (62.50%)	15 (37.50%)	-	-	-	4.62 (92.50%)	มากที่สุด
7. ความประทับใจของผู้รับบริการ	35 (87.50%)	5 (12.50%)	-	-	-	4.87 (97.50%)	มากที่สุด
8. สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน	27 (67.50%)	13 (32.50%)	-	-	-	4.67 (93.50%)	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	228 (71.25%)	92 (28.75%)	-	-	-	4.71 (94.17%)	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ จากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ผู้รับบริการค่อนข้างพอใจกับกระบวนการนำตัวอย่างมาทดสอบ เนื่องจากมีคุณภาพและมีกระบวนการทำงานที่รวดเร็ว

ส่วนที่ 4

สรุปผลการดำเนินงาน

จากการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำต่อการบริการที่ได้รับจากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการของคณะวิทยาศาสตร์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการตรวจวิเคราะห์น้ำ

สรุปผลการดำเนินงาน

จากการสำรวจความพึงพอใจในของผู้รับบริการการตรวจวิเคราะห์น้ำต่อการบริการที่ได้รับจากห้องปฏิบัติการทดสอบคณะวิทยาศาสตร์ มีดังนี้

ด้านความพึงพอใจ

ด้านความพึงพอใจ คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการฯ การดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการต่อลูกค้า รายการที่ให้บริการทดสอบมีเพียงพอกับความต้องการ อธิบายและให้ความชัดเจนในการรายงานผลการทดสอบคุณภาพของงานที่ได้รับระยะเวลาทดสอบ/การแจ้งผลการทดสอบและความประทับใจของผู้รับบริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม 4.71 (ร้อยละ 94.17)มีเกณฑ์ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่คณะวิทยาศาสตร์ควรปรับปรุงและพัฒนา

- จะต้องรักษาประสิทธิภาพของการทำงานให้มีคุณภาพสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ปัญหา

-ไม่มี-

สรุปการบริการวิชาการด้านการวิเคราะห์
ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2562 – 31 ธันวาคม 2562
โดย ศูนย์วิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์

.....

ศูนย์วิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้ดำเนินงานด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม ด้วยการให้ความรู้ทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาโดยตลอด นอกจากนี้ยังให้ความรู้ภาคปฏิบัติในการทดลองทางวิทยาศาสตร์สำหรับนักเรียน และนักศึกษาที่มีความสนใจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำโครงการ หรืองานวิจัยทางวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะความรู้ในการใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ขั้นสูงในการทดสอบตัวอย่าง/ผลิตภัณฑ์ โดยเน้นการทดสอบทางด้านเคมี และทางด้านชีววิทยาเป็นหลัก ส่งผลให้เกิดองค์ความรู้และทักษะกระบวนการที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ได้ สิ่งทางศูนย์ฯ ได้ให้ความสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การบริโภคอาหารและน้ำดื่มที่สะอาดเพราะจะทำให้สุขภาพและพลาสมาของประชาชนจังหวัดลำปางและจังหวัดใกล้เคียงมีสุขภาพที่แข็งแรง สมบูรณ์ ปราศจากโรคร้ายไข้เจ็บที่จะมาเยือนก่อนวัยอันสมควร

ในปี 2562คณะวิทยาศาสตร์ได้บริการวิชาการด้านการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เช่น น้ำดื่ม น้ำแข็ง น้ำประปา น้ำเสีย และเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ เป็นต้น โดยมาจากผู้ผลิตจำนวน134หน่วยงานและผู้ผลิตรายย่อยจำนวน11ราย จำนวนครั้งที่มาใช้บริการตลอดปี 2562 เท่ากับ 331ครั้ง ซึ่งมีจำนวนตัวอย่างที่ส่งมาวิเคราะห์ทั้งหมด 628ตัวอย่าง รายชื่อหน่วยงาน/ผู้ผลิต/ผู้ประกอบการที่ส่งตัวอย่างตรวจวิเคราะห์ในปี พ.ศ. 2562มีดังนี้

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. บ.อินเด็กซ์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล กรุ๊ป | 21. น้ำดื่มประชาทิพย์ |
| 2. รพ.ค่ายสุรศักดิ์มนตรี | 22. อลิชเพียววอเตอร์โปรดักชั่น จำกัด |
| 3. ร้านน้ำส้มไทยออเร็นจ์ | 23. น้ำดื่มพรไพศาล |
| 4. องค์การจัดการน้ำเสีย (ลำปาง) | 24. น้ำดื่มพีวี |
| 5. องค์การจัดการน้ำเสีย (พะเยา) | 25. น้ำดื่มพีดี |
| 6. องค์การจัดการน้ำเสีย (แม่สอด) | 26. รพ.เขลางค์นคร-ราม |
| 7. องค์การจัดการน้ำเสีย (เชียงใหม่) | 27. น้ำดื่มเสถียรคำ |
| 8. องค์การจัดการน้ำเสีย (กำแพงเพชร) | 28. ประปาหมู่บ้านวังเบอะ |
| 9. บจ.สยามไฟเบอร์ซีเมนต์กรุ๊ป | 29. น้ำดื่มเอ็มดี เพียวริฟาย |
| 10. ธนาฟาร์ม | 30. Hop Inn Lampanng |
| 11. หจก.พุดผลเกษตรลำปาง | 31. Hop Inn Lampanng city center |
| 12. หจก.มิชัยฟาร์มไก่ไข่ เด่นชัย | 32. น้ำดื่มแสงอุทัย |
| 13. บจ.ควอลิตี้เซรามิก | 33. น้ำดื่มต้นน้ำ |
| 14. โรงเรียนเถินวิทยา | 34. น้ำดื่มทิพย์คงคา |
| 15. ประปาหมู่บ้านสีทิโน | 35. โรงน้ำดื่มวงศ์สิงห์ |
| 16. รพ.เถิน | 36. น้ำดื่มเดียร์ |
| 17. น้ำดื่มมนต์ธิดา | 37. รพ.งาว |
| 18. น้ำดื่มสดใส | 38. น้ำดื่มสุธีรา |
| 19. บ.อิวหลิวอุตสาหกรรม จำกัด | 39. น้ำดื่มทองทิพย์ |
| 20. บริษัท โนว์ฮาวทรานสเฟอร์ จำกัด | 40. น้ำดื่มซี.จี |

41. น้ำดื่มสุวรรณนครราชสีห์
42. รพ.แพร่-ราม
43. รพ.แพร่คริสเตียน
44. งานสวนป่าแม่ลาว เขตลำปาง
45. น้ำดื่มวาทีน
46. น้ำดื่มเอ็มที
47. น้ำดื่มที.พี
48. น้ำดื่มช้างทิพย์
49. หจก.เถินพัฒนกิจ
50. น้ำดื่มกรองทอง
51. โรงน้ำแข็งใหม่
52. น้ำดื่มแม่ตึก
53. น้ำดื่มลีลาวดี
54. น้ำดื่มอมฤต
55. น้ำดื่มวสา
56. น้ำดื่มเปรมฤทัย
57. โรงน้ำแข็งช่อช้าง
58. โรงน้ำดื่มสตาร์ดีว
59. น้ำดื่มดี.ดี
60. น้ำดื่มพัชรา
61. น้ำดื่มช่อช้าง
62. น้ำดื่มปงตันปินทิพย์
63. น้ำดื่มบ้านแม่ฮาว
64. น้ำดื่มสาคร
65. สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค 1
66. น้ำดื่มกรีนเฮาส์
67. น้ำดื่มขุนทิพย์
68. บ.พาราวู้ด 1993
69. น้ำดื่มนาเวียง
70. น้ำดื่มเลิศคุณภาพนิชย์
71. น้ำดื่มชุมชนแม่เกาะ
72. น้ำดื่มอันดา
73. น้ำดื่มมังกร
74. น้ำดื่มกวางทิพย์
75. น้ำดื่มมนต์เพชร
76. เทศบาลตำบลบ้านปิน
77. น้ำดื่มจอมปิง
78. เทศบาลตำบลเมืองยาว
79. รพ.เวชชารักษ์ ลำปาง
80. น้ำดื่มโบตัน
81. น้ำดื่มพีพี
82. น้ำดื่มเจ้าพระยา
83. อบต.บ้านปิน
84. หจก.เกาะคาพีเอส
85. คลังน้ำมันเอสโซ่ลำปาง
86. สนง.เทศบาลตำบลแม่ปู้
87. เทศบาลตำบลแจ้ห่ม
88. น้ำดื่มเพชรภรณ์
89. รพ.แม่พริก
90. เทศบาลเมืองลี้มแรด
91. น้ำดื่มพราวพราว
92. เทศบาลตำบลแม่ลานนา
93. รพ.สบปราบ
94. น้ำดื่มชุมชนตำบลนายาง
95. บริษัทธนรัฐราษฎร์จำกัด
96. รพ.เสริมงาม
97. น้ำดื่มเกตมณี
98. รพ.แม่ทะ
99. รพ.เกาะคา
100. รพ.เมืองปาน
101. บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น
102. รพ.แจ้ห่ม
103. รพ.แม่เกาะ
104. รพ.ห้างฉัตร
105. บริษัท พีดี ฟู้ด จำกัด
106. เทศบาลเมืองพิชัย
107. บริษัท ไทยน้ำทิพย์ แมนูแฟคเจอร์จำกัด
108. รพ.มะเร็งลำปาง
109. บริษัท เจริญแสง จำกัด
110. เทศบาลตำบลบ่อแฮ้ว
111. เทศบาลตำบลเวียงมอก
112. น้ำดื่มวันเฉลิม
113. อบต.แม่กัวะ
114. เทศบาลตำบลต้นธงชัย
115. อบต.ทุ่งน้าว
116. เทศบาลตำบลน้ำโจ้

- | | |
|------------------------------------|--|
| 117. เทศบาลนครลำปาง | 127. บริษัท อินทราเซรามิก จำกัด |
| 118. โรงเรียนเคนเน็ตแม็คเคนซี | 128. อบต.บ้านเอื้อม |
| 119. รพ.วังเหนือ | 129. รำพึงฟาร์ม |
| 120. รพ.งาว | 130. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดลำปาง |
| 121. น้ำดื่มอมรัชย์ | 131. น้ำดื่มวังเงินอาร์โอ |
| 122. อบต.เวียงทอง | 132. น้ำดื่มมิสเตอร์โก |
| 123. เทศบาลตำบลทุ่งหัวช้าง | 133. น้ำดื่มศรีอิมแก้ว |
| 124. เทศบาลตำบลปางยาวคค | 134. น้ำดื่มโกลด์ |
| 125. น้ำดื่มชุมชนบ้านม่วง | 135. ผู้ผลิตรายย่อย 11ราย |
| 126. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง | |

ศูนย์วิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางได้ทำการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ โดยการสุ่มจากจำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวน40ครั้ง จากตารางที่ 1 แสดงภาพรวมของค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจความกระตือรือร้นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00ความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.762 คิดเป็นร้อยละ 92.50 ความพึงพอใจในรายการที่ให้บริการทดสอบมีเพียงพอกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ92.50ความพึงพอใจในการอธิบายและให้ความชัดเจนในการรายงานผลการทดสอบมีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.50ความพึงพอใจคุณภาพของงานที่ได้รับมีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00ความพึงพอใจระยะเวลาทดสอบและการแจ้งผลการทดสอบมีค่าเฉลี่ย 4.62คิดเป็นร้อยละ 92.50ความประทับใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.500 ความพึงพอใจสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.50และความพึงพอใจโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 1แสดงภาพรวมของค่าเฉลี่ยในด้านความพึงพอใจและด้านการนำไปใช้ประโยชน์

คุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความหมาย
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.75	95.00	มากที่สุด
2. การดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้า	4.62	92.50	มากที่สุด
3. รายการที่ให้บริการทดสอบมีเพียงพอกับความต้องการ	4.62	92.50	มากที่สุด
4. อธิบายและให้ความชัดเจนในการรายงานผลการทดสอบ	4.77	95.50	มากที่สุด
5. คุณภาพของงานที่ได้รับ	4.75	95.00	มากที่สุด
6. ระยะเวลาทดสอบและการแจ้งผลการทดสอบ	4.62	92.50	มากที่สุด
7. ความประทับใจของผู้รับบริการ	4.87	97.50	มากที่สุด
8. สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน	4.67	93.50	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.71	94.17	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

- สะดวก รวดเร็วดี

ประโยชน์และการสร้างคุณค่าแก่สังคม

- เกิดองค์ความรู้และทักษะกระบวนการที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ได้

ผลกระทบที่เกิดประโยชน์และสร้างคุณค่าแก่สังคม

1. เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบ และได้มาตรฐาน ทำให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือ
2. เกิดองค์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ที่หลากหลาย ทำให้เกิดการพัฒนาทางด้านความคิดสร้างสรรค์ และการนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. ผู้บริโภคมีสุขภาพที่ดี ปลอดภัยจากสารตกค้าง

คณะผู้จัดทำรายงาน

ที่ปรึกษา

คณะกรรมการประจำคณะวิทยาศาสตร์

คณะกรรมการอำนวยการ

คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา

รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

ผู้จัดเก็บและรวบรวมข้อมูล

นางกนกวรรณ พันยาง

นางสาวอโนชา โชติวงศ์โอชาคร

รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงาน

นางสาวสธิตาภรณ์ใจจิตร

พิจารณาและตรวจสอบรายงาน

นางศรีพรรณ มาปลุก