

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ ปี ๒๕๖๒

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบส่งแบบสอบถามให้กับผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๑๒ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของหน่วยงานที่ใช้บริการ

ประเภท	จำนวน(หน่วยงาน)	ร้อยละ
ราชการ	๘๗	๗๗.๗๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๑๐.๗๐
เอกชน	๑๓	๑๑.๖๐
รวม	๑๑๒	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหน่วยงานราชการ จำนวน ๘๗ หน่วยงาน คิดเป็น ร้อยละ ๗๗.๗๐ รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๒ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๐ และเอกชน จำนวน ๑๓ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภท	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์	๔๒	๓๗.๕๐
อาจารย์	๒๗	๒๔.๑๐
หัวหน้าหน่วยงาน/พจน.เลี้ยงสัตว์ทดลอง	๑๒	๑๐.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๑๐.๗๐
หัวหน้าโครงการวิจัย	๙	๘.๐๐
อื่นๆ (สัตวแพทย์, เอกชน, อื่นๆ)	๑๐	๙.๐๐
รวม	๑๑๒	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์ จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ อาจารย์ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๐ หัวหน้าหน่วยงาน/พจน.เลี้ยงสัตว์ทดลอง จำนวน ๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๐ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๐ หัวหน้าโครงการวิจัย จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และอื่นๆ (สัตวแพทย์, เอกชน, อื่นๆ) จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของผลิตภัณฑ์ที่มีผู้ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

ประเภทผลิตภัณฑ์	จำนวน(ราย)*	ร้อยละ
สัตว์ทดลอง	๗๑	๖๓.๔๐
การตรวจสอบคุณภาพสัตว์ทดลองและสิ่งแวดล้อม	๙	๘.๐๐
การวิจัย / ทดสอบในสัตว์ทดลอง	๓๒	๒๘.๖๐
การบริการจัดอบรมหลักสูตรอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติกับสัตว์	๒๒	๑๙.๖๐
รวม	๑๓๔	๑๑๙.๖๐

\* ผู้ใช้บริการใช้ผลิตภัณฑ์มากกว่า ๑ ผลิตภัณฑ์

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการผลิตภัณฑ์มากกว่า ๑ ผลิตภัณฑ์ โดย เป็นประเภท ผลิตภัณฑ์ สัตว์ทดลอง จำนวน ๗๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๐ การตรวจสอบคุณภาพสัตว์ทดลองและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ การวิจัย/ทดสอบในสัตว์ทดลอง จำนวน ๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๐ การบริการจัดอบรมหลักสูตร อบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติกับสัตว์ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการสัตว์ทดลอง ชีววัตถุและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการเลี้ยงสัตว์ทดลอง

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของชนิดสัตว์ทดลองที่มีผู้ใช้ผลิตภัณฑ์

ประเภทผลิตภัณฑ์	จำนวน(ราย)*	ร้อยละ
หนูเมาส์ สายพันธุ์ ICR	๕๕	๗๙.๗๐
หนูตะเภา สายพันธุ์ Dunkin Harley	๒๔	๓๔.๘๐
กระต่าย สายพันธุ์ New Zealand White	๑๘	๒๖.๑๐
<b>รวม</b>	<b>๙๗</b>	<b>๑๔๐.๖๐</b>

\* ผู้ใช้บริการใช้ผลิตภัณฑ์มากกว่า ๑ ผลิตภัณฑ์

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท

ข้อความ	พอใจมาก ที่สุด (๕)	พอใจ มาก (๔)	พอใจปาน กลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อย ที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ คิดเห็น
<b>สัตว์ทดลอง</b>							
๑. ชนิดของสินค้าที่สั่งถูกต้อง	๓๗	๒๗	๓	๐	๐	๔.๕๑	มาก
๒. อายุของสินค้าที่สั่งถูกต้อง	๓๔	๒๗	๑	๐	๐	๔.๕๓	มาก
๓. น้ำหนักของสินค้าที่สั่ง ถูกต้อง	๓๑	๒๙	๒	๐	๐	๔.๔๗	มาก
๔. เพศของสินค้าที่สั่งถูกต้อง	๓๗	๒๒	๒	๐	๐	๔.๕๗	มาก
๕. จำนวนสินค้าที่สั่งถูกต้อง	๓๖	๒๔	๒	๐	๐	๔.๕๕	มาก
๖. บรรจุภัณฑ์ปิดมิดชิด	๓๘	๓๒	๑	๐	๐	๔.๕๒	มาก
๗. สัตว์ทดลองมีสุขภาพดี	๓๓	๒๗	๘	๐	๐	๔.๓๗	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๕๐</b>	<b>มาก</b>
<b>ชีววัตถุ</b>							
๑. คุณสมบัติของสินค้าที่สั่ง ถูกต้อง (Specification)	๑๖	๑๔	๑	๐	๐	๔.๔๘	มาก
๒. บรรจุภัณฑ์สามารถรักษา คุณภาพของชีววัตถุ	๑๗	๑๘	๒	๐	๐	๔.๔๑	มาก
๓. บรรจุภัณฑ์สะดวกต่อการ นำชีววัตถุไปใช้งาน	๑๗	๑๗	๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๔. บรรจุภัณฑ์มีความคงทน	๑๕	๑๘	๓	๐	๐	๔.๓๓	มาก
๕. คุณภาพของชีววัตถุ	๑๕	๑๖	๒	๐	๐	๔.๓๙	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๔๑</b>	<b>มาก</b>

<b>อาหารสัตว์ทดลอง</b>							
๑. คุณสมบัติของสินค้าที่สั่ง ถูกต้อง (Specification)	๓๓	๒๘	๓	๑	๐	๔.๔๓	มาก
๒. คุณภาพ	๓๒	๒๔	๕	๐	๐	๔.๔๔	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๔๔</b>	<b>มาก</b>
<b>ซังข้าวโพดบด</b>							
๑. รูปลักษณ์ของบรรจุภัณฑ์	๒๔	๑๙	๔	๐	๐	๔.๔๓	มาก
๒. คุณภาพ	๒๓	๑๙	๔	๐	๐	๔.๔๑	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๔๒</b>	<b>มาก</b>
<b>ผักตบชวาแปรรูป</b>							
๑. รูปลักษณ์ของบรรจุภัณฑ์	๑๙	๑๖	๒	๑	๐	๔.๓๙	มาก
๒. คุณภาพ	๑๘	๑๕	๔	๐	๐	๔.๓๘	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๓๙</b>	<b>มาก</b>
<b>บริการวิจัยและทดสอบ</b>							
๑. บริการได้ผลลัพธ์ตรงตาม ข้อตกลง/ข้อกำหนด	๒๒	๑๖	๑	๑	๐	๔.๔๘	มาก
๒. คุณภาพของงานบริการ/ วิจัย/ทดสอบ	๒๓	๑๕	๑	๐	๐	๔.๕๖	มาก
๓. ขั้นตอนการดำเนินการใน การให้บริการมีความสะดวก	๒๑	๑๓	๓	๐	๐	๔.๔๙	มาก
๔. การติดต่อประสานงาน ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ทำ งานวิจัย	๒๔	๑๕	๑	๐	๐	๔.๕๘	มาก
๕. ผู้วิจัย/ผู้ปฏิบัติการทดสอบ มีความรู้และความชำนาญ	๒๒	๑๔	๑	๐	๐	๔.๕๗	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๕๓</b>	<b>มาก</b>
<b>บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการงานตรวจสอบคุณภาพสัตว์ทดลอง</b>							
๑. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๑๔	๑๔	๔	๐	๐	๔.๓๑	มาก
๒. ความถูกต้องของรายงานที่ ได้รับ	๑๕	๑๒	๓	๐	๐	๔.๔๐	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๓๖</b>	<b>มาก</b>
<b>บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการงานตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม</b>							
๑. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๑๓	๑๔	๒	๐	๐	๔.๓๘	มาก
๒. ความถูกต้องของรายงานที่ ได้รับ	๑๑	๑๔	๓	๐	๐	๔.๒๙	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๓๓</b>	<b>มาก</b>

บริการอบรม/ให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ทดลอง							
๑. ให้การอบรมได้ตรงตามหัวข้อและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	๓๐	๒๖	๐	๐	๐	๔.๕๔	มาก
๒. วิทยากรสามารถอธิบายเนื้อหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	๒๘	๒๖	๑	๐	๐	๔.๔๙	มาก
๓. วิทยากรใช้วิธีในการสอนที่เข้าใจง่าย	๒๙	๒๖	๑	๐	๐	๔.๕๐	มาก
๔. วิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้มีการถามตอบข้อสงสัยและแสดงความคิดเห็น	๓๒	๒๒	๑	๐	๐	๔.๕๖	มาก
๕. เอกสารประกอบการสอนมีเนื้อหาครบถ้วน	๒๙	๒๔	๒	๐	๐	๔.๔๙	มาก
๖. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการสอนเพียงพอต่อผู้เรียน	๓๑	๒๑	๔	๐	๐	๔.๔๘	มาก
๗. สถานที่ที่ใช้ในการอบรมเอื้อให้เกิดการเรียนรู้	๒๖	๒๔	๕	๐	๐	๔.๓๘	มาก
รวม						๔.๔๙	มาก
กระบวนการสั่งซื้อสินค้าและบริการ							
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการสั่งซื้อสินค้า	๔๓	๓๘	๔	๐	๐	๔.๔๖	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๑	๓๘	๖	๐	๐	๔.๔๑	มาก
๓. ความเต็มใจในการให้บริการ	๔๙	๓๕	๒	๐	๐	๔.๕๕	มาก
๔. ความสะดวกของช่องทางทางการสั่งซื้อสินค้า	๓๙	๔๐	๖	๐	๐	๔.๓๙	มาก
๕. ช่องทางในการสั่งซื้อสินค้านี้มีความหลากหลาย	๓๔	๓๗	๙	๒	๐	๔.๒๖	มาก
รวม						๔.๔๑	มาก
กระบวนการตอบยืนยันการสั่งซื้อสินค้าและบริการ							
๑. ความรวดเร็วในการตอบยืนยัน	๓๖	๓๙	๑๐	๐	๐	๔.๓๑	มาก
๒. ความครบถ้วนของข้อมูลในการยืนยัน	๓๔	๔๘	๔	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๓. ความถูกต้องของข้อมูลในการยืนยัน	๓๕	๔๖	๔	๐	๐	๔.๓๖	มาก
รวม						๔.๓๔	มาก
กระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการ							
๑. ความถูกต้องของสินค้าที่นำส่ง	๔๕	๓๖	๓	๐	๐	๔.๕๐	มาก

๒. ส่งสินค้าได้ตามวันนัดหมาย	๔๔	๓๗	๓	๐	๐	๔.๔๙	มาก
๓. จำนวนสินค้าที่ได้รับความเสียหาย	๔๐	๓๘	๔	๐	๒	๔.๓๖	มาก
๔. การตอบสนองต่อความผิดพลาดในการบริการ	๒๙	๔๗	๕	๒	๐	๔.๒๔	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๔๐</b>	<b>มาก</b>
<b>กระบวนการชำระเงิน</b>							
๑. ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก	๓๖	๔๕	๖	๐	๐	๔.๓๔	มาก
๒. ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย	๒๘	๔๑	๑๕	๐	๐	๔.๑๕	มาก
๓. ช่องทางการแจ้งชำระเงินมีความสะดวก	๓๔	๔๓	๙	๐	๐	๔.๒๙	มาก
๔. ช่องทางการแจ้งชำระเงินมีความมีความหลากหลาย	๓๒	๓๙	๑๔	๐	๐	๔.๒๑	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๒๕</b>	<b>มาก</b>
<b>ราคา</b>							
๑. ระดับราคาเมื่อเทียบกับคุณสมบัติของสินค้าที่ได้รับ	๒๒	๕๓	๑๖	๐	๐	๔.๐๗	มาก
๒. ระดับราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพของสินค้า/บริการที่ได้รับ	๒๓	๕๘	๑๑	๐	๐	๔.๑๓	มาก
๓. ระดับราคาเมื่อเทียบกับการบริการที่ได้รับ	๒๗	๕๐	๑๒	๐	๐	๔.๑๗	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๑๒</b>	<b>มาก</b>
<b>บริการหลังการขาย</b>							
๑. กระบวนการวัดความพึงพอใจ	๒๗	๑๕	๑๔	๐	๐	๔.๒๓	มาก
๒. กระบวนการรับข้อร้องเรียน	๒๓	๔๓	๑๓	๒	๑	๔.๐๔	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๑๓</b>	<b>มาก</b>

ข้อความ	ดีกว่า	เท่ากัน	แย่กว่า	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น	
<b>ความพึงพอใจเมื่อเทียบกับคู่แข่งหรือผู้ให้บริการรายอื่น</b>						
๑. สัตว์ทดลอง ชีววัตถุ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการเลี้ยงสัตว์ทดลอง	๔๐	๓๕	๒	๔.๔๙	มาก	
๒. บริการงานวิจัยและทดสอบต่างๆ	๒๙	๑๙	๒	๔.๕๔	มาก	
๓. บริการตรวจวิเคราะห์คุณภาพอากาศตามสถานที่ต่างๆ	๒๓	๑๖	๒	๔.๕๑	มาก	
๔. การรับบริการอบรม/ให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ทดลอง	๓๑	๑๘	๑	๔.๖๐	มาก	
<b>รวม</b>					<b>๔.๕๖</b>	<b>มาก</b>