

รายงานการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานบริการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน
งานสุขศาสตร์อุตสาหกรรม ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการและพิษวิทยา

การทำแบบสำรวจความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2562

มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 23 ท่าน

รายงานการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานบริการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน
งานสุขศาสตร์อุตสาหกรรม ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการและพิษวิทยา
กองโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม

ผลสัมฤทธิ์ที่ได้รับจากการทำแบบสอบถาม แยกย่อยเป็นเปอร์เซ็นต์ แบ่งสรุปตามหัวข้อได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

1) หญิง	จำนวน	17	ราย
2) ชาย	จำนวน	6	ราย

1.2 อายุ

1) ต่ำกว่า 26 ปี	จำนวน	2	ราย
2) 26-35 ปี	จำนวน	8	ราย
3) 36-45 ปี	จำนวน	9	ราย
4) 46-55 ปี	จำนวน	2	ราย
5) มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	จำนวน	2	ราย

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	2	ราย
2) ปริญญาตรี	จำนวน	17	ราย
3) สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	4	ราย

1.4 การประกอบอาชีพ

1) นักวิชาการสาธารณสุข	จำนวน	5	ราย
2) พยาบาล	จำนวน	4	ราย
3) เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน	จำนวน	7	ราย
4) เจ้าของสถานประกอบการบริษัท	จำนวน	0	ราย
5) เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล	จำนวน	4	ราย
6) อาจารย์	จำนวน	0	ราย
7) นักศึกษา	จำนวน	0	ราย
8) อื่นๆ	จำนวน	3	ราย

1.5 ระดับ

1) ระดับบริหาร	จำนวน	4	ราย
----------------	-------	---	-----

2) ระดับหัวหน้า	จำนวน	2	ราย
3) ระดับปฏิบัติการ	จำนวน	17	ราย
4) อื่น	จำนวน	0	ราย

1.6 หน่วยงาน

1) สคร. 1-12 / สปคม	จำนวน	0	ราย
2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.)	จำนวน	0	ราย
3) หน่วยงานบริการสาธารณสุขภาครัฐ	จำนวน	8	ราย
4) หน่วยงานบริการสาธารณสุขภาคเอกชน	จำนวน	1	ราย
5) หน่วยงานภาครัฐ	จำนวน	5	ราย
6) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน	0	ราย
7) สถาบันการศึกษา	จำนวน	0	ราย
8) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน	0	ราย
9) สถานประกอบการ	จำนวน	9	ราย
10) หน่วยงานเอกชน	จำนวน	0	ราย
11) อื่นๆ	จำนวน	0	ราย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ทำแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 100.0 ไม่แน่ใจ/เฉยๆร้อยละ 0.00 และไม่พึงพอใจร้อยละ 0.00 แบ่งสรุปตามหัวข้อได้ดังนี้

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ/ เฉยๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
1.1 เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	43.48	56.52	0.00	0.00	0.00
1.2 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	47.83	52.17	0.00	0.00	0.00
1.3 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	52.17	47.83	0.00	0.00	0.00
1.4 การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	65.22	34.78	0.00	0.00	0.00
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	56.52	43.48	0.00	0.00	0.00
รวม	100.0	0.00	0.00	0.00	0.00

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ทำแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการร้อยละ 100 ไม่แน่ใจ/เฉยๆร้อยละ 0.00 และไม่พึงพอใจร้อยละ 0.00 แบ่งสรุปตามหัวข้อได้ดังนี้

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ/ เฉยๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
2.1 บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นกันเอง	86.96	13.04	0.00	0.00	0.00
2.2 เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	86.96	13.04	0.00	0.00	0.00
2.3 รับฟังปัญหา และข้อซักถามอย่างเต็มใจ	73.91	26.09	0.00	0.00	0.00
2.4 ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	73.91	26.09	0.00	0.00	0.00
รวม	100		0.00		0.00

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ทำแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 95.65 ไม่แน่ใจ/เฉยๆร้อยละ 1.09 และไม่พึงพอใจร้อยละ 3.26 แบ่งสรุปตามหัวข้อได้ดังนี้

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ/ เฉยๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
3.1 ความสะดวกในการซื้อบริการจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ฯลฯ	26.09	73.91	0.00	0.00	0.00
3.2 ความเพียงพอของช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ	30.43	60.87	4.35	4.35	0.00
3.3 ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	30.43	65.22	0.00	4.35	0.00
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องรับความคิดเห็น ผ่านเว็บไซต์ของสำนักฯ ฯลฯ	26.09	69.57	0.00	4.35	0.00
รวม	95.65		1.09		3.26

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้ทำแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการร้อยละ 100 ไม่แน่ใจ/เฉยๆร้อยละ 0.00 และไม่พึงพอใจร้อยละ 0.00 แบ่งสรุปตามหัวข้อได้ดังนี้

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ/ เฉยๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
4.1 ได้รับการบริการที่ตรงความต้องการ	69.57	30.43	0.00	0.00	0.00
4.2 การให้บริการมีความถูกต้อง	65.22	34.78	0.00	0.00	0.00
4.3 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดกำหนดไว้	69.57	30.43	0.00	0.00	0.00
รวม	100		0.00		0.00

5. สรุปรวมความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจทั้งกระบวนการดังนี้

ประเด็นพิจารณา	พึงพอใจ	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	100	0.00	0.00
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	100	0.00	0.00
สิ่งอำนวยความสะดวก	95.65	1.09	3.26
คุณภาพของการให้บริการ	100	0.00	0.00
ความพึงพอใจทั้งระบบ	98.91	0.27	0.82

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะการให้บริการ

1. สิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจ

-

2. จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการเอาใจใส่และกระตือรือร้น
- 2) คำแนะนำในการวางแผนการทำงาน การประเมินความเสี่ยงของงาน
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพ เป็นกันเอง ตรงเวลา และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- 4) ตรงต่อเวลา มีความกระตือรือร้น
- 5) เจ้าหน้าที่น่ารักเป็นกันเอง สามารถพูดคุยกันเรื่องการทำงานได้เป็นอย่างดี
- 6) ให้ความช่วยเหลือทุกสถานการณ์ บริการประทับใจ
- 7) การวางแผนการทำงานที่รวดเร็วครบถ้วน

3. จุดด้อยของการบริการ

-

4. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1) ความรวดเร็วและความตรงเวลาของใบเสนอราคา และผลการตรวจวัด

กราฟแสดงผลสรุปความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และมีส่วนได้ส่วนเสีย
งานบริการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน
งานสุขศาสตร์อุตสาหกรรม ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการและพิชวิทย
กองโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม

