

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ
กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย
ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2566 (เดือนตุลาคม 2565 – เดือนกุมภาพันธ์ 2566)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ 2566 ครั้งที่ 1 (เดือนตุลาคม 2565 – เดือนกุมภาพันธ์ 2566) เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการ

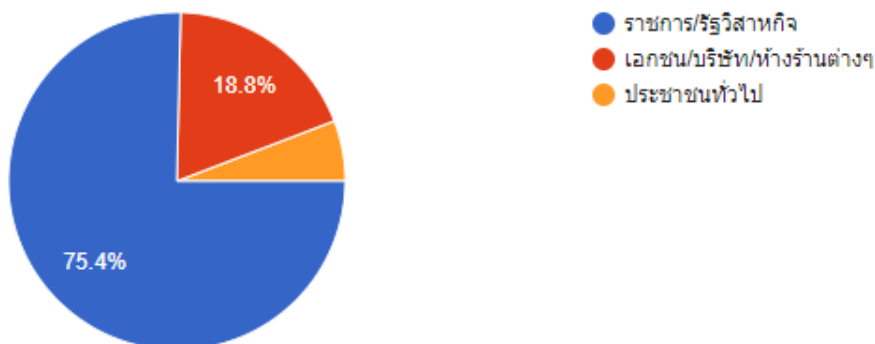
ส่วนที่ 3 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ระยะเวลาในการสำรวจ วันที่ 1 – 20 เดือนกุมภาพันธ์ 2566

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 69 คน

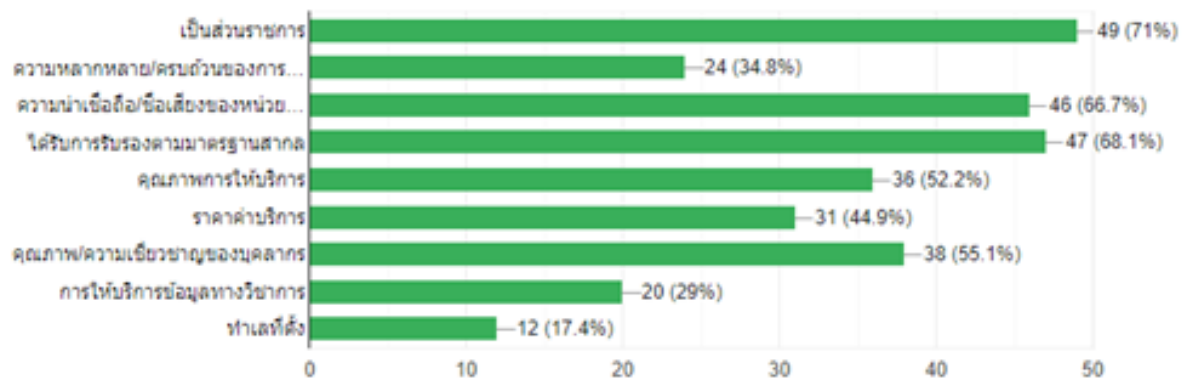
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการสำรวจผู้รับบริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาจากหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 75.4) ดังแสดงในรูปที่ 1



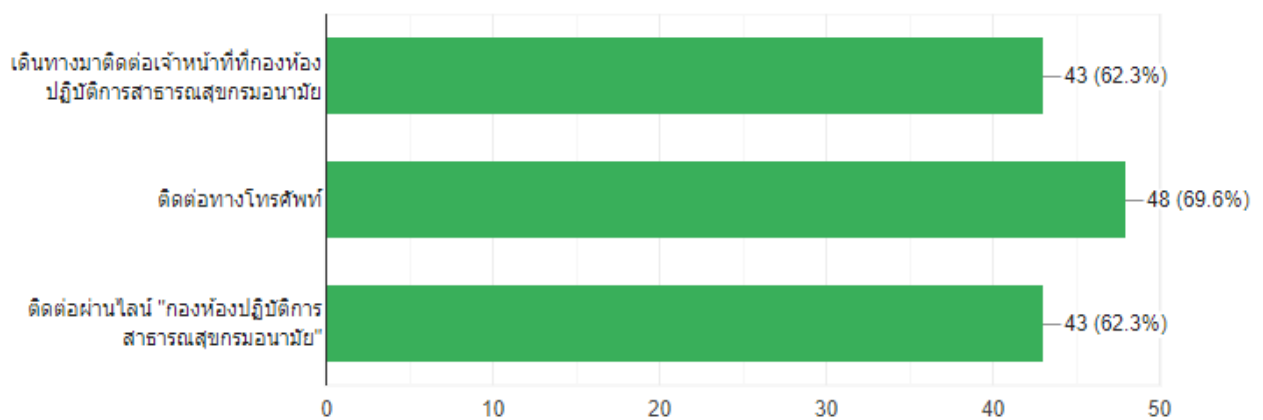
รูปที่ 1 แสดงร้อยละของหน่วยงานของผู้รับบริการ

สำหรับเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย เพราะเป็นส่วนราชการ (ร้อยละ 71) รองลงมาคือ ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ร้อยละ 68.1) และความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน (ร้อยละ 66.7) ดังแสดงในรูปที่ 2



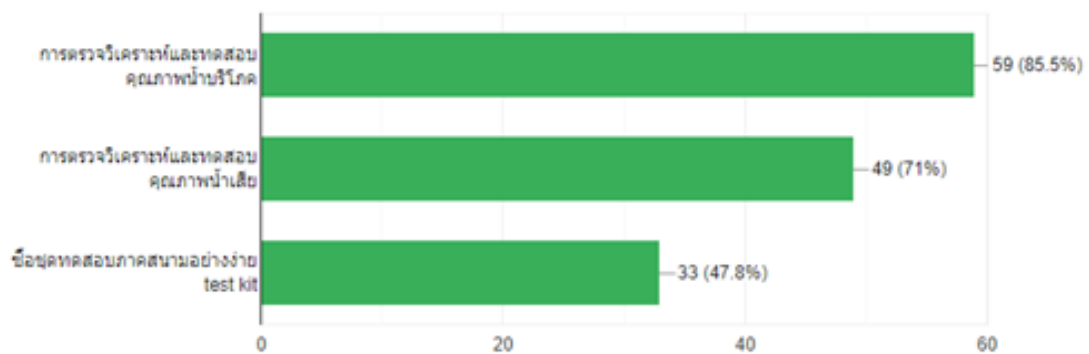
รูปที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

ช่องทางการติดต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ส่วนใหญ่ติดต่อทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 69.6), ติดต่อผ่านไลน์ “กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย” (ร้อยละ 62.3) และเดินทาง มาติดต่อเจ้าหน้าที่กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย (ร้อยละ 62.3) ดังแสดงในรูปที่ 3



รูปที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลของช่องทางการติดต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

ซึ่งการรับบริการส่วนใหญ่ผู้รับบริการมาใช้บริการการตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำบริโภค (ร้อยละ 85.5), การตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำเสีย (ร้อยละ 71) และซื้อชุดทดสอบภาคสนามอย่างง่าย test kit (ร้อยละ 47.8) ดังแสดงในรูปที่ 4



รูปที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของการรับบริการที่กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักหรือคะแนนในการทำแบบสอบถามดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	5
ระดับคะแนนเฉลี่ย	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	4
ระดับคะแนนเฉลี่ย	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	3
ระดับคะแนนเฉลี่ย	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	2
ระดับคะแนนเฉลี่ย	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	1

การแปลผลความหมายของคะแนนกำหนดดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 (ร้อยละ 84.2 – 100.0)	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 (ร้อยละ 68.2 – 84.0)	พึงพอใจมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 (ร้อยละ 52.2 – 68.0)	พึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 (ร้อยละ 36.2 – 52.0)	พึงพอใจน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 (ร้อยละ 20.0 – 36.0)	พึงพอใจน้อยที่สุด

ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.8 ซึ่งได้มาจากการคำนวณดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากการสำรวจประเด็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.5) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการรับตัวอย่าง รองลงมา อันดับ 2 คือ การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการ สาธารณสุขในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	35	23	11	0	0	4.35	86.96	พึงพอใจมากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	34	25	8	0	2	4.38	87.54	พึงพอใจมากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการรับตัวอย่าง	38	24	6	0	1	4.46	89.28	พึงพอใจมากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการบริการวิเคราะห์ทดสอบห้องปฏิบัติการ	26	31	11	1	0	3.97	79.42	พึงพอใจมาก
5. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	36	29	4	0	0	4.33	86.67	พึงพอใจมากที่สุด
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	34	28	6	1	0	4.29	85.80	พึงพอใจมากที่สุด
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	36	26	6	1	0	4.45	88.99	พึงพอใจมากที่สุด
8. ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ ใช้ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	32	31	6	0	0	4.38	87.54	พึงพอใจมากที่สุด

2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการ สาธารณสุขในด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
9. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	38	26	5	0	0	4.39	87.83	พึงพอใจมากที่สุด
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	39	25	4	1	0	4.57	91.30	พึงพอใจมากที่สุด
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	43	22	3	1	0	4.51	90.14	พึงพอใจมากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	39	26	3	1	0	4.45	88.99	พึงพอใจมากที่สุด
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	41	24	3	1	0	4.52	90.43	พึงพอใจมากที่สุด

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับ ได้แก่ อันดับ 1 คือ ช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น และอันดับ 2 คือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการ สาธารณสุขในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	30	26	13	0	0	3.90	77.97	พึงพอใจมาก
15. ความเพียงพอ และความ เหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	21	35	11	1	1	3.72	74.49	พึงพอใจมาก
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	30	30	7	2	0	4.14	82.90	พึงพอใจมากที่สุด
17. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ในหลายรูปแบบ เช่น ทาง โทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อ ออนไลน์ เป็นต้น	35	28	6	0	0	4.42	88.41	พึงพอใจมากที่สุด
18. ความสะอาดเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	37	27	5	0	0	4.38	87.54	พึงพอใจมากที่สุด

2.4 ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ ประเด็นการได้รับการบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ รองลงมาคือ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการ สาธารณสุขในด้านการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านการให้บริการ								
19. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	41	24	4	0	0	4.54	90.72	พึงพอใจมากที่สุด
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	42	24	3	0	0	4.57	91.30	พึงพอใจมากที่สุด
21. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	44	23	2	0	0	4.61	92.17	พึงพอใจมากที่สุด

3. ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

ลักษณะของแบบสอบถามความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักหรือคะแนนในการทำแบบสอบถามดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	5
ระดับคะแนนเฉลี่ย	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	4
ระดับคะแนนเฉลี่ย	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	3
ระดับคะแนนเฉลี่ย	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	2
ระดับคะแนนเฉลี่ย	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	1

การแปลผลความหมายของคะแนนกำหนดดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 (ร้อยละ 84.2 – 100.0)	เชื่อมั่นมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 (ร้อยละ 68.2 – 84.0)	เชื่อมั่นใจมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 (ร้อยละ 52.2 – 68.0)	เชื่อมั่นปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 (ร้อยละ 36.2 – 52.0)	เชื่อมั่นน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 (ร้อยละ 20.0 – 36.0)	เชื่อมั่นน้อยที่สุด

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.56 คะแนน (ร้อยละ 91.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของบุคลากรมากที่สุด คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.17) รองลงมา คือ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ และการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.88) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้องเที่ยงตรง เชื่อถือได้ และประเด็นผลทดสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.57 (ร้อยละ 91.30) ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.01) ประเด็นความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.72) ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.43) และประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.14) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ความเป็นส่วนราชการ	45	20	4	0	0	4.59	91.88	เชื่อมั่นมากที่สุด
2. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	40	27	2	0	0	4.55	91.01	เชื่อมั่นมากที่สุด
3. ความรู้ ความสามารถของบุคลากร	44	23	2	0	0	4.61	92.17	เชื่อมั่นมากที่สุด
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	39	26	4	0	0	4.51	90.14	เชื่อมั่นมากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความถูกต้องเที่ยงตรง เชื่อถือได้	42	24	3	0	0	4.57	91.30	เชื่อมั่นมากที่สุด
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	39	28	2	0	0	4.54	90.72	เชื่อมั่นมากที่สุด
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	40	25	4	0	0	4.52	90.43	เชื่อมั่นมากที่สุด
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	39	28	2	0	0	4.54	90.72	เชื่อมั่นมากที่สุด
9. ผลทดสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้	41	26	2	0	0	4.57	91.30	เชื่อมั่นมากที่สุด
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	43	24	2	0	0	4.59	91.88	เชื่อมั่นมากที่สุด
คะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย						4.56	91.16	เชื่อมั่นมากที่สุด

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

1. โทรศัพท์ติดต่อค่อนข้างยาก
2. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ห้องส่งตัวอย่างผู้หญิงพูดจาไม่ค่อยน่าฟังเท่าไร อยากให้ปรับปรุงค่ะ
3. ควรปรับปรุงเรื่อง การจ่ายเงินค่าตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ควรเป็นระบบจัดซื้อจัดจ้าง แบบหน่วยราชการปกติทั่วไป เช่น ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ หรือ มหาวิทยาลัยในเขตภูมิภาคต่างๆ ระเบียบการเบิกจ่ายไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนดังเช่น กองห้องปฏิบัติการ กรมอนามัย
4. ผลการทดสอบอยากให้มีความมาตรฐานแสดงด้วยคะ เหมือนที่เคยทำมาก่อนคะ
5. อยากให้มีการบริการการตรวจกากตะกอนและอีโคไลในน้ำเสีย ตามประกาศกระทรวงใหม่ เนื่องจากจะได้ส่งที่เดียวและที่เดียว
6. อยากให้เปิดรับตรวจหาไซ้หนองพยาธิและแบคทีเรียอีโคไลในน้ำทิ้งและกากตะกอนที่ผ่านระบบกำจัดสิ่งปฏิกูลแล้ว พ.ศ. 2561 ทางหน่วยงานจะได้ส่งตรวจพร้อมกับน้ำทิ้งน้ำเสีย น้ำบริโภค ในรอบเดียวกัน เพื่อความสะดวก ถ้าเปิดรับตรวจ ประชาสัมพันธ์ผ่านทางไลน์ ให้ทราบด้วย ครับ ขอขอบคุณครับ
7. อยากให้เพิ่มระยะเวลาติดตามผล และการลงข้อมูลผลที่ชัดเจนขึ้น บางครั้งผลไม่ลงเว็บตามที่แจ้ง อาจเนื่องมาจากการรอเซ็นลงนามจากผู้บริหาร โดยภาพรวมถือว่าดีมากครับ เคยโทรไปสอบถามเจ้าหน้าที่ พี่ๆเต็มทีกับการให้บริการมาก และให้ความรู้ตามหลักวิชาการเป็นอย่างดี ประทับใจครับ
8. เพิ่มช่องทางการรับ-ส่งใบเสนอราคา ผ่านเมลล์ หรือไลน์ หรือช่องทางออนไลน์อื่นๆ เพื่อความรวดเร็วขึ้น(ไม่สะดวกเรื่องfax)