

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

(1) การตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรสาธารณสุข

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์/การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 26 จุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= 26)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทขององค์กรที่รับบริการ			
ราชการ		25	96.2
	โรงพยาบาล	22	84.6
	สถานีตำรวจ	0	0.0
	สถาบันการศึกษา	0	0.0
	สสจ.	2	7.7
	อย.	0	0.0
	อื่นๆ (สวนสัตว์)	1	3.8
เอกชน		1	3.8
	น้ำ/น้ำแข็ง	0	0.0
	อาหาร	0	0.0
	นม	0	0.0
	อื่นๆ (แลป เอกชน)	1	3.8
บุคคล		0	0.0
อื่นๆ		0	0.0
ไม่ระบุ		0	0.0
1.2 งานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	ตรวจชั้นสูตรโรค	22	84.6
	ตรวจวัตถุเสพติด	1	3.8
	ตรวจสารเสพติดในปัสสาวะ	6	23.1
	ตรวจสารพิษ	1	3.8
	ตรวจเครื่องสำอาง	2	7.7
	ตรวจสมุนไพร	0	0.0
	ตรวจยา	2	7.7
	ตรวจวัตถุอันตราย	0	0.0
	ตรวจอาหาร	1	3.8
	เครื่องดื่ม	1	3.8
	ตรวจน้ำ, ตรวจน้ำแข็ง	1	3.8
	รังสี	1	3.8

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
	เครื่องมือแพทย์	9	34.6
	อื่นๆ	0	0.0
1.3 ประสบการณ์ในการใช้บริการ			
	ไม่เคยมารับบริการ	1	3.8
	เคยมารับบริการงานตามข้อ 1.2	22	84.6
	เคยมารับบริการอื่นๆ	3	11.5
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	23	88.5
	กฎหมายบังคับ	6	23.1
	มีแห่งเดียว	6	23.1
	อื่นๆ	0	0.0

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงานที่รับบริการ หน่วยงานที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ ร้อยละ 96.2 ในกลุ่มโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 84.6 และ สสจ. ร้อยละ 7.7

งานที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการตรวจชันสูตรโรค ร้อยละ 84.6 รองลงไปคือ เครื่องมือแพทย์ ร้อยละ 34.6

ประสบการณ์ในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการเคยมารับบริการแล้ว ร้อยละ 84.6 มาใช้บริการเป็นครั้งแรก ร้อยละ 3.8

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการสูงที่สุด เนื่องจากมั่นใจ/น่าเชื่อถือ ร้อยละ 88.5 และกฎหมายบังคับ มีแห่งเดียว ร้อยละ 23.1

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n= 26)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	26	4.06	1.11	มาก
2.1.1 ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	26	4.08	1.06	มาก
2.1.2 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	26	4.08	1.08	มาก
2.1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	26	3.92	1.13	มาก
2.1.4 ความง่ายและชัดเจนของแบบนำเสนอตัวอย่าง	26	4.15	1.16	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง	26	4.17	1.09	มาก
2.2.1 ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	26	4.19	1.09	มาก
2.2.2 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	26	4.15	1.08	มาก
2.3 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	26	4.25	0.78	มากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.3.1 รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน	26	4.31	0.68	มากที่สุด
2.3.2 การให้บริการคุ้มค่ากับราคา	26	4.27	0.83	มากที่สุด
2.3.3 การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	26	4.35	0.79	มากที่สุด
2.3.4 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	26	4.23	0.76	มากที่สุด
2.3.5 ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์มีความเหมาะสม	26	4.08	0.85	มาก
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	26	4.21	0.73	มากที่สุด
2.4.1 ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	26	4.08	0.79	มาก
2.4.2 ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน	26	4.27	0.72	มากที่สุด
2.4.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	26	4.27	0.67	มากที่สุด
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	26	3.59	1.56	มาก
2.5.1 ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	26	3.68	1.55	มาก
2.5.2 ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	26	3.68	1.57	มาก
2.5.3 จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอ	26	3.68	1.57	มาก
2.5.4 ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ	26	3.44	1.66	มาก
2.5.5 มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)	26	3.44	1.50	มาก
2.5.6 ความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ (เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	26	3.64	1.52	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	26	4.06	1.05	มาก
		(81.20)		

* 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 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความง่ายและชัดเจนของแบบนำส่งตัวอย่างสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.15)
- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.19)

- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.35)
- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน และช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.27)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ และจุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 3 ความผูกพันของผู้รับบริการ

3.1 ความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ		จำนวน		ร้อยละ	
	ใช้	25		96.2	
	ไม่ใช้	0		0.0	
	No answer	1		3.8	
3.2 การแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ					
	แนะนำ	25		96.2	
	ไม่แนะนำ	0		0.0	
	No answer	1		3.8	

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการทั้งหมดมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก (ร้อยละ 96.2) และผู้รับบริการทั้งหมดจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ (ร้อยละ 96.2)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- บุคลากรและห้องปฏิบัติได้มาตรฐานน่าเชื่อถือ ให้บริการเป็นอย่างดี (1)
- การส่งผล acid มายังรพ.ไม่ป้อนกลับข้างหน้าของทำให้งานบริการเปิดอ่านได้ ไม่รักษาความลับของผู้ป่วย แนะนำให้ป้อนกลับหน้าของจะได้ปกปิดข้อมูลคนไข้ (1)
- เบอร์โทรติดต่อค่อนข้างยากการส่งผลกลับไปแก้ไขแต่ไม่เห็นมีการแก้ไขให้จากฐานข้อมูลเดิม (1)

(2) การตรวจวิเคราะห์ด้านพิษวิทยาและเครื่องสำอาง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์/การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 47 ชุด (ภารกิจหลัก: แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= 47)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทขององค์กรที่รับบริการ			
ราชการ		46	97.9
	โรงพยาบาล	3	6.4
	สถานีตำรวจ	40	85.1
	สถาบันการศึกษา	0	0.0
	สสจ.	3	6.4
	อย.	0	0.0
	อื่นๆ ()	0	0.0
	No answer	1	2.1
เอกชน		1	2.1
	น้ำ/น้ำแข็ง	0	0.0
	อาหาร	0	0.0
	นม	0	0.0
	อื่นๆ	1	2.1
บุคคล		0	0.0
อื่นๆ		0	0.0
ไม่ระบุ		0	0.0
1.2 งานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	ตรวจชั้นสุตรโรค	2	4.2
	ตรวจวัตถุเสพติด	6	12.8
	ตรวจสอบสารเสพติดในปัสสาวะ	38	80.9
	ตรวจสอบสารพิษ	2	4.3
	เครื่องสำอาง	5	10.6
	ตรวจสอบสมุนไพร	0	0.0
	ตรวจยา	1	2.1
	ตรวจวัตถุอันตราย	1	2.1
	ตรวจอาหาร	0	0.0
	เครื่องดื่ม	0	0.0
	ตรวจน้ำ, ตรวจน้ำแข็ง	0	0.0
	รังสี	0	0.0
	เครื่องมือแพทย์	1	2.1

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
	อื่นๆ (สอบเทียบเครื่องตรวจวัดแอลกอฮอล์)	1	2.1
1.3 ประสบการณ์ในการใช้บริการ			
	ไม่เคยมารับบริการ	3	6.4
	เคยมารับบริการงานตามข้อ 1.2	43	91.5
	เคยมารับบริการอื่นๆ	0	0.0
	No answer	1	2.1
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	29	61.7
	กฎหมายบังคับ	31	66.0
	มีแห่งเดียว	13	27.7
	อื่นๆ (เป็นหน่วยงานของรัฐด้วยกัน มีข้อบังคับจากหน่วยงาน)	2	4.3

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงานที่รับบริการ หน่วยงานที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ ร้อยละ 97.9 ในกลุ่มสถานitäรรวจ คิดเป็นร้อยละ 85.1 โรงพยาบาล และสสจ. คิดเป็นร้อยละ 6.4

งานที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการตรวจสอบสารเสพติดในปัสสาวะ ร้อยละ 80.9 รองลงไปคือ ตรวจวัตถุเสพติด ร้อยละ 12.8

ประสบการณ์ในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการเคยมารับบริการแล้ว ร้อยละ 91.5 มาใช้บริการเป็นครั้งแรก ร้อยละ 6.4

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการสูงที่สุด เนื่องจากกฎหมายบังคับ ร้อยละ 66.0 และมั่นใจ/น่าเชื่อถือ ร้อยละ 61.7

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n= 47)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	47	4.51	0.59	มากที่สุด
2.1.1 ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	47	4.59	0.54	มากที่สุด
2.1.2 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	47	4.58	0.49	มากที่สุด
2.1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	47	4.46	0.66	มากที่สุด
2.1.4 ความง่ายและชัดเจนของแบบนำส่งตัวอย่าง	47	4.41	0.65	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง	47	4.43	0.92	มากที่สุด
2.2.1 ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	47	4.40	0.93	มากที่สุด
2.2.2 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	47	4.46	0.91	มากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.3 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	47	4.48	0.61	มากที่สุด
2.3.1 รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน	47	4.68	0.47	มากที่สุด
2.3.2 การให้บริการคุ้มค่ากับราคา	47	4.36	0.76	มากที่สุด
2.3.3 การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	47	4.57	0.54	มากที่สุด
2.3.4 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	47	4.43	0.54	มากที่สุด
2.3.5 ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์มีความเหมาะสม	47	4.36	0.76	มากที่สุด
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	47	4.26	0.75	มากที่สุด
2.4.1 ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	47	4.18	0.83	มาก
2.4.2 ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน	47	4.46	0.59	มากที่สุด
2.4.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	47	4.13	0.84	มาก
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	47	4.26	0.97	มากที่สุด
2.5.1 ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	47	4.41	0.91	มากที่สุด
2.5.2 ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	47	4.33	0.94	มากที่สุด
2.5.3 จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอ	47	4.41	0.91	มากที่สุด
2.5.4 ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ	47	4.30	0.92	มากที่สุด
2.5.5 มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)	47	3.91	1.17	มาก
2.5.6 ความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ (เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	47	4.20	0.98	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	47	4.39 (87.80)	0.77	มากที่สุด

* 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 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59)

- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความรู้ ความสามารถในการให้บริการสูงสุด (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง) (ค่าเฉลี่ย 4.46)
- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐานสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.68)
- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.46)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน และจุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ตารางที่ 3 ความผูกพันของผู้รับบริการ

3.1 ความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ		จำนวน	ร้อยละ
	ใช้	47	100.0
	ไม่ใช้	0	0.0
3.2 การแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ			
	แนะนำ	43	91.5
	ไม่แนะนำ	2	4.3
	No answer	2	4.3

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการทั้งหมดมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก (ร้อยละ 100.0) และ ผู้รับบริการทั้งหมดจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ (ร้อยละ 91.5)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

- สรุปภาพรวมการให้บริการถือว่าอยู่ในระดับดีแล้ว การบริการสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน (3)
- ควรมีสาขาในทุกจังหวัด เพื่อเป็นการลดระยะทางของพื้นที่ที่อยู่ห่างไกล เพราะในอนาคตจะต้องใช้บริการจากศูนย์วิทย์ฯ เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งจะสะดวกรวดเร็วมาก (2)
- อยากให้ครอบคลุมการบริการเพิ่มขึ้น เช่น การตรวจสเต็มเซลล์ในเครื่องสำอาง และอื่นๆ (บางกรณีเจ้าหน้าที่ไม่แน่ใจว่ามีอำนาจหน้าที่ที่จะตรวจสอบได้หรือไม่) (1)

(3) การตรวจวิเคราะห์ด้านอาหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์/การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 63 จุด (ภารกิจหลัก: แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= 63)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทขององค์กรที่รับบริการ			
ราชการ		21	33.3
	โรงพยาบาล	3	4.8
	สถานีตำรวจ	0	0.0
	สถาบันการศึกษา	4	6.3
	สสจ.	1	1.6
	อย.	12	19.0
	อื่นๆ การประปาส่วนภูมิภาค	1	1.6
เอกชน		34	54.0
	น้ำ/น้ำแข็ง	30	47.6
	อาหาร	2	3.2
	นม	0	0.0
	อื่นๆ	2	3.2
บุคคล		3	4.8
อื่นๆ ได้แก่ กทม.น้ำดื่มประจํารัฐ		1	1.6
No answer		4	6.3
1.2 งานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	ตรวจชั้นสุตรโรค	3	4.8
	ตรวจวัตถุเสพติด	0	0.0
	ตรวจสารเสพติดในปัสสาวะ	1	1.6
	ตรวจสารพิษ	1	1.6
	ตรวจเครื่องสำอาง	0	0.0
	ตรวจสมุนไพร	0	0.0
	ตรวจยา	0	0.0
	ตรวจวัตถุอันตราย	0	0.0
	ตรวจอาหาร	5	7.9
	เครื่องดื่ม	3	4.8
	ตรวจน้ำ, ตรวจน้ำแข็ง	52	82.5
	รังสี	0	0.0
	เครื่องมือแพทย์	0	0.0
	อื่นๆ (น้ำดื่มบริโภค)	1	1.6

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.3 ประสบการณ์ในการใช้บริการ			
	ไม่เคยมารับบริการ	6	9.5
	เคยมารับบริการงานตามข้อ 1.2	53	84.1
	เคยมารับบริการอื่นๆ	0	0.0
	No answer	4	6.3
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	50	79.4
	กฎหมายบังคับ	29	46.0
	มีแห่งเดียว	5	7.9
	อื่นๆ (ตรงไปตรงมา ทำให้ถูกต้อง ศูนย์ที่ใกล้ที่สุดอยู่มุกดาหาร)	3	4.8

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงานที่รับบริการ หน่วยงานที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 54.0) ในกลุ่มน้ำ/น้ำแข็ง คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาเป็นหน่วยงานราชการ ร้อยละ 33.3 ในกลุ่มมอย. ร้อยละ 19.0

งานที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการตรวจน้ำ, ตรวจน้ำแข็ง ร้อยละ 82.5 และตรวจน้ำ ร้อยละ 7.9

ประสบการณ์ในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการเคยมารับบริการแล้ว ร้อยละ 84.1 มาใช้บริการเป็นครั้งแรก ร้อยละ 9.5

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการสูงสุด เนื่องจากมั่นใจ/น่าเชื่อถือ ร้อยละ 79.4 และกฎหมายบังคับ ร้อยละ 46.0

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n= 63)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	63	4.43	0.71	มากที่สุด
2.1.1 ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	63	4.49	0.70	มากที่สุด
2.1.2 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	63	4.51	0.72	มากที่สุด
2.1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	63	4.32	0.74	มากที่สุด
2.1.4 ความง่ายและชัดเจนของแบบนำส่งตัวอย่าง	63	4.40	0.69	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง	63	4.42	0.81	มากที่สุด
2.2.1 ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	63	4.43	0.73	มากที่สุด
2.2.2 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	63	4.41	0.89	มากที่สุด
2.3 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	63	4.35	0.72	มากที่สุด
2.3.1 รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน	63	4.61	0.59	มากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.3.2 การให้บริการคุ้มค่ากับราคา	63	4.09	0.91	มาก
2.3.3 การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	63	4.39	0.71	มากที่สุด
2.3.4 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	63	4.36	0.69	มากที่สุด
2.3.5 ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์มีความเหมาะสม	63	4.30	0.68	มากที่สุด
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	63	4.14	0.78	มาก
2.4.1 ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	63	4.17	0.72	มาก
2.4.2 ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน	63	4.28	0.74	มากที่สุด
2.4.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	63	3.98	0.87	มาก
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	63	3.99	1.04	มาก
2.5.1 ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	63	4.12	0.90	มาก
2.5.2 ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	63	4.14	0.89	มาก
2.5.3 จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอ	63	4.25	0.89	มากที่สุด
2.5.4 ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ	63	4.02	1.01	มาก
2.5.5 มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)	63	3.36	1.45	มาก
2.5.6 ความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ (เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	63	4.05	1.08	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	63	4.27	0.81	มากที่สุด
		(85.40)		

* 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 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังสูงที่สุด (กรณีมาใช้บริการ ณ จุด ให้บริการ) (ค่าเฉลี่ย 4.51)
- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43)

- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61)
- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องจุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอสุงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 3 ความผูกพันของผู้รับบริการ

3.1 ความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ		จำนวน	ร้อยละ
ใช้		58	92.1
ไม่ใช้		1	1.6
No answer		4	6.3
3.2 การแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ			
แนะนำ		56	88.9
ไม่แนะนำ เพราะไม่ถูกต้อง และราคาแพง		2	3.2
No answer		5	7.9

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการทั้งหมดมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก (ร้อยละ 92.1) และผู้รับบริการทั้งหมดจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ (ร้อยละ 88.9)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

- บริการดี ประทับใจ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ ตอบข้อซักถามตรงประเด็น สะดวก รวดเร็ว (4)
- ค่าตรวจควรลดลง เช่น บริการตรวจน้ำ ต้องตรวจทุกปีไม่ใช่ตรวจครั้งเดียวจบ ควรพิจารณาใหม่เพราะราคาสูงมาก รายรับ รายจ่ายในการขายสินค้าและบริการ กำไรน้อยมาก ค่าประกอบการรายย่อยแทบไม่เหลือ เพราะไม่มีหน่วยงานไหนช่วยแบ่งเบาภาระ ทุกหน่วยงานมีแต่ให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม (4)
- การส่งเอกสารเพิ่มเติมทางอีเมลจะดีมาก ถ้าเอกสารหายก็ยังมีอีเมลยืนยันการส่งอีกทาง (1)
- ควรจะระบุวันที่ตรวจเสร็จแน่นอน มีเงื่อนไขแน่นอน (1)
- น่าจะมีหน่วยงานที่จังหวัดยโสธร (1)
- อยากให้ใช้ขวดน้ำแทนการยกถังน้ำไปตรวจ เพราะมีน้ำหนักมาก (1)
- ควรเพิ่มพื้นที่จุดบริการรับตัวอย่างของผู้รับบริการ เนื่องจากพื้นที่บริการในปัจจุบันคับแคบ (1)
- ที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ (1)
- ควรมีป้ายบอกทางไปห้องน้ำให้ชัดเจน (1)