

รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568  
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. 2568 จำนวน 5 กระบวนการ โดยคัดเลือกจากการวิเคราะห์ภารกิจหลักและกระบวนการที่สำคัญ และมีผลกระทบต่อหน่วยงานสูง ได้แก่

1. กระบวนการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ
2. กระบวนการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์
3. กระบวนการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา
4. กระบวนการตรวจวิเคราะห์ด้านพยาธิวิทยาคลินิก
5. กระบวนการตรวจเอกซเรย์สารเสพติดในของกลาง

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 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. 2568 จำนวน 5 กระบวนการ ได้แก่

1. กระบวนการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ
2. กระบวนการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์
3. กระบวนการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา
4. กระบวนการตรวจวิเคราะห์ด้านพยาธิวิทยาคลินิก
5. กระบวนการตรวจเอกซเรย์สารเสพติดในของกลาง

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี
2. นำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานีให้ดียิ่งขึ้น
3. เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

## บทที่ 2 อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ

### 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) จากรายชื่อผู้รับบริการในเขตรับผิดชอบของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี จำนวน 144 ราย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 138 ราย โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

#### 1. ผู้รับบริการ ได้แก่

1. กระบวนการงานการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ : หน่วยงานภาครัฐที่มาใช้บริการใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 29 ราย

2. กระบวนการงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ : หน่วยงาน ภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนที่มาใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 33 ราย

3. กระบวนการงานการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา : หน่วยงานภาครัฐและ หน่วยงานภาคเอกชนที่มาใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 จำนวน 30 ราย

#### 2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

1. กระบวนการงานการตรวจวิเคราะห์ด้านพยาธิวิทยาคลินิก : หน่วยงานภาครัฐที่มาใช้บริการใน ปีงบประมาณ พ.ศ.2568 จำนวน 26 ราย

2. กระบวนการงานการตรวจเอกลักษณ์สารเสพติดในของกลาง : หน่วยงานภาครัฐที่มาใช้บริการใน ปีงบประมาณ พ.ศ.2568 จำนวน 20 ราย

และขนาดตัวอย่างซึ่งจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกระบวนการงานตามขนาด ตัวอย่างที่กำหนดในตารางเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีทอตแบบ การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ ตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามกระบวนการงานได้ดังนี้

กระบวนการงาน	ขนาด ตัวอย่าง	จำนวน แบบสอบถามที่ ได้รับ
1. กระบวนการงานการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ	29	25
2. กระบวนการงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์	33	22
3. กระบวนการงานการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา	30	19
4. กระบวนการงานการตรวจวิเคราะห์ด้านพยาธิวิทยาคลินิก	26	18
5. กระบวนการงานการตรวจเอกลักษณ์สารเสพติดในของกลาง	20	13
<b>ผลรวม</b>	<b>138</b>	<b>97</b>

## 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะมาตราการประเมิน เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการ และข้อคำถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสำรวจมีประเด็นที่ครอบคลุมประเด็นการสำรวจแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ** เช่น ประเภทหน่วยงาน ประเภทงานที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ

**ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ** ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1= พึงพอใจน้อยที่สุด 2= พึงพอใจน้อย 3= พึงพอใจปานกลาง 4= พึงใจมาก 5= พึงใจมากที่สุด โดยมีการวัดความพึงพอใจใน 3 ประเด็น คือ การให้บริการตรวจวิเคราะห์ ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ

**ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ** ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 5 ระดับ ได้แก่ 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 ได้แสดงในรูปคำร้อยละ ค่ะแนแน

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 ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ความเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป และการพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก การคิดคะแนนของแต่ละระดับความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น กำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>ระดับความเชื่อมั่น</u>	<u>คะแนน</u>
พึงใจมากที่สุด	เชื่อมั่นมากที่สุด	5
พึงใจมาก	เชื่อมั่นมาก	4
พึงใจปานกลาง	เชื่อมั่นปานกลาง	3
พึงใจน้อย	เชื่อมั่นน้อย	2
พึงใจน้อยที่สุด	เชื่อมั่นน้อยที่สุด	1

3. การคำนวณคำร้อยละ และคะแนนของความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น โดยในการคำนวณคำร้อยละให้รวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนไม่รวมผู้ตอบที่ไม่แสดงความคิดเห็น

3.1 การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อย ใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนน ซึ่งการแปลผลพิจารณาจากค่าคะแนน

3.2 การคำนวณในแต่ละประเด็นหลัก หลังจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้ว ให้นำมาคำนวณความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นในแต่ละประเด็นหลัก โดยรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นในประเด็นหลัก

4. การคำนวณคะแนนในแต่ละกระบวนการ หลังจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วให้นำมาคำนวณหาค่าคะแนนของแต่ละกระบวนการ โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นของกระบวนการ และให้นำคะแนนของแต่ละกระบวนการมาคำนวณร้อยละของคะแนน โดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %

5. สำหรับคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นในภาพรวมของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี หมายถึงคะแนนที่ได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นของทุกกระบวนการมาคำนวณ ดังนี้

$$\text{คะแนน(ในภาพรวม)} = \frac{\text{คะแนนของกระบวนการที่ 1} + \text{คะแนนกระบวนการที่ 2} + \text{คะแนนกระบวนการที่ i}}{\text{จำนวนกระบวนการ/ผลผลิต/บริการทั้งหมด}}$$

6. หลังจากนั้นให้นำคะแนน (ในภาพรวม) มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลคะแนนความพึงพอใจของกระบวนการที่สำรวจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็มของแบบสำรวจ}}$$

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย} = \frac{\text{ผลคะแนนความพึงพอใจของกระบวนการที่สำรวจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็มของแบบสำรวจ}}$$

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 กระบวนการที่สำคัญ (ผลผลิต/บริการ/ผลิตภัณฑ์) เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมกำหนดขนาดประชากร (N) และ กลุ่มตัวอย่าง (n) โดยใช้หลักเกณฑ์ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology) ให้ครอบคลุมทุกภารกิจหลักและกระบวนการที่สำคัญ

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 การให้บริการตรวจวิเคราะห์ ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 5 ระดับ ได้แก่ 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 : กระบวนการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 25)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	25	100.00
รวม	25	100.0

จากตารางที่ 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานรัฐ ร้อยละ 100

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละงานที่ขอรับบริการ (n = 25)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
งานตรวจวิเคราะห์		
การตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ	25	100.0
รวม	25	100.0

จากตารางที่ 1.2 พบว่า ผู้รับบริการขอรับบริการงานตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ ทั้งหมด ร้อยละ 100

##### 3.1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ ในประเด็นหลักของการประเมิน 3 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจอยู่ระดับพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ การให้บริการตรวจวิเคราะห์ คะแนน 4.7600 (95.20) การให้บริการ ณ จุดให้บริการ คะแนน 4.7600 (95.20) และ ข้อมูลข่าวสาร คะแนน 4.4133 (88.27)

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามประเด็นย่อยในทั้ง 3 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนน 4.2100 – 5.00 คะแนน) ในทุกประเด็นย่อย เช่น รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม และ สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 2

**ตาราง 2** ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกระบวนการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปีสภาวะ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	5	4	3	2	1	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. การให้บริการตรวจวิเคราะห์</b>	<b>80.00</b>	<b>16.00</b>	<b>4.00</b>	-	-	<b>4.7600</b>	<b>95.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	92.00	8.00	-	-	-	4.9200	98.40	มากที่สุด
1.2 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม	80.00	16.00	4.00	-	-	4.7600	95.20	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	68.00	28.00	4.00	-	-	4.6400	92.80	มากที่สุด
1.4 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	80.00	12.00	8.00	-	-	4.7200	94.40	มากที่สุด
<b>2. ข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>53.33</b>	<b>38.67</b>	<b>6.67</b>	<b>1.33</b>	-	<b>4.4133</b>	<b>88.27</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	48.00	40.00	8.00	4.00	-	4.2400	84.80	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบันถูกต้อง และชัดเจน (เช่น อัตราค่าบริการ, แบบฟอร์ม)	56.00	36.00	8.00	-	-	4.4800	89.60	มากที่สุด
2.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	56.00	40.00	4.00	-	-	4.5200	90.40	มากที่สุด
<b>3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ</b>	<b>76.00</b>	<b>24.00</b>	-	-	-	<b>4.7600</b>	<b>95.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว	72.00	28.00	-	-	-	4.7200	94.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	80.00	20.00	-	-	-	4.8000	96.00	มากที่สุด
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น	76.00	24.00	-	-	-	4.7600	95.20	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น	76.00	24.00	-	-	-	4.7600	95.20	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>69.77</b>	<b>26.23</b>	<b>3.56</b>	<b>0.44</b>	-	<b>4.6444</b>	<b>92.89</b>	<b>มากที่สุด</b>

**3.1.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ**

จากการสำรวจเพื่อประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปีสภาวะ ในประเด็นของความเชื่อมั่น 3 ด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คะแนน 4.8800 (97.60) หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คะแนน 4.8800 (97.60) และ ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ คะแนน 4.8400 (96.80) รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 3

**ตาราง 3** ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการกระบวนการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปีสภาวะ

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น							
	5	4	3	2	1	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1.1 ท่านคิดว่า การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	84.00	16.00	-	-	-	4.8400	96.80	มากที่สุด
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	88.00	12.00	-	-	-	4.8800	97.60	มากที่สุด
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	88.00	12.00	-	-	-	4.8800	97.60	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>86.67</b>	<b>13.33</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.8667</b>	<b>97.33</b>	<b>มากที่สุด</b>

**3.1.3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะกระบวนการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปีสภาวะได้แก่**

1. กรณีส่งใบแจ้งหนี้ ให้ระบุข้อมูลเพิ่มเติม คือ ชื่อพนักงานสอบสวนและชื่อเจ้าของตัวอย่าง
2. การรายงานผลตรวจผ่านระบบ รวดเร็ว แต่ยุ่งยาก ในบางกรณี
3. พึงพอใจในการรับผลตรวจทางอินเทอร์เน็ต
4. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ อยากให้มีในทุกๆ จังหวัด เพื่อความรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ดีมากครับ ให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่อ มีอัธยาศัยดีมากและให้บริการเป็นกันเอง ประทับใจมากครับ
6. บริการดีมาก เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

**3.2 ผู้รับบริการ : กระบวนการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ**

**ตารางที่ 3.1** จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 22)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.1.1 ประเภทหน่วยงาน</b>		
หน่วยงานภาครัฐ	14	63.60
หน่วยงานเอกชน	8	36.40
<b>รวม</b>	<b>22</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานรัฐ ร้อยละ 63.60 และหน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ 36.40

**ตารางที่ 3.2** จำนวนและค่าร้อยละงานที่ขอรับบริการ (n =22)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ</b>		
งานตรวจวิเคราะห์		
รังสี	22	100.0
<b>รวม</b>	<b>22</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ผู้รับบริการขอรับบริการรังสี ทั้งหมดร้อยละ 100

### 3.2.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกระบวนการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ ในประเด็นหลักของการประเมิน 3 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการ ประเมินความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ การให้บริการตรวจวิเคราะห์ คະแนน 4.6595 (93.19) การให้บริการ ณ จุดให้บริการ คະแนน 4.5913 (91.83) และ ข้อมูลข่าวสาร คະแนน 4.4544 (89.09)

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามประเด็นย่อยในทั้ง 3 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนน 4.2100 – 5.00 คะแนน) ในทุกประเด็นย่อย เช่น รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 4

**ตาราง 4 ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกระบวนการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	5	4	3	2	1	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. การให้บริการตรวจวิเคราะห์</b>	<b>72.74</b>	<b>20.46</b>	<b>6.80</b>	-	-	<b>4.6595</b>	<b>93.19</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	86.40	9.10	4.50	-	-	4.8190	96.38	มากที่สุด
1.2 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม	72.73	22.73	4.54	-	-	4.6819	93.64	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	68.20	18.20	13.60	-	-	4.5460	90.92	มากที่สุด
1.4 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	63.64	31.82	4.54	-	-	4.5910	91.82	มากที่สุด
<b>2. ข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>53.02</b>	<b>39.40</b>	<b>7.58</b>	-	-	<b>4.4544</b>	<b>89.09</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	63.60	27.30	9.10	-	-	4.5450	90.90	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบันถูกต้อง และชัดเจน (เช่น อัตราค่าบริการ, แบบฟอร์ม)	54.55	40.91	4.54	-	-	4.5001	90.00	มากที่สุด
2.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	40.90	50.00	9.10	-	-	4.318	86.36	มากที่สุด
<b>3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ</b>	<b>65.93</b>	<b>27.28</b>	<b>6.80</b>	-	-	<b>4.5913</b>	<b>91.83</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว	68.20	27.30	4.50	-	-	4.6370	92.74	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	77.30	18.20	4.50	-	-	4.7280	94.56	มากที่สุด
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น	59.10	31.80	9.10	-	-	4.5000	90.00	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น	59.10	31.80	9.10	-	-	4.5000	90.00	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>63.89</b>	<b>29.05</b>	<b>7.06</b>	-	-	<b>4.5684</b>	<b>91.37</b>	<b>มากที่สุด</b>

### 3.2.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของกระบวนการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ ในประเด็นของความเชื่อมั่น 3 ด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ คะแนน 4.9550 (99.10) ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คะแนน 4.9550 (99.10) และ หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คะแนน 4.9550 (99.10) รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 5

**ตาราง 5** ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการกระบวนการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น							
	5	4	3	2	1	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	95.50	4.50	-	-	-	4.9550	99.10	มากที่สุด
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	95.50	4.50	-	-	-	4.9550	99.10	มากที่สุด
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	95.50	4.50	-	-	-	4.9550	99.10	มากที่สุด
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	95.50	4.50	-	-	-	4.9550	99.10	มากที่สุด

### 3.2.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะกระบวนการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ได้แก่

1. อยากให้ทางศูนย์เปิดช่องทางการติดต่อทางไลน์ เช่น Line กลุ่ม เพื่อความสะดวกในการสอบถามข้อมูลยิ่งขึ้น
2. บริการดีอยู่แล้วและขอให้รักษาระดับการให้บริการที่ดีแบบนี้ต่อไป
3. ควรมีช่องทางให้โรงพยาบาลภาครัฐได้มีการให้ข้อเสนอแนะ

### 3.3 ผู้รับบริการ : กระบวนการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

**ตารางที่ 6.1** จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 19)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.1.1 ประเภทหน่วยงาน</b>		
หน่วยงานภาครัฐ	8	42.10
หน่วยงานเอกชน	11	57.90
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 42.10 และหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 57.90

ตารางที่ 6.2 จำนวนและค่าร้อยละงานที่ขอรับบริการ (n = 19)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ</b>		
งานตรวจวิเคราะห์		
น้ำ	19	100.0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6.2 พบว่า ผู้รับบริการขอรับบริการงานตรวจวิเคราะห์น้ำ ทั้งหมดร้อยละ 100

### 3.3.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา ในประเด็นหลักของการประเมิน 3 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ การให้บริการ ณ จุดให้บริการ คะแนน 4.7105 (94.21) ข้อมูลข่าวสาร คะแนน 4.6140 (92.28) และ การให้บริการตรวจวิเคราะห์ คะแนน 4.5658 (91.32)

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามประเด็นย่อยในทั้ง 3 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนน 4.2100 – 5.00 คะแนน) ในทุกประเด็นย่อย เช่น รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบันถูกต้อง และชัดเจน (เช่น อัตราค่าบริการ, แบบฟอร์ม) ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 7

ตาราง 7 ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการกระบวนการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1				
<b>1. การให้บริการตรวจวิเคราะห์</b>	<b>63.15</b>	<b>30.28</b>	<b>6.58</b>	-	-	<b>4.5658</b>	<b>91.32</b>	<b>มากที่สุด</b>	
1.1 รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	78.90	21.10	-	-	-	4.7890	95.78	มากที่สุด	
1.2 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม	52.60	31.60	15.80	-	-	4.3680	87.36	มากที่สุด	
1.3 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	57.90	31.60	10.50	-	-	4.4740	89.48	มากที่สุด	
1.4 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	63.20	36.80	-	-	-	4.6320	92.64	มากที่สุด	
<b>2. ข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>63.16</b>	<b>35.09</b>	<b>1.75</b>	-	-	<b>4.6140</b>	<b>92.28</b>	<b>มากที่สุด</b>	
2.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	68.40	31.60	-	-	-	4.6840	93.68	มากที่สุด	
2.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบันถูกต้อง และชัดเจน (เช่น อัตราค่าบริการ, แบบฟอร์ม)	73.70	26.30	-	-	-	4.7370	94.74	มากที่สุด	
2.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	47.37	47.37	5.26	-	-	4.4211	88.42	มากที่สุด	
<b>3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ</b>	<b>71.05</b>	<b>28.95</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.7105</b>	<b>94.21</b>	<b>มากที่สุด</b>	
3.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว	68.40	31.60	-	-	-	4.6840	93.68	มากที่สุด	

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	5	4	3	2	1	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3.2 เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	78.90	21.10	-	-	-	4.7890	95.78	มากที่สุด
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น	63.20	36.80	-	-	-	4.6320	92.64	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น	73.70	26.30	-	-	-	4.7370	94.74	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>65.78</b>	<b>31.44</b>	<b>2.78</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.6301</b>	<b>92.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

### 3.3.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา ในประเด็นของความเชื่อมั่น 3 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีเชื่อมั่นมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ คะแนน 4.8950 (97.90) ท่านรู้สึกเต็มที่ที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คะแนน 4.7890 (95.78) และหากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คะแนน 4.7890 (95.78) รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 8

**ตาราง 8** ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ กระบวนการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น							
	5	4	3	2	1	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	89.50	10.50	-	-	-	4.8950	97.90	มากที่สุด
1.2 ท่านรู้สึกเต็มที่ที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	78.90	21.10	-	-	-	4.7890	95.78	มากที่สุด
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	78.90	21.10	-	-	-	4.7890	95.78	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>82.43</b>	<b>17.57</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.8243</b>	<b>96.49</b>	<b>มากที่สุด</b>

### 3.3.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะกระบวนการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา

ได้แก่

1. ช่วยลดอัตราค่าบริการลงอีกหน่อย ช่วยผู้ประกอบการรายเล็กๆ เห็นมีบริษัทเอกชนอัตราค่าบริการถูกมาก แต่ส่วนตัวไม่มั่นใจในผลการตรวจวิเคราะห์
2. ระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์นานไป
3. ผลการตรวจควรเร็วขึ้นอีกหน่อยไม่เกิน 10 วัน

### 3.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : กระบวนการตรวจวิเคราะห์ด้านพยาธิวิทยาคลินิก

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 9.1 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 18)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.1.1 ประเภทหน่วยงาน</b>		
หน่วยงานภาครัฐ	17	94.40
หน่วยงานเอกชน	1	5.60
<b>รวม</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 9.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 94.40 และหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 5.60

#### 3.4.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการตรวจวิเคราะห์ด้านพยาธิวิทยาคลินิก ในประเด็นของการประเมิน 6 ประเด็น พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจอยู่ระดับพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี คะแนน 4.9440 (98.88) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คะแนน 4.8890 (97.78) ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที คะแนน 4.7780 (95.56) และ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก คะแนน 4.7223 (94.45) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 10

ตาราง 10 ร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกระบวนการตรวจวิเคราะห์ด้านพยาธิวิทยาคลินิก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	ร้อยละ			
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	94.40	5.60	-	-	-	4.9440	98.88	มากที่สุด	
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก	77.78	16.67	5.55	-	-	4.7223	94.45	มากที่สุด	
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	88.90	11.10	-	-	-	4.8890	97.78	มากที่สุด	
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	66.70	33.30	-	-	-	4.6670	93.34	มากที่สุด	
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	66.70	33.30	-	-	-	4.6670	93.34	มากที่สุด	
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที	77.80	22.20	-	-	-	4.7780	95.56	มากที่สุด	
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>	<b>78.71</b>	<b>20.36</b>	<b>0.93</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.7779</b>	<b>95.56</b>	<b>มากที่สุด</b>	

#### 3.4.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ กระบวนการตรวจวิเคราะห์ด้านพยาธิวิทยาคลินิก ได้แก่

1. ให้การบริการที่ดีมาก เวลามีปัญหาในการส่งตรวจสามารถประสานงานและแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

### 3.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : กระบวนการตรวจสอบเอกลักษณ์สารเสพติดในของกลาง

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 11.1 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 13)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	13	100.00
รวม	13	100.0

จากตารางที่ 11.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานรัฐ ร้อยละ 100

#### 3.5.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการตรวจสอบเอกลักษณ์สารเสพติดในของกลาง ในประเด็นของการประเมิน 6 ประเด็น พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น ได้แก่ ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี คะแนน 4.9230 (98.46) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คะแนน 4.9230 (98.46) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก คะแนน 4.7690 (95.38) การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม คะแนน 4.7690 (95.38) และการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม คะแนน 4.7690 (95.38) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตาราง 12

ตาราง 12 ร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกระบวนการตรวจสอบเอกลักษณ์สารเสพติดในของกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1				
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	92.30	7.70	-	-	-	4.9230	98.46	มากที่สุด	
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก	76.90	23.10	-	-	-	4.7690	95.38	มากที่สุด	
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	92.30	7.70	-	-	-	4.9230	98.46	มากที่สุด	
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	76.90	23.10	-	-	-	4.7690	95.38	มากที่สุด	
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	76.90	23.10	-	-	-	4.7690	95.38	มากที่สุด	
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที	69.20	30.80	-	-	-	4.6920	93.84	มากที่สุด	
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	80.75	19.25	-	-	-	4.8075	96.15	มากที่สุด	

#### 3.5.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ กระบวนการตรวจสอบเอกลักษณ์สารเสพติดในของกลางได้แก่

1. พึงพอใจในระบบรับผลตรวจทางอินเทอร์เน็ต
2. บริการดีมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ดีมาก มีช่องทางติดต่อประสานงานหลายช่องทาง ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการติดต่อ ให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาได้ดี เข้าใจง่าย เป็นกันเอง

## บทที่ 4 บทสรุป

### 3.3 สรุปผลการสำรวจ

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานีได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ทั้งสิ้น 5 ภาระงาน โดยแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้รับบริการ ได้แก่ ภาระงานการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ ภาระงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ ภาระงานการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ภาระงานการตรวจวิเคราะห์ด้านพยาธิวิทยาคลินิก และภาระงานการตรวจเอกลักษณ์สารเสพติดในของกลาง

ตารางที่ 13 ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 66)

ภาระงาน	คะแนน	ร้อยละ
1. ภาระงานการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ (n = 25)	4.6444	92.89
2. ภาระงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ (n = 22 )	4.5684	91.37
3. ภาระงานการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา (n = 19 )	4.6301	92.60
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.6143</b>	<b>92.29</b>

ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน เท่ากับ 4.6143 คะแนน (92.29) เมื่อพิจารณาราย ภาระงาน พบว่า ความพึงพอใจของภาระงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาระงานการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ คะแนนเท่ากับ 4.6444 (92.89) รองลงมา ภาระงานการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา คือ คะแนน 4.6301 (92.60) และภาระงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ คะแนน 4.5684 (91.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (n = 66)

ภาระงาน	คะแนน	ร้อยละ
1. ภาระงานการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ (n = 25)	4.8667	97.33
2. ภาระงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์(n = 22 )	4.9550	99.10
3. . ภาระงานการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา (n =19)	4.8243	96.49
<b>ความเชื่อมั่นในภาพรวม</b>	<b>4.8820</b>	<b>97.64</b>

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงาน เท่ากับ 4.8820 คะแนน (97.64) เมื่อพิจารณารายภาระงาน พบว่า ความเชื่อมั่นของภาระงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาระงานการทดสอบคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเอกซเรย์ คะแนน 4.9550 (99.10) รองลงมา คือ ภาระงานการตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ คะแนน 4.8667 (97.33) และ ภาระงานการตรวจคุณภาพน้ำทางด้านเคมีและด้านจุลชีววิทยา คะแนน 4.8243 (96.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ร้อยละของผู้ส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 31)

กระบวนการงาน	คะแนน	ร้อยละ
1. กระบวนการงานการตรวจวิเคราะห์ด้านพยาธิวิทยาคลินิก(n = 18)	4.7779	95.56
2. กระบวนการงานการตรวจเอกซเรย์รังสีในของกลาง (n = 13 )	4.8075	96.15
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.7927</b>	<b>95.85</b>

ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน เท่ากับ 4.7927 คะแนน (95.85) เมื่อพิจารณา รายกระบวนการ พบว่าความพึงพอใจของกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กระบวนการการตรวจเอกซเรย์รังสีในของกลาง คะแนน 4.8075 (96.15) รองลงมา คือ กระบวนการการตรวจวิเคราะห์ด้านพยาธิวิทยาคลินิก คะแนน 4.7779 (95.56)

### 3.5 ข้อเสนอแนะที่จะปรับปรุงในปีต่อไป ได้แก่

1. ช่วยลดอัตราค่าบริการลงอีกหน่อย ช่วยผู้ประกอบการรายเล็กๆ เห็นมีบริษัทเอกชนอัตราค่าบริการถูกมาก แต่ส่วนตัวไม่มั่นใจในผลการตรวจวิเคราะห์
2. ระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์นานไป
3. ผลการตรวจควรเร็วขึ้นอีกหน่อยไม่เกิน 10 วัน
4. กรณีส่งใบแจ้งหนี้ ให้ระบุข้อมูลเพิ่มเติม คือ ชื่อพนักงานสอบสวนและชื่อเจ้าของตัวอย่าง
5. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ อยากรู้อีกในหลายๆ จังหวัด เพื่อความรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
6. อยากรู้อีกให้ทางศูนย์เปิดช่องทางการติดต่อทางไลน์ เช่น Line กลุ่ม เพื่อความสะดวกในการสอบถามข้อมูลยิ่งขึ้น
7. ควรมีช่องทางให้โรงพยาบาลภาครัฐได้มีการให้ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ก  
แบบสำรวจ



ชุดที่.....  
ภารกิจหลัก : แบบที่ 1 บริการ

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการตรวจวิเคราะห์  
ของ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กระทรวงสาธารณสุข  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

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

- ชั้นสูตรโรค       วัตถุเสพติด       สารเสพติดในปัสสาวะ       สารพิษ       เครื่องสำอาง  
 สมุนไพร       ยา       วัตถุอันตราย       ชีววัตถุ       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					ไม่ได้ใช้ บริการ
	5	4	3	2	1	
<b>1. การให้บริการตรวจวิเคราะห์</b>						
1.1 รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง						
1.2 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม						
1.3 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด						
1.4 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม						
<b>2. ข้อมูลข่าวสาร</b>						
2.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)						
2.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน (เช่น อัตราค่าบริการ, ...)						
2.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน						
<b>3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ</b>						
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 ท่านคิดว่า การให้บริการมีมาตรฐาน 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....2568.....



ชุดที่.....  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี กระทบงาน.....โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพให้บริการ 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. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก					
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม					
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม					
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง 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....2568.....