

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ  
กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ 2565**

ระยะเวลาในการสำรวจ วันที่ 12 – 23 กรกฎาคม 2565

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 77 คน

**1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

จากการสำรวจผู้รับบริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาจากหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 53.2) สำหรับเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย เพราะความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน (ร้อยละ 68.8) รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ 58.4) และความเป็นส่วนราชการ/ราคาค่าบริการ (ร้อยละ 51.9)

สำหรับช่องทางการติดต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ส่วนใหญ่ติดต่อทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 66.2), ติดต่อผ่านไลน์ “กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย” (ร้อยละ 42.9) และเดินทางมาติดต่อเจ้าหน้าที่กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย (ร้อยละ 37.7) ซึ่งการรับบริการส่วนใหญ่ ผู้รับบริการมาใช้บริการการตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำบริโภค (ร้อยละ 84.4), การตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำเสีย (ร้อยละ 57.1) และซื้อชุดทดสอบภาคสนามอย่างง่าย test kit (ร้อยละ 31.2) ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูล	จำนวน (n = 77)	ร้อยละ
1. ท่านเป็นหน่วยงาน		
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	41	53.2
เอกชน/บริษัท/ห้างร้านต่าง ๆ	13	16.9
ประชาชนทั่วไป	23	29.9
2. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย		
เป็นส่วนราชการ	40	51.9
ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	27	35.1
ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	53	68.8
ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	31	40.3
คุณภาพการให้บริการ	45	58.4
ราคาค่าบริการ	40	51.9
คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	33	42.9
การให้บริการข้อมูลทางวิชาการ	16	20.8
ทำเลที่ตั้ง	9	11.7



ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>								
9. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	43	31	3	0	0	4.52	90.39	พึงพอใจมากที่สุด
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	46	25	6	0	0	4.52	90.39	พึงพอใจมากที่สุด
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	53	22	2	0	0	4.66	93.25	พึงพอใจมากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	38	37	2	0	0	4.47	89.35	พึงพอใจมาก
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	42	32	3	0	0	4.51	90.13	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	34	37	5	0	1	4.34	86.75	พึงพอใจมาก
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	29	44	3	1	0	4.31	86.23	พึงพอใจมาก
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	45	26	4	1	1	4.47	89.35	พึงพอใจมาก
17. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	35	36	6	0	0	4.38	87.53	พึงพอใจมาก
18. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	49	25	3	0	0	4.60	91.95	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
19. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	45	30	1	1	0	4.55	90.91	พึงพอใจมากที่สุด
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	42	34	1	0	0	4.53	90.65	พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
21. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	46	29	1	1	0	4.56	91.17	พึงพอใจมากที่สุด

#### การแปลผล

1. ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 (ร้อยละ 90.1 – 100.0) พึงพอใจมากที่สุด
2. ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 (ร้อยละ 70.1 – 90.0) พึงพอใจมาก
3. ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 (ร้อยละ 50.1 – 70.0) พึงพอใจปานกลาง
4. ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 (ร้อยละ 30.1 – 50.0) พึงพอใจน้อย
5. ระดับคะแนนเฉลี่ย 0.00 – 1.50 (ร้อยละ 0.0 – 30.0) พึงพอใจน้อยที่สุด

#### 3. ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขรอมานามัย

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
1. ความเป็นส่วนราชการ	47	29	1	0	0	4.60	91.95	พึงพอใจมากที่สุด
2. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	38	37	2	0	0	4.47	89.35	พึงพอใจมาก
3. ความรู้ ความสามารถของบุคลากร	41	35	1	0	0	4.75	95.06	พึงพอใจมากที่สุด
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	31	45	1	0	0	4.58	91.69	พึงพอใจมากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	42	34	1	0	0	4.53	90.65	พึงพอใจมากที่สุด
6. ความสามารถของเครื่องมือและ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์	51	24	2	0	0	4.71	94.29	พึงพอใจมากที่สุด
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบ ได้	48	27	2	0	0	4.79	95.84	พึงพอใจมากที่สุด
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	43	32	2	0	0	4.69	93.77	พึงพอใจมากที่สุด
9. ผลทดสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้	50	26	1	0	0	4.64	92.73	พึงพอใจมากที่สุด
10. การรักษาความลับของ ผู้รับบริการ	47	28	1	0	0	4.58	91.69	พึงพอใจมากที่สุด

## การแปลผล

1. ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 (ร้อยละ 90.1 – 100.0) พึงพอใจมากที่สุด
2. ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 (ร้อยละ 70.1 – 90.0) พึงพอใจมาก
3. ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 (ร้อยละ 50.1 – 70.0) พึงพอใจปานกลาง
4. ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 (ร้อยละ 30.1 – 50.0) พึงพอใจน้อย
5. ระดับคะแนนเฉลี่ย 0.00 – 1.50 (ร้อยละ 0.0 – 30.0) พึงพอใจน้อยที่สุด