

## ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์/การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 183 ชุด (ภารกิจหลัก: แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= 183)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.1 ประเภทขององค์กรที่รับบริการ</b>		
<b>ราชการ</b>	<b>138</b>	<b>75.5</b>
โรงพยาบาล	57	31.3
สถานีตำรวจ	62	34.0
สถาบันการศึกษา	1	0.5
สสจ.	1	0.5
อย.	8	4.4
อื่นๆ (อปท. อบต. สคร. ศูนย์ฝึก และอบรมเด็กและเยาวชนเขต 5)	9	4.8
<b>เอกชน</b>	<b>39</b>	<b>21.3</b>
น้ำ/น้ำแข็ง	27	14.9
อาหาร	4	2.2
นม	2	1.1
อื่นๆ (คลินิกเทคนิคการแพทย์ เทส โก้โลตัส ธุรกิจค้าปลีก ห้างสรรพสินค้า ผู้ประกอบการ)	6	3.1
<b>บุคคล</b>	<b>5</b>	<b>2.7</b>
<b>อื่นๆ</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>
<b>ไม่ระบุ</b>	<b>1</b>	<b>0.5</b>
<b>1.2 งานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
ตรวจชั้นสุตรโรค	22	12.0
ตรวจวัตถุเสพติด	67	36.6
ตรวจสารเสพติดในปัสสาวะ	5	2.7
ตรวจสารพิษ	3	1.6
ตรวจสมุนไพร	7	3.8
ตรวจยา	1	0.5

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= 183) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ตรวจวัตถุอันตราย	14	7.7
ตรวจอาหาร	20	10.9
เครื่องดื่ม	9	4.9
ตรวจน้ำ, ตรวจน้ำแข็ง	44	24.0
รังสี	3	1.6
เครื่องมือแพทย์	12	6.6
อื่นๆ (Acid phosphatase ตรวจหา สารจุลินทรีย์ ไปเยี่ยม ส่ง hyping)	35	18.9
<b>1.3 ประสบการณ์ในการใช้บริการ</b>		
ไม่เคยมาใช้บริการ	7	4.8
เคยมาใช้บริการงานตามข้อ 1.2	139	94.6
เคยมาใช้บริการอื่นๆ	1	0.7
<b>1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	135	50.6
กฎหมายบังคับ	91	34.1
มีแห่งเดียว	37	13.9
อื่นๆ (อยู่ใกล้ ตามระบบราชการ / งบประมาณที่ได้รับ )	4	1.5

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

**ประเภทองค์กรที่รับบริการ** องค์กรที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ (โรงพยาบาล สถานีตำรวจ สถาบันการศึกษา สสจ. อย. อปท. อบต. สคร. ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 5) ร้อยละ 75.5 รองลงมาคือ องค์กรเอกชน (น้ำ/น้ำแข็ง อาหาร นม คลินิกเทคนิคการแพทย์ เทสโก้โลตัส ธุรกิจค้าปลีก ห้างสรรพสินค้า ผู้ประกอบการ) ร้อยละ 21.3 ส่วนบุคคล มีเพียงร้อยละ 2.7 เท่านั้น

**งานที่ใช้บริการ** ใช้บริการตรวจวัตถุเสพติด มากที่สุด ร้อยละ 36.6 รองลงมาคือ ตรวจน้ำและน้ำแข็ง ร้อยละ 24.0 และอื่นๆ (Acid phosphatase ตรวจหาสารจุลินทรีย์ ไปเยี่ยม ส่ง hyping) ร้อยละ 18.9

**ประสบการณ์ในการใช้บริการ** ผู้ใช้บริการในครั้งนีเกือบทั้งหมดเป็นผู้ที่เคยมาใช้บริการแล้ว ร้อยละ 94.6

**เหตุผลที่เลือกใช้บริการ** การมาใช้บริการส่วนใหญ่มีเหตุผล คือ ความมั่นใจหรือเชื่อถือในการให้บริการ ร้อยละ 50.6 รองลงมา คือ กฎหมายบังคับ ร้อยละ 34.1

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n= 183)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
<b>2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>183</b>	<b>4.50</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>
ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	183	4.53	0.63	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	183	4.55	0.60	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	183	4.44	0.75	มากที่สุด
ความง่ายและชัดเจนของแบบนำเสนอตัวอย่าง	183	4.46	0.68	มากที่สุด
<b>2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง</b>	<b>183</b>	<b>4.60</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>
ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	183	4.61	0.62	มากที่สุด
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	183	4.59	0.62	มากที่สุด
<b>2.3 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์</b>	<b>183</b>	<b>4.51</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>
รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน	183	4.64	0.57	มากที่สุด
การให้บริการคุ้มค่ากับราคา	183	4.48	0.61	มากที่สุด
การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	183	4.56	0.61	มากที่สุด
ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	183	4.46	0.69	มากที่สุด
ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์มีความเหมาะสม	183	4.42	0.77	มากที่สุด
<b>2.4 ข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>183</b>	<b>4.33</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>
ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	183	4.26	0.77	มากที่สุด
ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน	183	4.44	0.63	มากที่สุด
ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	183	4.29	0.76	มากที่สุด
<b>2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)</b>	<b>183</b>	<b>4.41</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>
ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	183	4.49	0.63	มากที่สุด
ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	183	4.50	0.65	มากที่สุด
จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอ	183	4.49	0.65	มากที่สุด
ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ	183	4.51	0.61	มากที่สุด
มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)	183	4.07	0.90	มาก
ความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ (เช่น ปากกา กระดาษคอมพิวเตอร์)	183	4.42	0.71	มากที่สุด
<b>คุณภาพการให้บริการโดยรวม</b>	<b>183</b>	<b>4.47</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>
		<b>(89.40)</b>		

\* เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

- ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) โดยมีความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55)
- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่างโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61)
- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64)
- ด้านข้อมูลข่าวสารโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยมีความพึงพอใจในประเด็นข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ตารางที่ 3 ความผูกพันของผู้รับบริการ

3.1 ความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	167	99.4
ไม่ใช่	1	0.6
- มีที่เดียว	1	0.6
<b>3.2 การแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ</b>		
แนะนำ	153	96.2
ไม่แนะนำ	6	3.8

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการเกือบทั้งหมดมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก (ร้อยละ 99.4) และจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ (ร้อยละ 96.2)

## ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ประเด็นที่ได้รับการชื่นชม คือ บุคลากรให้บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส และผลการตรวจสอบเชื่อถือได้ ส่วนข้อควรปรับปรุง/ พัฒนา มีดังนี้

- ด้านช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ ควรเพิ่มช่องทางการรายงานผลให้เข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น / ควรมีช่องทางการสื่อสารกับราชการในเครือข่ายมากขึ้น / การติดต่อสอบถามค่อนข้างยาก ต้องผ่านหลายขั้นตอน
- ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ได้แก่ ควรมีการส่งแฟกซ์ผลการตรวจสอบมาก่อนส่งผลทางไปรษณีย์ / ใบบนส่งควรให้กรอกข้อมูลเท่าที่จำเป็น / ควรมีการจัดทำขั้นตอน และระยะเวลาแล้วเสร็จ รวมถึงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน/ ในการส่งเอกสารทางการเงิน ควรมีการตรวจสอบให้ถูกต้อง
- ด้านการรายงานผล ได้แก่ ควรใส่ข้อมูลในผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการให้ครบถ้วน โดยเฉพาะที่อยู่ของผู้ป่วย เพื่อสะดวกในการติดตาม/ ควรมีการแจ้งติดต่อทางออนไลน์ เพื่อสะดวกรวดเร็วต่อการรับผล/ ควรมีการส่งผลการตรวจทางอินเทอร์เน็ต/การรายงานผลควรมีการเปรียบเทียบและวิเคราะห์ผลที่ได้กับเกณฑ์มาตรฐาน
- ด้านค่าใช้จ่าย ได้แก่ ควรปรับลดราคาการตรวจควรมีบริการด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้น เช่น ร้านของฝาก การบริการถ่ายเอกสาร สินค้าชุมชน เป็นต้น