

ข้อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการสนับสนุนและการบริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ
ประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ

วัตถุประสงค์ : เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการสนับสนุนและการบริการตรวจวิเคราะห์ทาง
ห้องปฏิบัติการ

ที่มาและความสำคัญ :

ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการและพิษวิทยา มีภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ การให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ซึ่งกระบวนการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม ได้รับการคัดเลือกจากสำนักงาน กพร. ให้มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการที่ส่วนราชการต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ (Service Level Agreement, SLA) ด้วยเหตุนี้ศูนย์อ้างอิงฯ จึงได้ จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ คือ ลูกค้า/ผู้รับบริการ จะทราบผลการตรวจวิเคราะห์ ด้วยอัตราไม่เกิน ๑๕ วันทำการ ต่อ ๕๐ ตัวอย่าง นับจากวันที่ถึงคิวการตรวจวิเคราะห์ (ระยะเวลาในการรอคิว ๕ วันทำการ) ดังนั้นการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานที่ผ่านเป็นสิ่งจำเป็นที่จะใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นต่อไป

การดำเนินงาน : จากการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างของศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการและพิษวิทยา มีผู้รับบริการตอบกลับทั้งหมด ๓๒ แห่ง พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 97.24 และไม่พึงพอใจร้อยละ 2.76 สรุปได้ดังนี้

ประเด็นพิจารณา	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการ	98.96	1.04
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.66	2.34
สิ่งอำนวยความสะดวก	95.83	4.17
คุณภาพของการให้บริการ	94.79	5.21
ข้อมูลข่าวสาร	98.96	1.04
ความพึงพอใจทั้งระบบ	97.24	2.76

แผนภูมิแสดงผลสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการใช้บริการตรวจวิเคราะห์
ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการและพิษวิทยา กองโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

