

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของทั้ง 3 กระบวนการ (รวมด้านหน้า) คิดค่าเฉลี่ย
ถ่วงน้ำหนักได้ร้อยละ 91.85 มีค่าคะแนนเท่ากับ 5.00**

1. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านอาหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ ณ จุดให้บริการ 41 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 41)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
หน่วยงานภาครัฐ			
	อย.	5	31.2
	โรงงานผลิตน้ำดื่ม	4	25.0
	สสจ.	2	12.5
	โรงพยาบาล	1	6.2
	อบต. แคนใหญ่	1	6.2
	อปท	1	6.2
	องค์การบริหารส่วนตำบล	1	6.2
	โรงงานน้ำแข็ง	1	6.2
หน่วยงานเอกชน			
	บริษัทเอกชน	9	39.1
	บุคคลทั่วไป	7	30.4
	โรงงานผลิตน้ำดื่ม	4	17.3
	โรงงานผลิตน้ำแข็ง	1	4.3
	โรงสีข้าว	1	4.3
	รัฐวิสาหกิจ	1	4.3
1.2 งานที่ขอใช้บริการ			
	น้ำ	39	46.9
	น้ำแข็ง	39	46.9
	อาหาร	3	3.6
	ไอศกรีม	1	1.2
	เครื่องดื่ม	1	1.2

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

หน่วยงานภาครัฐ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น อย. คิดเป็นร้อยละ 3.2 รองลงมา คือ โรงงานผลิตน้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ 25 และ สสจ. คิดเป็นร้อยละ 12.5

หน่วยงานเอกชน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาเป็นบุคคลทั่วไป ร้อยละ 30.4 และโรงงานผลิตน้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ 17.3

งานที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการด้านน้ำ และน้ำแข็ง คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคืออาหาร ร้อยละ 3.6 ไอศกรีม และเครื่องดื่ม ร้อยละ 1.2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 41)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
1. คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	41	4.6976	0.4126	มากที่สุด
1.1 รายงานผลการวิเคราะห์น้ำเชื้อถือ	41	4.8293	0.3810	มากที่สุด
1.2 รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	41	4.7317	0.5012	มากที่สุด
1.3 มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	41	4.7073	0.5121	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	41	4.6829	0.5215	มากที่สุด
1.5 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	41	4.5366	0.6363	มากที่สุด
2. ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ	39	4.1923	0.8399	มาก
2.1 ช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย	39	4.2821	0.9445	มากที่สุด
2.2 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	39	4.1026	0.9402	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	41	4.4476	0.5659	มากที่สุด
		(88.9520)		

*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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ด้านอาหาร ของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.4476) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.6976) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์น้ำเชื้อถือสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.8293) รองลงมาคือ รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.7317)

- ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.1923) โดยมีความพึงพอใจช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลายสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.2821) รองลงมา คือ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.1026)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (n = 41)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	38.0	92.6
	ไม่แนะนำ	3.0	7.3
3.2 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช่	41.0	100.0
	ไม่ใช่ (เหตุผล)	0	0

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 92.68 และไม่แนะนำให้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 7.32

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ด้อยอยู่แล้ว (3)
- ต้องการให้ปรับราคาในการตรวจน้ำลดลงอีก (2)
- บริการดีมากค่ะ ตรงจุดรับน้ำหน้าเคาเตอร์ พนักงานบริการดี พุดจาไพเราะเป็นกันเอง (1)
- ทุกอย่างลงตัวดี เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อดีมาก สะดวกสบายใจมาก ขอชื่นชมเป็นพิเศษให้ 5 ดาว (1)
- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ตรวจน้ำที่ให้คำแนะนำดีมากค่ะ (1)
- การส่งผลทาง E-mail, line หรือ Website (1)
- ลดค่าบริการการตรวจวิเคราะห์ลงเหลือ 3,500-4,000 (1)
- เพิ่มช่องทางข่าวสาร social application line, facebook , website (1)
- ราคาการให้บริการและการตรวจวิเคราะห์ค่อนข้างสูง (1)
- ควรตรวจตามพื้นที่ร้องพอแนะเห็นว่าเหมาะสม และควรมีช่องทางในการประสานได้ง่าย เวลาประสานงานอยากให้ประสานด้วยกัลยาณมิตร (1)
- ค่าบริการที่แพงกว่าที่อื่น (1)

2. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านอาหาร (ด้านหน้า)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ ณ จุดให้บริการ 40 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 9)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 40)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
หน่วยงานภาครัฐ			
	สสจ.	2	5.0
หน่วยงานเอกชน			
	บุคคลทั่วไป	35	87.5
	บริษัทเอกชน	2	5.0
	โรงงานน้ำแข็ง	1	2.5
1.2 งานที่ขอใช้บริการ			
1.2.1 งานตรวจวิเคราะห์			
	น้ำ	32	43.8
	น้ำแข็ง	32	43.8
	เครื่องดื่ม	5	6.8
	อาหาร	4	5.4
1.2.2 งานทดสอบความชำนาญ			
	อาหารและน้ำ	38	95.0
	No answer	2	5.0

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

หน่วยงานภาครัฐ ผู้ใช้บริการเป็น สสจ. ร้อยละ 5

หน่วยงานเอกชน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมาเป็นบริษัทเอกชน ร้อยละ 5 และโรงงานน้ำแข็ง ร้อยละ 2.5

งานที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการด้านน้ำ และน้ำแข็ง ร้อยละ 43.8 รองลงมา คือ เครื่องดื่ม ร้อยละ 6.8 และสุดท้าย คือ อาหาร ร้อยละ 5.4

งานทดสอบความชำนาญ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าทดสอบความชำนาญด้านอาหารและน้ำ ร้อยละ 95

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 40)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนและสะดวกรวดเร็ว	40	4.6750	0.5256	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่างมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	40	4.7250	0.5541	มากที่สุด
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	40	4.6250	0.5401	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	40	4.6750 (93.5000)	0.4803	มากที่สุด

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย 0

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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ด้านอาหาร (ด้านหน้า) ของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.6750)

โดยความพึงพอใจในด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่างมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.7250) รองลงมา คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนและสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.6750) และสิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์) (ค่าเฉลี่ย 4.6250)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (n = 40)

ข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่		
แนะนำ	40.0	100.0
ไม่แนะนำ	0	0
3.2 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่		
ใช้	40.0	100.0
ไม่ใช้ (เหตุผล)	0	0

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ
ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 100
ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ปรับปรุงค่าบริการตรวจ แพงเกินไป (3)
- ห้องน้ำ (1)

3. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านพิษวิทยา และวัตถุอันตราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ ณ จุดให้บริการ 64 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ($n = 64$)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
หน่วยงานภาครัฐ			
	สถานีตำรวจ	47	78.3
	โรงพยาบาล	12	20.0
	สถาบันการศึกษา	1	1.7
	กรมราชทัณฑ์	1	1.7
1.2 งานที่ขอใช้บริการ			
	สารเสพติดในปัสสาวะ	48	63.2
	วัตถุเสพติด	11	14.5
	ชั้นสุตรโรค	5	6.6
	สารพิษ	5	6.6
	รังสี	2	2.6
	เครื่องสำอาง	1	1.3
	เครื่องมือแพทย์	1	1.3
	ยา	1	1.3
	วัตถุอันตราย	1	1.3
	วัตถุพยานทางเพศ	1	1.3

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

หน่วยงานภาครัฐ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น สถานีตำรวจ ร้อยละ 78.3 รองลงมา คือ โรงพยาบาล ร้อยละ 20
 สถาบันการศึกษา และกรมราชทัณฑ์ ร้อยละ 1.7

งานที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการตรวจสารเสพติดในปัสสาวะ ร้อยละ 63.2 รองลงมาคือ
 วัตถุเสพติด ร้อยละ 14.5 ชั้นสุตรโรค และสารพิษ ร้อยละ 6.6

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 64)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
1. คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	63	4.7976	0.3246	มากที่สุด
1.1 รายงานผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ	63	4.8889	0.3168	มากที่สุด
1.2 รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	63	4.8571	0.3527	มากที่สุด
1.3 มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	62	4.8548	0.3551	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	63	4.6825	0.5909	มากที่สุด
1.5 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	62	4.7097	0.5548	มากที่สุด
2. ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ	63	4.3810	0.6582	มากที่สุด
2.1 ช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย	63	4.3810	0.6822	มากที่สุด
2.2 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	62	4.3710	0.6587	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	63	4.5893	0.4566	มากที่สุด
		(91.7860)		

*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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ด้านพิษวิทยา และวัตถุอันตราย ของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.5893) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.7976) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.8889) รองลงมา คือ รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.8571)

- ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.3810) โดยมีความพึงพอใจช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลายสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.3810) รองลงมา คือ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.3710)

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

- การบริการดีแล้ว ผู้ใช้บริการมีความประทับใจมาก ข้อมูลน่าเชื่อถือมากที่สุด (1)
- ช่วยระบุเบอร์ติดต่อกลุ่มงาน, ฝ่าย ที่รับผิดชอบ Alcohol blood ลงในคู่มือบริการของศูนย์วิจัยและปรับคู่มือให้เป็นปัจจุบันค่ะ (1)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (n = 64)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	56.0	87.5
	ไม่แนะนำ	8.0	12.5
3.2 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช้	56	100.0
	ไม่ใช้	0	0

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 87.5 และไม่แนะนำให้ใช้บริการ ร้อยละ 12.5

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ขอให้รักษามาตรการดำเนินงานต่อไป (1)
- ให้คำแนะนำดีมากกว่า (1)
- ดีแล้วครับ ได้รับผลรายงานทันเวลาครับ ขอให้พัฒนาต่อไปครับ (1)
- ควรกระจายศูนย์รับตัวอย่างซึ่งหาตรวจพิสูจน์ไปตามอำเภอต่างนอก เพื่อง่ายในการเก็บตัวอย่าง พิสูจน์ (1)
- เห็นควรยกเลิกบริการตรวจสอบสารเสพติดในปีสภาวะ สำหรับสถานีตำรวจ (1)

4. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านพิชวิทยา และวัตถุอันตราย (ด้านหน้า)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ ณ จุดให้บริการ 31 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 9)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 31)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
หน่วยงานภาครัฐ			
	สถานีตำรวจ	29	93.5
	โรงพยาบาล	2	6.4
1.2 งานที่ขอใช้บริการ			
1.2.1 งานตรวจวิเคราะห์			
	สารเสพติดในปีสภาวะ	17	51.5
	วัตถุเสพติด	14	42.4
	น้ำ	1	3.0
	น้ำแข็ง	1	3.03

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.2.2 งานทดสอบความชำนาญ			
	ยาเสพติด	24	77.4
	อาหารและน้ำ	2	6.4
	No answer	5	16.1

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

หน่วยงานภาครัฐ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นสถานีตำรวจ ร้อยละ 93.5 รองลงมาคือ โรงพยาบาล ร้อยละ 6.4

งานที่ขอใช้บริการ

งานตรวจวิเคราะห์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการด้านสารเสพติดในปัสสาวะ ร้อยละ 51.52 รองลงมาคือ วัตถุเสพติด ร้อยละ 42.42 น้ำ ร้อยละ 3.03 และน้ำแข็ง ร้อยละ 3.03 ตามลำดับ

งานทดสอบความชำนาญ ผู้ใช้บริการเข้าทดสอบความชำนาญด้านยาเสพติด ร้อยละ 77.4 รองลงมาด้านอาหารและน้ำ ร้อยละ 6.4

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 31)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนและสะดวกรวดเร็ว	31	4.7742	0.4250	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่างมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	31	4.7097	0.5287	มากที่สุด
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	31	4.7097	0.4614	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	31	4.7312 (94.6240)	0.4253	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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ด้านพิษวิทยา และวัตถุอันตราย (ด้านหน้า) ของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี โดยพบว่ามี ความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.7312)

โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนและสะดวกรวดเร็วสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.7742) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่างมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง และสิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์) (ค่าเฉลี่ย 4.7097)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (n = 31)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	29.0	93.5
	ไม่แนะนำ	2.0	6.4
3.2 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช่	31.0	100.0
	ไม่ใช่ (เหตุผล)	0	0

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 93.5 และไม่แนะนำให้ใช้บริการ ร้อยละ 6.4

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตรให้บริการและให้ความร่วมมือดีมาก (1)

5. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรสาธารณสุข

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ ณ จุดให้บริการ 26 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 26)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
หน่วยงานภาครัฐ			
	โรงพยาบาล	21	80.7
	สสจ.	3	11.5
	สถานีตำรวจ	1	3.8
หน่วยงานเอกชน			
	บริษัทเอกชน	1	3.8

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.2 งานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้			
	ชั้นสูตโรค	21	36.2
	สารเสพติดในปัสสาวะ	10	17.2
	เครื่องมือแพทย์	8	13.7
	วัตถุเสพติด	3	5.1
	น้ำ	3	5.1
	น้ำแข็ง	3	5.1
	เครื่องสำอาง	2	3.4
	ยา	2	3.4
	อาหาร	2	3.4
	รังสี	2	3.4
	วัตถุอันตราย	1	1.7
	เครื่องมือ	1	1.7

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

หน่วยงานภาครัฐ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาล ร้อยละ 80.7 รองลงมาเป็น สสจ. ร้อยละ 11.5 และ สถานีตรวจ ร้อยละ 3.8

หน่วยงานเอกชน ผู้ใช้บริการที่เป็นบริษัทเอกชน ร้อยละ 3.8

งานที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ารับบริการชั้นสูตโรค ร้อยละ 36.2 รองลงมา คือ ตรวจหาสารเสพติดในปัสสาวะ คิดเป็นร้อยละ 17.2 และเครื่องมือแพทย์ร้อยละ 13.7

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 26)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
1. คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	26	4.4154	0.4076	มากที่สุด
1.1 รายงานผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ	26	4.6154	0.4961	มากที่สุด
1.2 รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	26	4.5769	0.5038	มากที่สุด
1.3 มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	26	4.5769	0.5778	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	26	4.1538	0.5435	มาก
1.5 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	26	4.1538	0.6127	มาก
2. ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ	26	4.0385	0.5084	มาก
2.1 ช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย	26	4.0385	0.5277	มาก
2.2 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	26	4.0385	0.5277	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	26	4.2269	0.4217	มากที่สุด
		(84.5380)		

**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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตร สาธารณสุข ที่มีต่อศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.2269) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.4154) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.6154) รองลงมา คือ มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ และรายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.5769)

- ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.0385) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน และ ช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.0385)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ ($n = 26$)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	20.0	76.9
	ไม่แนะนำ	6.0	23.1
3.2 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช่	26.0	100.0
	ไม่ใช่ (เหตุผล)	0	0

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 76.92 และไม่แนะนำร้อยละ 23.08

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ผลตรวจวิเคราะห์ ให้ระบุเพิ่ม ผ่าน หรือไม่ผ่าน ตามเกณฑ์อะไรด้วย ทำให้หน่วยงานที่ส่งได้รับความสะดวกรวดเร็วในการไปดำเนินงานต่อในส่วนที่เกี่ยวข้อง (1)
- เบอร์โทรศัพท์ติดต่อห้อง lab ด้านชั้นสูตร, alcohol blood ไม่มีในคู่มือบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์ ทำให้การติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก ส่วนใหญ่แล้วจะติดต่อผ่านทางพี่กับคนเดียวคะ (1)

6. ตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรสาธารณสุข (ด้านหน้า)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ ณ จุดให้บริการ 25 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ($n = 25$)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
หน่วยงานภาครัฐ			
	โรงพยาบาล	25	100
1.2 งานที่ขอใช้บริการ			
1.2.1 งานตรวจวิเคราะห์			
	ชั้นสูตรโรค	21	84.0
	สารเสพติดในปัสสาวะ	2	8.0
	ชีววัตถุ	1	4.0
	เครื่องมือแพทย์	1	4.0
1.2.2 งานทดสอบความชำนาญ			
	พยาธิวิทยาคลินิก	14	56.0
	ยาเสพติด	4	16.0
	No answer	7	28.0

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

หน่วยงานของรัฐ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 100

งานที่ขอใช้บริการ

งานตรวจวิเคราะห์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการด้านชั้นสูตรโรค คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมา คือ สารเสพติดในปัสสาวะ ร้อยละ 8 ชีววัตถุ และเครื่องมือแพทย์ ร้อยละ 4

งานทดสอบความชำนาญ ผู้ใช้บริการเข้าทดสอบความชำนาญด้านพยาธิวิทยา ร้อยละ 56.0 และด้านยาเสพติด ร้อยละ 16

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 25)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนและสะดวกรวดเร็ว	25	4.9200	0.2769	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่างมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	25	4.8800	0.3317	มากที่สุด
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	25	4.8000	0.4082	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	25	4.8667 (97.3340)	0.2357	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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรสาธารณสุข (ด้านหน้า) ของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.8667)

โดยความพึงพอใจในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนและสะดวกรวดเร็ว สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.9200) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่างมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง และสิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์) (ค่าเฉลี่ย 4.8800)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (n = 25)

ข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่		
แนะนำ	24.0	96.0
ไม่แนะนำ	1.0	4.0
3.2 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่		
ใช้	25.0	100.0
ไม่ใช้ (เหตุผล)	0	0

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 96.0 และไม่แนะนำให้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.00

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี