

**รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การสื่อสารประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
ให้กับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
หน่วยงาน : กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย**

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน คุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่กำหนดไว้จากการทบทวน วิเคราะห์ GAP สถานการณ์ปัญหา จึงได้กำหนดแนวทาง/มาตรการดำเนินงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อยกระดับการประเมินระดับการรับรู้การดำเนินงานคุณธรรมความโปร่งใสของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ของหน่วยงาน (ค่าน้ำหนักร้อยละ ๓๐) EIT ดังนี้

เครื่องมือ	สถานการณ์/ปัญหา	มาตรการ/กลไก การดำเนินงาน ปี ๒๕๖๗	สอดคล้องกับ กลยุทธ์ PIRAP
EIT	ประสิทธิภาพการสื่อสาร - ช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็น เกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ - ช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริต ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารของ หน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบ ช่องทางการรับฟังคำติชม ความ คิดเห็น การติดต่อรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต รวมถึงมีการประเมินความ พึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อรับฟัง ข้อเสนอแนะความคิดเห็น นำไป พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ ทำงานให้ดียิ่งขึ้น	P - Partnership

➤ **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ประจำปี ๒๕๖๗**

กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยได้จัดทำเป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยกลุ่มเป้าหมายคือผู้รับบริการของหน่วยงาน เพื่อ การประเมินคุณภาพการให้บริการและใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการ สาธารณสุขกรมอนามัย ประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

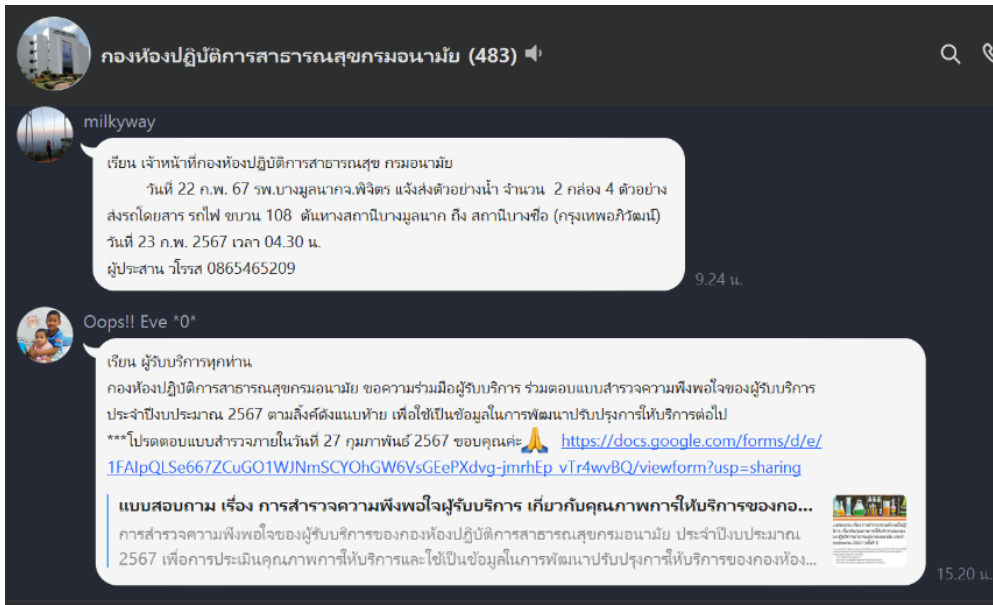
ส่วนที่ ๒ สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการ

ส่วนที่ ๓ สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

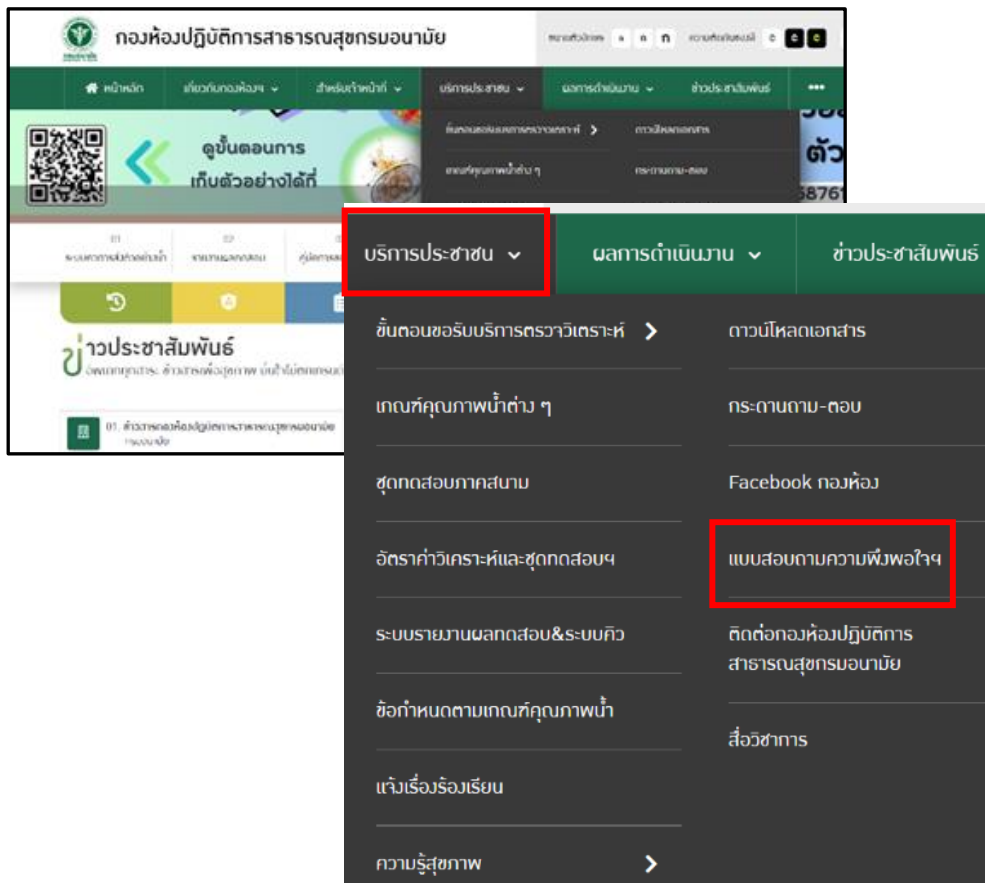
หลักฐาน : แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกอง ห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ <https://shorturl.asia/uRsCj>

ระยะเวลาการประเมินระหว่างวันที่ ๘ – ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มไลน์ กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย (กลุ่มไลน์ผู้รับบริการ)



- นำขึ้นเว็บไซต์กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ในหัวข้อบริการประชาชน แบบสอบถามความพึงพอใจฯ



สรุปรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี ๒๕๖๗ (ครั้งที่ ๑)

ระยะเวลาในการสำรวจ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ - ๔ มีนาคม ๒๕๖๗

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๕ คน

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการสำรวจผู้รับบริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ (ร้อยละ ๓๗) รองลงมาเป็นโรงพยาบาลรัฐ (ร้อยละ ๒๙) และเอกชน/บริษัท/ห้างร้าน (ร้อยละ ๒๓)

เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ๓ อันดับแรกคือเป็นส่วนราชการ (ร้อยละ ๗๖.๕) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน (ร้อยละ ๗๓.๐) และได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ร้อยละ ๕๗.๔)

ช่องทางการติดต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ส่วนใหญ่ติดต่อผ่านไลน์ “กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย” (ร้อยละ ๗๓.๙) รองลงมาคือ ติดต่อทางโทรศัพท์ (ร้อยละ ๖๓.๕) และเดินทางมาติดต่อเจ้าหน้าที่กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย (ร้อยละ ๔๙.๖)

ด้านการขอรับบริการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้บริการการตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำบริโภค (ร้อยละ ๘๒.๖) รองลงมาคือ การตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำเสียและน้ำทิ้ง (ร้อยละ ๖๔.๓) และซื้อชุดทดสอบภาคสนามอย่างง่าย test kit (ร้อยละ ๔๖.๑)

๒. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

จากการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๙๒) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๓	๗๒	๑๐	๐	๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐	พึงพอใจมาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๓๕	๖๔	๑๓	๓	๐	๔.๑๔	๘๒.๗๘	พึงพอใจมาก
๓. ความรวดเร็วในการรับตัวอย่าง	๓๔	๗๖	๓	๒	๐	๔.๒๓	๘๔.๗๐	พึงพอใจมากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการบริการวิเคราะห์และทดสอบ	๒๔	๗๐	๑๙	๒	๐	๔.๐๑	๘๐.๑๗	พึงพอใจมาก
๕. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	๔๓	๖๒	๙	๑	๐	๔.๒๘	๘๕.๕๗	พึงพอใจมากที่สุด
๖. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	๓๗	๕๗	๒๐	๑	๐	๔.๑๓	๘๒.๖๑	พึงพอใจมาก
๗. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๔๐	๖๓	๑๐	๒	๐	๔.๒๓	๘๔.๕๒	พึงพอใจมากที่สุด
๘. ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ ใช้งานสะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๐	๖๗	๑๖	๒	๐	๔.๐๙	๘๑.๗๔	พึงพอใจมาก

๒.๒ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๙. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๓๘	๖๗	๑๐	๐	๐	๔.๒๔	๘๔.๘๗	พึงพอใจมากที่สุด
๑๐. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๔	๕๘	๒	๑	๐	๔.๔๓	๘๘.๗๐	พึงพอใจมากที่สุด
๑๑. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕๗	๕๕	๓	๐	๐	๔.๔๗	๘๙.๓๙	พึงพอใจมากที่สุด
๑๒. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๓๙	๗๓	๓	๐	๐	๔.๓๑	๘๖.๒๖	พึงพอใจมากที่สุด
๑๓. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๕๕	๕๗	๓	๐	๐	๔.๔๕	๘๙.๐๔	พึงพอใจมากที่สุด

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๔๐	๕๗	๑๖	๒	๐	๔.๑๗	๘๓.๔๘	พึงพอใจมาก
๑๕. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	๓๔	๖๘	๑๒	๑	๐	๔.๑๗	๘๓.๔๘	พึงพอใจมาก
๑๖. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๓๗	๖๓	๑๕	๐	๐	๔.๑๙	๘๓.๘๓	พึงพอใจมาก
๑๗. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เพชบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	๔๙	๕๘	๘	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๑๓	พึงพอใจมากที่สุด
๑๘. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๔๐	๗๑	๔	๐	๐	๔.๓๑	๘๖.๒๖	พึงพอใจมากที่สุด

๒.๔ ด้านการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านการให้บริการ								
๑๙. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔๖	๖๒	๗	๐	๐	๔.๓๔	๘๖.๗๘	พึงพอใจมากที่สุด
๒๐. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕๓	๕๘	๔	๐	๐	๔.๔๓	๘๘.๕๒	พึงพอใจมากที่สุด
๒๑. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๕๒	๖๐	๓	๐	๐	๔.๔๓	๘๘.๕๒	พึงพอใจมากที่สุด

๓. ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๖๕	๔๗	๓	๐	๐	๔.๕๔	๙๐.๗๘	เชื่อมั่นมากที่สุด
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๕๘	๕๖	๑	๐	๐	๔.๕๐	๘๙.๙๑	เชื่อมั่นมากที่สุด
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๔๗	๖๘	๐	๐	๐	๔.๔๑	๘๘.๑๗	เชื่อมั่นมากที่สุด
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕๖	๕๘	๑	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๕๗	เชื่อมั่นมากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๗๐	๔๔	๑	๐	๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์ วิทยาศาสตร์	๔๘	๖๕	๒	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕๙	๕๕	๑	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๙	เชื่อมั่นมากที่สุด
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๖๔	๕๐	๑	๐	๐	๔.๕๕	๙๐.๙๖	เชื่อมั่นมากที่สุด
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้	๖๐	๕๔	๑	๐	๐	๔.๕๑	๙๐.๒๖	เชื่อมั่นมากที่สุด
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๖๕	๔๙	๑	๐	๐	๔.๕๖	๙๑.๑๓	เชื่อมั่นมากที่สุด
คะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย						๔.๕๐	๙๐.๐๙	เชื่อมั่นมากที่สุด

๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

- ๑) บริการดีค่ะ
- ๒) อยากให้มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ช่วงวันหยุดราชการ
- ๓) การจัดส่งอุปกรณ์ให้ผู้รับบริการไม่ครบถ้วน
- ๔) อยากให้ตรวจวิเคราะห์ได้เร็วกว่านี้ และแปลผลให้เลย
- ๕) อยากให้สรุปผลใบรายงานผลการทดสอบว่าค่าที่ตรวจเกินค่ามาตรฐานหรือไม่ หรือการแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำตัวอย่างที่ไม่ผ่าน
- ๖) อยากให้มีการทวนผลการทดสอบด้านแบคทีเรียหรือไม่ใส่ผลที่ทำการตรวจทางห้องปฏิบัติการได้ เป็นตัวเลขมาอย่างชัดเจน เช่น น้ำเข้าระบบตรวจเจอโคลิฟอร์ม ๑๕,๐๐๐ MPN น้ำออกจากระบบตรวจเจอโคลิฟอร์ม ๑๒,๐๐๐ MPN ประมาณนี้ค่ะ เพื่อจะได้นำเรียนผู้บริหารต่อไปได้

➤ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ให้กับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

๑. จัดทำสื่อ Infographic ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย



โทรศัพท์ / E-mail

Tel : 02-9687609

E-mail : phld@anamai.mail.go.th





Website



กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

URL : phld.anamai.moph.go.th

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและชมเชย กรมอนามัย

URL : complaint.anamai.moph.go.th



**ส่งจดหมาย
หนังสือร้องเรียน**

ได้ที่



**เดินทาง
ด้วยตนเอง**

กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย
ซอยโรงพยาบาลศรีรัษฎวงค์ ถนนติวานนท์
ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000



phld.anamai.moph.go.th



complaint.anamai.moph.go.th

๒. เผยแพร่ทางช่องทางไลน์กลุ่มผู้รับบริการ



๓. เผยแพร่ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

The screenshot displays the website for the Public Health Laboratory of Anamai Hospital (phld.anamai.moph.go.th). The page features a green navigation bar with menu items: หน้าหลัก, เกี่ยวกับกองห้องฯ, สำหรับเจ้าหน้าที่, บริการประชาชน, ผลการดำเนินงาน, and ข่าวประชาสัมพันธ์. The main content area is titled "ข่าวประชาสัมพันธ์" (Public Information) and includes a sub-header "อภิเณศกลาง: ข่าวสารเพื่อสุขภาพ นิ่งใจไม่ตกเกรด". A prominent yellow banner provides contact details for the "กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย" (Public Health Laboratory, Ministry of Public Health):

- โทรศัพท์ / E-mail: Tel : 02-9687609, E-mail : phld@anamai.mail.go.th
- Website: URL : phld.anamai.moph.go.th
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและขอโทษ กรมอนามัย: URL : complaint.anamai.moph.go.th

Below the banner, there are icons for "ส่งจดหมาย หนังสือร้องเรียน" (Send letter/complaint) and "เดินทาง ด้วยตนเอง" (Travel by self). A section titled "ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน" (Public Information of Complaint Channels) lists:

- โทรศัพท์ และ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- Website กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย และ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและขอโทษ กรมอนามัย
- ส่นหนังสือร้องเรียน และ...
- เดินทางด้วยตนเอง

On the right side, there is a video player titled "ดีต่อ & สื่อสังคม" (Good for & Social Media) with a play button and a "ดูวิดีโอ" (Watch video) link. Below the video is a "ดูวิดีโอทั้งหมด" (View all videos) button. At the bottom right, there is a "อัลบั้มภาพ" (Photo Album) section with the text "พร้อมอัปเดต" (Ready to update) and "ดูอัลบั้มภาพทั้งหมด" (View all photo albums) button.