

# บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

## การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568

### วัตถุประสงค์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ประจำปีพ.ศ. 2568 เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

### ที่มาของข้อมูล

- เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผ่าน QR Code โดยได้ส่งแบบสำรวจให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ทั้งหมดด้วย Google form
- สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามกระบวนการ 4 แบบ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานและใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบของ กพร.

### ผลการสำรวจ

กระบวนการ	ปี 2567 ร้อยละความ พึงพอใจ ผู้รับบริการ	ปี 2567 ร้อยละความ พึงพอใจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปี 2568 ร้อยละความ พึงพอใจ ผู้รับบริการ	ปี 2568 ร้อยละความ พึงพอใจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ISO 15189	84.03	90.10	85.61	85.00
ISO/IEC 17025	84.39	90.17	89.27	87.19
OECD GLP	94.56	86.67	100	93.33
MOPH ทางกายภาพ	90.24	93.62	95.31	83.71
MOPH รังสีวินิจฉัย	82.38	85.93	91.41	80.00
คนทำงานฯ	88.78	98.89	88.62	80.00
ด้านอาหารและยา	91.97	100	91.77	80.00
สารพิษตกค้าง	94.27	97.14	94.76	88.15
สารปนเปื้อนในอาหาร	90.77	76.67	93.75	72.22
หน่วยเจาะเลือดฯ	90.07	85.56	82.34	84.38
พ.ร.บ.เชื้อโรคและพิษจากสัตว์	87.86	-	88.01	-
รวม	89.02	90.46	90.99	84.96
<b>สรุปภาพรวมความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>		<b>89.74</b>		<b>87.98</b>