

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 สระบุรี

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

(1) รับผิดชอบต่อตรวจวิเคราะห์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์/การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 370 ชุด (ภารกิจหลัก: แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= 370)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทของหน่วยงานที่รับบริการ			
หน่วยงานภาครัฐ		75	20.3
	โรงพยาบาล	17	4.6
	สถานีตำรวจ	25	6.8
	สถาบันการศึกษา	11	3.0
	กรมราชทัณฑ์	0	0.0
	สสจ.	10	2.7
	อย.	6	1.6
	อื่นๆ ได้แก่ หน่วยบริการสุขภาพ	1	0.3
หน่วยงานเอกชน		245	66.2
	น้ำ/น้ำแข็ง	29	7.8
	อาหาร	51	13.8
	นม	14	3.8
	เครื่องสำอาง	9	2.4
	วัตถุอันตราย	13	3.5
	ตัวแทนจำหน่าย	27	7.3
	น้ำสมุนไพร	8	2.2
	รังสี	9	2.4
	เครื่องมือแพทย์	13	3.5
	ยา	5	1.4
	ชีววัตถุ	14	3.8
	โรงพยาบาล	4	1.1
	สถาบันการศึกษา	43	11.6
	ผู้ผลิต	0	0.0
	อื่นๆ ได้แก่ Blood Bag OSL เกลือ คลินิกทันตกรรม ผัก ผลไม้ เสริมอาหาร	10	2.7
	No answer	1	0.3
บุคคลทั่วไป		50	13.5
อื่นๆ		0	0.0

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.2 งานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	ตรวจชั้นสุตรโรค	11	3.0
	ตรวจวัตถุเสพติด	1	0.3
	ตรวจสารเสพติดในปัสสาวะ	6	1.6
	ตรวจสารพิษ	0	0.0
	ตรวจเครื่องสำอาง	47	12.7
	ตรวจสมุนไพรม	12	3.2
	ตรวจยา	21	5.7
	ตรวจวัตถุอันตราย	18	4.9
	ตรวจอาหาร	102	27.6
	เครื่องดื่ม	24	6.5
	ตรวจน้ำ, น้ำแข็ง	43	11.6
	รังสี	10	2.7
	เครื่องมือแพทย์	14	3.8
	ชีววัตถุ	13	3.5
	อื่นๆ Blood bag Blood Bag OSL Packaging x-ray เกลือ คลินิกฟัน เครื่องเป่า เครื่องวัดแอลกอฮอล์ ซีส เนย นม นมผง น้ำยาล้างไต น้ำแร่ เบเกอรี่ ผัก ผลไม้ เม็ด พลาสติก เวียโปรตีน เสริมอาหาร อาหาร คนไข้ อาหารเสริม โอเอสแอล ไอศกรีม	44	11.9
1.3 ประสบการณ์ในการใช้บริการ			
	ไม่เคยมารับบริการ	129	34.9
	เคยมารับบริการงานตามข้อ 1.2	233	63.0
	เคยมารับบริการอื่นๆ	8	2.2
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	336	90.8
	กฎหมายบังคับ	225	60.8
	มีแห่งเดียว	122	33.0
	อื่นๆ	0	0.0

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงานที่รับบริการ หน่วยงานที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 66.2) ในกลุ่มอาหาร ร้อยละ 13.8 และสถาบันการศึกษา ร้อยละ 11.6 รองลงมาเป็นหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 75

งานที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการตรวจอาหาร ร้อยละ 27.6 และตรวจเครื่องสำอาง ร้อยละ 12.7

ประสบการณ์ในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการเคยมารับบริการแล้ว ร้อยละ 63.0 มาใช้บริการเป็นครั้งแรก ร้อยละ 34.9

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการสูงที่สุด เนื่องจากมั่นใจ/น่าเชื่อถือ ร้อยละ 90.8 และกฎหมาย บังคับ ร้อยละ 60.8

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n= 370)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	370	4.40	0.91	มากที่สุด
2.1.1 ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	370	4.41	0.51	มากที่สุด
2.1.2 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุด ให้บริการ)	370	4.49	2.12	มากที่สุด
2.1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	370	4.36	0.50	มากที่สุด
2.1.4 ความง่ายและชัดเจนของแบบนำเสนอตัวอย่าง	370	4.34	0.52	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง	370	4.51	4.50	มากที่สุด
2.2.1 ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	370	4.55	0.49	มากที่สุด
2.2.2 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	370	4.47	0.50	มากที่สุด
2.3 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	370	4.27	0.85	มากที่สุด
2.3.1 รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน	370	4.49	2.12	มากที่สุด
2.3.2 การให้บริการคุ้มค่ากับราคา	370	4.26	0.47	มากที่สุด
2.3.3 การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	370	4.32	0.49	มากที่สุด
2.3.4 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	370	4.01	0.67	มาก
2.3.5 ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์มีความเหมาะสม	370	4.28	0.49	มากที่สุด
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	370	4.25	0.52	มากที่สุด
2.4.1 ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	370	4.38	0.56	มากที่สุด
2.4.2 ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน	370	4.20	0.51	มาก
2.4.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	370	4.18	0.49	มาก
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุด ให้บริการ)	370	4.37	0.50	มากที่สุด
2.5.1 ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	370	4.45	0.50	มากที่สุด
2.5.2 ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	370	4.14	0.53	มาก
2.5.3 จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอ	370	4.44	0.50	มากที่สุด
2.5.4 ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ	370	4.42	0.49	มากที่สุด
2.5.5 มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)	370	4.39	0.49	มากที่สุด
2.5.6 ความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ (เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	370	4.38	0.49	มากที่สุด

คุณลักษณะในข้อใด	จำนวน	Mean	SD	ระดับเฉลี่ย
คุณลักษณะในข้อใดในบรรดา	370	4.36 (61/20)	1.06	มากที่สุด

* 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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อบริการรับตัวอย่างตรวจวิเคราะห์ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังสูงที่สุด (กรณีมาใช้บริการ ณ จุด ให้บริการ) (ค่าเฉลี่ย 4.49)
- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55)
- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49)
- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายสูงที่สุด (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ) (ค่าเฉลี่ย 4.38)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุด ให้บริการ) โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 3 ความผูกพันของผู้รับบริการ

3.1 ความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	347	93.8
ไม่ใช่	0	0.0
No answer	23	6.2
3.2 การแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ		
แนะนำ	347	93.8
ไม่แนะนำ	0	0.0
No answer	23	6.2

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

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

- เจ้าหน้าที่บริการดี รวดเร็ว ให้ข้อมูลครบถ้วน พุดจาสุภาพเรียบร้อย (6)
- ดีเยี่ยม จะกลับมาใช้บริการอีกแน่นอน (1)
- สถานที่กว้างขวาง (1)
- อยากให้ระยะเวลาในการตรวจเร็วขึ้น (5)
- ที่จอดรถน้อยเกินไป (2)
- จุดจ่ายเงินกับจุดที่รับเรื่อง ควรอยู่บริเวณที่ใกล้เคียงกัน (1)
- ควรมี wifi ให้กับผู้มาใช้บริการ (1)

(2) ให้บริการรับรายงานผลวิเคราะห์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์/การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 292 ชุด (ภารกิจหลัก: แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= 292)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทของหน่วยงานที่รับบริการ			
หน่วยงานภาครัฐ		64	21.9
	โรงพยาบาล	14	4.8
	สถานีตำรวจ	23	7.9
	สถาบันการศึกษา	12	4.1
	กรมราชทัณฑ์	0	0.0
	สสจ.	8	2.7
	อย.	6	2.1
	อื่นๆ	0	0.0
	No answer	1	0.3
หน่วยงานเอกชน		185	63.4
	น้ำ/น้ำแข็ง	23	7.9
	อาหาร	38	13.0
	นม	8	2.7
	เครื่องสำอาง	3	1.0
	วัตถุอันตราย	9	3.1
	ตัวแทนจำหน่าย	24	8.2
	น้ำสมุนไพร	8	2.7
	รังสี	6	2.1
	เครื่องมือแพทย์	9	3.1
	ยา	8	2.7
	ชีววัตถุ	10	3.4

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
	โรงพยาบาล	6	2.1
	สถาบันการศึกษา	10	3.4
	ผู้ผลิต	19	6.5
	อื่นๆ ได้แก่ Food Additive คลินิกทันตกรรม	3	1.0
	No answer	1	0.3
บุคคลทั่วไป		38	13.0
อื่นๆ ได้แก่ คลินิกทันตกรรม		3	1.0
No answer		2	0.7
1.2 งานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	ตรวจชั้นสุตรโรค	8	2.7
	ตรวจวัตถุเสพติด	1	0.3
	ตรวจสารเสพติดในปัสสาวะ	2	0.7
	ตรวจสารพิษ	1	0.3
	ตรวจเครื่องสำอาง	33	11.3
	ตรวจสมุนไพร	11	3.8
	ตรวจยา	24	8.2
	ตรวจวัตถุอันตราย	8	2.7
	ตรวจอาหาร	80	27.4
	เครื่องมือ	15	5.1
	ตรวจน้ำ, น้ำแข็ง	44	15.1
	รังสี	19	6.5
	เครื่องมือแพทย์	9	3.1
	ชีววัตถุ	10	3.4
	อื่นๆ คลินิกทันตกรรม เครื่องเป่า เครื่องเป่า แอลกอฮอล์ เครื่องวัดความดัน เครื่องวัด แอลกอฮอล์ ถังบรรจุน้ำมัน ถังบรรจุเลือด นม นมผงสำเร็จ ปัสสาวะ แผ่นวัดรังสี อาหารคนไข้ อาหารเสริม	21	7.2
1.3 ประสบการณ์ในการใช้บริการ			
	ไม่เคยมารับบริการ	105	36.0
	เคยมารับบริการงานตามข้อ 1.2	177	60.6
	เคยมารับบริการอื่นๆ	8	2.7
	No answer	2	0.7
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	260	89.0
	กฎหมายบังคับ	162	55.5

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
	มีแห่งเดียว	83	28.4
	อื่นๆ	0	0.0

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงานที่รับบริการ หน่วยงานที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 63.4) ในกลุ่มอาหาร ร้อยละ 13.0 รองลงมาเป็นหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 21.9

งานที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการตรวจอาหาร ร้อยละ 27.4 รองลงไปที่ ตรวจน้ำ, น้ำแข็ง ร้อยละ 15.1

ประสบการณ์ในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการเคยมาใช้บริการแล้ว ร้อยละ 60.6 มาใช้บริการเป็นครั้งแรก ร้อยละ 36.0

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการสูงที่สุด เนื่องจากมั่นใจ/น่าเชื่อถือ ร้อยละ 89.0 และกฎหมายบังคับ ร้อยละ 55.5

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n= 292)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	292	4.37	0.48	มากที่สุด
2.1.1 ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	292	4.40	0.49	มากที่สุด
2.1.2 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุด ให้บริการ)	292	4.30	0.46	มากที่สุด
2.1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	292	4.39	0.49	มากที่สุด
2.1.4 ความง่ายและชัดเจนของแบบนำเสนอตัวอย่าง	292	4.37	0.48	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง	292	4.50	0.51	มากที่สุด
2.2.1 ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	292	4.55	0.51	มากที่สุด
2.2.2 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	292	4.45	0.51	มากที่สุด
2.3 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	292	4.27	0.50	มากที่สุด
2.3.1 รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน	292	4.39	0.49	มากที่สุด
2.3.2 การให้บริการคุ้มค่ากับราคา	292	4.31	0.43	มากที่สุด
2.3.3 การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	292	4.26	0.46	มากที่สุด
2.3.4 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	292	4.10	0.62	มาก
2.3.5 ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์มีความเหมาะสม	292	4.31	0.49	มากที่สุด
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	292	4.22	0.57	มากที่สุด
2.4.1 ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	292	4.35	0.61	มากที่สุด
2.4.2 ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน	292	4.15	0.54	มาก
2.4.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	292	4.17	0.55	มาก

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	292	4.34	0.50	มากที่สุด
2.5.1 ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	292	4.45	0.52	มากที่สุด
2.5.2 ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	292	4.09	0.52	มาก
2.5.3 จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอ	292	4.38	0.50	มากที่สุด
2.5.4 ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ	292	4.38	0.49	มากที่สุด
2.5.5 มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)	292	4.35	0.49	มากที่สุด
2.5.6 ความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ (เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	292	4.38	0.49	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	292	4.34 (86.80)	0.51	มากที่สุด

* 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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อการให้บริการรับรายงานผลวิเคราะห์ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40)
- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55)
- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39)
- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายสูงที่สุด (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ) (ค่าเฉลี่ย 4.35)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 3 ความผูกพันของผู้รับบริการ

3.1 ความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	270	92.5
ไม่ใช่	0	0.0
No answer	22	7.5
3.2 การแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ		
แนะนำ	270	92.5
ไม่แนะนำ	0	0.0
No answer	22	7.5

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการทั้งหมดมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก (ร้อยละ 92.5) และ ผู้รับบริการทั้งหมดจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ (ร้อยละ 92.5)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

- เจ้าหน้าที่น่ารัก แนะนำดี ให้ข้อมูลชัด (4)
- สถานที่สะอาด (1)
- จุดที่รับเครื่อง กับจุดที่ชำระเงิน น่าจะอยู่ใกล้กัน (2)
- เจ้าหน้าที่ (ที่อยู่ในที่กัน) ชอบส่งเสียงดัง ใช้บริการทุกครั้งเจอทุกครั้ง (1)
- เจ้าหน้าที่ที่มารับตัวอย่าง มาช้า (1)
- ควรมี wifi และคอมพิวเตอร์สำหรับให้ผู้มาติดต่อรับบริการ (2)
- ควรมีการรายงานผลทางอีเมล (1)
- การรายงานผล ค่อนข้างช้า ในบางครั้ง (1)
- ที่จอดรถน้อย (1)



บันทึกข้อความ

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ ๔
เลขที่รับ..... ๐๔๔๕
วันที่..... 1 ส.ค. 2562 เวลา 14.34

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โทร. ๙๘๔๔๘-๙
ที่ สธ ๐๖๒๔/ ๐๙๕ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒
เรื่อง ขอส่งตัวชี้วัดตามคำรับรองของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ (ด้านประสิทธิผล) แก่ไข
เรียน ผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ ๔

ตามหนังสือศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ ๔ ที่ สธ๐๖๔๒/๐๑๔๗ ลงวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒
และ สธ๐๖๔๒/๐๑๑๙ ลงวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ เรื่อง ขอยกเลิกและชี้แจงตัวชี้วัดของศูนย์วิทยาศาสตร์
การแพทย์ที่ ๔ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เปิดใหม่ ไม่มีความพร้อม นั้น

ในการนี้ ผู้บริหารด้านการเปลี่ยนแปลง (นพ.สมฤกษ์ จิงสมาน) อนุมัติให้ยกเลิกตัวชี้วัดของ
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ ๔ ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลจากเดิมมี ๕ ตัวชี้วัด เหลือเพียง ๓ ตัวชี้วัด ตัวชี้วัด
ด้านคุณภาพ ๒ ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัดที่ ๒.๑, ๒.๒) ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพ ๑ ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัดที่ ๖) และตัวชี้วัด
ด้านพัฒนาองค์กร ๔ ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัดที่ ๗ - ๑๐) เหลือทั้งหมด ๖ ตัวชี้วัด จากเดิม ๑๖ ตัวชี้วัด รายละเอียด
ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไปด้วย

(นางอนงค์ เชื้อนแก้ว)
หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

เรียน ผอ.ศวท.ที่ ๔
เพื่อโปรดทราบ และ
โปรดพิจารณา จะเป็นพระคุณ

ปีงบประมาณ	ปีพ.ศ. ๒๕๖๒	ปีพ.ศ. (รับรอง)	ปี ๒๕๖๒	ปีงบประมาณ	ปี ๒๕๖๒
ปีพ.ศ. ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๒

มิติภายนอก : การประเมินประสิทธิผล/คุณภาพการให้บริการ (น้ำหนักร้อยละ 75)		65	60	50	40	30	20	10	0
1. ด้านประสิทธิผล (น้ำหนัก ร้อยละ 65)		(15)	(10)	(5)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)
1.1 ระดับความสำเร็จของร้อยละดำเนินงาน	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	100	90	80	70	60	50	40	30
1.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาอำเภอต้นแบบการแจ้งเตือนภัย และรับเรื่องร้องเรียน	ปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน เกณฑ์การให้คะแนน ระดับ 1 = • มีการจัดทำโครงการ แผนปฏิบัติการ พัฒนาศักยภาพอำเภอต้นแบบในการแจ้งเตือนภัย แจ้งเตือนภัย และรับเรื่องร้องเรียนผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละศูนย์ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2562 โดยมีการระบุอำเภอเป้าหมายไว้แน่นอน และแผนได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารของหน่วยงาน • อำเภอเป้าหมายมีผลการดำเนินการดังต่อไปนี้ - มีเครือข่ายการทำงานระดับอำเภอ - มีแผนปฏิบัติการระดับอำเภอ ระดับ 2 = • มีศูนย์แจ้งเตือนภัยฯ ระดับเข้มแข็งอย่างน้อย 1 แห่ง	5	4	3	2	1	0	0	0

คำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

(แนบ ๕)

ชื่อหน่วยงาน	ปีงบประมาณ (จ.ร.บ.)	ปีงบประมาณ (ปี 2562)	อนุมัติแพทย์		อนุมัติเภสัชกร		อนุมัติทันตแพทย์		รวม
			2559	2560	2561	2562	2561	2562	
<p>• มีการพัฒนาคุณภาพของ อสม. และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์แจ้งเตือนภัยฯ</p> <p>ระดับ 3 = มีการเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เป็นปัญหาในพื้นที่ และนำข้อมูลในระบบกรมวิทย์ with you</p> <p>ระดับ 4 = มีการสื่อสาร แจ้งเตือนภัย ส่งต่อข้อมูลอย่างเป็นระบบให้กับเครือข่ายการทำงานระดับอำเภอ</p> <p>ระดับ 5 = มีอำเภอต้นแบบการแจ้งเตือนภัยฯ ในเขตสุขภาพที่รับผิดชอบ ไม่น้อยกว่า 1 อำเภอ</p>	(25)	-	-	-	1	2	3	4	5
<p>1.3 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศักยภาพห้องปฏิบัติการเครือข่ายเพื่อการเฝ้าระวังเชื้อดื้อยาต้านจุลชีพ</p> <p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <p>ระดับ 1 = ประสานแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กับโรงพยาบาลในพื้นที่รับผิดชอบ</p> <p>ระดับ 2 = นิเทศงานเพื่อรับทราบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของโรงพยาบาลเครือข่ายในพื้นที่รับผิดชอบ</p> <p>ระดับ 3 = 3.1 ติดตามข้อมูลการตรวจวิเคราะห์ความไวของเชื้อดื้อยาปฏิชีวนะจากโรงพยาบาลเครือข่าย เฝ้าระวังเชื้อดื้อยาทั้งหมดที่รับผิดชอบ</p> <p>3.2 จัดทำ antibiogram ระดับเขต (ม.ค.-ธ.ค. 2561)</p> <p>เสนอผู้บริหารหน่วยงานระดับกอง และระดับเขต บริการสุขภาพและส่งเสริม สวส.</p>									

ประเภท/ ยุทธศาสตร์/ ภารกิจหลัก	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ปีงบประมาณ พ. 2562	ข้อมูลเชิงปริมาณ (ร้อยละ/ปี)		ข้อมูลเชิงคุณภาพ		หมายเหตุ					
					2559	2560	1	2		3	4			
		ระดับ 4 = 4.1 โรงพยาบาลเป้าหมายระดับ A,S มี การส่ง antibiotic ร้อยละ 70 4.2 มีการสุ่มตรวจสอบ antibiotic ร้อยละ 50 ของ โรงพยาบาลเป้าหมายระดับ A,S ระดับ 5 = 5.1 สรุปผลการสุ่มตรวจสอบ antibiotic จากโรงพยาบาลเป้าหมายระดับ A,S 5.2 antibiotic ที่สุ่มตรวจมีความถูกต้อง (ไม่มีการพบ ข้อบกพร่องหลัก (Major Error) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 5.3 จัดทำ antibiotic ระดับเขต (ม.ค.-ม.ย. 2562) เสนอผู้บริหารหน่วยงานระดับกอง และระดับเขต บริการสุขภาพและส่งเสริม สวส.												
2. ด้านคุณภาพ (น้ำหนัก ร้อยละ 10)														
2.คุณภาพการให้บริการ			-											
* 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ			-			-	-	-	-	ไม่มีตัวชี้วัดนี้				
2.2 ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ			-			-	-	-	-	ไม่มีตัวชี้วัดนี้				
มติภายใน : การประเมินประสิทธิภาพ/การพัฒนาองค์การ (น้ำหนัก ร้อยละ 25)														
1. ด้านประสิทธิภาพ (น้ำหนัก ร้อยละ 10)														
3. การเบิกจ่ายงบประมาณ			6											
3.1 ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม			4			-	-	-	94	96	98	100		
3.1.1 ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม ไตรมาส 2			(1)			-	-	-	50	52	54	56	58	เดือนไปเป็นไป ตามรายละเอียด ตัวชี้วัด
3.1.2 ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม			(1)			-	-	-	73	75	77	79	81	

คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ปี 2562	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมายที่คาดหวัง					หมายเหตุ
				1	2	3	4	5	
ไตรมาส 3									
3.1.3 ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม	(2)	-	-	<92	94	96	98	100	
ไตรมาส 4									
3.2 ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน	(2)	-	-	<92	94	96	98	100	
4. ระดับความสำเร็จของการลดการใช้พลังงานของหน่วยงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มีตัวชี้วัด
5. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงบประมาณที่ประหยัดได้ของหน่วยงาน	2	-	-	1	2	3	4	5	
6. ระดับความสำเร็จของการลดและตัดแยกขยะมูลฝอยในหน่วยงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มีตัวชี้วัด
2. ด้านการพัฒนาองค์กร (น้ำหนัก ร้อยละ 15)									
7. ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มีตัวชี้วัด
8. ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มีตัวชี้วัด
9. ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มีตัวชี้วัด
10. ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มีตัวชี้วัด
รวม								73	