

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานีได้ทำการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้งสิ้น 6 กระบวนการ ได้แก่ ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านอาหาร (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1), ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านพิษวิทยาและวัตถุอันตราย (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1), ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรสาธารณสุข (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1), ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านอาหาร (ภารกิจหลัก : แบบที่ 9), ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านพิษวิทยาและวัตถุอันตราย (ภารกิจหลัก : แบบที่ 9) และ ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรสาธารณสุข (ภารกิจหลัก : แบบที่ 9)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจ (n = 182)

กระบวนการ	Mean	S.D.	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
			น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
1. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านอาหาร	4.6517	0.4299	40	1.8607
- ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านอาหาร (แบบที่ 1) (n = 32)	4.3477	0.5916	20	0.8695
- การสำรวจ ณ จุดให้บริการ (แบบที่ 9) (n = 15)	4.9556	0.1721	20	0.9911
2. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านพิษวิทยาและวัตถุอันตราย (n = 58)	4.7278	0.2082	30	1.4183
- ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านพิษวิทยาและวัตถุอันตราย (แบบที่ 1) (n = 58)	4.5806	0.4170	15	0.6871
- การสำรวจ ณ จุดให้บริการ (แบบที่ 9) (n = 20)	4.8750	0.3193	15	0.7313
3. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรสาธารณสุข	4.5146	0.5008	30	1.3544
- ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรสาธารณสุข (แบบที่ 1) (n = 24)	4.1604	0.5225	15	0.6241
- การสำรวจ ณ จุดให้บริการ (แบบที่ 9) (n = 33)	4.8687	0.2492	15	0.7303
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.6313	0.1081	100	4.6334
	(92.63)			(92.67)

หมายเหตุ : กรณีหน่วยงานสำรวจ ณ จุดให้บริการ (ด้านหน้า) มาด้วยจะเฉลี่ยน้ำหนักโดยกำหนดสัดส่วนเท่ากันกับกระบวนการอื่นๆ

ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6313 เมื่อพิจารณารายกระบวนการย่อย พบว่าความพึงพอใจของกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านพิษวิทยาและวัตถุอันตราย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7278 รองลงมา ได้แก่ ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านอาหาร และตรวจสอบวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6517 และ 4.5146 ตามลำดับ

1. การตรวจวิเคราะห์ด้านอาหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 32 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 32)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ		
โรงพยาบาล	1	3.1
สถาบันการศึกษา	1	3.1
สสจ.	2	6.3
อย.	1	3.1
อื่น ๆ	6	18.8
หน่วยงานเอกชน	8	25
บุคคลทั่วไป	7	21.9
อื่นๆ	2	6.3
ไม่ตอบ	4	12.5
รวม	32	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมา ได้แก่ บุคคลทั่วไป และหน่วยงานภาครัฐประเภทอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 21.9 และ 18.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานที่ขอรับบริการ (n = 32)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
งานตรวจวิเคราะห์		
ชั้นสูตรโรค	1	3.1
อาหาร	4	12.5
เครื่องดื่ม	5	15.6
น้ำ, น้ำแข็ง	21	65.6
อื่นๆ	1	3.1
รวม	32	100

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มารับบริการประเภทงานตรวจวิเคราะห์น้ำ, น้ำแข็ง คิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมา ได้แก่ งานตรวจวิเคราะห์เครื่องดื่ม และอาหาร คิดเป็นร้อยละ 15.6 และ 12.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 32)

ข้อความ	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์						4.5266	0.5083	มากที่สุด	
2.1.1) รายงานผลการวิเคราะห์หน้าเชื้อถื้อ	32	21 (65.6)	9 (28.1)	2 (6.3)	-	-	4.5938	0.6148	มากที่สุด
2.1.2) รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	32	20 (62.5)	12 (37.5)	-	-	-	4.6250	0.4919	มากที่สุด
2.1.3) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	32	22 (68.8)	9 (28.1)	1 (3.1)	-	-	4.6563	0.5453	มากที่สุด
2.1.4) ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	31	16 (51.6)	15 (48.4)	-	-	-	4.5161	0.5080	มากที่สุด
2.1.5) ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์ที่มีความเหมาะสม	31	13 (41.9)	15 (48.4)	2 (6.5)	1 (3.2)	-	4.2903	0.7391	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ						4.1613	0.7788	มาก	
2.2.1) มีช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย	31	13 (41.9)	12 (38.7)	6 (19.4)	-	-	4.2258	0.7620	มากที่สุด
2.2.2) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	30	11 (36.7)	13 (43.3)	5 (16.7)	1 (3.3)	-	4.1333	0.8193	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม						4.3477	0.5916	มากที่สุด	
						(86.95)			

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

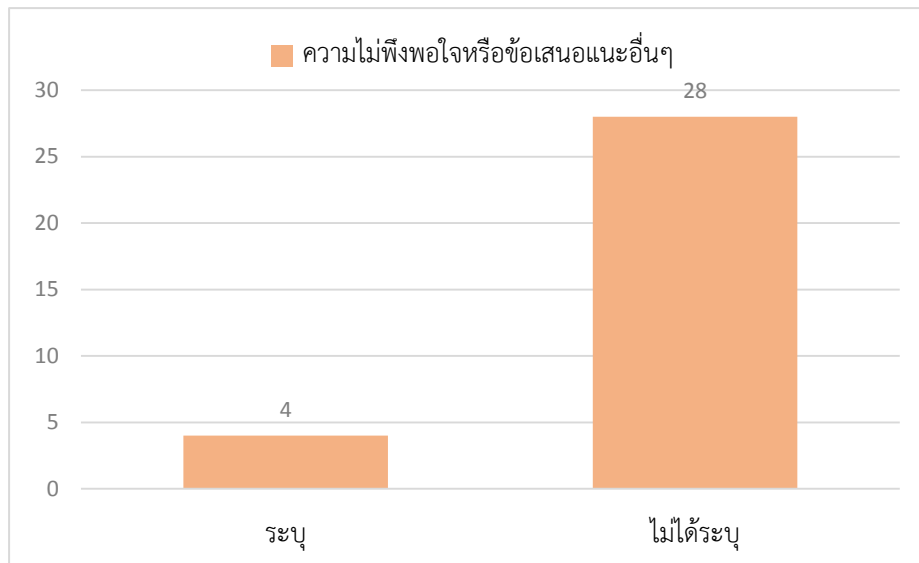
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการตรวจวิเคราะห์ด้านอาหารมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3477 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5266 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1613 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 2.1.3) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6563 รองลงมา ได้แก่ รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ข้อ 2.1.2) และรายงานผลการวิเคราะห์น้ำเชื้อถือ (ข้อ 2.1.1) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6250 และ 4.5938 ตามลำดับ สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (ข้อ 2.2.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1333

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

กราฟที่ 1 จำนวนของระดับความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 32)



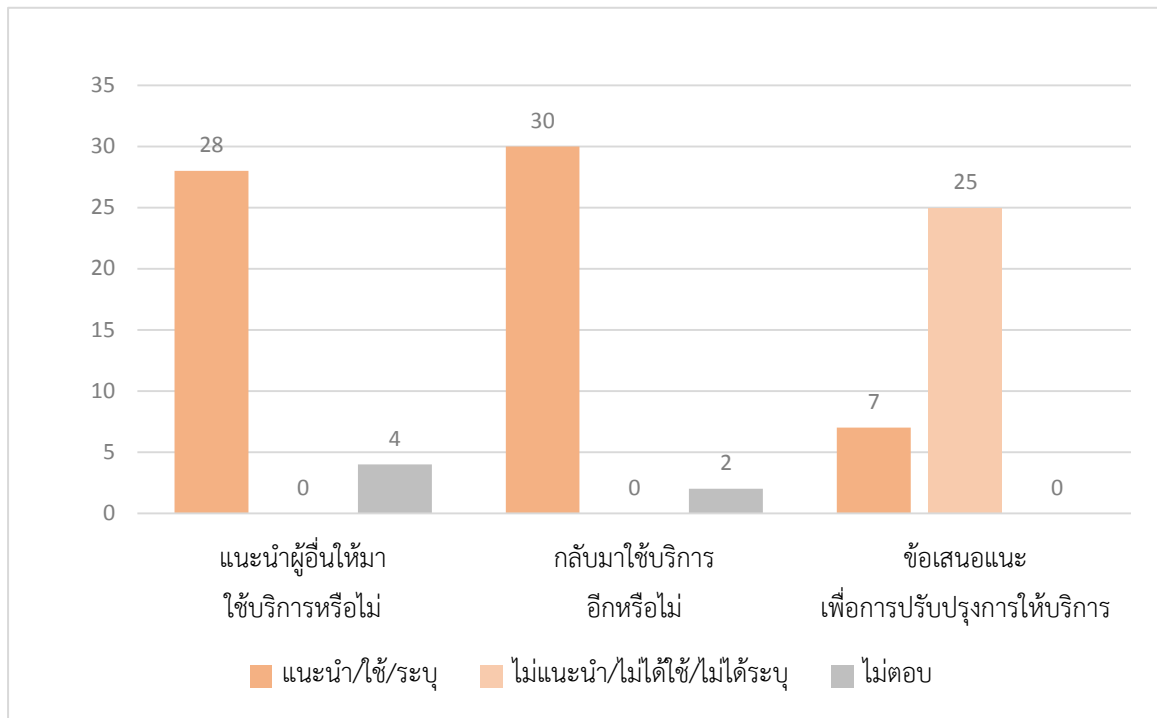
จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 28 คน และมีผู้ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพียง 4 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

- แจ้งรายงานผลการวิเคราะห์ทาง e-mail ล่วงหน้าก่อนที่จะส่งเอกสารฉบับจริงมา เพื่อให้ทราบผลเร็วขึ้น, การติดต่อ-สอบถาม ประสานงานเรื่องการส่งตรวจสามารถสื่อสารหรือให้คำตอบชัดเจน, เพิ่มการติดต่อสอบถามทาง line หรือช่องทางอื่น ๆ
- การส่งผลตรวจสอบสมควรส่งทางไปรษณีย์ (ems) เพราะการมารับด้วยตนเอง ผู้ประกอบการต้องเดินทางทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย
- ราคาในการจ่ายค่าธรรมเนียมแพงไปหน่อย
- เจ้าหน้าที่ผู้ขายอัธยาศัยดี เต็มใจต้อนรับ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 32)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 87.5) จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 93.75) จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 25 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 7 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

- ควบคุมบริการนอกพื้นที่ห่างไกลเนื่องจากเข้าไม่ถึงบริการ
- ลดค่าตรวจวิเคราะห์
- ขอให้รักษามาตรฐานในการรายงานผลที่รวดเร็วแบบนี้ตลอดไป เพราะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมาก
- ตีตรหัสตัวอย่างให้แม่นยำถูกต้อง จัดเก็บตัวอย่างให้ถูกต้องตามหลักการ โดย 1. เพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามเพื่อความชัดเจนและรวดเร็วในการทราบราคาการตรวจและข้อมูลอื่น ๆ และ 2. ให้ผู้รับตัวอย่างทำความเข้าใจกรณีการนำส่งตัวอย่างแบบไม่ต้องรักษาอุณหภูมิ (ไม่แช่เย็น) และตัวอย่างที่ต้องรักษาอุณหภูมิ (แช่เย็น)
- รบกวนขอผลทาง email ด้วยครับ สสจ.อุบล epi_ubon@hotmail.com
- สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
- ขอเป็นกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานทุกท่าน

2. การตรวจวิเคราะห์ด้านอาหาร (สำรวจ ณ จุดให้บริการ)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (สำรวจ ณ จุดให้บริการ) 15 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 9)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 15)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ		
อย.	2	13.3
หน่วยงานเอกชน	7	46.7
บุคคลทั่วไป	5	33.3
อื่นๆ	1	6.7
รวม	15	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน, บุคคลทั่วไป และ หน่วยงานภาครัฐ ประเภทอย. คิดเป็นร้อยละ 46.7, 33.3 และ 13.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานที่ขอรับบริการ (n = 15)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
งานตรวจวิเคราะห์		
อาหาร	1	5.3
เครื่องดื่ม	2	10.5
น้ำ, น้ำแข็ง	12	63.2
งานทดสอบความชำนาญ		
อาหารและน้ำ	4	21.1
รวม	19	100

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทงานตรวจวิเคราะห์น้ำ, น้ำแข็ง คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมา ได้แก่ งานทดสอบความชำนาญด้านอาหารและน้ำ และงานตรวจวิเคราะห์ด้าน เครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 21.1 และ 10.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 15)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	15	15 (100.0)	-	-	-	-	5.0000	0.0000	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับผิดชอบต่อรื้อร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	15	15 (100.0)	-	-	-	-	5.0000	0.0000	มากที่สุด
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	15	14 (93.9)	1 (6.7)	-	-	-	4.8667	0.5164	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.9556	0.1721	มากที่สุด
							(99.11)		



*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

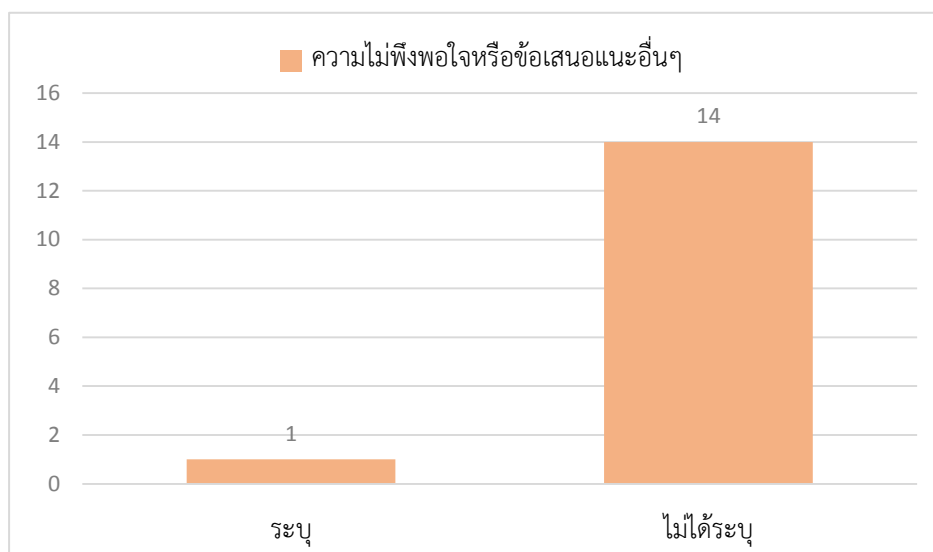
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การตรวจวิเคราะห์ด้านอาหาร (สำรวจ ณ จุดให้บริการ) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.9556 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ข้อ 2.1) และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับผิดชอบต่อรื้อร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง (ข้อ 2.2) (โดยทั้ง 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.0000 รองลงมา ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์) (ข้อ 2.3) ค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.8667

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

กราฟที่ 1 จำนวนของระดับความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 15)

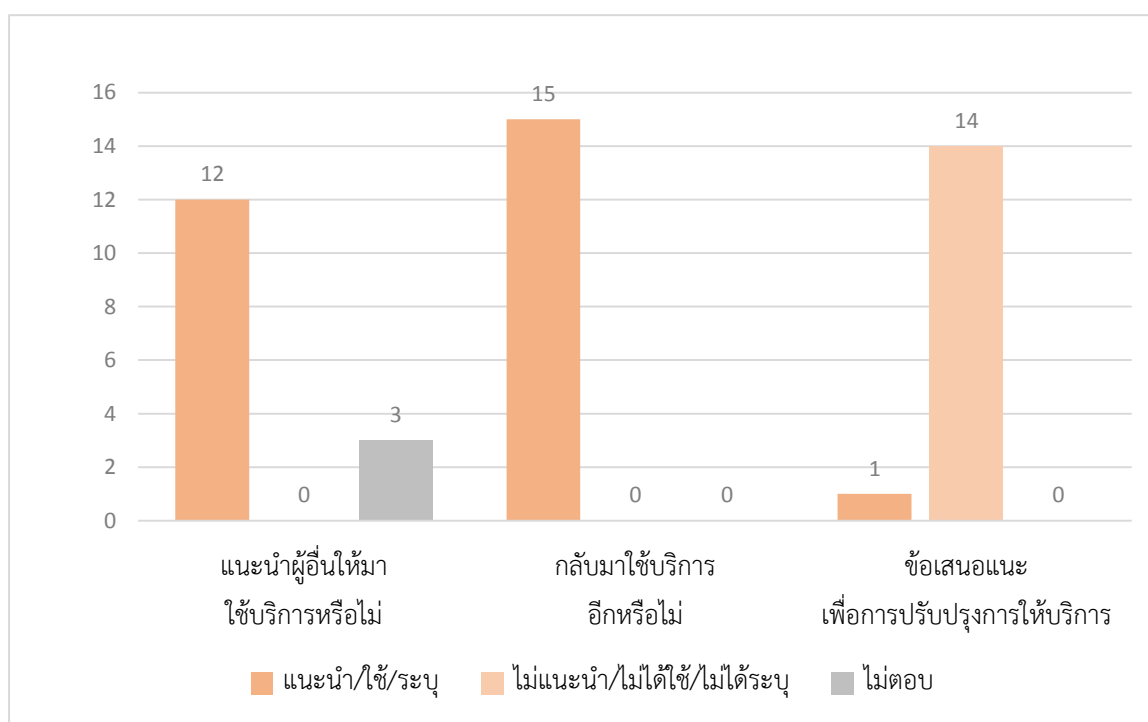


จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 14 คน และมีผู้ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพียง 1 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ ณ จุดบริการ
 - ถูกใจมาก

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 15)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 80.0) จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 100.0) จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 14 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 1 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านการให้บริการ ณ จุดบริการ

- สถานที่บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งใหม่ยังไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ทำใ้เห็น ง่ายน้อย

3. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านพิชวิทยาและวัตถุอันตราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 58 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 58)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ		
โรงพยาบาล	7	12.1
สถานีตำรวจ	48	82.8
กรมราชทัณฑ์	1	1.7
สสจ.	1	1.7
หน่วยงานเอกชน		
	1	1.7
รวม	58	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐประเภทสถานีตำรวจ และโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 82.8 และ 12.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานที่ขอรับบริการ (n = 58)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
งานตรวจวิเคราะห์		
ชั้นสูตรโรค	5	6.1
วัตถุเสพติด	13	15.9
สารเสพติดในปัสสาวะ	53	64.6
สารพิษ	6	7.3
น้ำ, น้ำแข็ง	1	1.2
เครื่องมือแพทย์	1	1.2
รังสี	1	1.2
อื่นๆ	2	2.4
รวม	58	100

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มารับบริการประเภทงานตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมา ได้แก่ งานตรวจวิเคราะห์วัตถุเสพติด และงานตรวจวิเคราะห์สารพิษ คิดเป็นร้อยละ 15.9 และ 7.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 58)

ข้อความ	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์						4.7819	0.3272	มากที่สุด	
2.1.1) รายงานผลการวิเคราะห์ นำเชื้อถือ	58	49 (84.5)	9 (15.5)	-	-	4.8448	0.3652	มากที่สุด	
2.1.2) รายละเอียดในใบ รายงานผลตรวจวิเคราะห์ ถูกต้อง	58	49 (84.5)	9 (15.5)	-	-	4.8448	0.3652	มากที่สุด	
2.1.3) มีความคุ้มค่าในการ นำไปใช้ประโยชน์	58	48 (82.8)	10 (17.2)	-	-	4.8276	0.3810	มากที่สุด	
2.1.4) ระยะเวลาการตรวจ วิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	58	41 (70.7)	17 (29.3)	-	-	4.7069	0.4592	มากที่สุด	
2.1.5) ช่องทางการส่งรายงาน ผลการวิเคราะห์มีความ เหมาะสม	56	40 (71.4)	14 (25.0)	2 (3.6)	-	4.6786	0.5430	มากที่สุด	
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ						4.3684	0.6162	มากที่สุด	
2.2.1) มีช่องทางการเข้าถึงง่าย และหลากหลาย	57	26 (45.6)	28 (49.1)	3 (5.3)	-	4.4035	0.5934	มากที่สุด	
2.2.2) ช่องทางในการรับฟัง ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	57	25 (43.9)	26 (45.6)	6 (10.5)	-	4.3333	0.6637	มากที่สุด	
ความพึงพอใจในภาพรวม						4.5806	0.4170	มากที่สุด	
						(91.61)			

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

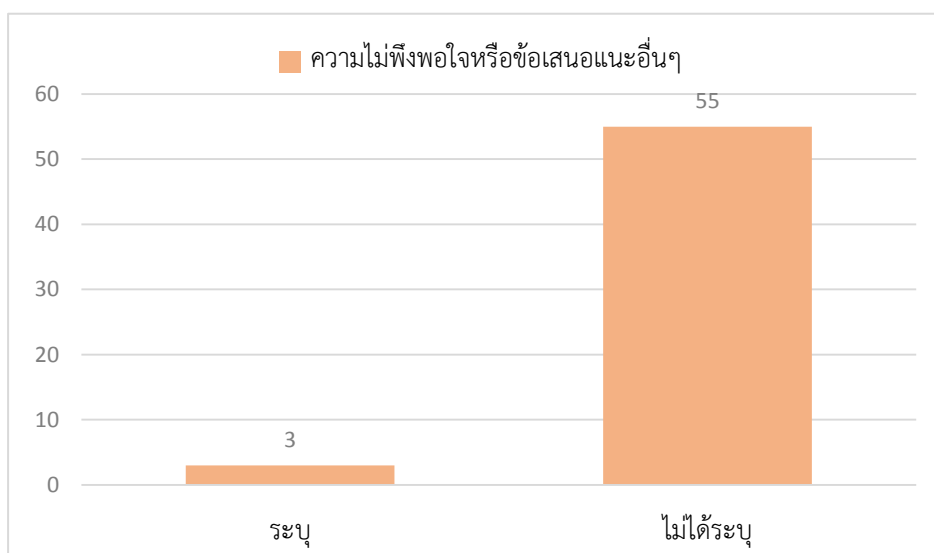
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของงานตรวจวิเคราะห์ด้านพิษวิทยาและวัตถุอันตรายมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5806 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7819 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3684 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อรายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ข้อ 2.1.2) และรายงานผลการวิเคราะห์หน้าเชื่อถือ (ข้อ 2.1.1) (โดยทั้ง 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8448 รองลงมา ได้แก่ มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 2.1.3) และระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด (ข้อ 2.1.4) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8276 และ 4.7069 ตามลำดับ

สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (ข้อ 2.2.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3333

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

กราฟที่ 1 จำนวนของระดับความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 58)

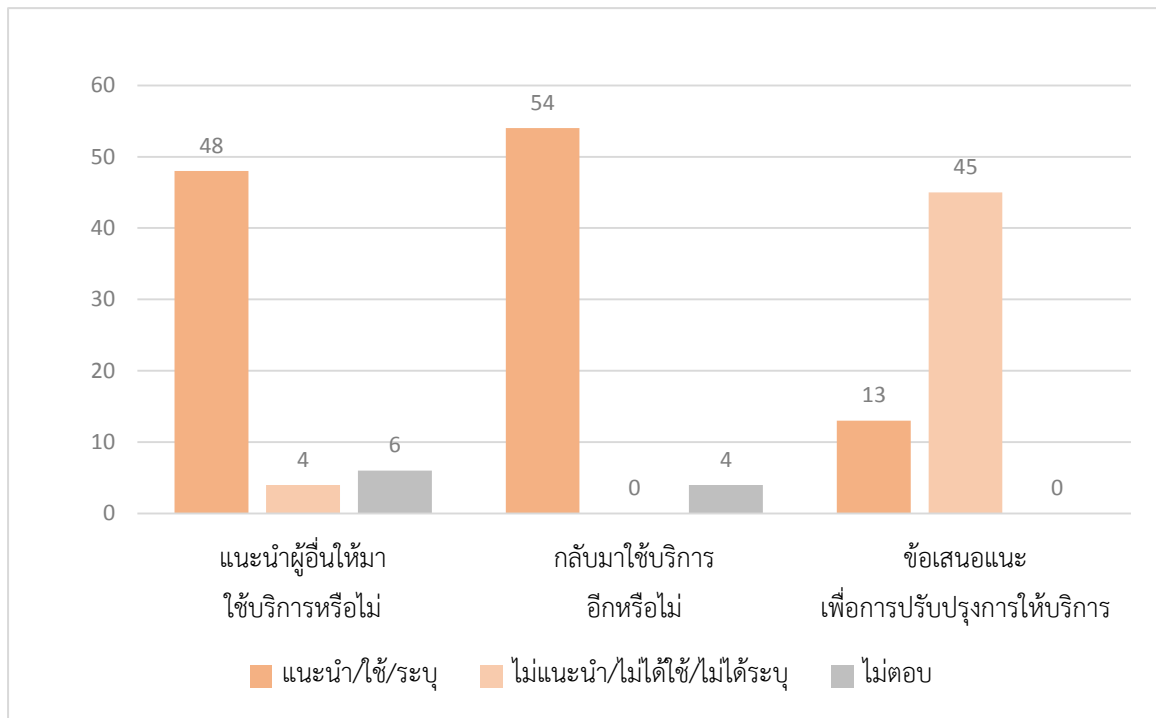


จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 55 คน และมีผู้ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพียง 3 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์
 - ประทับใจในการให้บริการ
 - มีความพึงพอใจมากเกี่ยวกับความรวดเร็ว และความสะดวกต่าง ๆ ที่ได้รับ
 - กระชับเวลาในการตรวจวิเคราะห์

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 58)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 48 คน (คิดเป็นร้อยละ 82.75) จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ และมีจำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.90) จะไม่แนะนำให้มาใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 54 คน (คิดเป็นร้อยละ 93.10) จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 25 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 7 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

- อยากให้เพิ่มแจ้งผลทาง e-mail (สสจ.อุบล)
- ควรที่จะมีการตั้งไลน์กลุ่มเพื่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน
- เห็นควรทำแบบฟอร์มใบปะหน้าให้ส่วนใช้บริการ บางครั้งเว้นระยะจะต้องไม่มาค้นหาหลักฐานเดิม
- ควรมีช่องทางในการจัดส่งปีสภาวะเพื่อตรวจพิสูจน์ได้หลายช่องทางกว่านี้
- บริการดีมาก
- ประทับใจอาคารสถานที่
- ทุกอย่างคืออยู่แล้ว
- ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ให้พัฒนาความรวดเร็วยิ่งขึ้นไป
- ถูกต้องเหมาะสมแล้ว
- เจ้าหน้าที่ที่รับบริการ (ปีสภาวะ) ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เป็นกันเอง (ประทับใจ)
- ดีมาก
- ข้อมูลถูกต้อง

4. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านพิชิตวิทยาและวัตถุอันตราย (สำรวจ ณ จุดให้บริการ)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (สำรวจ ณ จุดให้บริการ) 20 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 9)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 20)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ		
สถานีตำรวจ	19	95
สสจ.	1	5
รวม	20	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐ ประเภทสถานีตำรวจ และ สสจ. คิดเป็นร้อยละ 95 และ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานที่ขอรับบริการ (n = 20)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
งานตรวจวิเคราะห์		
ชั้นสูตร	1	2.9
วัตถุเสพติด	3	8.8
สารเสพติดในปัสสาวะ	16	47.1
เครื่องดื่ม	1	2.9
น้ำ, น้ำแข็ง	1	2.9
งานทดสอบความชำนาญ		
ยาเสพติด	11	32.4
อาหารและน้ำ	1	2.9
รวม	34	100

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทงานตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมา ได้แก่ งานทดสอบความชำนาญด้านยาเสพติด และงานตรวจวิเคราะห์วัตถุเสพติด คิดเป็นร้อยละ 32.4 และ 8.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 20)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	18	16 (88.9)	2 (11.1)	-	-	-	4.8889	0.3234	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่างมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	20	18 (90.0)	2 (10.0)	-	-	-	4.9000	0.3078	มากที่สุด
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่มและความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	20	17 (85.0)	3 (15.0)	-	-	-	4.8500	0.3664	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.8750	0.3193	มากที่สุด (97.50)



*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

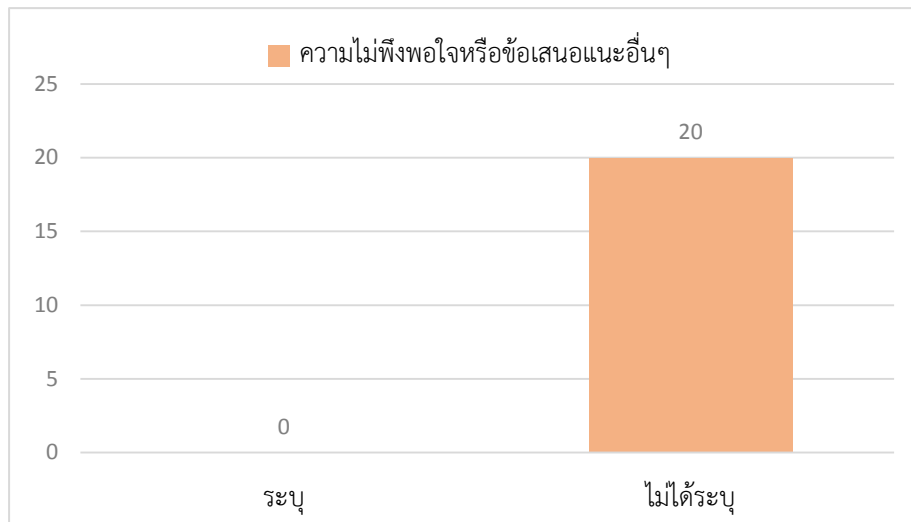
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของงานตรวจวิเคราะห์ด้านพิษวิทยาและวัตถุอันตราย (สำรวจ ณ จุดให้บริการ) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8750 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่างมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง (ข้อ 2.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.9000 รองลงมา ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ข้อ 2.1) และสิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์) (ข้อ 2.3) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8889 และ 4.8500 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

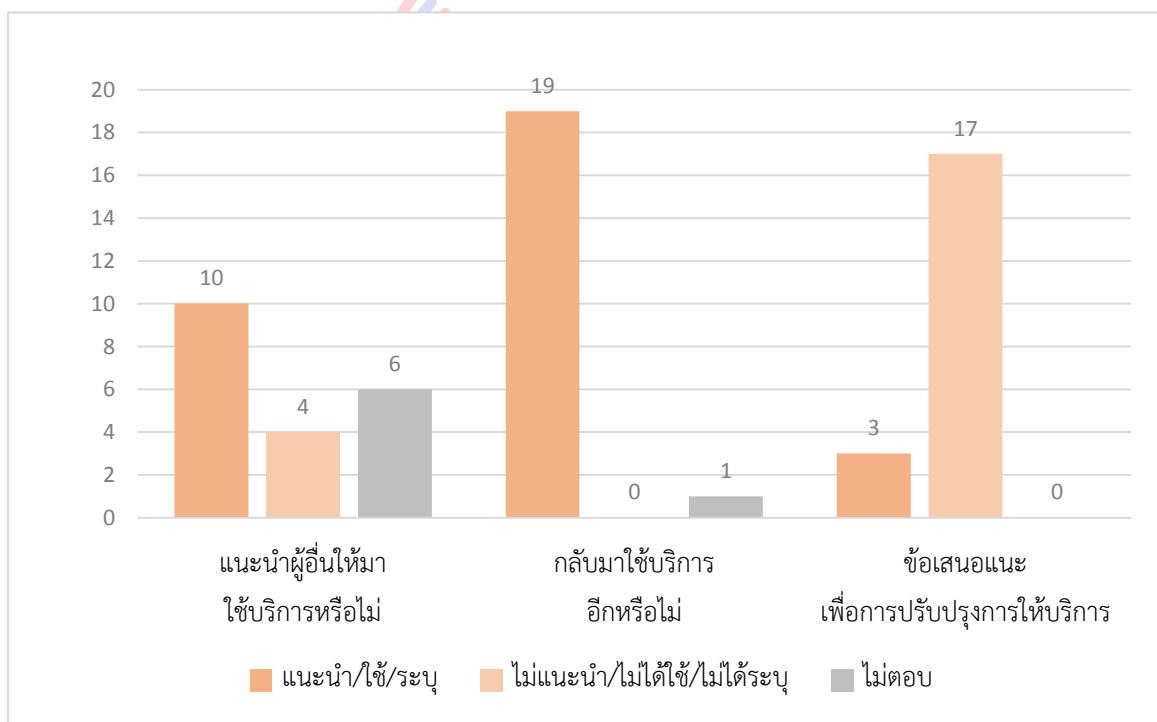
กราฟที่ 1 จำนวนของระดับความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 20)



จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 20 คน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 20)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 50.0) จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ และ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.0) จะไม่แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 19 คน (คิดเป็นร้อยละ 95.0) จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 17 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 3 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านการให้บริการ ณ จุดบริการ

- ดีแล้ว
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการดีมากประทับใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ ติดต่อดีสะดวก
- ไม่มีข้อแนะนำ

5. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรสาธารณสุข

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 24 จุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 24)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ		
โรงพยาบาล	21	87.5
สสจ.	1	4.2
ไม่ตอบ	2	8.3
รวม	24	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐประเภทโรงพยาบาล และ สสจ. คิดเป็นร้อยละ 87.5 และ 4.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานที่ขอรับบริการ (n = 24)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
งานตรวจวิเคราะห์		
ชั้นสูตรโรค	21	41.2
วัตถุเสพติด	1	2.0
สารเสพติดในปัสสาวะ	9	17.6
สารพิษ	1	2.0
เครื่องสำอาง	1	2.0
สมุนไพร	1	2.0
ยา	1	2.0
อาหาร	2	3.9
เครื่องดื่ม	1	2.0
น้ำ, น้ำแข็ง	1	2.0
เครื่องมือแพทย์	9	17.6
รังสี	3	5.9
รวม	51	100

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มารับบริการประเภทงานตรวจวิเคราะห์ด้าน
 ชั้นสูตรโรค คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา ได้แก่ งานตรวจวิเคราะห์ด้านสารเสพติดในปัสสาวะ และเครื่องมือแพทย์
 ซึ่งทั้ง 2 ข้อมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 17.6

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
 (n = 24)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์							4.5500	0.4462	มากที่สุด
2.1.1) รายงานผลการ วิเคราะห์หน้าเชื้อถั่ว	24	19 (79.2)	5 (20.8)	-	-	-	4.7917	0.4149	มากที่สุด
2.1.2) รายละเอียดในใบ รายงานผลตรวจวิเคราะห์ ถูกต้อง	24	19 (79.2)	5 (20.8)	-	-	-	4.7917	0.4149	มากที่สุด
2.1.3) มีความคุ้มค่าในการ นำไปใช้ประโยชน์	24	17 (70.8)	7 (29.2)	-	-	-	4.7083	0.4643	มากที่สุด
2.1.4) ระยะเวลาการตรวจ วิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	24	10 (41.7)	10 (41.7)	3 (12.5)	1 (4.2)	-	4.2083	0.8330	มาก
2.1.5) ช่องทางการส่งรายงาน ผลการวิเคราะห์ที่มีความ เหมาะสม	24	10 (41.7)	10 (41.7)	4 (16.7)	-	-	4.2500	0.7372	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ							3.7708	0.7068	มาก
2.2.1) มีช่องทางการเข้าถึง ง่ายและหลากหลาย	24	3 (12.5)	14 (58.3)	6 (25.0)	1 (4.2)	-	3.7917	0.7211	มาก
2.2.2) ช่องทางในการรับฟัง ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	24	3 (12.5)	14 (58.3)	5 (20.8)	2 (8.3)	-	3.7500	0.7940	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.1604 (83.21)	0.5225	มาก

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

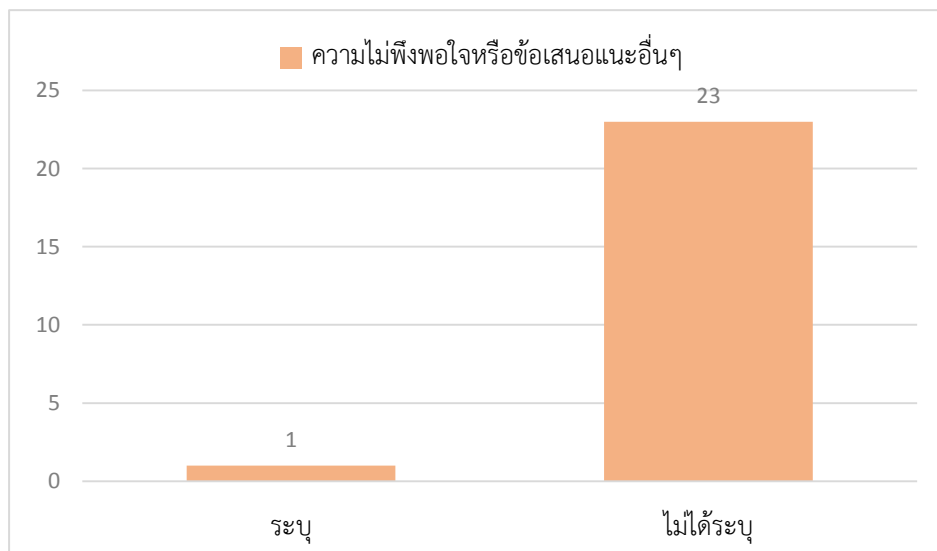
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของงานตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรสาธารณสุขมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1604 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5500 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7708

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อรายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ข้อ 2.1.2) และรายงานผลการวิเคราะห์น่าเชื่อถือ (ข้อ 2.1.1) มากที่สุด (โดยทั้ง 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7917 รองลงมา ได้แก่ ความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 2.1.3) และ ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม (ข้อ 2.1.5) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7083 และ 4.2500 ตามลำดับ

สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (ข้อ 2.2.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7500

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอนะอื่นๆ (ถ้ามี)

กราฟที่ 1 จำนวนของระดับความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอนะอื่นๆ (n = 24)

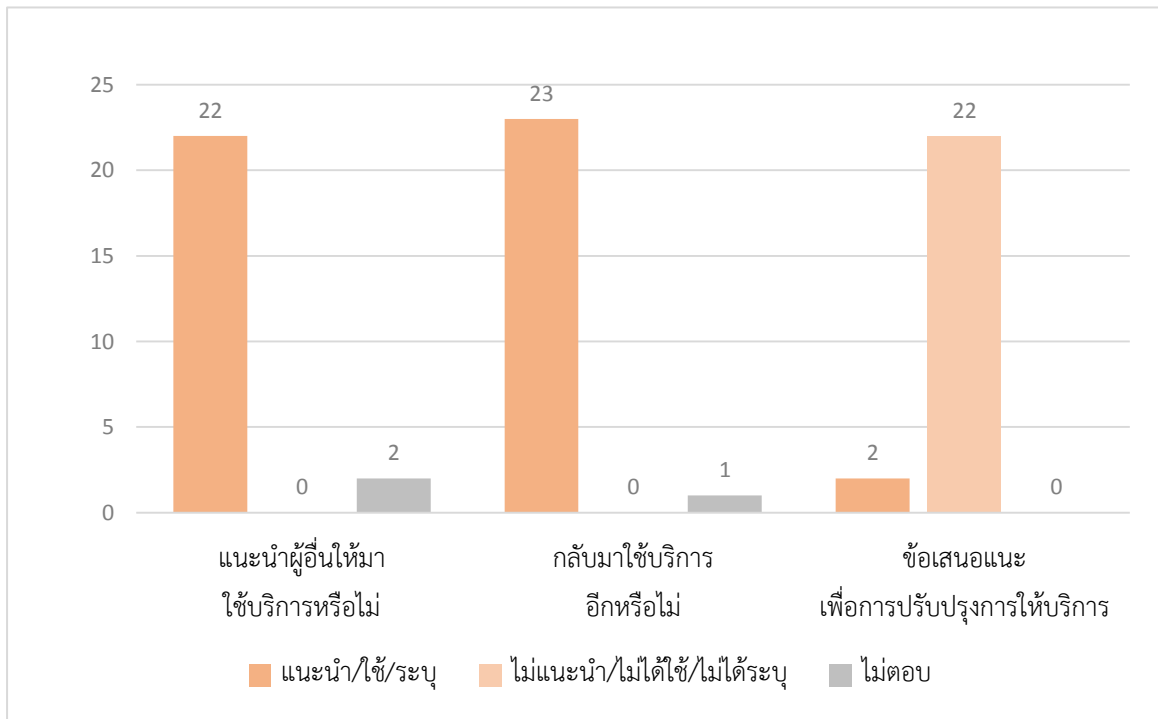


จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอนะอื่นๆ จำนวน 23 คน และมีผู้ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอนะอื่นๆ เพียง 1 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์
 - ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานให้มีความรวดเร็ว เช่น e-mail, line เนื่องจากว่าบางครั้งในการติดต่อทางโทรศัพท์ไม่สามารถติดต่อได้/ไม่มีผู้รับสาย ได้รับผลล่าช้า เนื่องจากส่งผลผ่านไปรษณีย์ ควรจะเป็นแบบส่งด่วน หรือรายงานผ่าน website

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 24)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 91.67) จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 23 คน (คิดเป็นร้อยละ 95.83) จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 22 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 2 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์
 - การตอบแบบสอบถามควรมีช่องทางส่งผลให้หลากหลาย เช่น e-mail เป็นต้น เพื่อความสะดวกในการส่งผลคืน
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร
 - ติดต่อยาก ไม่ค่อยมีคนรับโทรศัพท์

6. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรสาธารณสุข (สำรวจ ณ จุดให้บริการ)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (สำรวจ ณ จุดให้บริการ) 33 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 9)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 33)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ		
โรงพยาบาล	33	100
รวม	33	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐ ประเภทโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานที่ขอรับบริการ (n = 33)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
งานตรวจวิเคราะห์		
ชั้นสูตร	28	38.4
วัตถุเสพติด	4	5.5
สารเสพติดในปัสสาวะ	7	9.6
ยา	5	6.8
เครื่องดื่ม	1	1.4
น้ำ, น้ำแข็ง	1	1.4
เครื่องมือแพทย์	1	1.4
รังสี	2	2.7
งานทดสอบความชำนาญ		
ยาเสพติด	12	16.4
ยา	7	9.6
อาหารและน้ำ	2	2.7
เครื่องสำอาง	1	1.4
พยาธิวิทยาคลินิก	2	2.7
รวม	73	100

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มารับบริการประเภทงานตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตร คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมา ได้แก่ งานทดสอบความชำนาญด้านยาเสพติด และงานตรวจวิเคราะห์ด้านสารเสพติดในปัสสาวะ และงานทดสอบความชำนาญด้านยา (จำนวนเท่ากันทั้ง 2 ข้อ) คิดเป็นร้อยละ 16.4 และ 9.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 33)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	32	28 (87.5)	4 (12.5)	-	-	-	4.8750	0.3360	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุด รับผิดชอบต่อรื้อร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	33	28 (84.8)	5 (15.2)	-	-	-	4.8485	0.3641	มากที่สุด
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	33	29 (87.9)	4 (12.1)	-	-	-	4.8788	0.3314	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.8687	0.2492	มากที่สุด (97.37)

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

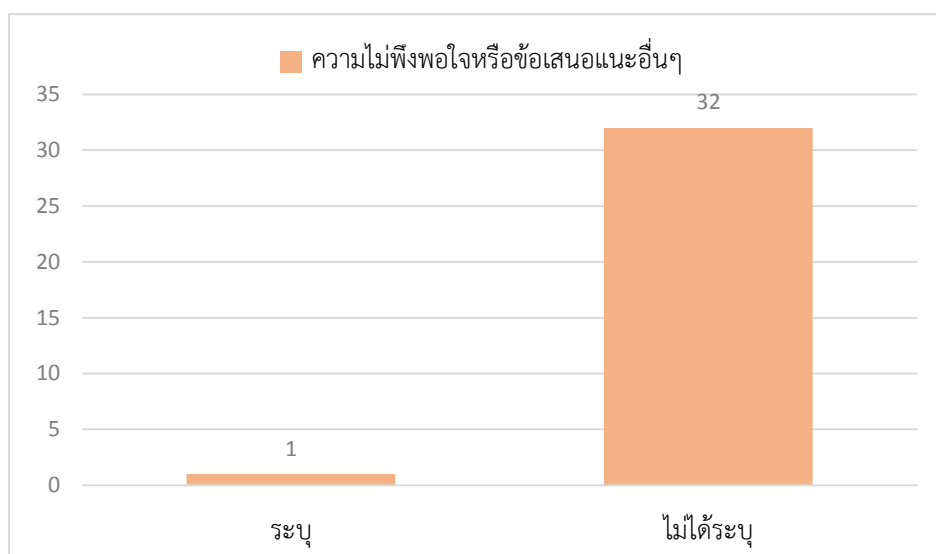
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรสาธารณสุข (สำรวจ ณ จุดให้บริการ) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8687 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์) (ข้อ 2.3) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8788 รองลงมา ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ข้อ 2.1) และเจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุด รับผิดชอบต่อรื้อร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง (ข้อ 2.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8788 และ 4.8750 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

กราฟที่ 1 จำนวนของระดับความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 33)

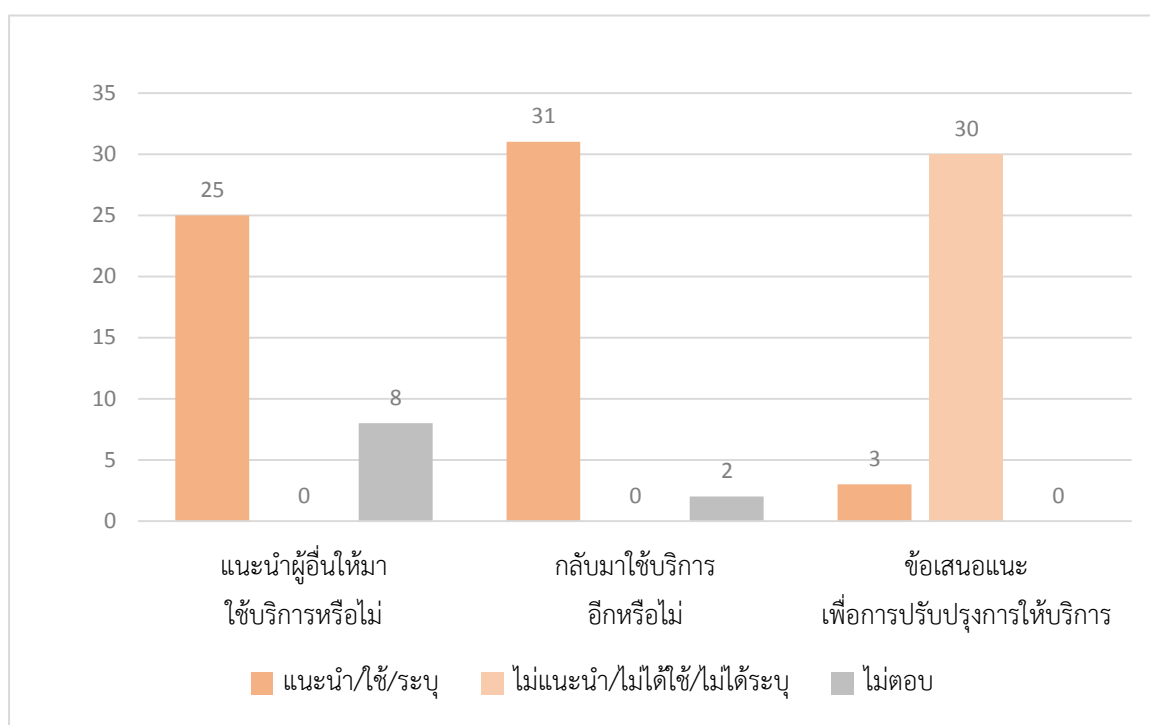


จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 32 คน และมีผู้ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพียง 1 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ ณ จุดบริการ
 - ดีมาก ไม่มี

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 33)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 75.76) จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 31 คน (คิดเป็นร้อยละ 93.94) จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 30 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 3 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านการให้บริการ ณ จุดบริการ

- ดีมาก
- ไม่มี ดีแล้ว
- ดีแล้ว

