

สรุปผลการดำเนินงานรอบ 5 เดือนแรก (เดือนตุลาคม 2566 - กุมภาพันธ์ 2567)

ตัวชี้วัดข้อ 3.22 ร้อยละของโรงพยาบาลที่พัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อมได้ตามเกณฑ์

GREEN&CLEAN Hospital Challenge (ระดับมาตรฐานขึ้นไป)

ผลการดำเนินงานประจำเดือนตุลาคม, พฤศจิกายน 2566

1. กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัยได้จัดทำผลการวิเคราะห์สถานการณ์ตัวชี้วัด วิเคราะห์ผลคุณภาพ น้ำทิ้ง/น้ำเสียของโรงพยาบาลในจังหวัดต่างๆ ของปีงบประมาณ 2566 ดังภาพ

ตัวชี้วัดที่ 3.22 ร้อยละของโรงพยาบาลที่พัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อมได้ตามเกณฑ์ GREEN&CLEAN Hospital Challenge (ระดับมาตรฐานขึ้นไป)

ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด

โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนทั้งด้านการส่งเสริม ป้องกันและรักษาสุขภาพ ในแต่ละวัน มีกิจกรรมจากผู้ใช้บริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจำนวนมากก่อให้เกิดของเสีย อาทิ เศษอาหารจากตัก ผู้ป่วย โรงอาหาร ร้านอาหาร สิ่งปฏิกูลที่เกิดจากการขับถ่าย น้ำเสีย ตลอดจนมูลฝอยติดเชื้อ การใช้พลังงานและการใช้สารเคมีในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้มีส่วนส่งผลกระทบต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลและชุมชนโดยรอบ การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลโดยใช้หลักการสุขภาพอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Sustainable and Ecological Sanitation) คือ กลยุทธ์ CLEAN และกิจกรรม GREEN จะสามารถบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ

เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ 3.22 ร้อยละของโรงพยาบาลที่พัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อมได้ตามเกณฑ์ GREEN&CLEAN Hospital Challenge (ระดับมาตรฐานขึ้นไป) กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ได้รวบรวมข้อมูลผลการตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำทิ้งน้ำเสียของโรงพยาบาลในจังหวัดต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566 รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 1,070 ตัวอย่าง ซึ่งตรวจวิเคราะห์และทดสอบภายใต้เกณฑ์คุณภาพน้ำทิ้งจากอาคาร จากผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำพบว่า ตัวอย่างน้ำทิ้งน้ำเสีย ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 245 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 23 และไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 815 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 77 แสดงดังภาพ




สถานะ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ผ่านเกณฑ์คุณภาพ	245	23%
ไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพ	815	77%

จำนวนตัวอย่างที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานเอกรายจังหวัดและเขตสุขภาพ ดังนี้

เขตสุขภาพที่ 1 : จังหวัดเชียงราย แม่ฮ่องสอน เชียงใหม่ พะเยา ลำปาง ลำพูน น่าน

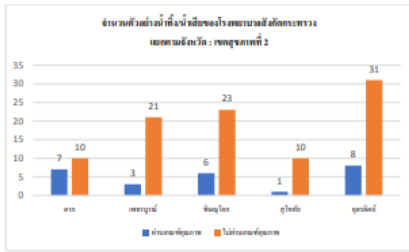
ผลการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างทั้งหมด 88 ตัวอย่าง ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 15 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 17 และไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 73 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 83 แสดงดังภาพ



จังหวัด	ผ่านเกณฑ์คุณภาพ	ไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพ
เชียงราย	4	14
แม่ฮ่องสอน	4	4
เชียงใหม่	0	0
พะเยา	1	0
ลำปาง	1	0
ลำพูน	0	0
น่าน	0	0
รวม	10	42

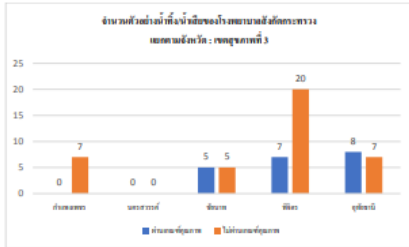
เขตสุขภาพที่ 2 : จังหวัดตาก เพชรบูรณ์ พิษณุโลก สุโขทัย อุตรดิตถ์

ผลการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างทั้งหมด 120 ตัวอย่าง ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 25 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 21 และไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 95 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 79 แสดงดังภาพ



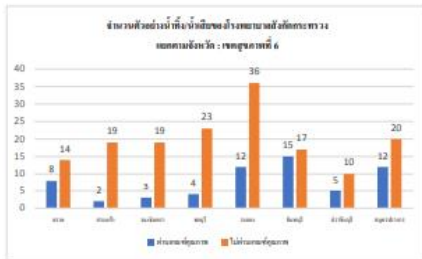
เขตสุขภาพที่ 3 : จังหวัดกำแพงเพชร นครสวรรค์ ชัยนาท พิจิตร อุทัยธานี

ผลการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างทั้งหมด 59 ตัวอย่าง ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 20 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 34 และไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 39 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 66 แสดงถึงภาพ



เขตสุขภาพที่ 6 : จังหวัดตราด สระแก้ว ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ปราจีนบุรี สมุทรปราการ

ผลการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างทั้งหมด 219 ตัวอย่าง ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 61 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 28 และไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 158 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 72 แสดงถึงภาพ



เขตสุขภาพที่ 7 : จังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม

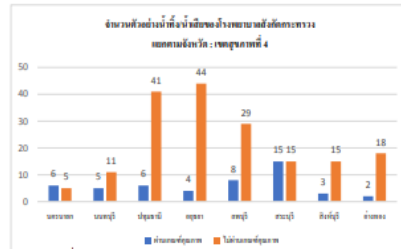
เนื่องจากในช่วงปีงบประมาณ 2566 ไม่มีการรับตัวอย่างน้ำดื่มจากโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงในเขตสุขภาพที่ 7 จึงไม่มีผลการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างในเขตดังกล่าว

เขตสุขภาพที่ 8 : จังหวัดนครพนมหนองคาย เลย ึงกาฬ สกลนคร อุตรดิตถ์

ผลการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างทั้งหมด 8 ตัวอย่าง ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 4 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 50 และไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 4 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 50 แสดงถึงภาพ

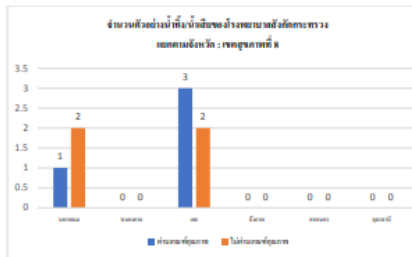
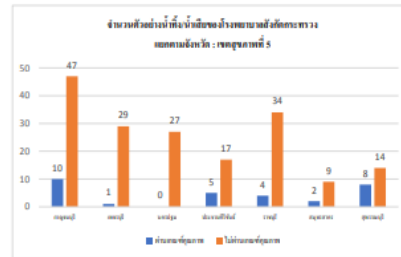
เขตสุขภาพที่ 4 : จังหวัดนครนายก นนทบุรี ปทุมธานี อุตุยา สุพรรณบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง

ผลการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างทั้งหมด 227 ตัวอย่าง ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 49 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 22 และไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 178 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 78 แสดงถึงภาพ



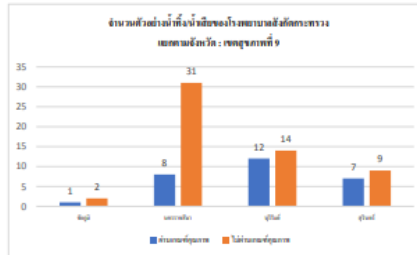
เขตสุขภาพที่ 5 : จังหวัดกาญจนบุรี เพชรบุรี นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี สมุทรสาคร สุพรรณบุรี

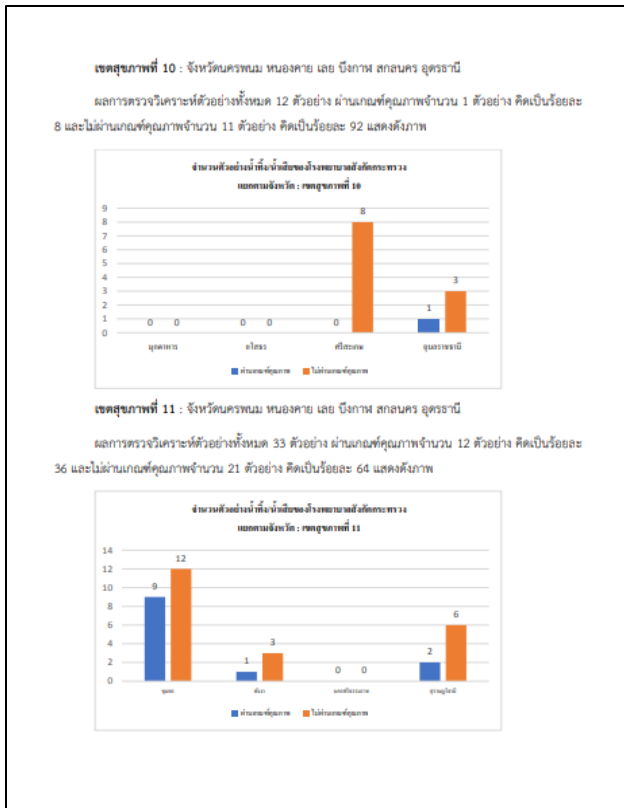
ผลการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างทั้งหมด 207 ตัวอย่าง ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 30 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 14 และไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 177 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 86 แสดงถึงภาพ



เขตสุขภาพที่ 9 : จังหวัดชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์

ผลการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างทั้งหมด 84 ตัวอย่าง ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 28 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 33 และไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 56 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 67 แสดงถึงภาพ





เขตสุขภาพที่ 12 : จังหวัดนครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี ระนอง ชุมพร

ผลการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างทั้งหมด 4 ตัวอย่าง ไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพทุกตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100

เขตสุขภาพที่ 13 : จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผลการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างทั้งหมด 4 ตัวอย่าง ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 1 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 25 และไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพจำนวน 3 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 75

แผนการดำเนินงานในรอบ 5 เดือนแรก

- 1) การรายงานสถานการณ์คุณภาพให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
- 2) การสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 3) การเข้าร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานกับหน่วยงานเจ้าภาพ

ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2566
กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขอนามัย

2. เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างทักษะและขีดความสามารถด้านการเฝ้าระวังและการจัดการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในเรือนจำ ในวันที่ 23 พฤศจิกายน 2566 ณ ห้องประชุมชิต ชัยวงศ์ อาคาร 5 ชั้น 5 สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย

ผลการดำเนินงานประจำเดือนธันวาคม 2566

1. ร่วมเป็นวิทยากรการอบรมการวิเคราะห์ผลตรวจคุณภาพน้ำทางห้องปฏิบัติการและการตรวจวัดคุณภาพน้ำประจำวันของระบบบำบัดน้ำเสีย บรรยายในหัวข้อ “มาตรฐานและการส่งตรวจคุณภาพน้ำ/การตรวจสอบผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำที่ทางห้องปฏิบัติการ” ในวันที่ 22 ธันวาคม 2566 ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 6 อาคาร 7 กองบริหารการสาธารณสุข สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ผลการดำเนินงานประจำเดือนมกราคม 2567

ไม่มีกิจกรรมที่ต้องดำเนินการตามแผน ในเดือนมกราคม 2567

ผลการดำเนินงานประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2567

1. จัดทำรายงานสถานการณ์คุณภาพน้ำบริโภคและน้ำทิ้ง/น้ำเสียของโรงพยาบาล (ตุลาคม 2566 - มกราคม 2567) พร้อมกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ ดังภาพ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขอนามัย กลุ่มงานบริหารยุทธศาสตร์ โทรฯ ๐ ๒๕๖๙ ๙๖๐๕
ที่ สอ ๐๙๙๔๐.๐๒/๕๖๖๓ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสถานการณ์คุณภาพน้ำบริโภคและน้ำทิ้ง/น้ำเสียของโรงพยาบาล

เรียน ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม

เพื่อให้การดำเนินงานตัวชี้วัดที่ ๓.๒๒ ร้อยละของโรงพยาบาลที่พัฒนามือถือสิ่งแวดล้อมได้ตามเกณฑ์ GREEN&CLEAN Hospital Challenge (ระดับมาตรฐานขึ้นไป) บรรลุตามเป้าหมายในการส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีการพัฒนามือถือสิ่งแวดล้อมได้ตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรและผู้มารับบริการ นั้น

ในการนี้ กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขอนามัย จึงขอส่งรายงานคุณภาพน้ำบริโภคและน้ำทิ้ง/น้ำเสียของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในเกณฑ์ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล (E:Environment) ดังแนบ เพื่อโปรดพิจารณาใช้ประโยชน์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุพิน ใจเฟื่อง)
นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านสาธารณสุข)
ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขอนามัย

ตัวชี้วัดที่ 3.22 ร้อยละของโรงพยาบาลที่พัฒนามือถือสิ่งแวดล้อมได้ตามเกณฑ์ GREEN&CLEAN Hospital Challenge (ระดับมาตรฐานขึ้นไป)

ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด

โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานที่มีบริการประชาชนทั้งด้านการส่งเสริม ป้องกันและรักษาสุขภาพในและบริเวณกิจกรรมจากผู้ใช้บริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจำนวนมากก่อให้เกิดของเสีย อาทิ เศษอาหารจากตัก ผู้ป่วย โรงพยาบาล ร้านอาหาร สัมปฏิกูลที่เกิดจากการขับถ่าย น้ำเสีย ตลอดจนมูลของสัตว์เคี้ยวเอื้อง การใช้พลังงานและการใช้สารเคมีในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลและชุมชนโดยรอบ การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลโดยใช้หลักการสุขาภิบาลอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Sustainable and Ecological Sanitation) คือ เกณฑ์ CLEAN และกิจกรรม GREEN จะสามารถบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ

เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ 3.22 ร้อยละของโรงพยาบาลที่พัฒนามือถือสิ่งแวดล้อมได้ตามเกณฑ์ GREEN&CLEAN Hospital Challenge (ระดับมาตรฐานขึ้นไป) กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขอนามัย ได้รวบรวมข้อมูลผลการตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำของโรงพยาบาลในจังหวัดต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566 - 22 มกราคม 2567 รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 927 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นน้ำบริโภค ตรวจวิเคราะห์ตามเกณฑ์มาตรฐานประปด้มได้ทั้งหมดมีผล พ.ศ. 2563 จำนวน 511 ตัวอย่าง และตัวอย่างน้ำทิ้ง/น้ำเสีย ซึ่งตรวจวิเคราะห์ภายใต้เกณฑ์มาตรฐานน้ำทิ้งจากอาคาร จำนวน 416 ตัวอย่าง

สถานการณ์คุณภาพน้ำบริโภคของโรงพยาบาล

จากผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำบริโภคของโรงพยาบาล พบว่าตัวอย่างน้ำผ่านเกณฑ์มาตรฐานจำนวน 285 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 56 และไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานจำนวน 226 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 44 และดังภาพ

โดยตัวอย่างที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแยกตามรายการทดสอบ และดังภาพ

เกณฑ์การทดสอบ	จำนวนตัวอย่าง
pH	32
Color	11
Turbidity	12
Hardness	20
TDS	30
Iron	13
Copper	5
Manganese	5
Zinc	8
Lead	8
Chlorine	0
Chlorine 2	0
Arsenic	30
Mercury	0
Salinity	5
Chloride	7
Nitrite	7
Nitrate	7
Fluoride	24
Ultraviolet	24
EC/EC2	12

สถานการณ์คุณภาพน้ำทิ้ง/น้ำเสียของโรงพยาบาล

จากผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้ง/น้ำเสียของโรงพยาบาล จำนวน 416 ตัวอย่าง พบว่าตัวอย่างน้ำผ่านเกณฑ์มาตรฐานจำนวน 99 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 24 และไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานจำนวน 317 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 76 และดังภาพ

โดยตัวอย่างที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแยกตามรายการทดสอบ และดังภาพ

เกณฑ์การทดสอบ	จำนวนตัวอย่าง
pH	39
BOD	197
DO	89
Ammonia	18
SS/TS	139
EC/EC2	74
Mercury	17
COD	93
Chlorine	147
Fluoride	133

การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย เรื่องการจัดการคุณภาพน้ำในโรงพยาบาล

- 1) จัดการอบรมแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีองค์ความรู้เกี่ยวกับงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม GREEN & CLEAN Hospital เช่น การป้องกันและระงับการแพร่เชื้อ หรืออันตรายที่อาจเกิดจากมูลฝอยติดเชื้อ การควบคุมระบบบำบัดน้ำเสีย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 2) ควรให้มีการตรวจสอบการทำงานและซ่อมบำรุงระบบบำบัดน้ำเสียอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ระบบการบำบัดน้ำเสียมีประสิทธิภาพ สามารถบำบัดน้ำเสียได้ตามมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคาร

แผนการดำเนินงานในรอบ 5 เดือนหลัง

- 1) การรายงานสถานการณ์คุณภาพน้ำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
- 2) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 3) การเข้าร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานกับหน่วยงานเจ้าภาพ

ข้อมูล ณ วันที่ 4 มีนาคม 2567
กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

2. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2567 (เดือนตุลาคม 2566 – เดือนกุมภาพันธ์ 2567) โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม 115 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 85.9) และผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัยอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.1)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ 2566 (เดือนกุมภาพันธ์ – เดือนมีนาคม 2567)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ 2567 (เดือนตุลาคม 2566 – เดือนกุมภาพันธ์ 2567) เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
ส่วนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการ
ส่วนที่ 3 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ระยะเวลาในการสำรวจ วันที่ 8 กุมภาพันธ์ – 4 มีนาคม 2567
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 115 คน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการสำรวจผู้รับบริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ (ร้อยละ 37) รองลงมาเป็นโรงพยาบาลรัฐ (ร้อยละ 29) และเอกชน/บริษัทห้างร้าน (ร้อยละ 23) ดังแสดงในรูปที่ 1

ประเภท	ร้อยละ
ราชการ	37%
โรงพยาบาลรัฐ	29%
เอกชน/บริษัทห้างร้าน	23%
อื่นๆ	7%

รูปที่ 1 แสดงร้อยละของหน่วยงานของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 แสดงการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัยในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	33	72	10	0	0	4.20	84.00	พึงพอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	35	64	13	3	0	4.14	82.78	พึงพอใจมาก
3. ความรวดเร็วในการรับตัวอย่าง	34	76	3	2	0	4.23	84.70	พึงพอใจมากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการบริการวิเคราะห์ผลเบื้องต้น	24	70	19	2	0	4.01	80.17	พึงพอใจมาก
5. ความครบถ้วนถูกต้องของงานให้บริการ	43	62	9	1	0	4.28	85.57	พึงพอใจมากที่สุด
6. แบบฟอร์มใบคำร้องคำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	37	57	20	1	0	4.13	82.61	พึงพอใจมาก
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	40	63	10	2	0	4.23	84.52	พึงพอใจมากที่สุด
8. ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ ใช้งาน สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	30	67	16	2	0	4.09	81.74	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 2 แสดงการแปลงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุข กรมอนามัยในด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
9. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ความแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	38	67	10	0	0	4.24	84.87	พึงพอใจมากที่สุด
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	54	58	2	1	0	4.43	88.70	พึงพอใจมากที่สุด
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกละแอบแทน 57 ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	57	55	3	0	0	4.47	89.39	พึงพอใจมากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของเจ้าหน้าที่บริการ	39	73	3	0	0	4.31	86.26	พึงพอใจมากที่สุด
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	55	57	3	0	0	4.45	89.04	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 3 แสดงการแปลงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุข กรมอนามัยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	40	57	16	2	0	4.17	83.48	พึงพอใจมาก
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	34	68	12	1	0	4.17	83.48	พึงพอใจมาก
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ก่อรับข้อคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	37	63	15	0	0	4.19	83.83	พึงพอใจมาก
17. มีช่องทางติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สือออนไลน์ เป็นต้น	49	58	8	0	0	4.36	87.13	พึงพอใจมากที่สุด
18. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	40	71	4	0	0	4.31	86.26	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 3 แสดงการแปลงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุข กรมอนามัยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	40	57	16	2	0	4.17	83.48	พึงพอใจมาก
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	34	68	12	1	0	4.17	83.48	พึงพอใจมาก
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ก่อรับข้อคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	37	63	15	0	0	4.19	83.83	พึงพอใจมาก
17. มีช่องทางติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สือออนไลน์ เป็นต้น	49	58	8	0	0	4.36	87.13	พึงพอใจมากที่สุด
18. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	40	71	4	0	0	4.31	86.26	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4 แสดงการแปลงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุข กรมอนามัยในด้านการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านการให้บริการ								
19. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	46	62	7	0	0	4.34	86.78	พึงพอใจมากที่สุด
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	53	58	4	0	0	4.43	88.52	พึงพอใจมากที่สุด
21. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	52	60	3	0	0	4.43	88.52	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 5 แสดงคำร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขอนามัย

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ความเป็นส่วนราชการ	65	47	3	0	0	4.54	90.78	เชื่อมั่นมากที่สุด
2. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	58	56	1	0	0	4.50	89.91	เชื่อมั่นมากที่สุด
3. ความรู้ ความสามารถของบุคลากร	47	68	0	0	0	4.41	88.17	เชื่อมั่นมากที่สุด
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	56	58	1	0	0	4.48	89.57	เชื่อมั่นมากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความถูกต้องเที่ยงตรง เชื่อถือได้	70	44	1	0	0	4.60	92.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	48	65	2	0	0	4.40	88.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
7. ค่าเงินการด้วยความโปร่งใส เชื่อถือได้ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	59	55	1	0	0	4.50	90.09	เชื่อมั่นมากที่สุด
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	64	50	1	0	0	4.55	90.96	เชื่อมั่นมากที่สุด
9. ผลทดสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้	60	54	1	0	0	4.51	90.26	เชื่อมั่นมากที่สุด
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	65	49	1	0	0	4.56	91.13	เชื่อมั่นมากที่สุด
	คะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย					4.50	90.09	เชื่อมั่นมากที่สุด

ลิ้งค์แบบสำรวจความพึงพอใจ

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpOLSe667ZCuGO1WJNmSCYOhGW6VsGEEpXdvg-jmrhEp_vTr4wwBQ/viewform?usp=sharing