



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ 2565
ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการ ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2565

ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการตามพันธกิจ ซึ่งได้ให้บริการกับนักวิจัย นักวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยศูนย์ฯ ให้บริการทางด้านสัตว์ทดลอง เช่น หนูเมาส์ หนูตะเภา และกระต่าย บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ การให้บริการทดสอบความปลอดภัยผลิตภัณฑ์ในสัตว์ทดลอง/การบริการวิจัย ซึ่งมีการได้สำรวจแบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์ฯ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ / ความต้องการอื่น ๆ

ซึ่งได้สรุปผลการสำรวจด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจด้าน	ผลคะแนนรวมได้
1. ด้านกระบวนการสั่งซื้อและส่งสินค้า	97.62%
2. ด้านราคา	93.27%
3. ด้านการให้บริการหลังการขาย	96.26%
4. ด้านสัตว์ทดลอง	94.32%
5. ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการเลี้ยงสัตว์ทดลอง	95.31%
6. ด้านการให้บริการทดสอบความปลอดภัยผลิตภัณฑ์ฯ ในสัตว์ทดลอง/การบริการวิจัย	95.56%
7. ด้านการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ	86.67%

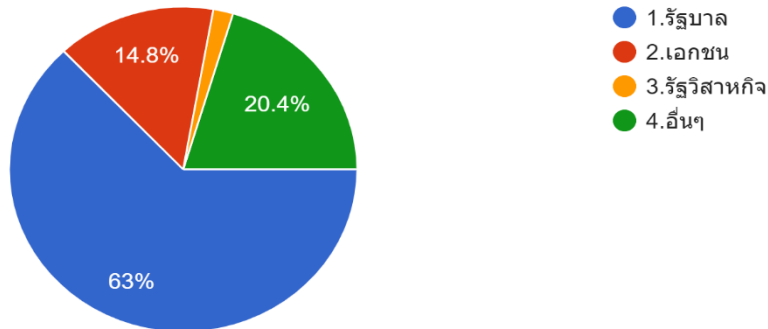
โดยศูนย์ฯ ได้มีการจัดทำผลการสำรวจ ทั้ง 4 ส่วน รายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 54 ราย

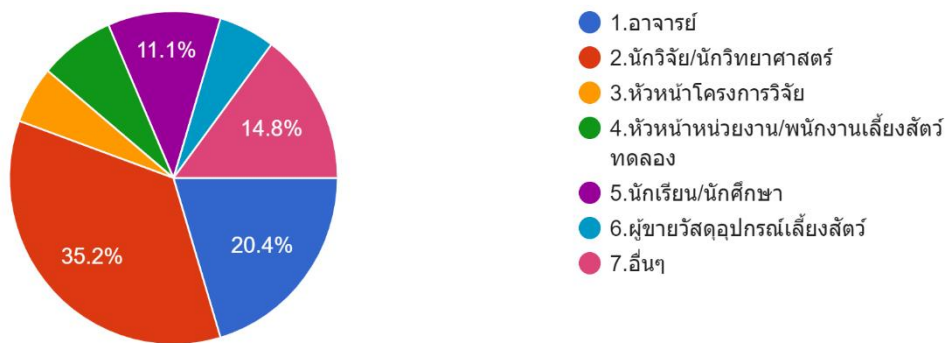
1. ประเภทของหน่วยงานที่ใช้บริการจากศูนย์ฯ

รัฐบาล	34 ราย คิดเป็น 62.9%	เอกชน	8 ราย คิดเป็น 14.8%
รัฐวิสาหกิจ	1 ราย คิดเป็น 1.9%	อื่นๆ	11 ราย คิดเป็น 20.4%

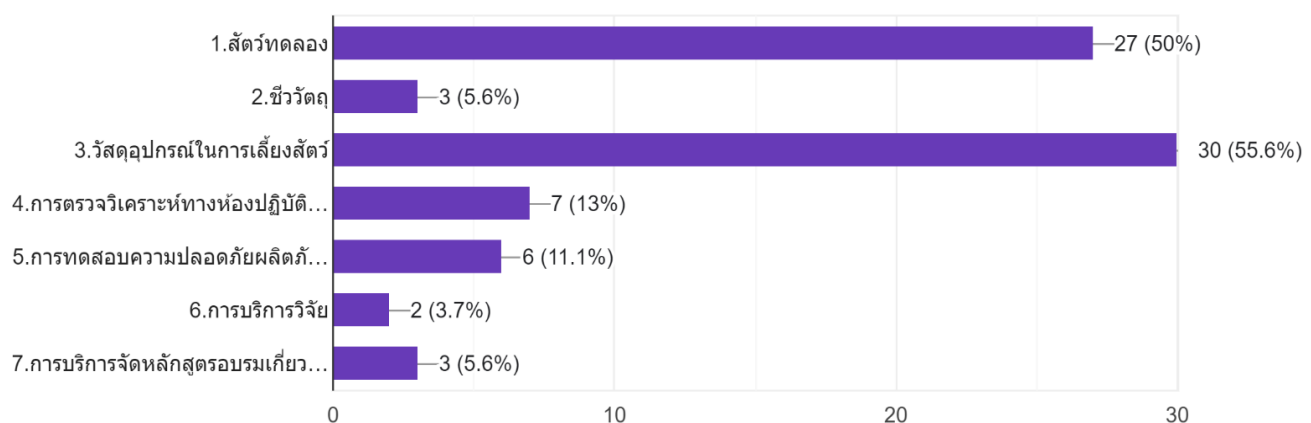


2. ประเภทผู้ใช้บริการ

อาจารย์	11 ราย คิดเป็น 20.4%	นักวิจัย / นักวิทยาศาสตร์	19 ราย คิดเป็น 35.2%
หัวหน้าโครงการวิจัย	3 ราย คิดเป็น 5.6%	หัวหน้าหน่วยงาน / พนักงานเลี้ยงสัตว์ฯ	4 ราย คิดเป็น 7.4%
นักเรียน / นักศึกษา	6 ราย คิดเป็น 11.1%	ผู้ขายวัสดุอุปกรณ์เลี้ยงสัตว์	3 ราย คิดเป็น 5.6%
อื่นๆ	8 ราย คิดเป็น 14.7%		



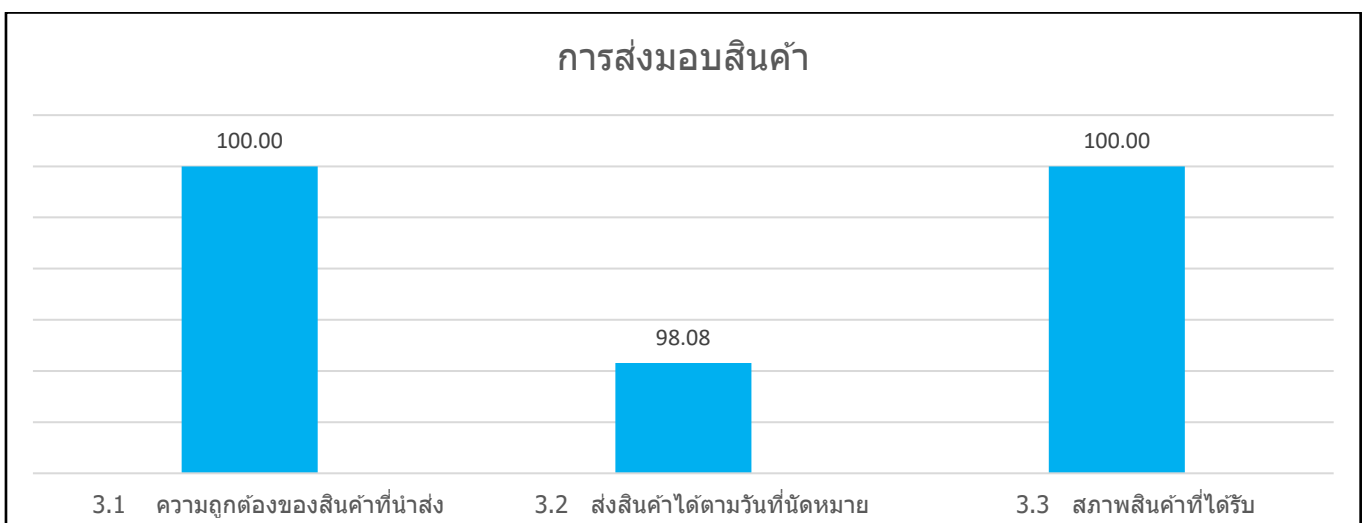
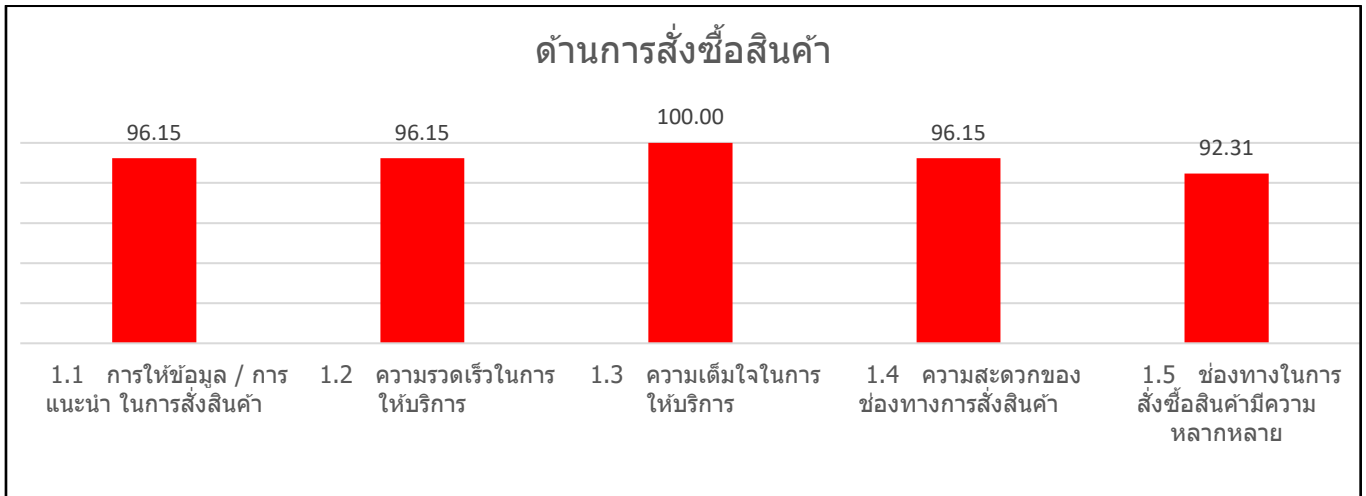
3. ผลลัพธ์ของศูนย์ฯ ที่ท่านรับบริการในปัจจุบัน

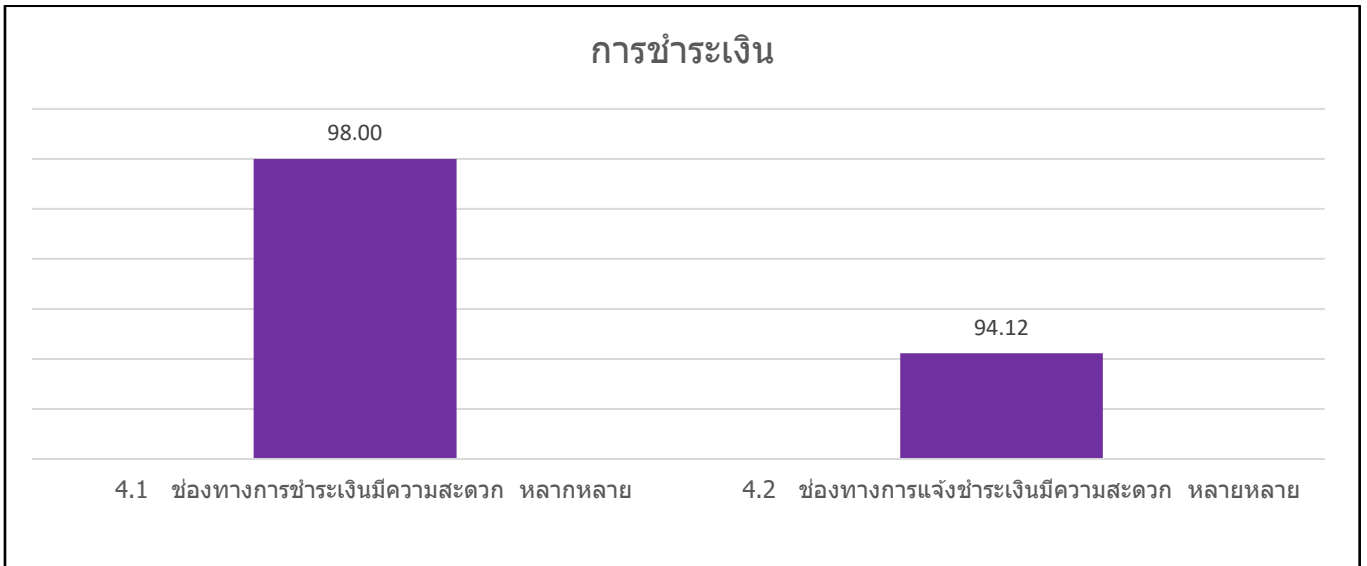


ส่วนที่ 2

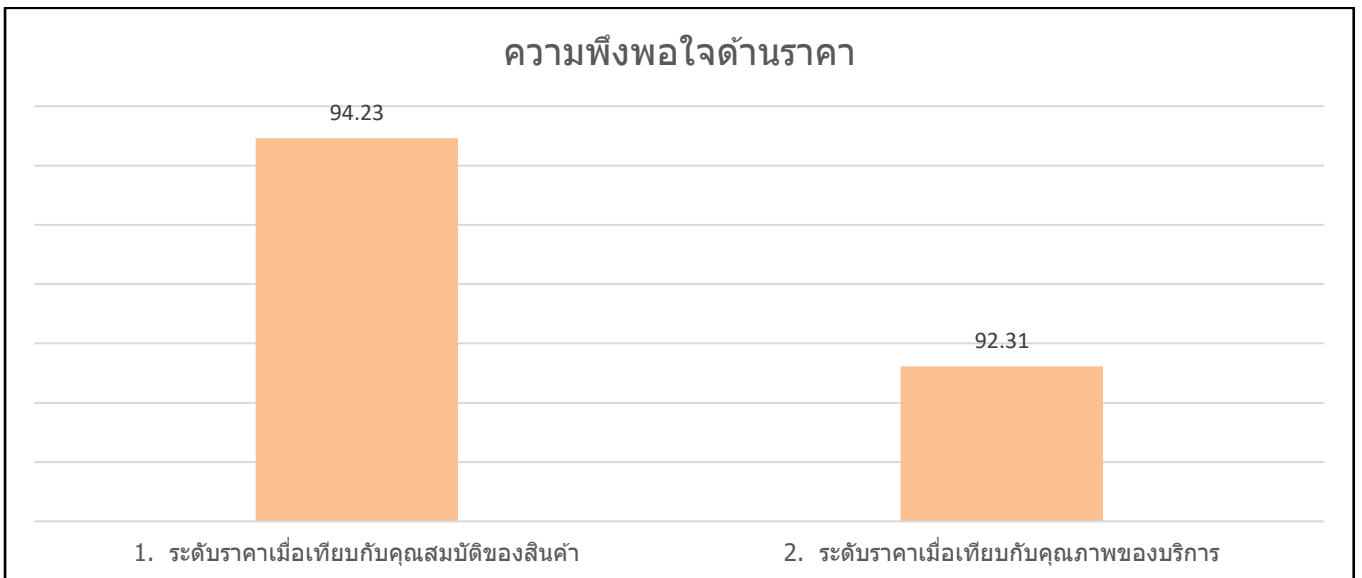
ความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์ฯ

4. ความพึงพอใจในกระบวนการสั่งซื้อและส่งสินค้า ผลคะแนนรวมได้ 97.62%

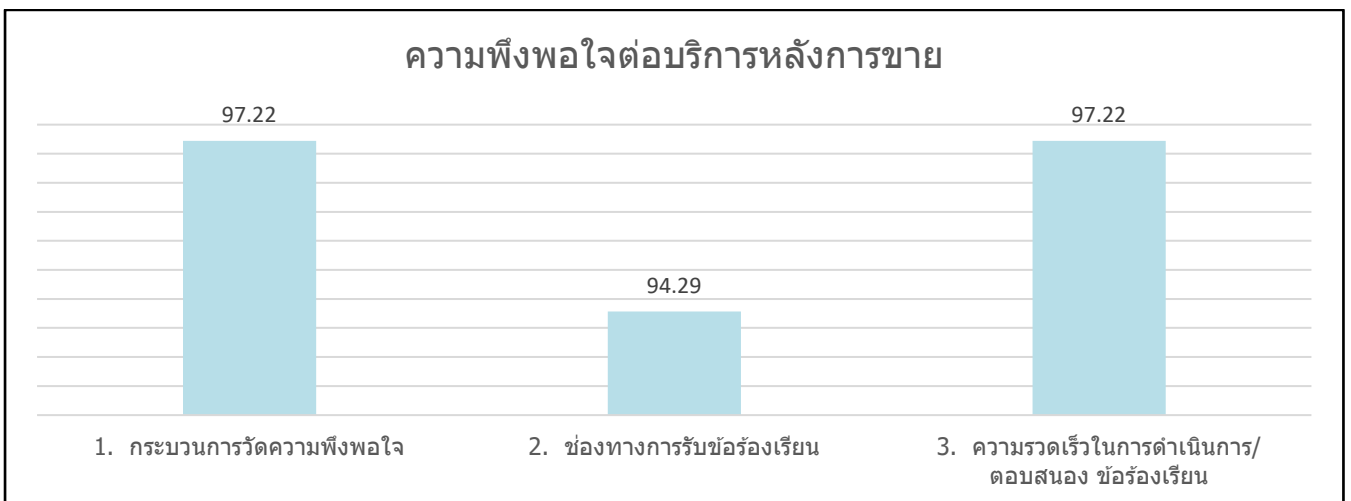




5. ความพึงพอใจด้านราคา ผลคะแนนรวมได้ 93.27%



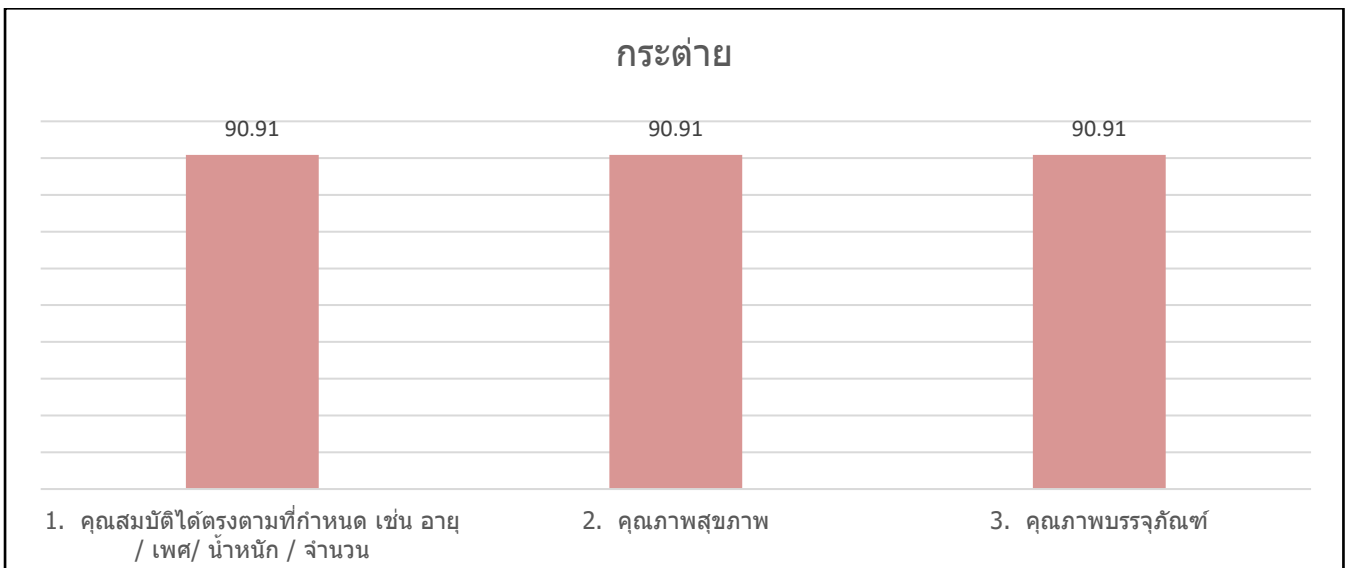
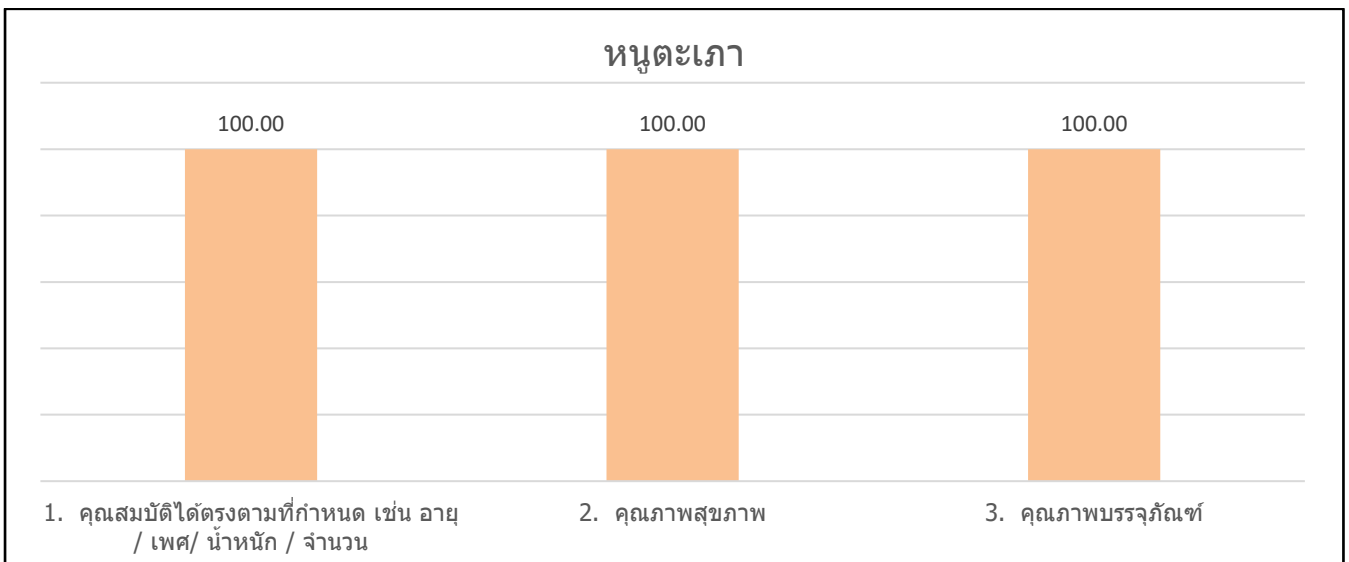
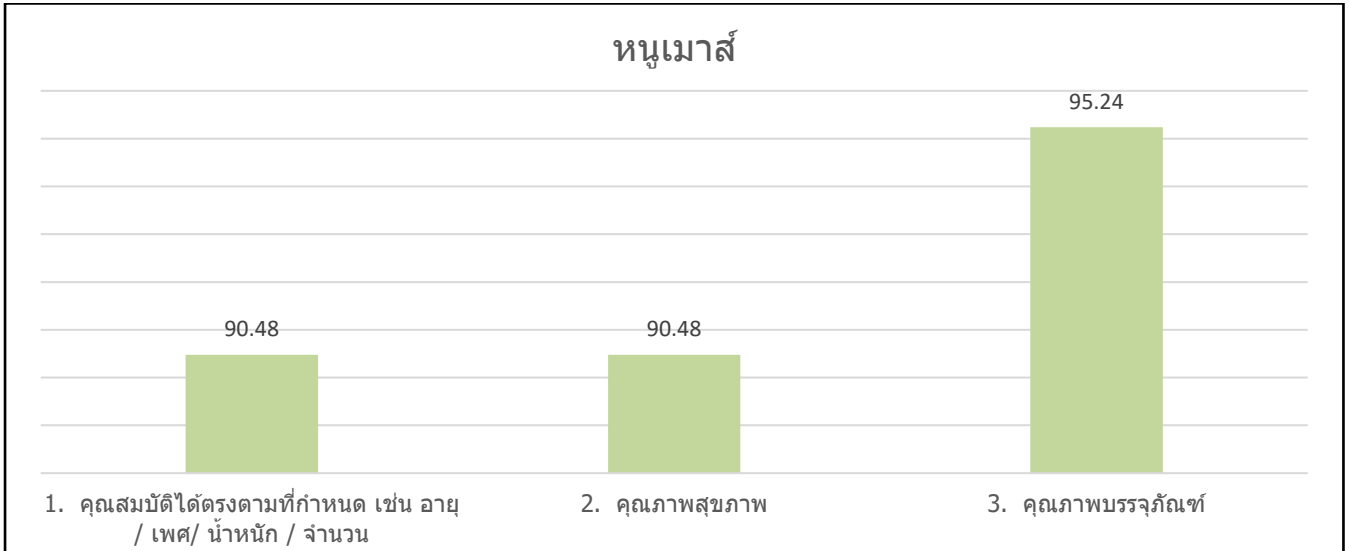
6. ความพึงพอใจต่อบริการหลังการขาย ผลคะแนนรวมได้ 96.26%



ส่วนที่ 3

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของศูนย์ฯ

7. ความพึงพอใจด้านสัตว์ทดลอง ผลคะแนนรวมได้ 94.32%

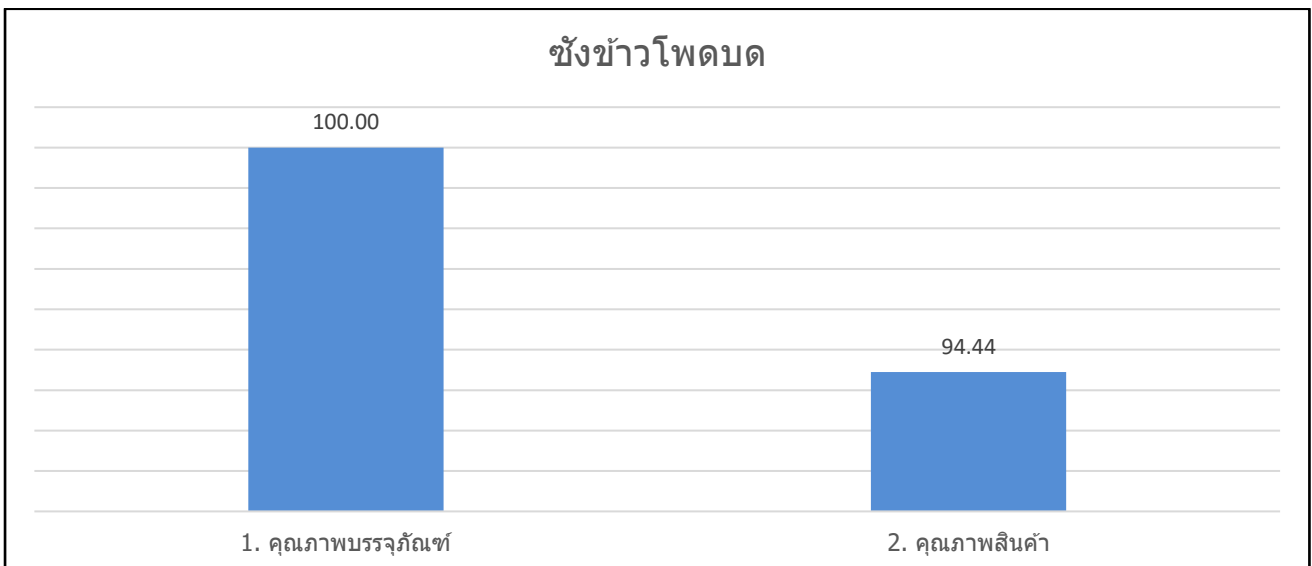
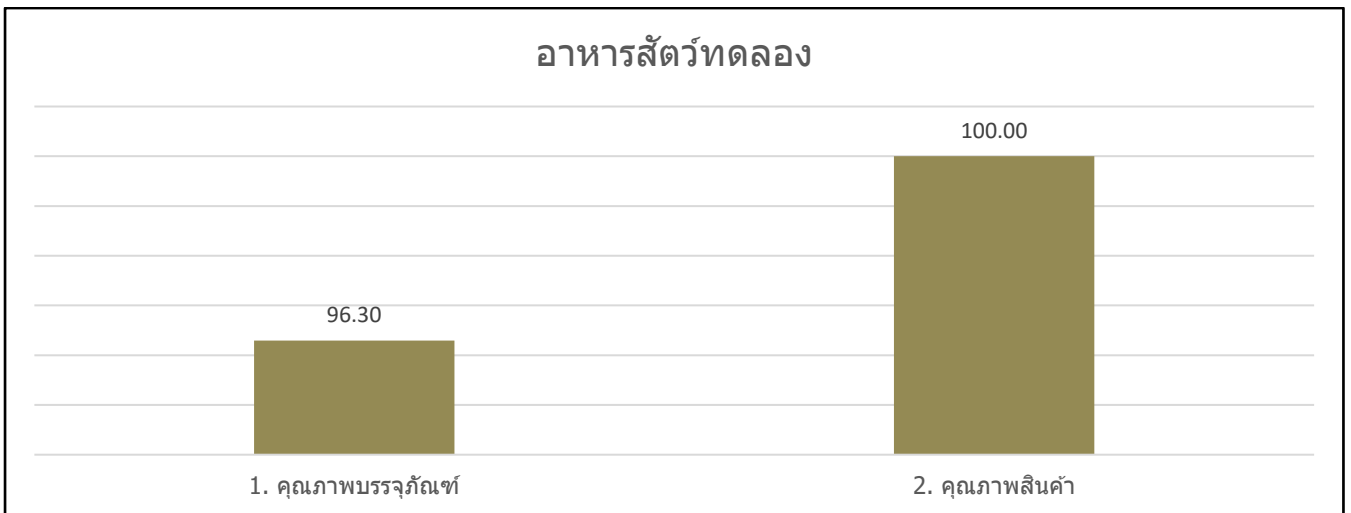


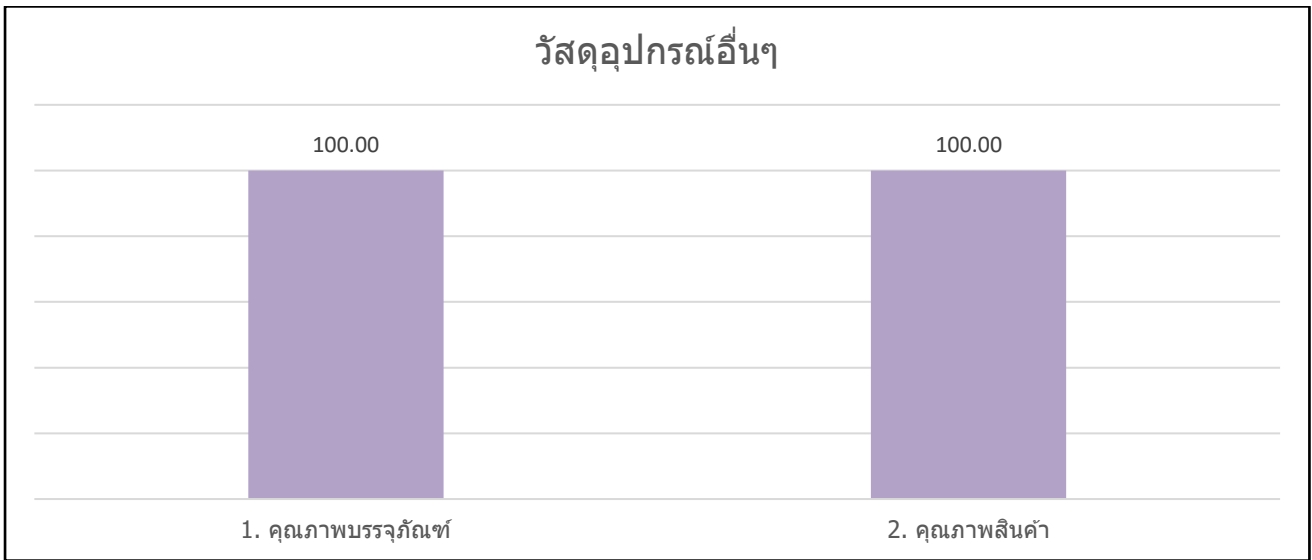
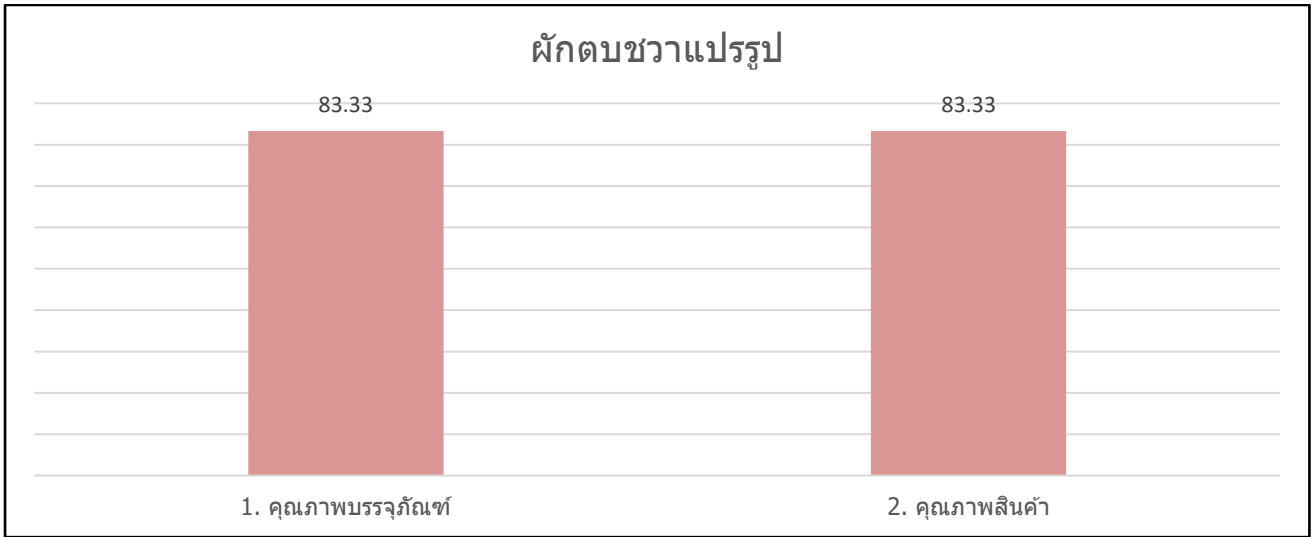
ความพึงพอใจด้านชีววัตถุ ผลคะแนนรวมได้ 100%



หมายเหตุ ชีววัตถุที่ลูกค้าใช้บริการ ได้แก่ เลือดหนูแรท , เลือดกระต่าย, พลาสมากระต่าย

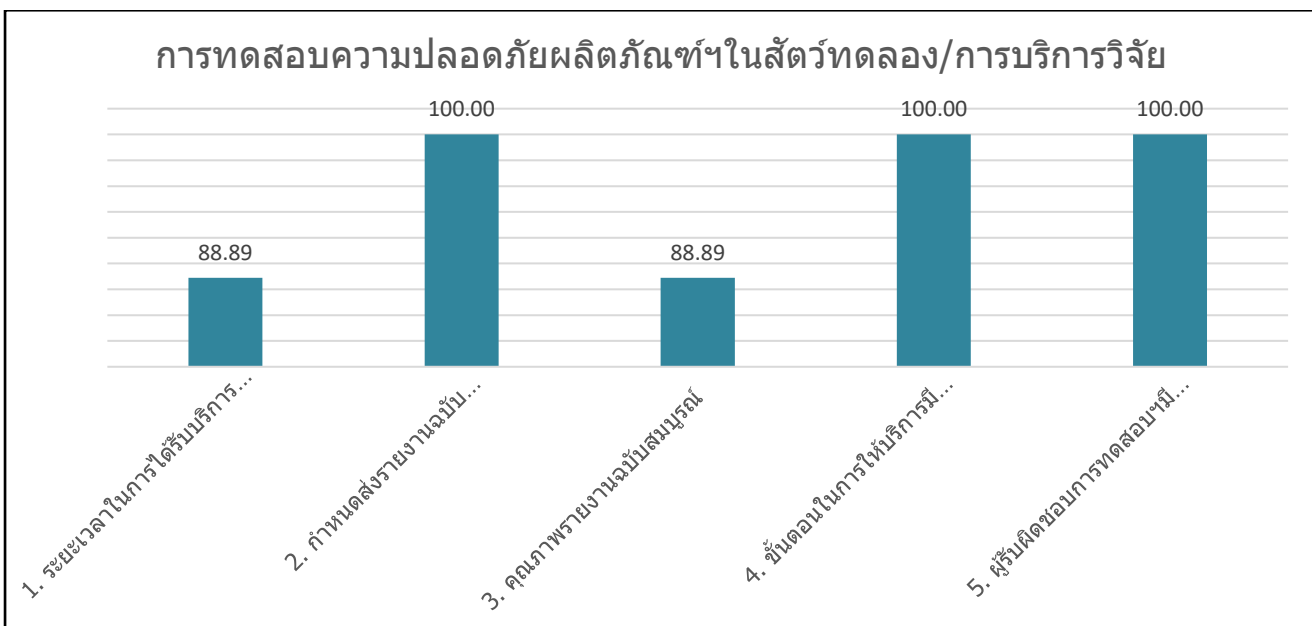
ความพึงพอใจด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการเลี้ยงสัตว์ทดลอง ผลคะแนนรวมได้ 95.31%



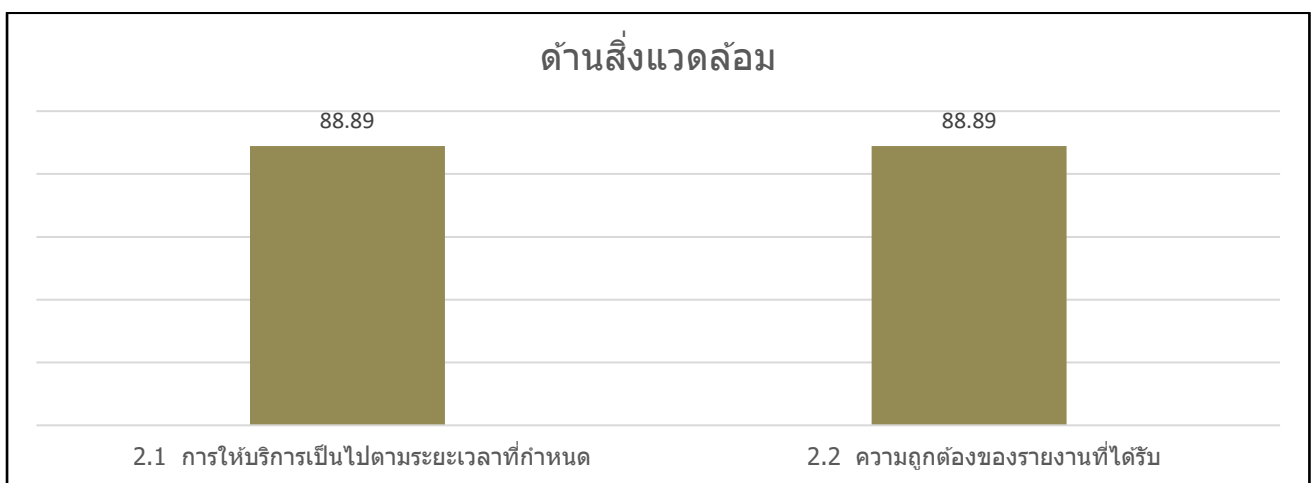


หมายเหตุ วัสดุอุปกรณ์อื่นๆที่ลูกค้าใช้บริการ ได้แก่ เช็มป้อนสาร , หญ้าแห้ง , ชุดกรองหนูเม้าส์

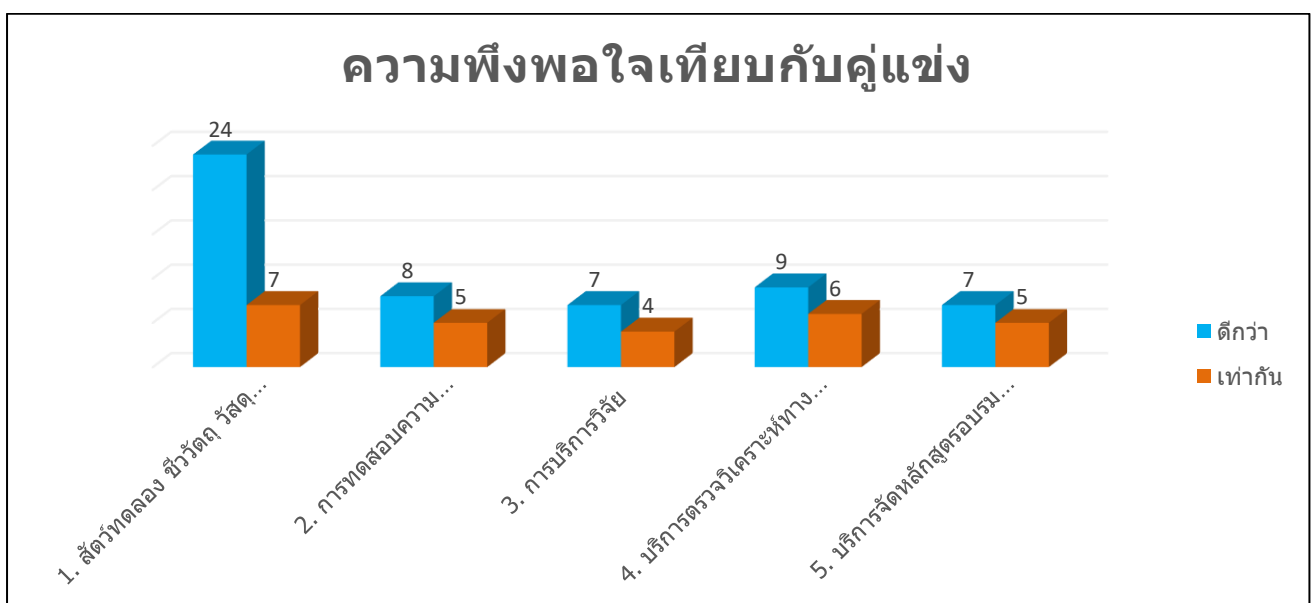
8. ความพึงพอใจต่อการทดสอบความปลอดภัยผลิตภัณฑ์ฯ ในสัตว์ทดลอง / การบริการวิจัย ผลคะแนนรวมได้ 95.56%



9. ความพึงพอใจต่อการรับบริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ผลคะแนนรวมได้ 86.67%



10. ความพึงพอใจเมื่อเทียบกับคู่แข่งหรือผู้ให้บริการรายอื่น



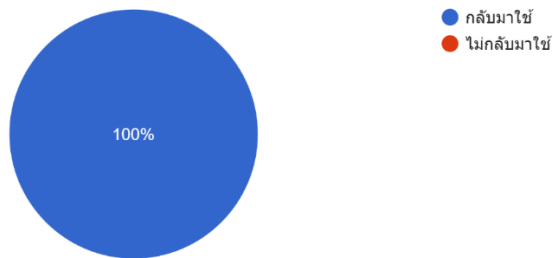
11. ความไม่พึงพอใจ / ปัญหาที่ท่านพบ (โปรดระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง)

- อยากให้ปรับปรุงเวลาส่งของ ควรแจ้งล่วงหน้าเลยตั้งแต่เช้า เพราะไม่อย่างนั้นต้องคอยรอจากเจ้าหน้าที่คนขับรถโทรแจ้งว่าจะมาถึงกี่โมง เนื่องจากช่วงเวลาไม่มีความแน่นอนเลย ตั้งแต่ช่วง 9.00-12.00 โทรแจ้งล่วงหน้าจริง แต่เป็นล่วงหน้า 1 ชม.หรือ 15 นาที เท่านั้น บางทีติดงานอื่นอยู่ แล้วถ้าลงไปเช้าจะโดนเร่งแถมบ่นทุกครั้งว่าให้ลงมาเร็วๆเพราะต้องไปส่งที่อื่นต่อ ทำให้เสียเวลาในการทำงานช่วงเช้าไปเลย เนื่องจากต้องคอยรอรับของที่ส่งมาส่ง
- ผักตบชวาต่อถุงแพ่งกว่าของเดิมมาก แต่คุณภาพยังเหมือนเดิม คือ มีสิ่งปนเปื้อนมาด้วย เช่น ก้อนหิน เส้นผม เศษถุงขนม เชือก ฟาง แพ้เคจเป็นแค่กระดาษชั้นเดียว บสครั้งก็มีคราบน้ำเลอะบนถุง ซึ่งไม่รู้ว่าน้ำซึมเข้าไปในถุงหรือไม่
- ส่งผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการช้า

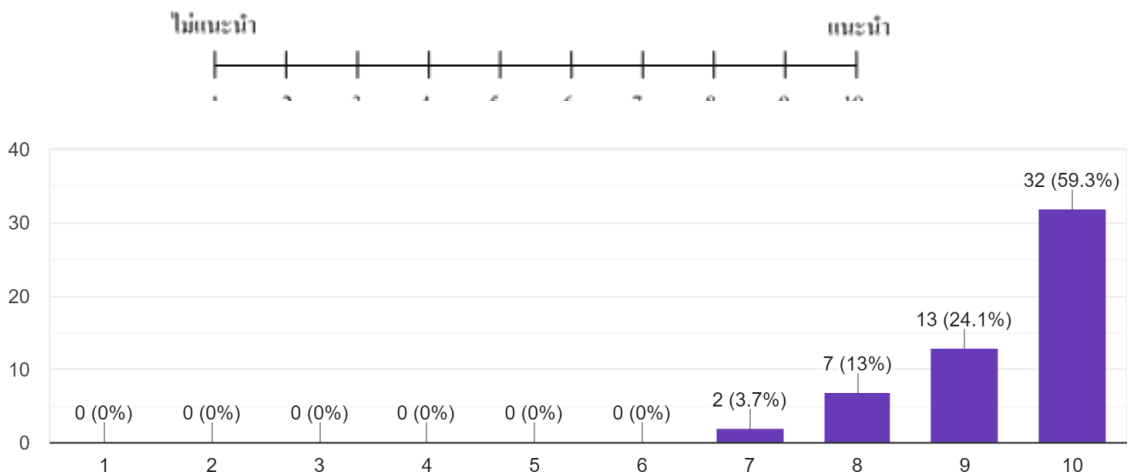
ส่วนที่ 4

ข้อเสนอแนะ / ความต้องการอื่นๆ

12. ท่านจะกลับมาใช้สินค้าและบริการของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลซ้ำหรือไม่



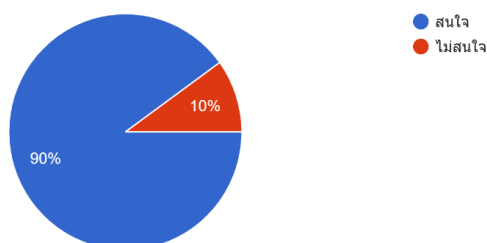
13. ท่านจะแนะนำสินค้าหรือบริการของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลให้กับผู้อื่นมาใช้บริการหรือไม่



14. หากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ลดลงหรือเข้าสู่สถานการณ์ปกติ ท่านมีความสนใจที่จะเข้าร่วมอบรมทางด้านวิทยาศาสตร์สัตว์ทดลองหรือไม่

สนใจ 27 ราย คิดเป็น 90%

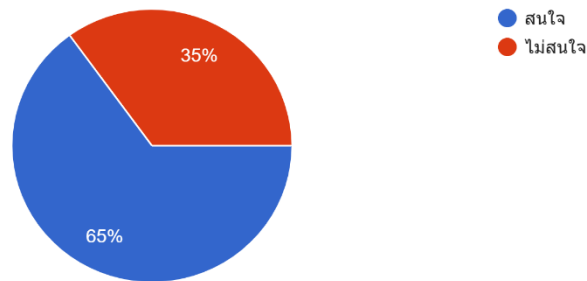
ไม่สนใจ 3 ราย คิดเป็น 10%



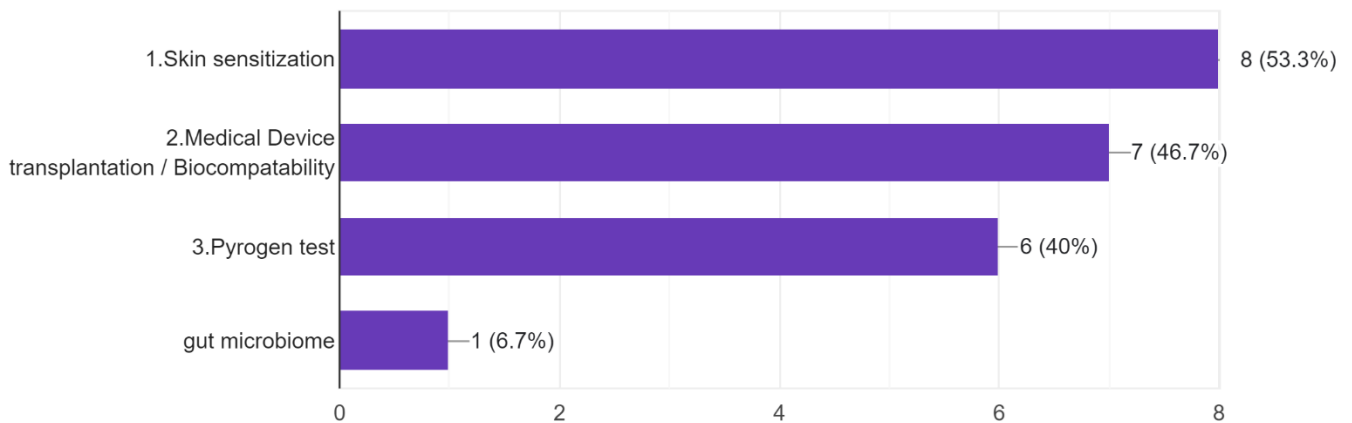
15. หากศูนย์ฯ ยกระดับสัตว์ทดลองที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันเป็นสัตว์ SPF ท่านสนใจใช้หรือไม่

สนใจ 26 ราย คิดเป็น 65%

ไม่สนใจ 14 ราย คิดเป็น 35%



16. หากศูนย์ฯ ขยายการให้บริการ ท่านมีความสนใจในเรื่องใดบ้าง



17. ความต้องการ การบริการอื่นๆ หรือความคาดหวัง

- ต้องการให้บริการวิจัยร่วมกับนักวิจัยศูนย์สัตว์ฯ ในโครงการต่างๆ สำหรับทดสอบ efficacy สารทดสอบในหนู เช่น ฤทธิ์การต้านอักเสบ การสมานแผลในปาก การต้านอัลไซเมอร์ ฯลฯ

18. ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดีมากค่ะ ใส่ใจลูกค้ามาก
- อยากให้กลับมาขายหนูแรท