

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

การตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์/การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 272 ชุด (ภารกิจหลัก: แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= 272)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทขององค์กรที่รับบริการ			
หน่วยงานภาครัฐ		168	61.8
	โรงพยาบาล	100	36.8
	สถาบันการศึกษา	8	2.9
	สคร.	6	2.2
	สสจ.	15	5.5
	อย.	3	1.1
	อื่นๆ ได้แก่	29	10.7
	- กรมควบคุมโรค		
	- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์		
	- กรมวิทยาศาสตร์ทหารเรือ		
	- ศูนย์บริการสาธารณสุข		
	- ศวก.		
	- สำนักอนามัย		
	- สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง		
	- สถาบันวิจัย สนอ.กทม.		
	- สมอ.		
	- สสอ.		
	- สำนักติดต่อโรคทั่วไป		
	- สำนักอนามัย อปท.		
หน่วยงานเอกชน		98	36.0
	น้ำ/น้ำแข็ง	4	1.5
	อาหาร	15	5.5
	วัตถุอันตราย	30	11.0
	ตัวแทนจำหน่าย	10	3.7
	โรงพยาบาล	12	4.4
	อื่นๆ ได้แก่	32	11.8
	- LAB คลินิกเทคนิคการแพทย์		
	- เคมีภัณฑ์		
	- เครื่องดื่มแอลกอฮอล์		
	- เครื่องสำอาง		
	- เคลือบผิวชิ้นงานด้วยโลหะ		

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
	<ul style="list-style-type: none"> - จำหน่ายเคมีภัณฑ์ - ที่ปรึกษาทางสิ่งแวดล้อม - นำเข้าและส่งระบบทำความเย็น - สารเคมีปรับสภาพน้ำระบบหล่อเย็น - ศูนย์บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบ/บริการทดสอบ - ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ - ผลิตสิ่งทอ - ผู้นำเข้ายานยนต์ - โรงงานผลิตยา - โรงงานอุตสาหกรรม - โรงแรม 		
บุคคลทั่วไป		4	1.5
อื่นๆ ได้แก่ non profit องค์กรอิสระ		2	0.7
1.2 งานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
การตรวจ	ส่งตรวจเชื้อ	156	57.4
วิเคราะห์ด้าน	ส่งตรวจสารพิษ	35	12.9
ชั้นสูตรทาง	ส่งตรวจผลิตภัณฑ์	73	26.8
ห้องปฏิบัติการ	อื่นๆ ได้แก่	32	11.8
	<ul style="list-style-type: none"> - BOD - สารแขวนลอย challenge test EQA EQC PKU,TSH - PT Rabics AB Thalassenia - ขอซื้อเชื้อมาตรฐาน - คัดกรองภาวะไทรอยด์ฮอร์โมน - ชีววัตถุ - ซื้อเชื้อจุลินทรีย์ - ตรวจ Legionella ในตัวอย่างในน้ำ - ตรวจประสิทธิภาพและสารสำคัญ - ตรวจพันธุกรรมเพื่อสอบสวนโรค - ตรวจมาตรฐานเครื่อง x ray - ตรวจวัดรังสี - ตรวจสารเสพติดในปัสสาวะ - ทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการ - ส่งตรวจ MERS virus ,PKU TSH ในเด็กแรกเกิด - ส่งตรวจ TSH,PKU - ส่งตรวจกระดาษคัดกรอง - ส่งยืนยันเชื้อ - หาค่า AI ประสิทธิภาพ 		
1.3 ประสพการณ์ในการใช้บริการ			
	ไม่เคยมารับบริการ	40	14.7
	เคยมารับบริการงานตามข้อ 1.2	219	80.5

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
	เคยมารับบริการอื่นๆ ได้แก่ ซ้อมเชื้อจุลินทรีย์ ทดสอบผลิตภัณฑ์ วัคซีน	5	1.8
1.4 ด้านที่ขอรับบริการ			
	ไวรัส	87	32.0
	แบคทีเรีย	114	41.9
	เชื้อรา	19	7.0
	กีฏวิทยา	18	6.6
	ปรสิต	10	3.7
	ภูมิคุ้มกันวิทยา	47	17.3
	พันธุกรรม	14	5.1
	พิษวิทยา	28	10.3
	ชีวเคมี	26	9.6
	อื่นๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - EQA / HBAic - Legionella Legionnaires - PT - การตรวจการระคายเคือง - การทดสอบประสิทธิภาพป้องกันยุง - คุณภาพตามประกาศอย. เคมี เคมีเกษตร - เครื่อง x ray - ชีววิเคราะห์ประสิทธิภาพกันยุง - ตรวจคัดกรองเด็กแรกเกิด - ตรวจวิเคราะห์วัตถุอันตราย - ตรวจสารสำคัญ - ผลการวิเคราะห์ทดสอบ - พิสูจน์เอกลักษณ์ - มลพิษเคมี - รังสี - ส่งตรวจ TSH,MCU - ส่งตรวจชิ้นเนื้อ - สอบเทียบอุปกรณ์ - หน่วยงานขายเชื้อ - เหา 	35	12.9
1.5 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ			
	ส่งตัวอย่างเพื่อตรวจวิเคราะห์/ชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการ	226	83.1
	ขอข้อมูลทางวิชาการ	14	5.1
	ซื้อเชื้อ	21	7.7
	ซื้อชุดน้ำยาสำเร็จรูป	10	3.7

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
อื่นๆ ได้แก่	<ul style="list-style-type: none"> - comparison test - EQA/EQC/HbA1c - PT - ข้อมูลราคาวัสดุการแพทย์ - ขึ้นทะเบียน/ขึ้นทะเบียนอาหารนำเข้า - ค่ามาตรฐานน้ำเสีย - ใช้ในการขออนุญาตตามกฎหมาย - ตรวจประเมินบริเวณรังสี - ตรวจประสิทธิภาพ - นำไปใช้จดทะเบียนกับอย. - ประเมินคุณภาพชุดน้ำยา - สอบเทียบอุปกรณ์ 	18	6.6
1.6 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	218	80.1
	กฎหมายบังคับ	67	24.6
	มีแห่งเดียว	61	22.4
	อื่นๆ ได้แก่ ตามสสจ. อย.ส่งให้	2	0.7

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงานที่รับบริการ หน่วยงานที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐ (ร้อยละ 61.8) ในกลุ่มโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาเป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 36.0

งานที่ใช้บริการ งานที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ส่งตรวจเชื้อ ร้อยละ 57.4 รองลงไปคือ ส่งตรวจผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 26.8

ประสบการณ์ในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 80.5 เคยมาใช้บริการแล้ว และมีผู้รับบริการรายใหม่ ร้อยละ 14.7

ด้านที่รับบริการ ด้านที่รับบริการมากที่สุดคือ แคมที่เรีย คิดเป็นร้อยละ 41.9

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการมากที่สุดคือ ส่งตัวอย่างเพื่อตรวจวิเคราะห์/ชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 83.1

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการสูงที่สุด เนื่องจาก มั่นใจ/น่าเชื่อถือร้อยละ 80.1และ กฎหมายบังคับ ร้อยละ 24.6

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n= 272)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	272	3.77	1.13	มาก
2.1.1 ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	272	3.83	1.01	มาก
2.1.2 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	272	3.69	1.41	มาก
2.1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	272	3.71	1.07	มาก

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1.4 ความง่ายและชัดเจนของแบบนำส่งตัวอย่าง	272	3.85	1.04	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง	272	3.81	1.32	มาก
2.2.1 ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	272	3.83	1.33	มาก
2.2.2 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	272	3.78	1.32	มาก
2.3 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	272	4.07	0.98	มาก
2.3.1 รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน	272	4.24	0.88	มากที่สุด
2.3.2 การให้บริการคุ้มค่ากับราคา	272	4.02	1.00	มาก
2.3.3 การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	272	4.20	0.93	มาก
2.3.4 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	272	3.90	1.06	มาก
2.3.5 ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์มีความเหมาะสม	272	4.00	1.01	มาก
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	272	3.77	1.02	มาก
2.4.1 ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	272	3.75	1.02	มาก
2.4.2 ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน	272	3.84	1.02	มาก
2.4.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	272	3.71	1.02	มาก
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	272	3.30	1.62	ปานกลาง
2.5.1 ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	272	3.34	1.56	ปานกลาง
2.5.2 ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	272	3.33	1.58	ปานกลาง
2.5.3 จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอ	272	3.48	1.62	มาก
2.5.4 ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ	272	3.35	1.65	ปานกลาง
2.5.5 มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)	272	3.12	1.69	ปานกลาง
2.5.6 ความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ (เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	272	3.21	1.65	ปานกลาง
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	272	3.74 (74.80)	1.21	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

ตารางที่ 2 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อบริการตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการฯ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความง่ายและชัดเจนของแบบนำส่งตัวอย่างสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.85)
- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.83)
- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐานสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.24)
- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันถูกต้องและชัดเจนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.84)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 3 ความผูกพันของผู้รับบริการ

3.1 ความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ		จำนวน	ร้อยละ
ใช้		255	93.8
ไม่ใช้		0	0.0
3.2 การแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ			
แนะนำ		232	85.3
ไม่แนะนำ เพราะไม่รู้จะแนะนำใคร		6	2.2

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการทั้งหมดมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก (ร้อยละ 93.8) และผู้รับบริการทั้งหมดจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ (ร้อยละ 85.3)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

- ขอให้รักษาคุณภาพ (1)
- ควรปรับปรุงระบบการรับตัวอย่างและรายได้รวดเร็วมากขึ้น (11)
- มีความยุ่งยากในการประสานงานแต่ละจุด เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์มีน้อย ติดต่อยากไม่มีคนรับโทรศัพท์ สายภายในหลุดบ่อย (6)
- ควรเพิ่มช่องทางการส่งผลวิเคราะห์ โดยทางอีเมล (5)
- พิจารณาเรื่องราคาค่าบริการ ควรลดค่าใช้จ่ายให้ถูกลง (4)
- สถานที่รอส่งร้อนอบอ้าวน่าจะมีเครื่องปรับอากาศหรือพัดลมให้มีอากาศหายใจ ระยะเวลาทดสอบนาน (2)
- เพิ่มช่องทางการรับตัวอย่างผ่านศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ (1)
- website การรายงานผลดูยาก และขัดข้องบ่อย (1)
- การบริการซื้อเชื้อจุลินทรีย์ใช้เวลาค่อนข้างนาน (1)
- อยากให้มีจุดบริการสอบถามความคืบหน้า เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถวางแผนการทำงานต่อเนืองได้ (1)
- ควรมีการแจ้งเตือนเรื่องการรับน้ำยากับทางบริษัทอีกครั้ง เพราะเกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน (1)
- ควรมีรถมารับตัวอย่างนอกเวลาราชการ (1)
- ความรวดเร็วในการส่งกระติก และ ice pack คื่น สสจ. (1)
- หากสามารถดูข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ตได้จะดีมาก (1)

- อยากได้คู่มือการให้บริการ สามารถเข้าไปดูการบริการได้สะดวก (1)
- อยากให้เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ได้ (1)