

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ
กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2566
(เดือนมีนาคม – เดือนกรกฎาคม 2566)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2566 (เดือนมีนาคม – เดือนกรกฎาคม 2566) เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการ

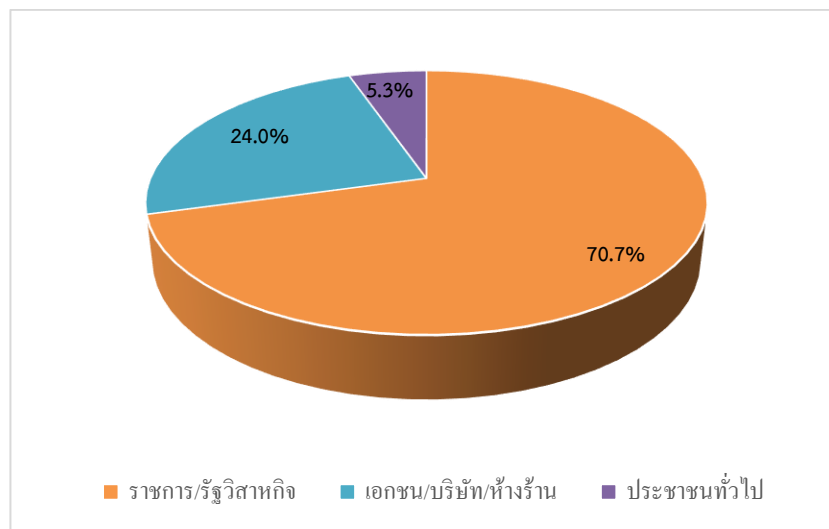
ส่วนที่ 3 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ระยะเวลาในการสำรวจ วันที่ 3 – 27 กรกฎาคม 2566

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 75 คน

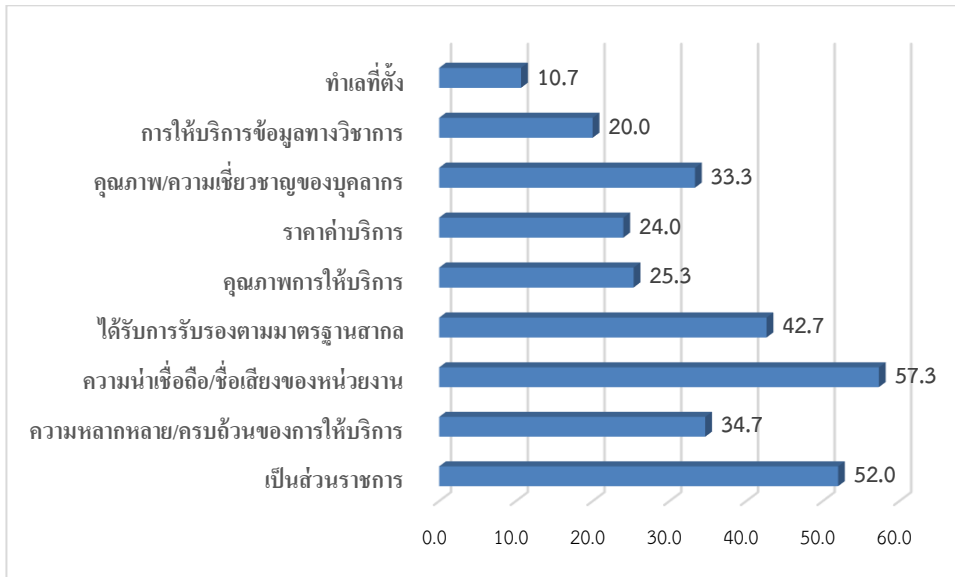
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการสำรวจผู้รับบริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 70.7) รองลงมาเป็นหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 24.0) และประชาชนทั่วไป (ร้อยละ 5.3) ดังแสดงในรูปที่ 1



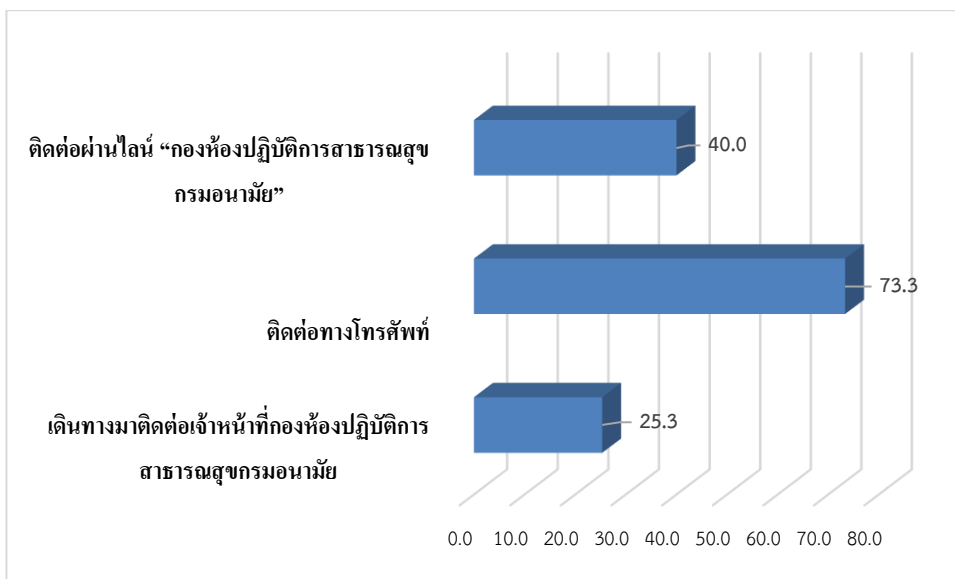
รูปที่ 1 แสดงร้อยละของหน่วยงานของผู้รับบริการ

สำหรับเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย 3 อันดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน (ร้อยละ 57.3) รองลงมาคือ เป็นส่วนราชการ (ร้อยละ 52.0) และได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ร้อยละ 42.7) ดังแสดงในรูปที่ 2



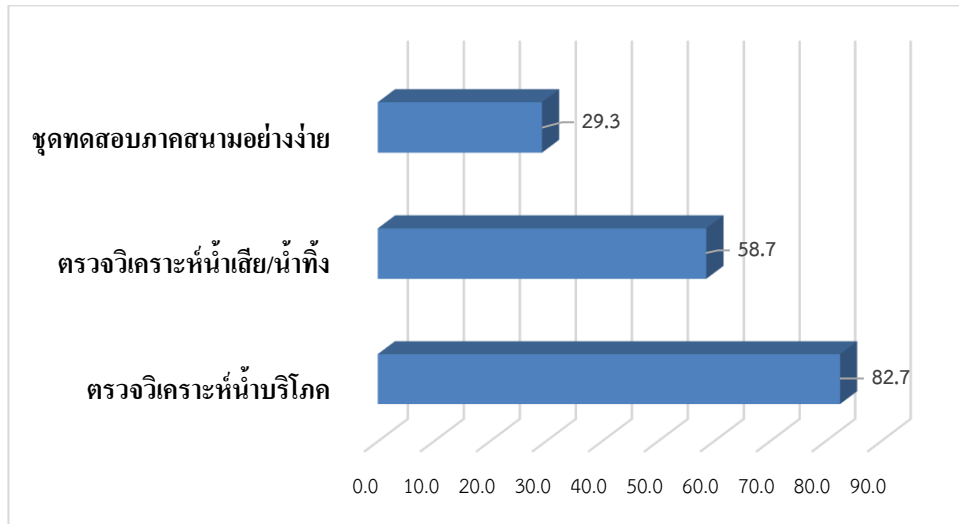
รูปที่ 2 แสดงร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

สำหรับช่องทางการติดต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ส่วนใหญ่ติดต่อทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 73.3) รองลงมาคือ การติดต่อผ่านไลน์ “กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย” (ร้อยละ 40.0) และเดินทางมาติดต่อเจ้าหน้าที่กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย (ร้อยละ 25.3) ดังแสดงในรูปที่ 3



รูปที่ 3 แสดงร้อยละของช่องทางการติดต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

ด้านการขอรับบริการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะใช้บริการการตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำบริโภค (ร้อยละ 82.7) รองลงมาคือ การตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำเสียและน้ำทิ้ง (ร้อยละ 58.7) และซื้อชุดทดสอบภาคสนามอย่างง่าย test kit (ร้อยละ 29.3) ดังแสดงในรูปที่ 4



รูปที่ 4 แสดงร้อยละของการรับบริการที่กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

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

ระดับความเห็น “มากที่สุด”	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 5
ระดับความเห็น “มาก”	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 4
ระดับความเห็น “ปานกลาง”	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 3
ระดับความเห็น “น้อย”	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 2
ระดับความเห็น “น้อยที่สุด”	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

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

จากการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ในภาพรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเกือบทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการรับตัวอย่าง คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 90.40) รองลงมาคือ การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.33) และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการบริการวิเคราะห์ทดสอบห้องปฏิบัติการ คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการสาธารณสุข กรมอนามัยในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	30	43	2	0	0	4.37	87.47	พึงพอใจมากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	29	40	6	0	0	4.31	86.13	พึงพอใจมากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการรับตัวอย่าง	41	32	2	0	0	4.52	90.40	พึงพอใจมากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการบริการวิเคราะห์ทดสอบห้องปฏิบัติการ	23	44	8	0	0	4.20	84.00	พึงพอใจมาก
5. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	35	38	2	0	0	4.44	88.80	พึงพอใจมากที่สุด
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	24	47	4	0	0	4.27	85.33	พึงพอใจมากที่สุด
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	35	40	0	0	0	4.47	89.33	พึงพอใจมากที่สุด
8. ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ ใช้งาน สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	32	38	5	0	0	4.36	87.20	พึงพอใจมากที่สุด

2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.47) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 90.93) และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุข กรมอนามัยในด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
9. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	35	36	4	0	0	4.41	88.27	พึงพอใจมากที่สุด
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	40	34	1	0	0	4.52	90.40	พึงพอใจมากที่สุด
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	42	32	1	0	0	4.55	90.93	พึงพอใจมากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	36	35	4	0	0	4.43	88.53	พึงพอใจมากที่สุด
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	43	32	0	0	0	4.57	91.47	พึงพอใจมากที่สุด

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.07) และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.47) ส่วนประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.13) และความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.87) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุข กรมอนามัยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	20	44	10	1	0	4.11	82.13	พึงพอใจมาก
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสม ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	14	54	7	0	0	4.09	81.87	พึงพอใจมาก
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	31	41	3	0	0	4.37	87.47	พึงพอใจมากที่สุด
17. มีช่องทางการติดต่อประสานงานใน หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เพชบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	37	35	3	0	0	4.45	89.07	พึงพอใจมากที่สุด
18. ความสะอาดเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	31	40	4	0	0	4.36	87.20	พึงพอใจมากที่สุด

2.4 ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ การได้รับการบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ รองลงมาคือ การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุข กรมอนามัยในด้านการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านการให้บริการ								
19. ได้รับการบริการที่ตรงตามความ ต้องการ	36	39	0	0	0	4.49	89.60	พึงพอใจมากที่สุด
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	40	35	0	0	0	4.53	90.67	พึงพอใจมากที่สุด
21. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และมี ประโยชน์	44	31	0	0	0	4.59	91.73	พึงพอใจมากที่สุด

3. ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

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

ระดับความเชื่อมั่น “มากที่สุด”	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 5
ระดับความเชื่อมั่น “มาก”	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 4
ระดับความเชื่อมั่น “ปานกลาง”	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 3
ระดับความเชื่อมั่น “น้อย”	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 2
ระดับความเชื่อมั่น “น้อยที่สุด”	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 1

การแปลผลความหมายของคะแนนกำหนดดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 (ร้อยละ 84.2 – 100.0)	เชื่อมั่นมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 (ร้อยละ 68.2 – 84.0)	เชื่อมั่นมาก
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 ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเฉลี่ยคิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.47) โดย 3 ประเด็นแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถของบุคลากร คิดเป็น 4.68 คะแนน (ร้อยละ 93.60) รองลงมา คือ การรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.53) และผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.27) ส่วน 3 ประเด็นท้าย ได้แก่ การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.87) และประสิทธิภาพและความคุ้มค่า คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.33) ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ความเป็นส่วนราชการ	44	31	0	0	0	4.59	91.73	เชื่อมั่นมากที่สุด
2. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	41	32	2	0	0	4.52	90.40	เชื่อมั่นมากที่สุด
3. ความรู้ ความสามารถของบุคลากร	51	24	0	0	0	4.68	93.60	เชื่อมั่นมากที่สุด
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	39	34	2	0	0	4.49	89.87	เชื่อมั่นมากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	45	30	0	0	0	4.60	92.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
6. ความสามารถของเครื่องมือและ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์	39	35	1	0	0	4.51	90.13	เชื่อมั่นมากที่สุด
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	43	32	0	0	0	4.57	91.47	เชื่อมั่นมากที่สุด
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	40	35	0	0	0	4.53	90.67	เชื่อมั่นมากที่สุด
9. ผลทดสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้	46	29	0	0	0	4.61	92.27	เชื่อมั่นมากที่สุด
10. การรักษาความลับของ ผู้รับบริการ	47	28	0	0	0	4.63	92.53	เชื่อมั่นมากที่สุด
คะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย						4.57	91.47	เชื่อมั่นมากที่สุด

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรระบุค่ามาตรฐานลงในรายงานผลการทดสอบด้วย เพื่อให้ นำผลทดสอบไปใช้งานได้สะดวกขึ้น
2. การเพิ่มช่องทางการรับ-ส่งใบเสนอราคาผ่านทางอีเมล โลกน์ หรือช่องทางออนไลน์อื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก
3. การโทรศัพท์ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ติดต่อยาก