



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข
เลขที่ 13637
วันที่ - 1 พ.ย. 2562
เวลา 15.33 น.
การปฏิบัติ สำนักงานสารบรรณ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โทรศัพท์ ๙๘๕๓๒ โทรสาร ๐ ๒๙๖๕ ๙๓๕๔

ที่ สธ ๐๖๒๔/ว ๐๕๓๗ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอส่งผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/สถาบัน/ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ทุกแห่ง

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ซึ่งมีการกำหนดการสำรวจความพึงพอใจ ๒ รอบ โดยการประมวลผลจากผู้สำรวจภายนอก นั้น

บัดนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจ รอบที่ ๒ ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ส่งผลการสำรวจความพึงพอใจในรอบที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้ท่าน , ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด และกลุ่ม กพว. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เมื่อวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาและนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอนงค์ เชื้อนแก้ว)

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๑) เรียน ผอ.ก.ส.ส.

- เพื่อได้โปรดทราบ

- 1 ผอ.ก.ส.ส. กพว. สำนัก กพว. ๕ พ.ย. ๖๒

๕ พ.ย. ๖๒

๒) ทราบ/เห็นชอบ/ดำเนินการตามสนอง

(นายบัลลังก์ อุปพงษ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข

๕ พ.ย. ๖๒

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของทั้ง 2 หน่วยงาน คิดค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักได้ ร้อยละ 85.98 มีค่าคะแนนเท่ากับ 5.00

1. การตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ / การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 246 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 246)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
หน่วยงานภาครัฐ			
โรงพยาบาล		107	43.4
สถาบันการศึกษา		4	1.6
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด		15	6.1
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา		1	0.4
หน่วยงานเอกชน			
อื่นๆ			
1.2 งานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้			
ชั้นสูตรโรค		63	25.6
สารพิษ		15	6.1
อื่นๆ		68	27.6
ไม่ระบุ		100	40.6

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

หน่วยงานภาครัฐ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาล ร้อยละ 43.4 รองลงมาเป็นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ร้อยละ 6.1 สถาบันการศึกษา ร้อยละ 1.6 และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

หน่วยงานเอกชน ร้อยละ 33.5 และอื่นๆ ร้อยละ 14.6

งานที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการชั้นสูตรโรค ร้อยละ 25.6 สารพิษ ร้อยละ 6.1 และอื่นๆ ร้อยละ 27.6

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 246)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์	244	4.4678	0.4647	มากที่สุด
2.1.1) รายงานผลการวิเคราะห์หน้าเชื่อถือ	243	4.6790	0.4766	มากที่สุด
2.1.2) รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ ถูกต้อง	244	4.6107	0.5052	มากที่สุด
2.1.3) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	244	4.6189	0.5033	มากที่สุด
2.1.4) ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	244	4.2213	0.7483	มากที่สุด
2.1.5) ช่องทางการส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์มีความเหมาะสม	244	4.2090	0.6677	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสารเช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ	244	3.9795	0.7395	มาก
2.2.1) ช่องทางการเข้าถึงง่าย และหลากหลาย	244	3.9590	0.7846	มาก
2.2.2) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	244	4.0000	0.7644	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	244	4.2237	0.5417	มากที่สุด
		(84.4740)		

*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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.2237) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.4678) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์หน้าเชื่อถือ สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.6790) รองลงมา คือ มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.6189)
- ข้อมูลข่าวสารเช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.9795) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.0000) รองลงมา คือ ช่องทางการเข้าถึงง่าย และหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.9590)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (n = 246)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช่	246	100
	ไม่ใช่	0	0
3.2 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	240	97.5
	ไม่แนะนำ	6	2.4

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 97.5 และจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ร้อยละ 2.4

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี

2. การสำรวจ ณ จุดบริการ (ด้านหน้า) กระบวนการตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 10 จุด

(ภารกิจหลัก : แบบที่ 9)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 10)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
หน่วยงานภาครัฐ			
	โรงพยาบาล	3	30.0
หน่วยงานเอกชน			
		6	60.0
อื่นๆ			
		1	10.0
1.2 งานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้			
	ชั้นสูตรโรค	10	100

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเอกชน ร้อยละ 60 รองลงมาเป็นหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ โรงพยาบาล ร้อยละ 30 และ อื่นๆ ร้อยละ 10

งานที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการชั้นสูตรโรค ร้อยละ 100

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 10)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน และสะดวก รวดเร็ว	10	4.5000	0.7071	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่างมีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	10	4.6000	0.6992	มากที่สุด
3) สิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำ สะอาดและเพียงพอ, มีบริการน้ำดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	9	4.8889	0.3333	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	10	4.6000 (92.0000)	0.6630	มากที่สุด

*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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจุดบริการ (ด้านหน้า) กระบวนการตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.6000)

โดยมีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ, มีบริการน้ำดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์) สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.8889) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่างมีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.6000)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (n = 10)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช่	10	100
	ไม่ใช่	0	0
3.2 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	8	80
	ไม่แนะนำ	2	10

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 80 และจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ร้อยละ 10

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี