



๑๓๐ ส.อ.๖๖

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มห้องปฏิบัติการฯ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๒ จังหวัดสงขลา โทร. ๐ ๗๕๓๒ ๓๒๖๓

ที่ สร ๐๕๒๙.๑๓/๑๕๗๗ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
ด้านควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๒ จังหวัดสงขลา (นายธีร์วัช ศรีเพ็ชรสัย)

กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค ขอส่งสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการ
ให้บริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ ชุด
รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจิตติมา ไกรรินทร์)

นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค

ทงพ

(นายธีร์วัช ศรีเพ็ชรสัย)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๒ จังหวัดสงขลา

๓ ส.อ. ๖๖

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๒ จังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ฯ ได้มีการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรคด้วยเทคนิคสถิติขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน เกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย (Mean) ความพึงพอใจ เป็นแบบมาตรฐานส่วน ประเมินค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ ระดับ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด วิเคราะห์ (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

- การประเมินความพึงพอใจของผู้ประเมิน ได้กำหนดช่วงระดับความพึงพอใจไว้ ๕ ระดับ

ความพึงพอใจระดับ	น้อยที่สุด	มีคะแนนในระดับ ๑
ความพึงพอใจระดับ	น้อย	มีคะแนนในระดับ ๒
ความพึงพอใจระดับ	ปานกลาง	มีคะแนนในระดับ ๓
ความพึงพอใจระดับ	มาก	มีคะแนนในระดับ ๔
ความพึงพอใจระดับ	มากที่สุด	มีคะแนนในระดับ ๕

- สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบสอบถาม โดยกำหนดเป็นช่วง ดังนี้

๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	น้อยที่สุด
๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	น้อย
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	ปานกลาง
๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	มาก
๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	มากที่สุด

- แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ฯ มีทั้งหมด ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ความพึงพอใจด้านการรับส่งตัวอย่าง
๒. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ
๓. ด้านคุณภาพของบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

- เพศหญิง	ร้อยละ	๘๓.๐๐ (๓๙)
- เพศชาย	ร้อยละ	๑๗.๐๐ (๘)

อายุ

- อายุ ๒๐-๒๕ ปี	ร้อยละ	๐.๐๐ (๐)
- อายุ ๒๖-๓๐ ปี	ร้อยละ	๒.๑๐ (๑)
- อายุ ๓๑-๓๕ ปี	ร้อยละ	๑๒.๘๐ (๖)
- อายุ ๓๖-๔๐ ปี	ร้อยละ	๒๗.๗๐ (๑๓)
- อายุ ๔๑ ปีขึ้นไป	ร้อยละ	๕๗.๔๐ (๒๗)

ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี	ร้อยละ	๖.๔๐ (๓)
- ปริญญาตรี	ร้อยละ	๘๕.๑๐ (๔๐)
- สูงกว่าปริญญาตรี	ร้อยละ	๘.๕๐ (๔)

ตำแหน่งงาน

- นักเทคนิคการแพทย์	ร้อยละ	๓๖.๒๐ (๑๗)
- นักวิทยาศาสตร์การแพทย์	ร้อยละ	๒๑.๓๐ (๑๐)
- เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์	ร้อยละ	๖.๔๐ (๓)
- พยาบาลวิชาชีพ	ร้อยละ	๒๗.๖๐ (๑๓)
- ผู้รับผิดชอบงานด้านเอชไอวี	ร้อยละ	๖.๔๐ (๓)
- จพ.วิทย์ฯ ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิทย์	ร้อยละ	๒.๑๐ (๑)

ประเภทของการทดสอบที่ใช้บริการ

- การตรวจปริมาณเม็ดเลือดขาว CD๔+T-lymphocyte (CD๔+T-lymphocyte count)	ร้อยละ	๓๘.๓๐ (๑๘)
- การตรวจหาปริมาณเชื้อเอชไอวีในกระแสเลือด (HIV Viral load)	ร้อยละ	๙๓.๖๐ (๔๔)
- การตรวจหาปริมาณเชื้อไวรัสตับอักเสบบีในเลือด (HCV Viral load)	ร้อยละ	๘.๕๐ (๔)
- การตรวจหาสารพันธุกรรมเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (SARS-CoV-๒)	ร้อยละ	๔.๓๐ (๒)
- การตรวจหาสารพันธุกรรมเชื้อไวรัสเดงกี (Dengue virus) เชื้อไวรัสชิคุนกุนยา (Chikungunya virus) เชื้อไวรัสซิกา (Zika virus)	ร้อยละ	๔.๓๐ (๒)

- การตรวจหาสารพันธุกรรมเชื้อไวรัสไข้หวัดใหญ่ (Influenza virus) ร้อยละ ๒.๑๐ (๑)
- การตรวจหาสารพันธุกรรมและแยกสายพันธุ์เชื้อมาลาเรีย (Malaria) ร้อยละ ๖.๔๐ (๓)

ความถี่ในการใช้บริการ

- ทุกสัปดาห์ ร้อยละ ๓๖.๒๐ (๑๗)
- ๒-๓ ครั้ง/เดือน ร้อยละ ๒๓.๔๐ (๑๑)
- ๑ ครั้ง/เดือน ร้อยละ ๔๐.๔๐ (๑๙)

ความพึงพอใจในการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๒ จังหวัดสงขลา

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจด้านการรับส่งตัวอย่าง			
๑.๑ มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถรับตัวอย่างได้ทันตามวันที่ยื่นหมาย	๔.๔๐	๐.๘๔	มาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่รับตัวอย่างมีความกระตือรือร้นและมีความสุภาพ	๔.๓๘	๐.๘๔	มาก
รวม	๔.๓๙	๐.๘๔	มาก
๒. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ			
๒.๑ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความสะดวก	๔.๕๓	๐.๕๔	มากที่สุด
๒.๒ การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๕	๐.๕๔	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ ไลน์ เป็นต้น	๔.๖๖	๐.๕๖	มากที่สุด
๒.๔ มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๒.๕ การได้รับความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๓	มากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๒.๖ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๕๒	มากที่สุด
๒.๗ ผู้ให้บริการมีความสนใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๒.๘ ผู้ให้บริการมีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๒.๙ ผู้ให้บริการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
๒.๑๐ ได้รับคำอธิบายเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
รวม	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. ด้านคุณภาพของบริการ			
๓.๑ การให้บริการมีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO ๑๕๑๘๘	๔.๖๐	๐.๕๓	มากที่สุด
๓.๒ มีความมั่นใจในคุณภาพของบริการที่ได้รับ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๓.๓ ผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ	๔.๖๘	๐.๕๑	มากที่สุด
๓.๔ การรายงานผลการทดสอบมีความรวดเร็ว ทันเวลา	๔.๖๘	๐.๕๑	มากที่สุด
๓.๕ ช่องทางในการรายงานผลการทดสอบมีความ	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
รวม	๔.๖๗	๐.๕๐	มากที่สุด

สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้ดังนี้

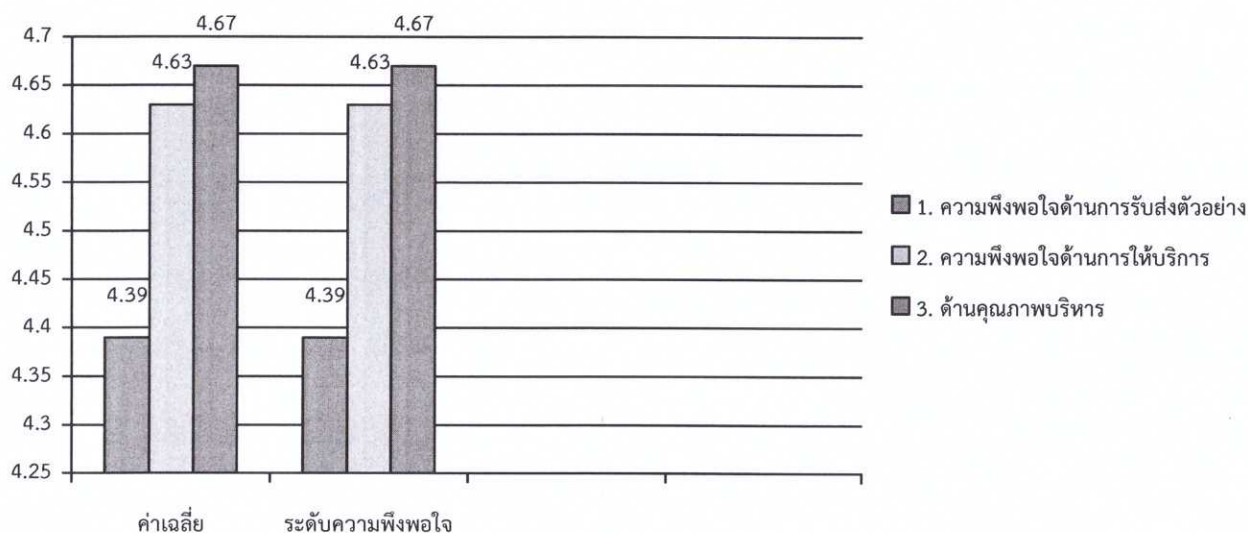
๑. ความพึงพอใจด้านการรับส่งตัวอย่าง ทั้งหมด ๒ หัวข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยที่ ๔.๓๙ (๘๗.๘%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ ๐.๘๔ อยู่ใน ระดับความพึงพอใจ **มาก**

๒. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ทั้งหมด ๑๐ หัวข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๓ (๙๒.๖%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ ๐.๕๐ อยู่ใน ระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

๓. ด้านคุณภาพของบริการ ทั้งหมด ๕ หัวข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๗ (๙๓.๔%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ ๐.๕๐ อยู่ใน ระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

*** สรุปความพึงพอใจรวมทั้ง ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๖ (๙๑.๒%)

แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้าน
ควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๒ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖



ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการใช้บริการกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค
ตามมาตรฐาน ISO ๑๕๑๘๙ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๒ จังหวัดสงขลา

- มีความครอบคลุมดีแล้วค่ะ
- ให้บริการรวดเร็ว สื่อสารง่าย ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
- เรื่องทำความเข้าใจการสื่อสารของผู้ให้และรับบริการ เนื่องจากสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๒ จังหวัดสงขลา เปลี่ยนผู้รับผิดชอบบ่อย