รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน" กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์จึงกำหนดให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จำนวน 5 กระบวนงาน โดยคัดเลือกจากการวิเคราะห์ภารกิจหลักและกระบวนงานที่สำคัญ และมีผลกระทบต่อหน่วยงานสูง ได้แก่

1. กระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์
2. กระบวนงานการตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค
3. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา
4. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด
5. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ยา เครื่องสำอางและสมุนไพร

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 และนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี
2. เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี ให้ดียิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

1.3 ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการสำรวจในครั้งนี้ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จำนวน 5 กระบวนงาน ได้แก่

1. กระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์
2. กระบวนงานการตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค
3. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา
4. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด
5. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ยา เครื่องสำอางและสมุนไพร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี

2. นำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานีให้ดียิ่งขึ้น

3. เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

บทที่ 2
อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) จากรายชื่อผู้รับบริการในเขตรับผิดชอบของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี จำนวน 156 ราย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 149 ราย โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ผู้รับบริการ ได้แก่

1. กระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ : หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนที่มาใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จำนวน 32 ราย

2. กระบวนงานการตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค : หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนที่มาใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จำนวน 36 ราย

3. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา : หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนและหน่วยงานภาคการศึกษาที่มาใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.2569 จำนวน 24 ราย

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

1. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด : หน่วยงานภาครัฐที่มาใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.2569 จำนวน 30 ราย

2. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ยา เครื่องสำอางและสมุนไพร : หน่วยงานภาครัฐหน่วยงานภาคเอกชนและหน่วยงานภาคการศึกษาที่มาใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.2569 จำนวน 27 ราย

และขนาดตัวอย่างซึ่งจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกระบวนงานตามขนาดตัวอย่างที่กำหนดในตารางเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีทอดแบบ การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามกระบวนงานได้ดังนี้

กระบวนงาน	ขนาดตัวอย่าง	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ
1. กระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์	32	27
2. กระบวนงานการตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค	36	28
3. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา	24	17
4. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด	30	22
5. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ยา เครื่องสำอางและสมุนไพร	27	18
ผลรวม	**149**	**112**

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวมรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะมาตรการประเมิน เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการการให้บริการ และข้อคำถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสำรวจมีประเด็นที่ครอบคลุมประเด็นการสำรวจแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เช่น ประเภทหน่วยงาน ประเภทงานที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1= พอใจน้อยที่สุด 2=พอใจน้อย 3= พอใจปานกลาง 4= พอใจมาก 5= พอใจมากที่สุด โดยมีการวัดความพึงพอใจใน 3 ประเด็น คือ การให้บริการตรวจวิเคราะห์ ข้อมูลข่าวสาร และ การให้บริการ ณ จุดให้บริการ

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 5 ระดับได้แก่ 1= น้อยที่สุด 2=น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด โดยมีการวัดความเชื่อมั่น 3 ประเด็น คือ การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ความเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป และการพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ/ผลผลิต/ผลิตภัณฑ์/กระบวนการทำงาน

สำหรับการสำรวจครั้งนี้ วิธีการของการสำรวจทั้ง 5 กระบวนงาน คือ การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล และบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นรูปตาราง

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี ได้แสดงในรูปค่าร้อยละ คะแนน

การคำนวณคะแนน และการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี มีหลักเกณฑ์ในการคำนวณและแปลผลดังนี้

1. ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 3 ประเด็น คือ การให้บริการตรวจวิเคราะห์ ข้อมูลข่าวสาร และ การให้บริการ ณ จุดให้บริการ

2. ตัวแปรความเชื่อมั่น ประกอบด้วยความเชื่อมั่นใน 3 ประเด็น คือ การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ความเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป และการพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก

การคิดคะแนนของแต่ละระดับความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น กำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับความเชื่อมั่น	คะแนน
พอใจมากที่สุด	เชื่อมั่นมากที่สุด	5
พอใจมาก	เชื่อมั่นมาก	4
พอใจปานกลาง	เชื่อมั่นปานกลาง	3
พอใจน้อย	เชื่อมั่นน้อย	2
พอใจน้อยที่สุด	เชื่อมั่นน้อยที่สุด	1

3. การคำนวณค่าร้อยละ และคะแนนของความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น โดยในการคำนวณค่าร้อยละให้รวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนไม่รวมผู้ตอบที่ไม่แสดงความคิดเห็น

3.1 การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อย ใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนน ซึ่งการแปลผลพิจารณาจากค่าคะแนน

3.2 การคำนวณในแต่ละประเด็นหลัก หลังจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้ว ให้นำมาคำนวณความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นในแต่ละประเด็นหลัก โดยรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นในประเด็นหลัก

4. การคำนวณคะแนนในแต่ละกระบวนงาน หลังจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้ว ให้นำมาคำนวณหาค่าคะแนนของแต่ละกระบวนงาน โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นของกระบวนงาน และให้นำคะแนนของแต่ละกระบวนงานมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %

5. สำหรับคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นในภาพรวมของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี หมายถึงคะแนนที่ได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นของทุกกระบวนงานมาคำนวณ ดังนี้

$$\text{คะแนน(ในภาพรวม)} = \frac{\text{คะแนนของกระบวนงานที่ 1 + คะแนนกระบวนงานที่ 2 + คะแนนกระบวนงานที่ i}}{\text{จำนวนกระบวนงานทั้งหมด}}$$

6. หลังจากนั้นให้นำคะแนน (ในภาพรวม) มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลคะแนนความพึงพอใจของกระบวนงานที่สำรวจ X 100}}{5}$$

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย} = \frac{\text{ผลคะแนนความพึงพอใจของกระบวนงานที่สำรวจ X 100}}{5}$$

7. สำหรับการแปลผลคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นในการให้บริการ มีหลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนตามช่วง ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความเชื่อมั่น
4.21 – 5.00	พอใจมากที่สุด	เชื่อมั่นมากที่สุด
3.41 – 4.20	พอใจมาก	เชื่อมั่นมาก
2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง	เชื่อมั่นปานกลาง
1.81 – 2.60	พอใจน้อย	เชื่อมั่นน้อย
1.00-1.80	พอใจน้อยที่สุด	เชื่อมั่นน้อยที่สุด

2.4 ขั้นตอนการดำเนินการการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ภารกิจหลัก กระบวนงานที่สำคัญ (ผลผลิต/บริการ/ผลิตภัณฑ์) เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมกำหนดขนาดประชากร (N) และ กลุ่มตัวอย่าง (n) โดยใช้หลักเกณฑ์ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology) ให้ครอบคลุมทุกภารกิจหลักและกระบวนงานที่สำคัญ

2. การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบบสำรวจมีประเด็นที่ครอบคลุม ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เช่น หน่วยงาน ประเภทงานที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1= พอใจน้อยที่สุด 2=พอใจน้อย 3= พอใจปานกลาง 4= พอใจมาก 5= พอใจมากที่สุด โดยมีการวัดความพึงพอใจใน 3 ประเด็น คือ การให้บริการตรวจวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร และ การให้บริการ ณ จุดให้บริการ

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 5 ระดับได้แก่ 1= น้อยที่สุด 2=น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด โดยมีการวัดความเชื่อมั่น 3 ประเด็น คือ การให้บริการมีมาตรฐานถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ความเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป และการพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

3. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

4. ติดตามแบบสำรวจที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่างกลับคืนอย่างน้อยร้อยละ 30 และประมวลผลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

5. ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บทที่ 3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผู้รับบริการ : กระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 27)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	9	33.33
หน่วยงานภาคเอกชน	18	66.67
รวม	27	100.0

จากตารางที่ 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานรัฐ ร้อยละ 33.33 และหน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ 66.67

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละงานที่ขอรับบริการ (n = 27)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
งานตรวจวิเคราะห์		
กระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์	27	100.0
รวม	27	100.0

จากตารางที่ 1.2 พบว่า ผู้รับบริการขอรับบริการกระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ ทั้งหมดร้อยละ 100

3.1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ ในประเด็นหลักของการประเมิน 3 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ การให้บริการ ณ จุดให้บริการ คะแนน 4.6945 (93.89) การให้บริการตรวจวิเคราะห์ คะแนน 4.6482 (92.96) และ ข้อมูลข่าวสาร คะแนน 4.5803 (91.61)

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามประเด็นย่อยในทั้ง 3 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนน 4.21 – 5.00 คะแนน) ในทุกประเด็นย่อย เช่น รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 2

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	5	4	3	2	1	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการตรวจวิเคราะห์	**66.67**	**31.48**	**1.85**	-	-	**4.6482**	**92.96**	**มากที่สุด**
1.1 รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	77.78	22.22	-	-	-	4.7778	95.56	มากที่สุด
1.2 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม	59.26	37.04	3.70	-	-	4.5556	91.11	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	62.97	33.33	3.70	-	-	4.5927	91.85	มากที่สุด
1.4 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	66.67	33.33	-	-	-	4.6667	93.33	มากที่สุด
2. ข้อมูลข่าวสาร	**62.97**	**32.10**	**4.94**	-	-	**4.5803**	**91.61**	**มากที่สุด**
2.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	66.67	29.63	3.70	-	-	4.6297	92.59	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบันถูกต้อง และชัดเจน (เช่น อัตราค่าบริการ, แบบฟอร์ม)	62.97	33.33	3.70	-	-	4.5927	91.85	มากที่สุด
2.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	59.26	33.33	7.41	-	-	4.5185	90.37	มากที่สุด
3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ	**69.45**	**30.56**	-	-	-	**4.6945**	**93.89**	**มากที่สุด**
3.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว	66.67	33.33	-	-	-	4.6667	93.33	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	74.07	25.93	-	-	-	4.7407	94.81	มากที่สุด
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น	66.67	33.33	-	-	-	4.6667	93.33	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น	70.37	29.63	-	-	-	4.7037	94.07	มากที่สุด
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	**66.36**	**31.38**	**2.26**	-	-	**4.6410**	**92.82**	**มากที่สุด**

3.1.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของกระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ ในประเด็นของความเชื่อมั่น 3 ด้าน พบว่าผู้รับบริการมีเชื่อมั่นมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คะแนน 4.8148 (96.30) ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ คะแนน 4.7778 (95.56) และท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คะแนน 4.7778 (95.56) รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 3

ตาราง 3 ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการกระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น							
	5	4	3	2	1	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ	77.78	22.22	-	-	-	4.7778	95.56	มากที่สุด
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	77.78	22.22	-	-	-	4.7778	95.56	มากที่สุด
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	81.48	18.52	-	-	-	4.8148	96.30	มากที่สุด
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	**79.01**	**20.99**	-	-	-	**4.7901**	**95.80**	**มากที่สุด**

3.1.3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะกระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ได้แก่

1. บริการดี ให้คำแนะนำดี
2. ขอแสดงความขอบคุณเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องที่ดูแลเรื่องการออกตรวจเครื่องเอกซเรย์ของทางทันตกรรมมากๆค่ะ โดยเฉพาะพี่อานนท์ ที่ให้ข้อมูลแนะนำการบริการและการตอบคำถามที่สงสัยด้วยความใส่ใจ ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน มีช่องทางการติดต่อค่อนข้างสะดวกไม่ว่าจะโทรตรงไปที่สำนักงาน หรือการใช้ไลน์ติดต่อก็สามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว และมีระบบการแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงรอบเข้าตรวจที่รัดกุม ทำให้ทางคลินิกสามารถดำเนินการต่อได้ง่าย ขอบพระคุณมากๆ ค่ะ

3.2 ผู้รับบริการ : กระบวนงานการตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 3.1 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 28)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	**26**	**92.86**
หน่วยงานเอกชน	**2**	**7.14**
รวม	**28**	**100.0**

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานรัฐ ร้อยละ 92.86 และหน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ 7.14

ตารางที่ 3.2 จำนวนและค่าร้อยละงานที่ขอรับบริการ (n = 28)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
งานตรวจวิเคราะห์		
ตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค	28	100.0
รวม	**28**	**100.0**

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ผู้รับบริการขอรับบริการตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรคทั้งหมดร้อยละ 100

3.2.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรคในประเด็นหลักของการประเมิน 3 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ การให้บริการตรวจวิเคราะห์ คะแนน 4.7054 (94.11) การให้บริการ ณ จุดให้บริการ คะแนน 4.5000 (90.00) และ ข้อมูลข่าวสาร คะแนน 4.4405 (88.81)

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามประเด็นย่อยในทั้ง 3 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนน 4.21 – 5.00 คะแนน) ในทุกประเด็นย่อย เช่น รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 4

ตาราง 4 ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	5	4	3	2	1	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการตรวจวิเคราะห์	**71.43**	**27.68**	**0.89**	-	-	**4.7054**	**94.11**	**มากที่สุด**
1.1 รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	92.86	7.14	-	-	-	4.9286	98.57	มากที่สุด
1.2 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม	75.00	25.00	-	-	-	4.7500	95.00	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	57.14	42.86	-	-	-	4.5714	91.43	มากที่สุด
1.4 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	60.72	35.71	3.57	-	-	4.5715	91.43	มากที่สุด
2. ข้อมูลข่าวสาร	**47.62**	**48.81**	**3.57**	-	-	**4.4405**	**88.81**	**มากที่สุด**
2.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	42.86	57.14	-	-	-	4.4286	88.57	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบันถูกต้อง และชัดเจน (เช่น อัตราค่าบริการ, แบบฟอร์ม)	53.57	39.29	7.14	-	-	4.4643	89.29	มากที่สุด
2.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	46.43	50.00	3.57	-	-	4.4286	88.57	มากที่สุด
3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ	**50.89**	**48.22**	**0.89**	-	-	**4.5000**	**90.00**	**มากที่สุด**
3.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว	50.00	46.43	3.57			4.4643	89.29	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	57.14	42.86	-	-	-	4.5714	91.43	มากที่สุด
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น	46.43	53.57	-	-	-	4.4643	89.29	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น	50.00	50.00	-	-	-	4.5000	90.00	มากที่สุด
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	**56.65**	**41.57**	**1.78**	-	-	**4.5486**	**90.97**	**มากที่สุด**

3.2.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค ในประเด็นของความเชื่อมั่น 3 ด้าน พบว่าผู้รับบริการมีเชื่อมั่นมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ คะแนน 4.8571 (97.14) ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คะแนน 4.8571 (97.14) และหากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คะแนน 4.7500 (95.00) รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 5

ตาราง 5 ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น							
	5	4	3	2	1	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ	85.71	14.29	-	-	-	4.8571	97.14	มากที่สุด
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	85.71	14.29	-	-	-	4.8571	97.14	มากที่สุด
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	78.57	17.86	3.57	-	-	4.7500	95.00	มากที่สุด
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	**83.33**	**15.48**	**1.19**	-	-	**4.8214**	**96.43**	**มากที่สุด**

3.2.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค ได้แก่

1. ควรพัฒนาระบบดูผลออนไลน์ให้ค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น บางครั้งค้นหาชื่อ-สกุล ไม่พบข้อมูล แต่เมื่อไล่ดูการรายงานผลทั้งหมดพบว่าออกผลแล้ว

3.3 ผู้รับบริการ : กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 6.1 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 17)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	5	29.41
หน่วยงานเอกชน	12	70.59
รวม	17	100.0

จากตารางที่ 6.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 29.41 และหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 70.59

ตารางที่ 6.2 จำนวนและค่าร้อยละงานที่ขอรับบริการ (n = 17)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
งานตรวจวิเคราะห์		
อาหาร	17	100.0
รวม	17	100.0

จากตารางที่ 6.2 พบว่า ผู้รับบริการขอรับบริการงานตรวจวิเคราะห์อาหาร ทั้งหมดร้อยละ 100

3.3.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา ในประเด็นหลักของการประเมิน 3 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ การให้บริการ ณ จุดให้บริการ คะแนน 4.7794 (95.59) การให้บริการตรวจวิเคราะห์ คะแนน 4.6177 (92.35) และ ข้อมูลข่าวสาร คะแนน 4.6079 (92.16)

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามประเด็นย่อยในทั้ง 3 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนน 4.21 – 5.00 คะแนน) ในทุกประเด็นย่อย เช่น เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบันถูกต้อง และชัดเจน เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 7

ตาราง 7 ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการกระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	5	4	3	2	1	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการตรวจวิเคราะห์	**67.65**	**26.47**	**5.88**	**-**	**-**	**4.6177**	**92.35**	**มากที่สุด**
1.1 รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	76.47	23.53	-	-	-	4.7647	95.29	มากที่สุด
1.2 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม	64.71	35.29	-	-	-	4.6471	92.94	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	64.71	29.41	5.88	-	-	4.5883	91.77	มากที่สุด
1.4 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	64.70	17.65	17.65	-	-	4.4705	89.41	มากที่สุด
2. ข้อมูลข่าวสาร	**62.75**	**35.29**	**1.96**	**-**	**-**	**4.6079**	**92.16**	**มากที่สุด**
2.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	64.71	35.29	-	-	-	4.6471	92.94	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบันถูกต้อง และชัดเจน (เช่น อัตราค่าบริการ, แบบฟอร์ม)	70.59	29.41	-	-	-	4.7059	94.12	มากที่สุด
2.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	52.94	41.18	5.88	-	-	4.4706	89.41	มากที่สุด
3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ	**77.94**	**22.06**	-	-	-	**4.7794**	**95.59**	**มากที่สุด**
3.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว	76.47	23.53	-	-	-	4.7647	95.29	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	82.35	17.65	-	-	-	4.8235	96.47	มากที่สุด
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น	76.47	23.53	-	-	-	4.7647	95.29	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น	76.47	23.53	-	-	-	4.7647	95.29	มากที่สุด
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	**69.45**	**27.94**	**2.61**	**-**	**-**	**4.6683**	**93.37**	**มากที่สุด**

3.3.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของกระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา ในประเด็นของความเชื่อมั่น 3 ด้าน พบว่าผู้รับบริการมีเชื่อมั่นมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ คะแนน 4.8824 (97.65) ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คะแนน 4.8824 (97.65) และหากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คะแนน 4.7647 (95.29) รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 8

ตาราง 8 ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการกระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น							
	5	4	3	2	1	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ	88.24	11.76	-	-	-	4.8824	97.65	มากที่สุด
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	88.24	11.76	-	-	-	4.8824	97.65	มากที่สุด
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	76.47	23.53	-	-	-	4.7647	95.29	มากที่สุด
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	**84.32**	**15.63**	**-**	**-**	**-**	**4.8432**	**96.86**	**มากที่สุด**

3.3.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะกระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยาได้แก่

1. ช่องทางรายงานผลการทดสอบผ่านระบบ online ให้ Admin 1 คน เป็นผู้เปิดและเข้าระบบเพื่อดึงรายงานผลออกมาทุกครั้งที่ต้องขอรายงานผลการทดสอบ ต้องประสานไปที่เจ้าหน้าที่ ศวก.ที่ 11 สุราษฎร์ธานี เพื่อทราบว่าผลออกแล้วหรือยัง จึงจะไปแจ้ง Admin ให้ดึงรายงานผลการทดสอบออกมาจากระบบ (Admin ไม่ได้เข้าระบบทุกวัน) ขอรบกวนให้มีการแจ้งสสจ. ทราบว่ามีรายงานผลออกแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ประสาน Admin ของหน่วยงานเพื่อนำผลการทดสอบออกมาจากระบบ เช่น message alert หรือ ตามที่เห็นสมควร

2. อยากให้ส่งผลการวิเคราะห์ทางไปรษณีย์มาที่บ้าน

3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ

4. อยากให้มีบริการตรวจข้อมูลโภชนาการเพิ่มเติมให้กับผลิตภัณฑ์ประเภทอาหาร

3.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 9.1 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 22)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	22	100.00
รวม	22	100.00

จากตารางที่ 9.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 100.00

3.4.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด ในประเด็นของการประเมิน 7 ประเด็น พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี คะแนน 4.7727 (95.45) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คะแนน 4.7727 (95.45) การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม คะแนน 4.6364 (92.73) และ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก คะแนน 4.5000 (90.00) ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที คะแนน 4.5000 (90.00) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 10

<u>ตาราง 10</u> ร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	5	4	3	2	1	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	77.27	22.73	-	-	-	4.7727	95.45	มากที่สุด
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก	50.00	50.00	-	-	-	4.5000	90.00	มากที่สุด
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	77.27	22.73	-	-	-	4.7727	95.45	มากที่สุด
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	63.64	36.36	-	-	-	4.6364	92.73	มากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	54.55	36.36	9.09	-	-	4.4546	89.09	มากที่สุด
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที	50.00	50.00	-	-	-	4.5000	90.00	มากที่สุด
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	**62.12**	**36.36**	**1.52**	-	-	**4.6061**	**92.12**	**มากที่สุด**

3.4.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ได้แสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

3.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ยา เครื่องสำอางและสมุนไพร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 11.1 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 18)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	15	83.33
หน่วยงานภาคเอกชน	1	5.56
หน่วยงานภาคการศึกษา	2	11.11
รวม	18	100.0

จากตารางที่ 11.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานรัฐ ร้อยละ 83.33 หน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ 5.56 และหน่วยงานภาคการศึกษา ร้อยละ 11.11

3.5.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ยา เครื่องสำอางและสมุนไพร ในประเด็นของการประเมิน 7 ประเด็น พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี คะแนน 4.8889 (97.78) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คะแนน 4.8889 (97.78) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก คะแนน 4.7222 (94.44) ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องอย่างทันท่วงที คะแนน 4.6667 (93.33) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 12

<u>ตาราง 12</u> ร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการกระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ยา เครื่องสำอางและสมุนไพร

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	5	4	3	2	1	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	88.89	11.11	-	-	-	4.8889	97.78	มากที่สุด
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก	72.22	27.78	-	-	-	4.7222	94.44	มากที่สุด
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	88.89	11.11	-	-	-	4.8889	97.78	มากที่สุด
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	72.22	22.22	5.56	-	-	4.6666	93.33	มากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	61.11	33.33	5.56	-	-	4.5555	91.11	มากที่สุด
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที	66.67	33.33	-	-	-	4.6667	93.33	มากที่สุด
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	**75.00**	**23.15**	**1.85**	-	-	**4.7315**	**94.63**	**มากที่สุด**

3.5.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ยา เครื่องสำอางและสมุนไพรได้แก่

1. จุดให้บริการรับตัวอย่าง ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะคุณอุมาพร ที่ให้บริการเป็นอย่างดีและเมื่อมีข้อมูลที่ไม่ชัดเจน จะมีการ confirm ตรวจสอบให้ถูกต้องในการรับตัวอย่าง ขอบคุณครับ
2. การให้ข้อมูลวิชาการจากนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ดีมากๆ เมื่อมีปัญหาหรือต้องการข้อแนะนำจาก ศวก.ที่ 11 สุราษฎร์ธานี ขอบคุณในการช่วยเหลือด้านวิชาการเสมอมา
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรับรู้ว่า กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์รับบริการด้านใดบ้าง ประชาชนและหน่วยงานสามารถรับบริการได้เท่าเทียมกัน เพราะที่ผ่านมาประชาชนทั่วไปจะไม่ทราบ
4. อยากให้เพิ่มชุดทดสอบสารปนเปื้อนในเครื่องสำอางให้แต่ละหน่วยมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ที่ได้รับมาเป็นชุดทดสอบสารปรอท ทางพื้นที่มีความสนใจตัวอื่นๆ ด้วย เช่น สเตียรอยด์ สารไฮโดรควิโนน เป็นต้น เพื่อพัฒนาศักยภาพ อสม. หลังจากเรียนรู้แล้ว สามารถปฏิบัติและนำไปใช้ได้จริงในชุมชน
5. ลดอัตราค่าบริการ เพื่อให้การเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น
6. บริการดีและรวดเร็วทันใจ
7. การให้บริการทั้งข้อมูล รายละเอียดการเบิกจ่าย ดีมากค่ะและมีบริการส่งผลตามกำหนดนัดหมายค่ะ
8. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานีให้บริการดีมากค่ะ
9. อยากให้มีการพัฒนา การตรวจวิเคราะห์ที่หลากหลายมากขึ้น เช่น มีการตรวจการปนเปื้อนสารสกัดศัตรูพืชด้วยจะดีมาก

บทที่ 4
บทสรุป

3.3 สรุปผลการสำรวจ

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานีได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ทั้งสิ้น 5 กระบวนงาน โดยแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้รับบริการ ได้แก่ กระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ กระบวนงานการตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค และกระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด และกระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ยา เครื่องสำอางและสมุนไพร

ตารางที่ 13 ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 72)

กระบวนงาน	คะแนน	ร้อยละ
1. กระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ (n = 27)	4.6410	92.82
2. กระบวนงานการตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค (n = 28)	4.5486	90.97
3. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา (n = 17)	4.6683	93.37
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.6193**	**92.39**

ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน เท่ากับ 4.6193 (92.39) เมื่อพิจารณารายกระบวนงาน พบว่า ความพึงพอใจของกระบวนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา คะแนนเท่ากับ 4.6683 (93.37) รองลงมา คือ กระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ คะแนน 4.6410 (92.82) และกระบวนงานการตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค คะแนน 4.5486 (90.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (n = 72)

กระบวนงาน	คะแนน	ร้อยละ
1. กระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ (n = 27)	4.7901	95.80
2. กระบวนงานการตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค (n = 28)	4.8214	96.43
3. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา (n = 17)	4.8432	96.86
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	**4.8182**	**96.36**

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงาน เท่ากับ 4.8182 คะแนน (96.36) เมื่อพิจารณารายกระบวนงาน พบว่า ความเชื่อมั่นของกระบวนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์อาหารทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา คะแนน 4.8432 (96.86) รองลงมา คือ กระบวนงานการตรวจคัดกรองทารกแรกเกิดแบบเพิ่มจำนวนโรค คะแนน 4.8214 (96.43) และกระบวนงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ คะแนน 4.7901 (95.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ร้อยละของผู้ส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 40)

กระบวนงาน	คะแนน	ร้อยละ
1. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด (n = 22)	4.6061	92.12
2. กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ยา เครื่องสำอางและสมุนไพร (n =18)	4.7315	94.63
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.6688**	**93.38**

ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน เท่ากับ 4.6688 (93.38) เมื่อพิจารณารายกระบวนงาน พบว่าความพึงพอใจของกระบวนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ยา เครื่องสำอางและสมุนไพรคะแนน 4.7315 (94.63) รองลงมา คือ กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด คะแนน 4.6061 (92.12)

3.5 ข้อเสนอแนะ (ที่จะปรับปรุงในปีต่อไป) ได้แก่

1. ควรพัฒนาระบบดูผลออนไลน์ให้ค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น บางครั้งค้นหาชื่อ-สกุล ไม่พบข้อมูล แต่เมื่อไล่ดูการรายงานผลทั้งหมดพบว่าออกผลแล้ว
2. ช่องทางรายงานผลการทดสอบผ่านระบบ online ให้ Admin 1 คน เป็นผู้เปิดและเข้าระบบเพื่อดึงรายงานผลออกมาทุกครั้งที่ต้องขอรายงานผลการทดสอบ ต้องประสานไปที่เจ้าหน้าที่ ศวก.ที่ 11 สุราษฎร์ธานี เพื่อทราบว่าผลออกแล้วหรือยัง จึงจะไปแจ้ง Admin ให้ดึงรายงานผลการทดสอบออกมาจากระบบ (Admin ไม่ได้เข้าระบบทุกวัน) ขอรบกวนให้มีการแจ้งสสจ. ทราบว่ามีรายงานผลออกแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ประสาน Admin ของหน่วยงาน เพื่อนำผลการทดสอบออกมาจากระบบ เช่น message alert หรือ ตามที่เห็นสมควร
3. อยากให้ส่งผลการวิเคราะห์ทางไปรษณีย์มาที่บ้าน
4. อยากให้มีบริการตรวจข้อมูลโภชนาการเพิ่มเติมให้กับผลิตภัณฑ์ประเภทอาหาร
5. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรับรู้ว่า กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์รับบริการด้านใดบ้าง ประชาชนและหน่วยงานสามารถรับบริการได้เท่าเทียมกัน เพราะที่ผ่านมาประชาชนทั่วไปจะไม่ทราบ
6. อยากให้เพิ่มชุดทดสอบสารปนเปื้อนในเครื่องสำอางให้แต่ละหน่วยมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ที่ได้รับมาเป็นชุดทดสอบสารปรอท ทางพื้นที่มีความสนใจตัวอื่นๆ ด้วย เช่น สเตียรอยด์ สารไฮโดรควิโนน เป็นต้น เพื่อพัฒนาศักยภาพ อสม. หลังจากเรียนรู้แล้ว สามารถปฏิบัติและนำไปใช้ได้จริงในชุมชน
7. ลดอัตราค่าบริการ เพื่อให้การเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น
8. อยากให้มีการพัฒนา การตรวจวิเคราะห์ที่หลากหลายมากขึ้น เช่น มีการตรวจการปนเปื้อนสารสกัดศัตรูพืชด้วยจะดีมาก
9. อยากให้มีการพัฒนา การตรวจวิเคราะห์ที่หลากหลายมากขึ้น เช่น มีการตรวจการปนเปื้อนสารสกัดศัตรูพืชด้วยจะดีมาก

ในภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 4.6193 คะแนน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 92.39 และผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เท่ากับ 4.6688 คะแนน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 93.38

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจ

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
Department of Medical Sciences

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการตรวจวิเคราะห์
ของ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กระทรวงสาธารณสุข
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

คำอธิบาย : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ❑ และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1.1 **ประเภท** ***หากระบุว่าเป็น Messenger ให้ทำเฉพาะตอนที่ 2 (3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ) และตอนที่ 4 เท่านั้น*

❑ หน่วยงานภาครัฐ (ระบุ)..... ❑ หน่วยงานเอกชน (ระบุ).....

❑ ประชาชน ❑ Messenger หรือ อื่นๆ (ระบุ).....

1.2 **ประเภทงานที่ขอรับบริการ**

❑ ชันสูตรโรค ❑ วัตถุเสพติด ❑ สารเสพติดในปัสสาวะ ❑ สารพิษ ❑ เครื่องสำอาง
❑ สมุนไพร ❑ ยา ❑ วัตถุอันตราย ❑ เภสัชพันธุศาสตร์ ❑ อาหาร
❑ เครื่องดื่ม ❑ ปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด ❑ รังสี ❑ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ
พอใจมากที่สุด = 5 พอใจมาก = 4 พอใจปานกลาง = 3 พอใจน้อย = 2 พอใจน้อยที่สุด = 1

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ใช้บริการ
	5	4	3	2	1	
1. การให้บริการตรวจวิเคราะห์						
1.1 รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง						
1.2 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม						
1.3 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด						
1.4 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม						
2. ข้อมูลข่าวสาร						
2.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)						
2.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน (เช่น อัตราค่าบริการ, ...)						
2.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน						
3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ						
3.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว						
3.2 เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย						
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น						
3.4 สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น						

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่าน โดยความเชื่อมั่นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความเชื่อมั่น มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ					
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป					
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

กรุณาส่งคืนแบบสำรวจไปยัง ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี หรือทางโทรสารหมายเลข 077-355300

หรือทาง E-mail...saraban_sni@dmsc.mail.go.th..... ภายในวันที่ .....5 มีนาคม 2569.....

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
Department of Medical Sciences

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

คำชี้แจง

แบบสำรวจชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี กระบวนงาน.....โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้บริการ คำตอบของท่านทุกคำตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ประเภท
- ❑ หน่วยงานภาครัฐ ระบุ.....
- ❑ หน่วยงานเอกชน ระบุ.....
- ❑ ประชาชน
- ❑ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
2. มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก					
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. รับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการอย่างเหมาะสม					
5. เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม					
6. แก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

กรุณาส่งคืนแบบสำรวจไปยัง ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี หรือทางโทรสารหมายเลข 077-355300 หรือทาง E-mail...saraban_sni@dmsc.mail.go.th.....ภายในวันที่ .....5 มีนาคม 2569.....