

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของทั้ง 3 กระบวนการ คิดค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักได้ ร้อยละ 82.79 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.56

1. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านอาหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ / การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 51 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 51)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
หน่วยงานภาครัฐ			
	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)	8	34.7
	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	5	21.7
	โรงพยาบาล	5	21.7
	สถาบันการศึกษา	2	8.6
	องค์กรภายใต้กระทรวงอุตสาหกรรม	1	4.3
	สหกรณ์การเกษตร	1	4.3
	องค์การบริหารส่วนตำบล	1	4.3
หน่วยงานเอกชน			
	น้ำ/น้ำแข็ง	24	80
	อาหาร	4	13.3
	ห้างร้านเทสโก้โลตัส	1	3.3
	โรงงานสมุนไพรศรีษะอโศก	1	3.3
1.2 งานที่ขอใช้บริการ			
	ตรวจน้ำ/น้ำแข็ง	37	69.8
	ตรวจอาหาร	13	24.5
	เครื่องมือ	1	1.8
	ตรวจยา	1	1.8
	ตรวจสมุนไพร	1	1.8
1.3 ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้นมาก่อนหรือไม่			
	เคยมารับบริการตามงานข้อ 1.2	40	78.4
	ไม่เคยมารับบริการ	11	21.6
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	38	56.7
	กฎหมายบังคับ	22	32.8
	มีแห่งเดียว	7	10.4

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

หน่วยงานภาครัฐ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ร้อยละ 34.7 รองลงมาเป็นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และโรงพยาบาล ร้อยละ 21.7 สถาบันการศึกษา ร้อยละ 8.6 นอกจากนี้ เป็นกลุ่มต่างๆ ในสัดส่วนไม่มากนัก ได้แก่ องค์กรภายใต้กระทรวงอุตสาหกรรม สหกรณ์การเกษตร และองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 4.3

หน่วยงานเอกชน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบกิจการน้ำ/น้ำแข็ง ร้อยละ 80 รองลงมาเป็นอาหาร ร้อยละ 13.3 ห้างร้านเทสโก้โลตัส และโรงงานสมุนไพรศรีสะเกษ ร้อยละ 3.3

งานที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการตรวจน้ำ/น้ำแข็ง ร้อยละ 69.8 รองลงมาเป็นตรวจอาหาร ร้อยละ 24.5 นอกจากนี้ เป็นกลุ่มต่างๆ ในสัดส่วนไม่มากนัก ได้แก่ เครื่องดื่ม ตรวจยา และตรวจสมุนไพร ร้อยละ 1.8

ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี่มาก่อนหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยมารับบริการ ร้อยละ 78.4 และไม่เคยมารับบริการ ร้อยละ 21.6

เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มั่นใจและเชื่อถือ ร้อยละ 56.7 รองลงมาเป็นกฎหมายบังคับ ร้อยละ 32.8 และมีแห่งเดียว ร้อยละ 10.4

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 51)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	51	4.16	1.30	มาก
2.1.1) ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	51	4.21	1.31	มากที่สุด
2.1.2) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	51	4.19	1.28	มาก
2.1.3) ความรวดเร็วในการให้บริการ	51	4.13	1.32	มาก
2.1.4) ความง่ายและชัดเจนของแบบนำเสนอตัวอย่าง	51	4.14	1.29	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง	51	4.11	1.24	มาก
2.2.1) ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	51	4.13	1.25	มาก
2.2.2) ความรู้และความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	51	4.10	1.24	มาก
2.3 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	51	4.03	1.34	มาก
2.3.1) รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน	51	4.15	1.33	มาก
2.3.2) การให้บริการคุ้มค่ากับราคา	51	3.88	1.39	มาก
2.3.3) การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	51	4.00	1.34	มาก
2.3.4) ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	51	4.06	1.34	มาก
2.3.5) ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์มีความเหมาะสม	51	4.10	1.34	มาก

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	51	3.95	1.34	มาก
2.4.1) ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	51	3.82	1.38	มาก
2.4.2) ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน	51	4.06	1.33	มาก
2.4.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	51	3.98	1.33	มาก
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	51	3.84	1.41	มาก
2.5.1) ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	51	4.05	1.33	มาก
2.5.2) ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	51	4.04	1.29	มาก
2.5.3) จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอ	51	3.92	1.38	มาก
2.5.4) ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ	51	3.84	1.47	มาก
2.5.5) มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)	51	3.46	1.55	มาก
2.5.6) ความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ (เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	51	3.76	1.47	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	51	4.01 (80.02)	1.35	มาก

*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

จากตารางที่ 2 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา คือ ความสามารถในการบริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) (ค่าเฉลี่ย 4.19)

- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.13)

- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.15)

- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.06)
- สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (n = 51)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช่	51	100
	ไม่ใช่	0	0
3.2 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	50	98
	ไม่แนะนำ	1	2

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 98 และจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ร้อยละ 2

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

- เจ้าหน้าที่บริการดี และรวดเร็ว (3)
- เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่สามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการตรวจมาตรฐานตามกฎหมายอาหารได้ (1)
- อยากให้มีการบริการตรวจโลหะหนักและมีด้านอื่นๆ เพิ่มเติม (1)
- มีความเป็นมาตรฐานสากล (1)
- อยากให้ลดค่าบริการตรวจ เพื่อช่วยผู้ประกอบการรายเล็ก (2)
- เพิ่มการรายงานผลที่สะดวก ชัดเจน มีค่ามาตรฐานแจ้งด้วย (1)
- ผลวิเคราะห์ อยากให้รวดเร็วมากกว่านี้ (1)
- ใบนำส่งตัวอย่างต้องกรอรายละเอียดมาก ควรให้กรอรายละเอียดเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น (1)
- มีจุดให้บริการสำหรับนั่งรอส่งตัวอย่าง บริเวณเตรียมเอกสาร หรือเขียนใบนำส่งตัวอย่าง

ที่เพียงพอ (1)

2. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านพิชิตวิทยาและวัตถุดิบทราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ / การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 45 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 45)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
หน่วยงานภาครัฐ			
	สถานีตำรวจ	36	85.7
	โรงพยาบาล	5	11.9
	กรมราชทัณฑ์	1	2.4
1.2 งานที่ขอใช้บริการ			
	ตรวจสอบสารเสพติดในปัสสาวะ	37	63.7
	ตรวจวัตถุเสพติด	7	12.0
	ตรวจชั้นสุตรโรค	5	8.6
1.2 งานที่ขอใช้บริการ			
	ตรวจสอบสารพิษ	2	3.4
	ตรวจยา	2	3.4
	ตรวจอาหาร	2	3.4
	ตรวจเครื่องสำอาง	1	1.7
	การตรวจชั้นสุตรโรค	1	1.7
	เครื่องมือแพทย์	1	1.7
1.3 ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้อีกหรือไม่			
	เคยมารับบริการตามงานข้อ 1.2	42	95.5
	ไม่เคยมารับบริการ	2	4.5
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้อีก			
	กฎหมายบังคับ	28	41.7
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	25	37.3
	มีแห่งเดียว	14	20.8

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

หน่วยงานภาครัฐ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสถานีตำรวจ ร้อยละ 85.7 รองลงมาเป็นโรงพยาบาล ร้อยละ 11.9 และกรมราชทัณฑ์ ร้อยละ 2.4

งานที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการตรวจสอบสารเสพติดในปัสสาวะ ร้อยละ 63.7 รองลงมาเป็นตรวจวัตถุเสพติด ร้อยละ 12 นอกจากนี้ เป็นกลุ่มต่างๆ ในสัดส่วนไม่มากนัก ได้แก่ ตรวจชั้นสุตรโรค ร้อยละ 8.6 และตรวจสอบสารพิษ ร้อยละ 3.4

ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้อีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยมารับบริการ ร้อยละ 95.5 และไม่เคยมารับบริการ ร้อยละ 4.5

เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่กฎหมายบังคับ ร้อยละ 41.7 รองลงมาเป็นมั่นใจและเชื่อถือ ร้อยละ 37.3 และมีแห่งเดียว ร้อยละ 20.8

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 45)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	45	4.36	1.21	มากที่สุด
2.1.1) ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	45	4.44	1.59	มากที่สุด
2.1.2) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	45	4.40	1.13	มากที่สุด
2.1.3) ความรวดเร็วในการให้บริการ	45	4.24	1.17	มากที่สุด
2.1.4) ความง่ายและชัดเจนของแบบนำเสนอตัวอย่าง	45	4.37	0.96	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง	45	4.29	1.15	มากที่สุด
2.2.1) ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	45	4.28	1.16	มากที่สุด
2.2.2) ความรู้และความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	45	4.31	1.14	มากที่สุด
2.3 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	45	4.34	0.96	มากที่สุด
2.3.1) รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน	45	4.45	0.95	มากที่สุด
2.3.2) การให้บริการคุ้มค่ากับราคา	45	4.36	0.91	มากที่สุด
2.3.3) การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	45	4.39	1.02	มากที่สุด
2.3.4) ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	45	4.28	0.96	มากที่สุด
2.3.5) ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ที่มีความเหมาะสม	45	4.26	1.00	มากที่สุด
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	45	4.24	1.04	มากที่สุด
2.4.1) ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	45	4.11	1.14	มาก
2.4.2) ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน	45	4.35	0.98	มากที่สุด
2.4.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	45	4.26	1.00	มากที่สุด
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	45	4.06	1.23	มาก
2.5.1) ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	45	4.22	1.22	มากที่สุด
2.5.2) ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	45	4.17	1.21	มาก
2.5.3) จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอ	45	4.18	1.18	มาก
2.5.4) ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ	45	4.11	1.22	มาก
2.5.5) มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)	45	3.62	1.38	มาก
2.5.6) ความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ (เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	45	4.06	1.17	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	45	4.24	1.10	มากที่สุด
		(84.86)		

**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

จากตารางที่ 2 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ ความการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) (ค่าเฉลี่ย 4.40)
- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความรู้และความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง) สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31)
- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45)
- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35)
- สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (n = 45)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช่	45	100
	ไม่ใช่	0	0
3.2 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	45	100
	ไม่แนะนำ	0	0

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 100

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้
- ควรขยายสาขาให้ครอบคลุมทุกจังหวัด เพราะเดินทางค่อนข้างไกล (1)
 - ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถเนื่องจากคับแคบเกินไป (1)

3. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านขั้นสูตรสาธารณสุข

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ / การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 28 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 28)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
หน่วยงานภาครัฐ			
	โรงพยาบาล	26	100
1.2 งานที่ขอใช้บริการ			
	ตรวจขั้นสูตรโรค	19	43.1
	ตรวจสารเสพติดในปัสสาวะ	7	15.9
	การตรวจขั้นสูตรโรค	7	15.9
1.2 งานที่ขอใช้บริการ			
	เครื่องมือแพทย์	6	13.6
	ตรวจวัตถุเสพติด	1	2.2
	ตรวจสารพิษ	1	2.2
	ตรวจยา	1	2.2
	รังสี	1	2.2
	ตรวจอาหาร	1	2.2
1.3 ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้อีกหรือไม่			
	เคยมารับบริการตามงานข้อ 1.2	28	100
	ไม่เคยมารับบริการ	0	0
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้อีก			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	24	72.7
	มีแห่งเดียว	6	18.1
	กฎหมายบังคับ	3	9.1

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

หน่วยงานภาครัฐ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาล ร้อยละ 100

งานที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการตรวจขั้นสูตรโรค ร้อยละ 43.1 รองลงมาเป็นตรวจสารเสพติดในปัสสาวะ และการตรวจขั้นสูตรโรค ร้อยละ 15.9 เครื่องมือแพทย์ ร้อยละ 13.6 นอกจากนี้ เป็นกลุ่มต่างๆ ในสัดส่วนไม่มากนัก ได้แก่ ตรวจขั้นสูตรโรค ร้อยละ 8.6 และตรวจสารพิษ ร้อยละ 3.4

ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้อีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยมารับบริการ

ร้อยละ 100

เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้อีก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มั่นใจและเชื่อถือ ร้อยละ 72.7 รองลงมาเป็นมีแห่งเดียว

ร้อยละ 18.1 และกฎหมายบังคับ ร้อยละ 9.1

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 28)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	28	4.21	0.75	มากที่สุด
2.1.1) ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	28	4.28	0.71	มากที่สุด
2.1.2) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	28	4.21	0.91	มากที่สุด
2.1.3) ความรวดเร็วในการให้บริการ	28	4.14	0.65	มาก
2.1.4) ความง่ายและชัดเจนของแบบนำส่งตัวอย่าง	28	4.21	0.73	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง	28	4.30	0.68	มากที่สุด
2.2.1) ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	28	4.32	0.72	มากที่สุด
2.2.2) ความรู้และความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	28	4.28	0.65	มากที่สุด
2.3 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	28	4.42	0.67	มากที่สุด
2.3.1) รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน	28	4.57	0.63	มากที่สุด
2.3.2) การให้บริการคุ้มค่ากับราคา	28	4.50	0.63	มากที่สุด
2.3.3) การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	28	4.50	0.63	มากที่สุด
2.3.4) ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	28	4.35	0.67	มากที่สุด
2.3.5) ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ที่มีความเหมาะสม	28	4.21	0.83	มากที่สุด
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	28	4.22	0.73	มากที่สุด
2.4.1) ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	28	4.21	0.73	มากที่สุด
2.4.2) ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน	28	4.37	0.68	มากที่สุด
2.4.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	28	4.10	0.78	มาก
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	28	4.01	0.98	มาก
2.5.1) ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	28	4.10	0.96	มาก
2.5.2) ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	28	4.07	0.93	มาก
2.5.3) จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอ	28	4.17	0.94	มาก
2.5.4) ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ	28	3.96	1.10	มาก
2.5.5) มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)	28	3.78	1.06	มาก

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.5.6) ความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ (เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	28	4.00	0.94	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	28	4.22 (84.40)	0.79	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

จากตารางที่ 2 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา คือ ความการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) และ ความง่ายและชัดเจนของแบบนำส่งตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย 4.21)

- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32)

- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57)

- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37)

- สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องจุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (n = 28)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช่	28	100
	ไม่ใช่	0	0
3.2 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	27	96.4
	ไม่แนะนำ	1	3.6

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100
ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 96.4 และจะไม่แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 3.6

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

- อยากรู้ให้เพิ่มช่องทางการรายงานผลผ่านอีเมลล์ หรือ เว็บไซต์ (2)
- เบอร์โทรศัพท์ส่วนกลาง บางครั้งก็ติดต่อไม่ได้ ทำให้การประสานงานค่อนข้างยุ่งยาก อยากรู้ให้มีเบอร์มือถือผู้รับผิดชอบงานชั้นสูงส่งในสมุดคู่มือบริการ (1)
- ขอคู่มือบริการฉบับใหม่ ที่มีอยู่เป็นของปีพ.ศ. 2559 ถ้ามีเล่มใหม่รบกวนส่งให้โรงพยาบาลสิรินธร ด้วย ขอคุณคะ (1)