

ด่วนที่สุด

สำเนาฉบับ

ส่วนราชการ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โทร. ๐ ๒๙๕๑ ๐๐๐๐ ต่อ ๙๙๗๖๖

ที่ สธ ๐๖๒๑.๐๒/๕๕๗๕

วันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๕

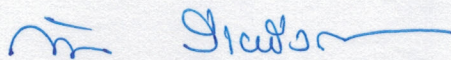
เรื่อง ขอส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ตามเงื่อนไขตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระบุให้หน่วยงานที่มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในช่องทางการสำรวจออนไลน์ โดยให้หน่วยงานเป็นผู้สำรวจ วิเคราะห์ ประมวลผล และจัดทำเป็นรูปเล่มรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ขอส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณ



(นางสาวภัทรวีร์ สร้อยสังวาลย์)

ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ

บปผา.....ร่าง

บปผา.....พิมพ์

.....ตรวจ



กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
Department of Medical Sciences

รายงานความพึงพอใจของ ประจำปี 2565

สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

(ส่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รายงานตามตัวชี้วัด)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจรับบริการของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ตามภารกิจหลัก ประจำปี 2565

กระบวนงาน	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์	91.59	มากที่สุด
2. งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย	84.51	มากที่สุด
3. งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจ สุขภาพคนทำงาน	95.33	มากที่สุด
4. งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร	94.86	มากที่สุด
5. งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา	94.65	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	92.19	มากที่สุด
<u>92.19 ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61</u>		
<u>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด</u>		

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสอดคล้องตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ 2565 มิติภายนอกด้านประสิทธิผล ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในคุณภาพการให้บริการกระบวนการหลักของหน่วยงาน 5 กระบวนการประกอบด้วย

1. งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
2. งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย
3. งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสอบสุขภาพคนหางาน
4. งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร
5. งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

มีการส่งแบบสำรวจที่รับบริการระหว่าง วันที่ 15 กรกฎาคม 2564 - 31 มกราคม 2565 ผลความพึงพอใจในภาพรวมของทุกรายการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.19 รายละเอียดผลสำรวจ ดังนี้

ผู้รับบริการทั้งหมด 93 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.19

การรวบรวมและประเมินผล กลุ่มพัฒนาระบบคุณภาพ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นผู้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ผลการสรุปความพึงพอใจในภาพรวมของ 5 กระบวนการหลัก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.19 รายละเอียดผลสำรวจดังนี้

คุณภาพการให้บริการกระบวนการหลักของหน่วยงาน 5 กระบวนการ ประกอบด้วย

1. งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
2. งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย
3. งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสอบสุขภาพคนหางาน
4. งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร
5. งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.19

➤ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.59 คิดตามน้ำหนักของงานบริการ ร้อยละ 20 เท่ากับ 18.32

2. งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.51 คิดตามน้ำหนักของงานบริการ ร้อยละ 20 เท่ากับ 16.90

3. งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนทำงาน

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนทำงาน พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 คิดตามน้ำหนักของงานบริการ ร้อยละ 20 เท่ากับ 19.07

4. งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.86 คิดตามน้ำหนักของงานบริการ ร้อยละ 20 เท่ากับ 18.67

5. งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.65 คิดตามน้ำหนักของงานบริการ ร้อยละ 20 เท่ากับ 18.93

● ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)

➤ งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

- เนื่องจากอยู่ในช่วงระบอบโควิด-19 ทำให้การดำเนินการทุกอย่างไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่
- ขาดความชัดเจน ผู้ตรวจแบบหนึ่ง คณะกรรมการแบบหนึ่ง คนตรวจกับคณะกรรมการควรเป็นชุดเดียวกันเพราะเห็นหน้างาน ไม่มีความน่าเชื่อถือ ทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำอีก ควรทำแบบมาตรฐาน LA มีความชัดเจนเที่ยงตรงกว่า ควรให้โรงพยาบาลมีสิทธิ์ที่จะเลือกว่าจะทำมาตรฐานอะไร
- ความล่าช้าในการจัดส่งเอกสารรายงานผลการตรวจประเมิน , ขั้นตอนในเว็บค่อนข้างสับสน เช่น การ internal audit ที่มีหลายขั้นตอน (ประเมินตนเอง ผู้เยี่ยมมาลงผล) interface ค่อนข้างสับสน
- ข้อบกพร่องที่พบหน้างานจากผู้ตรวจประเมินกับที่ส่งรายงานกลับมาเป็นเอกสาร จำนวนข้อที่พบไม่เท่ากัน

➤ งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย

- ไม่มี

➤ งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน

- ไม่มี

➤ งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร

- ไม่มี

➤ งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

- ไม่มี

● ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นในลักษณะชื่นชมการให้บริการ

- ขอเป็นกำลังใจครับ จะผ่านช่วงระบอบโควิด-19 ทุกอย่างน่าจะดีขึ้นครับ
- ได้ตรวจแบบ Online ถือว่าเป็นประสบการณ์ใหม่ที่ดีครับ

4.2 สำหรับข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการของ มีดังนี้

➤ งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มี

2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ

- ไม่มี

3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)

- อยากให้ สมป.รวบรวมปัญหาในข้อกำหนดที่พบมากที่สุดในแต่ละแห่งที่ประเมิน มากำหนดและเสนอโยบายของงบประมาณลงมาแก้ไขให้เห็นเป็นรูปธรรม เช่น ห้องเจาะเลือดคุณภาพ สมป.ช่วยจัดทำโครงการพัฒนารพ.ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ โดยของงบประมาณกรมวิทย์ไปกระทรวง อย่างนี้ เราจะแก้ไขให้เกิดความยั่งยืนได้อย่างแท้จริง และทำให้ standard moph มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ด้วย

4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร

- ไม่มี

➤ งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ไม่มี
2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ
 - ไม่มี
3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)
 - ควรเพิ่มทักษะความรู้ในมาตรฐานให้กับผู้เยี่ยมประเมินทุกท่าน อย่างสม่ำเสมอ
4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร
 - เสนอให้เพิ่มชื่อ วันที่รับการตรวจประเมินในแบบสอบถาม เพราะ ปีนี้ไม่ได้ยื่นตรวจ แต่ยื่นชำระต่อระหว่างอายุรับรอง ตอบบางข้อไม่ได้ เช่น การเข้าตรวจแบบ remote
 - เบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงาน ติดต่อยากค่ะไม่มีคนรับสาย

➤ งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ไม่มี
2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ
 - อาจารย์ผู้ประเมิน และอาจารย์ผู้ประสานงาน ติดต่อสะดวกมากค่ะ รวดเร็ว
 - ผู้ประสานงานให้บริการข้อมูลดีมาก รวดเร็ว การติดต่อประสานงานง่ายและสะดวก
3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)
 - อยากเสนอขยายเวลาการรับรองจาก 2 ปี เป็น 3 ปี สำหรับห้องปฏิบัติการที่ต่ออายุสม่ำเสมอ
4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร
 - ไม่มี

➤ งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ไม่มี
2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ
 - ไม่มี
3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)
 - ไม่มี
4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร
 - ไม่มี

➤ งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ไม่มี
2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ
 - ไม่มี
3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)
 - ไม่มี
4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร
 - ไม่มี

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ พ.ศ.2540 เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2540 โดยมีพื้นฐานจากหน่วยงานเดิมคือ กองมาตรฐานชั้นสูงตรสารณสุขเพื่อดำเนินการรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการ (Accreditation Body) เพื่อให้องค์กรดังกล่าว เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติได้รับการปรับปรุงโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม และ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2545 ให้สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการมีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมพัฒนาระบบประกันคุณภาพห้องปฏิบัติการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติ ติดตาม ตรวจสอบระบบคุณภาพ และให้การรับรองห้องปฏิบัติการ ตลอดจนเป็นศูนย์ข้อมูลคุณภาพและมาตรฐานห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุขโดยปัจจุบันมีบทบาทหน้าที่ และการดำเนินการ ประกอบด้วยงานบริการ 5 งาน ได้แก่ 1.งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ 2.งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย 3.งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน 4.งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร 5.งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

ดังนั้น สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ จึงดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ และสอดคล้องกับตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ 2565 มิติภายนอกด้านประสิทธิผล ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยพิจารณาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ 1.งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ 2.งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย 3.งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน 4.งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร 5.งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการสำรวจและสรุปผลการสำรวจทั้ง 5 กระบวนงาน ตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2564 - 31 มกราคม 2565 โดยกลุ่มพัฒนาระบบคุณภาพได้ดำเนินการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและจัดทำรายงานฉบับนี้ เพื่อนำเสนอผู้บริหารสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ต่อไป

วิธีการสำรวจ

➤ การกำหนดขนาดตัวอย่าง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร : ประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 93 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 69 คน คิดเป็นร้อยละ 74.19 ได้แก่

1.1 งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

ผู้รับบริการงานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จำนวนผู้ได้รับแบบสอบถามทั้งหมด 23 คน

1.2 งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย

ผู้รับบริการการงานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย จำนวนผู้ได้รับแบบสอบถามทั้งหมด 26 คน

1.3 งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน

ผู้รับบริการงานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน จำนวนผู้ได้รับแบบสอบถามทั้งหมด 6 คน

1.4 งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร

ผู้รับบริการการงานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร จำนวนผู้ได้รับแบบสอบถามทั้งหมด 26 คน

1.5 งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

ผู้รับบริการงานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา จำนวนผู้ได้รับแบบสอบถามทั้งหมด 12 คน

2.วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ 2565 โดยแจกจ่ายแบบสำรวจความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการช่องทางผ่านระบบออนไลน์ แบบสำรวจข้อมูลทั้งหมดจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกเป็นงานได้แก่

1. งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
2. งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย
3. งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน
4. งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร
5. งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

3.การสร้างแบบสอบถาม

นำประเด็นการสำรวจจากแนวทางการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการสำรวจ ประกอบด้วย ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม และผนวกเข้ากับความต้องการสำรวจข้อมูลในหัวข้อที่เป็นความต้องการของหน่วยงานโดยประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

- 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)
- 1.2 ประเภทของหน่วยงาน
- 1.3 งานบริการที่หน่วยงานของท่านเลือกใช้บริการ
- 1.4 การยื่นเอกสารแบบใด
- 1.5 ท่านรับการตรวจประเมินแบบใด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- แบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่นๆ
- ข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมิน

2.1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

- ขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร
- ขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้ว
- หลังการตรวจประเมิน การส่งรายงานผลการตรวจประเมิน
- หลังปิดการแก้ไข จนได้รับใบรับรองอย่างเป็นทางการ และการประกาศผลห้องปฏิบัติการที่

ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์

2.2 ผู้ให้บริการ

2.2.1 ผู้ประสานงาน

- ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น
- ความรู้ความสามารถในการสื่อสารและการตอบคำถาม

2.2.2 ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)

- ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)
- ด้านการสื่อสารของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)

2.3 คุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน) ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเหมาะสมในประเด็น

- รายงานผลการตรวจประเมิน (รายงานข้อบกพร่องข้อสังเกต)
- การประกาศรายชื่อห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์
- ข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอบข่ายการรับรอง

2.4 ข้อมูลข่าวสาร

- สามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (<https://blqs.dmsc.moph.go.th>) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการ
- ช่องทางการตอบกลับ

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อความแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ช่วงคะแนนได้แก่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจระดับมาก มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีความพึงพอใจระดับน้อย และมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดมีเกณฑ์ในการแปรผลการให้คะแนนโดยกำหนดคะแนนต่ำสุดให้มีค่าไม่ต่ำกว่า 1.00 และคะแนนสูงสุดให้มีค่าไม่เกิน 5.00 มีรายละเอียดดังนี้

- 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

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.การประมวลผล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลจากแบบสำรวจแต่ละฉบับมาประเมินแต่ละคำถาม และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป Excel คำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}), S.D.

5.การคำนวณคะแนนและการแปลผล

5.1 ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน) ข้อมูลข่าวสาร
การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนนมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจมากที่สุด	5
พอใจ	4
พอใจปานกลาง	3
พอใจน้อย	2
พอใจน้อยที่สุด	1

5.2 การคำนวณค่าร้อยละ และคะแนนของความพึงพอใจ โดยในการคำนวณค่าร้อยละให้รวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็นตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการแต่ละงานบริการส่วนการคำนวณคะแนนไม่รวมผู้ตอบที่ไม่แสดงความคิดเห็น

5.3 การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อย ใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนนซึ่งการแปลผลพิจารณาจากค่าคะแนน

5.4 การคำนวณคะแนนในแต่ละประเด็นหลัก หลังจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้วให้นำมาคำนวณ คะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นหลัก โดยรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนน ความพึงพอใจในประเด็นหลัก

5.5 การคำนวณคะแนนในแต่ละงานบริการ หลังจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วให้นำมาคำนวณหาค่าคะแนนของแต่ละงานบริการ โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจของงานบริการ และให้นำคะแนนของแต่ละงานบริการมาคำนวณร้อยละของคะแนน โดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %

5.6 การคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน หมายถึง คะแนนที่ได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจของทุกงานบริการมาคำนวณ ดังนี้

$$\text{คะแนน (ในภาพรวม)} = (\text{งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์}) + (\text{งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย}) + (\text{งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสอบคุณภาพคนทำงาน}) + (\text{งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนใน}) + (\text{งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา})$$

5

6.7 หลังจากนั้นให้นำคะแนน (ในภาพรวม) มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ}}{5} \times 100$$

5

หมายเหตุ การคำนวณร้อยละค่าเฉลี่ยเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ

6. จำนวนแบบสอบถามที่ได้

6.1 งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 16 คนจากจำนวนผู้ได้รับแบบสอบถามทั้งหมด 23 คน คิดเป็นร้อยละ 69.57

6.2 งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 18 คนจากแบบสอบถามทั้งหมด 26 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23

6.3 งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสอบสุขภาพคนหางาน

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 5 คนจากแบบสอบถามทั้งหมด 6 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33

6.4 งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 18 คนจากแบบสอบถามทั้งหมด 26 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23

6.5 งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 12 คนจากแบบสอบถามทั้งหมด 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

สรุปผลสำรวจ

ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ตรวจสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ 1.งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ 2.งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย 3.งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสอบสุขภาพคนหางาน 4.งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร 5.งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 92.19 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 2 ตารางสรุปการสำรวจความพึงพอใจของงานบริการ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ของแต่ละงานบริการรายละเอียดดังนี้

กระบวนงาน	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งสำรวจ	จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ	ร้อยละตอบกลับ	ร้อยละความพึงพอใจ
1. งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์	23	16	69.57	91.59
2. งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย	26	18	69.23	84.51
3. งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสอบสุขภาพคนหางาน	6	5	83.33	95.33
4. งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร	26	18	69.23	94.86
5. งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา	12	12	100.00	94.65
รวมทั้งสิ้น	93	69	74.19	92.19*
*ร้อยละค่าเฉลี่ย คำนวณเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ				

➤ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ดังนี้

- ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)

เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	จำนวน	2	คน
หัวหน้าห้องปฏิบัติการ	จำนวน	14	คน
อื่น ๆ	จำนวน	0	คน

- ประเภทของหน่วยงาน

ภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	จำนวน	16	คน
ภาครัฐ (นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	จำนวน	0	คน
ภาคเอกชน	จำนวน	0	คน
สถาบันการศึกษา	จำนวน	0	คน

- งานบริการที่ใช้บริการ กระบวนการรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ

MOPH Lab	จำนวน	16	คน
MOPH X-ray	จำนวน	0	คน
คนหางานที่จะไปทำงานต่างประเทศ	จำนวน	0	คน
ด้านอาหารและยา	จำนวน	0	คน
ผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร	จำนวน	0	คน

- การยื่นเอกสาร

ปกติ	จำนวน	13	คน
ออนไลน์	จำนวน	3	คน

- การรับการตรวจประเมิน

ตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site)	จำนวน	14	คน
ตรวจออนไลน์ (Remote assessment)	จำนวน	2	คน

1.2 งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย ดังนี้

- ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)

เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	จำนวน	4	คน
หัวหน้าห้องปฏิบัติการ	จำนวน	14	คน
อื่น ๆ	จำนวน	0	คน

- ประเภทของหน่วยงาน				
ภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	จำนวน	17	คน	
ภาครัฐ (นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	จำนวน	1	คน	
ภาคเอกชน	จำนวน	0	คน	
สถาบันการศึกษา	จำนวน	0	คน	
- งานบริการที่ใช้บริการ ภาระงานรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ				
MOPH Lab	จำนวน	0	คน	
MOPH X-ray	จำนวน	18	คน	
คนหางานที่จะไปทำงานต่างประเทศ	จำนวน	0	คน	
ด้านอาหารและยา	จำนวน	0	คน	
ผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร	จำนวน	0	คน	
- การยื่นเอกสาร				
ปกติ	จำนวน	6	คน	
ออนไลน์	จำนวน	12	คน	
- การรับการตรวจประเมิน				
ตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site)	จำนวน	18	คน	
ตรวจออนไลน์ (Remote assessment)	จำนวน	0	คน	

1.3 งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสอบสุขภาพคนหางาน ดังนี้

- ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)				
เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	จำนวน	5	คน	
หัวหน้าห้องปฏิบัติการ	จำนวน	0	คน	
อื่น ๆ	จำนวน	0	คน	
- ประเภทของหน่วยงาน				
ภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	จำนวน	0	คน	
ภาครัฐ (นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	จำนวน	0	คน	
ภาคเอกชน	จำนวน	5	คน	
สถาบันการศึกษา	จำนวน	0	คน	
- งานบริการที่ใช้บริการ ภาระงานรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ				
MOPH Lab	จำนวน	0	คน	
MOPH X-ray	จำนวน	0	คน	
คนหางานที่จะไปทำงานต่างประเทศ	จำนวน	5	คน	
ด้านอาหารและยา	จำนวน	0	คน	
ผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร	จำนวน	0	คน	

- การยื่นเอกสาร				
	ปกติ	จำนวน	3	คน
	ออนไลน์	จำนวน	2	คน
- การรับการตรวจประเมิน				
	ตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site)	จำนวน	1	คน
	ตรวจออนไลน์ (Remote assessment)	จำนวน	4	คน

1.4 งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร ดังนี้

- ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)				
	เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	จำนวน	6	คน
	หัวหน้าห้องปฏิบัติการ	จำนวน	8	คน
	อื่น ๆ	จำนวน	4	คน
- ประเภทของหน่วยงาน				
	ภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	จำนวน	0	คน
	ภาครัฐ (นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	จำนวน	0	คน
	ภาคเอกชน	จำนวน	18	คน
	สถาบันการศึกษา	จำนวน	0	คน
- งานบริการที่ใช้บริการ กระบวนการรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ				
	MOPH Lab	จำนวน	0	คน
	MOPH X-ray	จำนวน	0	คน
	คนหางานที่จะไปทำงานต่างประเทศ	จำนวน	0	คน
	ด้านอาหารและยา	จำนวน	0	คน
	ผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร	จำนวน	18	คน
- การยื่นเอกสาร				
	ปกติ	จำนวน	8	คน
	ออนไลน์	จำนวน	10	คน
- การรับการตรวจประเมิน				
	ตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site)	จำนวน	14	คน
	ตรวจออนไลน์ (Remote assessment)	จำนวน	4	คน

1.5 งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา ดังนี้

- ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)			
เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	จำนวน	9	คน
หัวหน้าห้องปฏิบัติการ	จำนวน	25	คน
อื่น ๆ	จำนวน	0	คน
- ประเภทของหน่วยงาน			
ภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	จำนวน	12	คน
ภาครัฐ (นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	จำนวน	0	คน
ภาคเอกชน	จำนวน	0	คน
สถาบันการศึกษา	จำนวน	0	คน
- งานบริการที่ใช้บริการ กระบวนการรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ			
MOPH Lab	จำนวน	0	คน
MOPH X-ray	จำนวน	0	คน
คนหางานที่จะไปทำงานต่างประเทศ	จำนวน	0	คน
ด้านอาหารและยา	จำนวน	12	คน
ผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร	จำนวน	0	คน
- การยื่นเอกสาร			
ปกติ	จำนวน	9	คน
ออนไลน์	จำนวน	3	คน
- การรับการตรวจประเมิน			
ตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site)	จำนวน	9	คน
ตรวจออนไลน์ (Remote assessment)	จำนวน	3	คน

➤ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

2.1 งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.59 คิดตามน้ำหนักของงานบริการ ร้อยละ 20 เท่ากับ 18.32

2.2 งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.51 คิดตามน้ำหนักของงานบริการ ร้อยละ 20 เท่ากับ 16.90

2.3 งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 คิดตามน้ำหนักของงานบริการ ร้อยละ 20 เท่ากับ 19.07

2.4 งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.86 คิดตามน้ำหนักของงานบริการ ร้อยละ 20 เท่ากับ 18.67

2.5 งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.65 คิดตามน้ำหนักของงานบริการ ร้อยละ 20 เท่ากับ 18.93

สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ สํารวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรอง 1.งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ 2.งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย 3 งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน 4.งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร 5.งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา โดยสรุปความพึงพอใจคิดตามน้ำหนักของงานบริการ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ของแต่ละงานบริการ

รายละเอียดดังตารางที่ 3 สรุปความพึงพอใจคิดตามน้ำหนักของงานบริการ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ

กระบวนงาน	น้ำหนัก	ร้อยละความพึงพอใจ	คิดตามน้ำหนักของงานบริการ
1. งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์	20	91.59	18.32
2. งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย	20	84.51	16.90
3. งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน	20	95.33	19.07
4. งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร	20	94.86	18.97
5. งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา	20	94.65	18.93
รวมทั้งหมด	100	92.19	92.19

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ

➤ งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

- เนื่องจากอยู่ในช่วงระบอบโควิด-19 ทำให้การดำเนินการทุกอย่างไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่
- ขาดความชัดเจน ผู้ตรวจแบบหนึ่ง คณะกรรมการแบบหนึ่ง คนตรวจกับคณะกรรมการควรเป็นชุดเดียวกันเพราะเห็นหน้างาน ไม่มีความน่าเชื่อถือ ทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำอีก ควรทำแบบมาตรฐาน LA มีความชัดเจนเที่ยงตรงกว่า ควรให้โรงพยาบาลมีสิทธิ์ที่จะเลือกว่าจะทำมาตรฐานอะไร
- ความล่าช้าในการจัดส่งเอกสารรายงานผลการตรวจประเมิน , ขั้นตอนในเว็บค่อนข้างสับสน เช่น การ internal audit ที่มีหลายขั้นตอน (ประเมินตนเอง ผู้เยี่ยมมาลงผล) interface ค่อนข้างสับสน
- ข้อบกพร่องที่พบหน้างานจากผู้ตรวจประเมินกับที่ส่งรายงานกลับมาเป็นเอกสาร จำนวนข้อที่พบไม่เท่ากัน

➤ งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย

- ไม่มี

➤ งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน

- ไม่มี

➤ งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร

- ไม่มี

➤ งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

- ไม่มี

● ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นในลักษณะชื่นชมการให้บริการ

- ขอเป็นกำลังใจครับ จะผ่านช่วงระบาศโควิด-19 ทุกอย่างน่าจะดีขึ้นครับ
- ได้ตรวจแบบ Online ถือว่าเป็นประสบการณ์ใหม่ที่ดีครับ

4.2 สำหรับข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการของ มีดังนี้

➤ งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

5. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มี

6. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ

- ไม่มี

7. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)

- อยากให้ สมป.รวบรวมปัญหาในข้อกำหนดที่พบมากที่สุดในแต่ละแห่งที่ประเมิน มากำหนดและเสนอโยบายของบประมาณลงมาแก้ไขให้เห็นเป็นรูปธรรม เช่น ห้องเจาะเลือดคุณภาพ สมป.ช่วยจัดทำโครงการพัฒนารพ.ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ โดยของบประมาณกรมวิทย์ไปกระทรวง อย่างนี้ เราจะแก้ไขให้เกิดความยั่งยืนได้อย่างแท้จริง และทำให้ standard moph มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ด้วย

8. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร

- ไม่มี

➤ งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย

2. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มี

5. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ

- ไม่มี

6. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)

- ควรเพิ่มทักษะความรู้ในมาตรฐานให้กับผู้เยี่ยมประเมินทุกๆท่าน อย่างสม่ำเสมอ

7. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร

- เสนอให้เพิ่มข้อ วันที่รับการตรวจประเมินในแบบสอบถาม เพราะ ปีนี้ไม่ได้ยื่นตรวจ แต่ยื่นอ้างต่อระหว่างอายุรับรอง ตอบบางข้อไม่ได้ เช่น การเข้าตรวจแบบ remote
- เบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงาน ติดต่อยากคะไม่มีคนรับสาย

➤ งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน

2. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ไม่มี
3. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ
 - อาจารย์ผู้ประเมิน และอาจารย์ผู้ประสานงาน ติดต่อสะดวกมากค่ะ รวดเร็ว
 - ผู้ประสานงานให้บริการข้อมูลดีมาก รวดเร็ว การติดต่อประสานงานง่ายและสะดวก
4. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)
 - ยากเสนอขยายเวลาการรับรองจาก 2 ปี เป็น 3 ปี สำหรับห้องปฏิบัติการที่ต่ออายุสม่ำเสมอ
5. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร
 - ไม่มี

➤ งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร

5. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ไม่มี
6. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ
 - ไม่มี
7. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)
 - ไม่มี
8. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร
 - ไม่มี

➤ งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

5. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ไม่มี
6. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ
 - ไม่มี
7. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)
 - ไม่มี
8. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร
 - ไม่มี

สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (สมป.)

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ 69 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 6)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=69)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)		
เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	21	30.43
หัวหน้าห้องปฏิบัติการ	44	63.77
อื่น ๆ	4	5.80
1.2 ประเภทของหน่วยงาน		
ภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	45	65.22
ภาครัฐ (นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	1	1.45
ภาคเอกชน	23	33.33
สถาบันการศึกษา	0	0.00
1.3 งานบริการที่ใช้บริการ กระบวนการรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ		
MOPH Lab	16	23.19
MOPH X-ray	18	26.09
คนหางานที่จะไปทำงานต่างประเทศ	5	7.25
ผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร	18	26.09
ด้านอาหารและยา	12	17.39
1.4 การยื่นเอกสาร		
ปกติ	39	56.52
ออนไลน์	30	43.48
การรับการตรวจประเมิน		
ตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site)	56	81.16
ตรวจออนไลน์ (Remote assessment)	13	18.84

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n=69)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	69	4.42	0.08	มากที่สุด
2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง				
ความชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นประโยชน์ของเอกสารต่อไปนี้				
- แบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่น ๆ	69	4.54	0.61	มากที่สุด
- ข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมิน	69	4.48	0.66	มากที่สุด
2.1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ				
- ขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร	69	4.39	0.77	มากที่สุด
- ขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้ว	69	4.41	0.75	มากที่สุด
- หลังการตรวจประเมิน การส่งรายงานผลการตรวจประเมิน	69	4.35	0.80	มากที่สุด
- หลังปิดการแก้ไข จนได้รับใบรับรองอย่างเป็นทางการ และการประกาศผลห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์	69	4.33	0.78	มากที่สุด
2.2 ผู้ให้บริการ	69	4.68	0.03	มากที่สุด
2.2.1 ผู้ประสานงาน				
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น	69	4.71	0.55	มากที่สุด
- ความรู้ความสามารถในการสื่อสารและการตอบคำถาม	69	4.62	0.57	มากที่สุด
2.2.2 ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)				
- ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)	69	4.75	0.50	มากที่สุด
- ด้านการสื่อสารของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)	69	4.64	0.57	มากที่สุด
2.4 คุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)	69	4.59	0.05	มากที่สุด
ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเหมาะสมในประเด็นดังต่อไปนี้				
- รายงานผลการตรวจประเมิน (รายงานข้อบกพร่องข้อสังเกต)	69	4.55	0.68	มากที่สุด
- การประกาศรายชื่อห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์	69	4.57	0.72	มากที่สุด
- ข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอบข่ายการรับรอง	69	4.65	0.61	มากที่สุด
2.5 ข้อมูลข่าวสาร	69	4.59	0.06	มากที่สุด
- สามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ(https://blqs.dmsc.moph.go.th) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการ	69	4.64	0.57	มากที่สุด
- ช่องทางการตอบกลับ	69	4.55	0.65	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	69	4.61	0.02	มากที่สุด
		(92.19)		

*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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการโดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

- **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้อง คือแบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่น ๆ สูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54) และเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คือขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้วสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41)
- **ด้านผู้ให้บริการ** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องผู้ประสานงาน คือให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71) และเรื่องผู้ตรวจประเมิน (Auditor) คือด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor) สูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75)
- **ด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอขยายการรับรองสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65)
- **ด้านข้อมูลข่าวสาร** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องสามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ(<https://blqs.dmsc.moph.go.th>) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64)

3. ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)

➤ งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

- เนื่องจากอยู่ในช่วงระบาศโควิด-19 ทำให้การดำเนินการทุกอย่างไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่
- ขาดความชัดเจน ผู้ตรวจแบบหนึ่ง คณะกรรมการแบบหนึ่ง คนตรวจกับคณะกรรมการควรเป็นชุดเดียวกันเพราะเห็นหน้างาน ไม่มีความน่าเชื่อถือ ทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำอีก ควรทำแบบมาตรฐาน LA มีความชัดเจนเที่ยงตรงกว่า ควรให้โรงพยาบาลมีสิทธิ์ที่จะเลือกว่าจะทำมาตรฐานอะไร
- ความล่าช้าในการจัดส่งเอกสารรายงานผลการตรวจประเมิน , ขั้นตอนในเว็บค่อนข้างสับสน เช่น การ internal audit ที่มีหลายขั้นตอน (ประเมินตนเอง ผู้เยี่ยมมาลงผล) interface ค่อนข้างสับสน
- ข้อบกพร่องที่พบหน้างานจากผู้ตรวจประเมินกับที่ส่งรายงานกลับมาเป็นเอกสาร จำนวนข้อที่พบไม่เท่ากัน

➤ งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย

- ไม่มี

➤ งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน

- ไม่มี

➤ งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร

- ไม่มี

➤ งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

- ไม่มี

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นในลักษณะชื่นชมการให้บริการ
 - ขอเป็นกำลังใจครับ จะผ่านช่วงระบาดโควิด-19 ทุกอย่างน่าจะดีขึ้นครับ
 - ได้ตรวจแบบ Online ถือว่าเป็นประสบการณ์ใหม่ที่ดีครับ
- 4.2 สำหรับข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการของ มีดังนี้

➤ งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ไม่มี
2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ
 - ไม่มี
3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)
 - อยากให้ สมป.รวบรวมปัญหาในข้อกำหนดที่พบมากที่สุดหลายแห่งที่ประเมิน มากำหนดและเสนอโยบายของบประมาณลงมาแก้ไขให้เห็นเป็นรูปธรรม เช่น ห้องเจาะเลือดคุณภาพ สมป.ช่วยจัดทำโครงการพัฒนารพ.ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ โดยของบประมาณกรมวิทย์ไปกระทรวง อย่างนี้ เราจะแก้ไขให้เกิดความยั่งยืนได้อย่างแท้จริง และทำให้ standard moph มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ด้วย
4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร
 - ไม่มี

➤ งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - การโอนเงินค่าตรวจประเมินล่าช้า เมื่อโอนเงินค่าผู้ตรวจประเมินแล้วให้มีการแจ้งผ่านไลน์ส่วนตัว
2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ
 - ไม่มี
3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)
 - ควรเพิ่มทักษะความรู้ในมาตรฐานให้กับผู้เยี่ยมประเมินทุกท่าน อย่างสม่ำเสมอ
4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร
 - เสนอให้เพิ่มข้อ วันที่รับการตรวจประเมินในแบบสอบถาม เพราะ ปีนี้ไม่ได้ยื่นตรวจ แต่ยื่นชำระต่อระหว่างอายุรับรอง ตอบบางข้อไม่ได้ เช่น การเข้าตรวจแบบ remote
 - เบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงาน ติดต่อยากคะไม่มีคนรับสาย

➤ งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางาน

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ไม่มี
2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ
 - อาจารย์ผู้ประเมิน และอาจารย์ผู้ประสานงาน ติดต่อสะดวกมากค่ะ รวดเร็ว
 - ผู้ประสานงานให้บริการข้อมูลดีมาก รวดเร็ว การติดต่อประสานงานง่ายและสะดวก
3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)
 - ยากเสนอขยายเวลาการรับรองจาก 2 ปี เป็น 3 ปี สำหรับห้องปฏิบัติการที่ต่ออายุสม่ำเสมอ
4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร
 - ไม่มี

➤ งานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ไม่มี
2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ
 - ไม่มี
3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)
 - ไม่มี
4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร
 - ไม่มี

➤ งานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ไม่มี
2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ
 - ไม่มี
3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)
 - ไม่มี
4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร
 - ไม่มี



การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

วิธีการสำรวจ

- การกำหนดประชากร และจำนวนแบบสอบถามที่ส่งสำรวจ

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการงานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565 ได้ส่งแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 23 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 16 คน คิดเป็นร้อยละ 69.57

- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565 โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินทางระบบออนไลน์ (Google Form) ซึ่งได้แบบสอบถามที่คืนมาทั้งหมดจำนวน 16 ชุด จากจำนวน 23 ชุด ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยสามารถเก็บข้อมูล

- การออกแบบสอบถามการคำนวณคะแนนและการแปลผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

- 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)
- 1.2 ประเภทของหน่วยงาน
- 1.3 งานบริการที่หน่วยงานของท่านเลือกใช้บริการ
- 1.4 การยื่นเอกสารแบบใด
- 1.5 ท่านรับการตรวจประเมินแบบใด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- แบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่นๆ
- ข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมิน

2.1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

- ขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร
- ขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้ว

- หลังการตรวจประเมิน การส่งรายงานผลการตรวจประเมิน
- หลังปิดการแก้ไข จนได้รับใบรับรองอย่างเป็นทางการ และการประกาศผลห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์

2.2 ผู้ให้บริการ

2.2.1 ผู้ประสานงาน

- ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น
- ความรู้ความสามารถในการสื่อสารและการตอบคำถาม

2.2.2 ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)

- ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)
- ด้านการสื่อสารของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)

2.3 คุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน) ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเหมาะสมในประเด็น

- รายงานผลการตรวจประเมิน (รายงานข้อบกพร่องข้อสังเกต)
- การประกาศรายชื่อห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์
- ข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอบข่ายการรับรอง

2.4 ข้อมูลข่าวสาร

- สามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (<https://blqs.dmsc.moph.go.th>) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการ
- ช่องทางการตอบกลับ

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อความแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจระดับมาก มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีความพึงพอใจระดับน้อย และมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด มีเกณฑ์ในการแปรผลการให้คะแนนโดยกำหนดคะแนนต่ำสุดให้มีค่าไม่ต่ำกว่า 1.00 และคะแนนสูงสุดให้มีค่าไม่เกิน 5.00 มีรายละเอียดดังนี้

- 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

ตอนที่ 3

3.1 ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)

3.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- การประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้นำผลมาทำการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม Excel คำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}), S.D.

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565 รวมทั้งสิ้น 16 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ($n=16$)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)		
เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	2	12.50
หัวหน้าห้องปฏิบัติการ	14	87.50
อื่น ๆ	0	0.00
1.2 ประเภทของหน่วยงาน		
ภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	16	100.00
ภาครัฐ (นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	0	0.00
ภาคเอกชน	0	0.00
สถาบันการศึกษา	0	0.00
1.3 งานบริการที่ใช้บริการ กระบวนการรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ		
MOPH Lab	16	100.00
MOPH X-ray	0	0.00
คนทำงานที่จะไปทำงานต่างประเทศ	0	0.00
ด้านอาหารและยา	0	0.00
ผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร	0	0.00
1.4 การยื่นเอกสาร		
ปกติ	13	81.25
ออนไลน์	3	18.75

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.5 การรับการตรวจประเมิน		
ตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site)	14	87.50
ตรวจออนไลน์ (Remote assessment)	2	12.50

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวนผู้ใช้บริการเป็นหัวหน้าห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 87.50 เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 12.50

ประเภทของหน่วยงาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นภาคภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข) ร้อยละ 100.00

งานบริการที่ใช้บริการ กระบวนงานรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ เป็นผู้ใช้บริการของงานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ร้อยละ 100.00

การยื่นเอกสาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้การยื่นเอกสารแบบปกติ ร้อยละ 81.25 รองลงมาคือ ยื่นเอกสารแบบออนไลน์ ร้อยละ 18.75

การรับการตรวจประเมิน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกรับการตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site) ร้อยละ 87.50 รองลงมาคือ รับการตรวจออนไลน์ (Remote assessment) ร้อยละ 12.50

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*	ไม่ได้ใช้บริการ (ร้อยละ)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	16	4.61	0.12	มากที่สุด	0.00
2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง					
ความชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นประโยชน์ของเอกสารต่อไปนี้					
- แบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่น ๆ	16	4.75	0.58	มากที่สุด	0.00
- ข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมิน	16	4.69	0.87	มากที่สุด	0.00
2.1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
- ขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร	16	4.13	1.09	มากที่สุด	0.00
- ขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้ว	16	4.19	1.11	มากที่สุด	0.00
- หลังการตรวจประเมิน การส่งรายงานผลการตรวจประเมิน	16	4.25	1.18	มากที่สุด	0.00
- หลังปิดการแก้ไข จนได้รับใบรับรองอย่างเป็นทางการ และการประกาศผลห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์	16	4.13	1.09	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- เอกสารรายงานผลตรวจประเมิน ได้รับช้า					

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*	ไม่ได้ใช้บริการ (ร้อยละ)
2.2 ผู้ให้บริการ	16	4.73	0.01	มากที่สุด	0.00
2.2.1 ผู้ประสานงาน					
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น	16	4.75	0.58	มากที่สุด	0.00
- ความรู้ความสามารถในการสื่อสารและการตอบคำถาม	16	4.69	0.60	มากที่สุด	0.00
2.2.2 ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)					
- ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)	16	4.75	0.58	มากที่สุด	0.00
- ด้านการสื่อสารของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)	16	4.75	0.58	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- ไม่มี					
2.3 คุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน) ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเหมาะสมในประเด็นดังต่อไปนี้	16	4.48	0.14	มากที่สุด	0.00
- รายงานผลการตรวจประเมิน (รายงานข้อบกพร่องข้อสังเกต)	16	4.38	0.96	มากที่สุด	0.00
- การประกาศรายชื่อห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์	16	4.44	1.09	มากที่สุด	0.00
- ข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอบข่ายการรับรอง	16	4.63	0.81	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- ไม่มี					
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	16	4.75	0.00	มากที่สุด	0.00
- สามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ(https://blqs.dmsc.moph.go.th) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการ	16	4.75	0.58	มากที่สุด	0.00
- ช่องทางการตอบกลับ	16	4.75	0.58	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- ระยะเวลาดำเนินการอยู่ในช่วงการระบาดของโควิด-19 สามารถดำเนินการได้อย่างนี้ถือว่าทำได้พอใจมาก					
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	16	4.58 (91.59)	0.11	มากที่สุด	0.00

*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

จากตารางที่ 2 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่มีต่อสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการโดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

- **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้อง คือแบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่น ๆ สูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75) และเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คือหลังการตรวจประเมิน การส่งรายงานผลการตรวจประเมินสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25)
- **ด้านผู้ให้บริการ** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องผู้ประสานงาน คือให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75) และเรื่องผู้ตรวจประเมิน (Auditor) คือด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor) และด้านการสื่อสารของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor) สูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75)
- **ด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอบข่ายการรับรองสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63)
- **ด้านข้อมูลข่าวสาร** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องสามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (<https://blqs.dmsc.moph.go.th>) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75)

3. ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)

- เนื่องจากอยู่ในช่วงระบาดโควิด-19 ทำให้การดำเนินการทุกอย่างไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่
- ขาดความชัดเจน ผู้ตรวจแบบหนึ่ง คณะกรรมการแบบหนึ่ง คนตรวจกับคณะกรรมการควรเป็นชุดเดียวกันเพราะเห็นหน้างาน ไม่มีความน่าเชื่อถือ ทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำอีก ควรทำแบบมาตรฐาน LA มีความชัดเจนเที่ยงตรงกว่า ควรให้โรงพยาบาลมีสิทธิ์ที่จะเลือกว่าจะทำมาตรฐานอะไร
- ความล่าช้าในการจัดส่งเอกสารรายงานผลการตรวจประเมิน , ขั้นตอนในเว็บค่อนข้างสับสน เช่น การ internal audit ที่มีหลายขั้นตอน (ประเมินตนเอง ผู้เยี่ยมมาลงผล) interface ค่อนข้างสับสน
- ข้อบกพร่องที่พบหน้างานจากผู้ตรวจประเมินกับที่ส่งรายงานกลับมาเป็นเอกสาร จำนวนข้อที่พบไม่เท่ากัน

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 ข้อคิดเห็นในลักษณะชื่นชมการให้บริการ

- ขอเป็นกำลังใจครับ จะผ่านช่วงระบาดโควิด-19 ทุกอย่างน่าจะดีขึ้นครับ

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

สำหรับข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการของงานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มี

2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ

- ไม่มี

3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)

- อยากให้ สมป.รวบรวมปัญหาในข้อกำหนดที่พบมากที่สุดในแต่ละแห่งที่ประเมิน มากำหนดและเสนอโยบายของงบประมาณลงมาแก้ไขให้เห็นเป็นรูปธรรม เช่น ห้องเจาะเลือดคุณภาพ สมป.ช่วยจัดทำโครงการพัฒนารพ. ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ โดยของงบประมาณกรมวิทย์ไปกระทรวง อย่างนี้ เราจะแก้ไขให้เกิดความยั่งยืนได้อย่างแท้จริง และทำให้ standard moph มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ด้วย

4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร

- ไม่มี



การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ
งานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย มาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข
สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

วิธีการสำรวจ

- การกำหนดประชากร และจำนวนแบบสอบถามที่ส่งสำรวจ

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการงานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย มาตรฐาน
กระทรวงสาธารณสุข กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565 ได้ส่งแบบสำรวจ
รวมทั้งสิ้น 26 คน ผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 18 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23

- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การศึกษารังนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการ
รังสีวินิจฉัย มาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565
โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินทางระบบออนไลน์ (Google Form) ซึ่งได้แบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดจำนวน 18 ชุด
จากจำนวน 26 ชุด ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยสามารถเก็บข้อมูล

- การออกแบบสอบถามการคำนวณคะแนนและการแปลผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

- 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)
- 1.2 ประเภทของหน่วยงาน
- 1.3 งานบริการที่หน่วยงานของท่านเลือกใช้บริการ
- 1.4 การยื่นเอกสารแบบใด
- 1.5 ท่านรับการตรวจประเมินแบบใด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- แบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่นๆ
- ข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมิน

2.1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

- ขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร

- ขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้ว
- หลังการตรวจประเมิน การส่งรายงานผลการตรวจประเมิน
- หลังปิดการแก้ไข จนได้รับใบรับรองอย่างเป็นทางการ และการประกาศผลห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์

2.2 ผู้ให้บริการ

2.2.1 ผู้ประสานงาน

- ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น
- ความรู้ความสามารถในการสื่อสารและการตอบคำถาม

2.2.2 ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)

- ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)
- ด้านการสื่อสารของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)

2.3 คุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน) ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเหมาะสมในประเด็น

- รายงานผลการตรวจประเมิน (รายงานข้อบกพร่องข้อสังเกต)
- การประกาศรายชื่อห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์
- ข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอขยายการรับรอง

2.4 ข้อมูลข่าวสาร

- สามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (<https://blqs.dmsc.moph.go.th>) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการ
- ช่องทางการตอบกลับ

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อความแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ช่วงคะแนนได้แก่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจระดับมาก มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีความพึงพอใจระดับน้อย และมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด มีเกณฑ์ในการแปรผลการให้คะแนนโดยกำหนดคะแนนต่ำสุดให้มีค่าไม่ต่ำกว่า 1.00 และคะแนนสูงสุดให้มีค่าไม่เกิน 5.00 มีรายละเอียดดังนี้

- 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

ตอนที่ 3

3.1 ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)

3.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- การประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ได้นำผลมาทำการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม Excel คำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}), S.D.

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย มาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565 รวมทั้งสิ้น 18 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ($n=18$)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)		
เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	4	22.22
หัวหน้าห้องปฏิบัติการ	14	77.78
อื่น ๆ	0	0.00
1.2 ประเภทของหน่วยงาน		
ภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	17	94.44
ภาครัฐ (นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	1	5.56
ภาคเอกชน	0	0.00
สถาบันการศึกษา	0	0.00
1.3 งานบริการที่ใช้บริการ กระบวนการรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ		
MOPH Lab	0	0.00
MOPH X-ray	18	100.00
คนทำงานที่จะไปทำงานต่างประเทศ	0	0.00
ด้านอาหารและยา	0	0.00
ผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร	0	0.00
1.4 การยื่นเอกสาร		
ปกติ	6	33.33
ออนไลน์	12	66.67

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.5 การรับการตรวจประเมิน		
ตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site)	18	100.00
ตรวจออนไลน์ (Remote assessment)	0	0.00

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวนผู้ใช้บริการเป็นหัวหน้าห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 14.00 เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 4.00

ประเภทของหน่วยงาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นภาคภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข) ร้อยละ 94.44 รองลงมาคือ ภาครัฐ (นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข) ร้อยละ 5.56

งานบริการที่ใช้บริการ กระบวนการรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ เป็นผู้ใช้บริการของงานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย มาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ 100.00

การยื่นเอกสาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการยื่นเอกสารแบบออนไลน์ ร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ ยื่นเอกสารแบบปกติ ร้อยละ 33.33

การรับการตรวจประเมิน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกรับการตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site) ร้อยละ 100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*	ไม่ได้ใช้บริการ (ร้อยละ)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	18	4.61	0.12	มากที่สุด	0.00
2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง					
ความชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นประโยชน์ของเอกสารต่อไปนี้					
- แบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่น ๆ	18	4.11	0.68	มากที่สุด	0.00
- ข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมิน	18	4.11	0.58	มากที่สุด	0.00
2.1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
- ขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร	18	4.00	0.69	มากที่สุด	0.00
- ขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้ว	18	4.00	0.59	มากที่สุด	0.00
- หลังการตรวจประเมิน การส่งรายงานผลการตรวจประเมิน	18	3.89	0.68	มากที่สุด	0.00
- หลังปิดการแก้ไข จนได้รับใบรับรองอย่างเป็นทางการ และการประกาศผลห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์	18	4.06	0.73	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- สามารถใช้เอกสารประกอบการรับการประเมินได้ดี และนำไปใช้ในงานพัฒนาคุณภาพ รพ.ตามมาตรฐาน HA ได้ด้วย					
- เกณฑ์มาตรฐานบางข้อยังระบุไม่ชัดเจนเช่นข้อ71 ระบุว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านรังสีทุกคนมีเครื่องวัดรังสีและมีการ					

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ*	ไม่ได้ใช้ บริการ (ร้อยละ)
- บันทึกปริมาณรังสีอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน / แต่จากคู่มือการตรวจประเมินของผู้ตรวจประเมินระบุว่าต้องมีการสรุปเป็นรายปี และราย 5 ปี เสนอผู้บริหาร / ผู้รับการตรวจประเมินหลายที่ไม่ทราบข้อมูลเกณฑ์นี้จึง เป็นข้อสังเกตที่ต้องแก้ไข					
2.2 ผู้ให้บริการ	18	4.32	0.02	มากที่สุด	0.00
2.2.1 ผู้ประสานงาน					
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น	18	4.28	0.67	มากที่สุด	0.00
- ความรู้ความสามารถในการสื่อสารและการตอบคำถาม	18	4.28	0.67	มากที่สุด	0.00
2.2.2 ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)					
- ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)	18	4.50	0.62	มากที่สุด	0.00
- ด้านการสื่อสารของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)	18	4.22	0.65	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
- ตรวจสอบเอกสาร					
- อิงบริบทของโรงพยาบาล					
2.3 คุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)	18	4.39	0.02	มากที่สุด	0.00
ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเหมาะสมในประเด็นดังต่อไปนี้					
- รายงานผลการตรวจประเมิน (รายงานข้อบกพร่องข้อสังเกต)	18	4.28	0.67	มากที่สุด	0.00
- การประกาศรายชื่อห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์	18	4.39	0.70	มากที่สุด	0.00
- ข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอบข่ายการรับรอง	18	4.50	0.71	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- การแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ					
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	18	4.17	0.11	มากที่สุด	0.00
- สามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ(https://blqs.dmsc.moph.go.th) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการ	18	4.28	0.57	มากที่สุด	0.00
- ช่องทางการตอบกลับ	18	4.06	0.73	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- การอัปเดตข้อมูล					
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	18	4.23	0.04	มากที่สุด	0.00
		(84.51)			

*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

จากตารางที่ 2 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย มาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข ที่มีต่อสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการโดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

- **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้อง คือแบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่น ๆ และข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมินสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) และเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คือหลังปิดการแก้ไข จนได้รับใบรับรองอย่างเป็นทางการ และการประกาศผลห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์สูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06)
- **ด้านผู้ให้บริการ** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องผู้ประสานงาน คือให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และความรู้ความสามารถในการสื่อสาร และการตอบคำถามสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) และเรื่องผู้ตรวจประเมิน (Auditor) คือด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor) สูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50)
- **ด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอบข่ายการรับรองสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50)
- **ด้านข้อมูลข่าวสาร** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องสามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (<https://blqs.dmsc.moph.go.th>) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28)

3. ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)

- ไม่มี

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 ข้อคิดเห็นในลักษณะชื่นชมการให้บริการ

- ไม่มี

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

สำหรับข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการของงานรับรองระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการรังสีวินิจฉัย มาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มี

2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ

- ไม่มี

3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)

- ควรเพิ่มทักษะความรู้ในมาตรฐานให้กับผู้เยี่ยมประเมินทุกท่าน อย่างสม่ำเสมอ

4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร

- เสนอให้เพิ่มข้อ วันที่รับการตรวจประเมินในแบบสอบถาม เพราะ ปีนี้ไม่ได้ยื่นตรวจ แต่ยื่นชำระต่อระหว่างอายุรับรอง ตอบบางข้อไม่ได้ เช่น การเข้าตรวจแบบ remote
- เบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงาน ติดต่อยากค่ะไม่มีคนรับสาย



การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ
งานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางานที่จะไปทำงานที่ต่างประเทศ
สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

วิธีการสำรวจ

- การกำหนดประชากร และจำนวนแบบสอบถามที่ส่งสำรวจ

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการงานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางานที่จะไปทำงานที่ต่างประเทศ กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565 ได้ส่งแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 6 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33

- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางานที่จะไปทำงานที่ต่างประเทศ กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565 โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินทางระบบออนไลน์ (Google Form) ซึ่งได้แบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดจำนวน 5 ชุด จากจำนวน 6 ชุด ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยสามารถเก็บข้อมูล

- การออกแบบสอบถามการคำนวณคะแนนและการแปลผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

- 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)
- 1.2 ประเภทของหน่วยงาน
- 1.3 งานบริการที่หน่วยงานของท่านเลือกใช้บริการ
- 1.4 การยื่นเอกสารแบบใด
- 1.5 ท่านรับการตรวจประเมินแบบใด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- แบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่นๆ
- ข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมิน

2.1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

- ขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร

- ขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้ว
- หลังการตรวจประเมิน การส่งรายงานผลการตรวจประเมิน
- หลังปิดการแก้ไข จนได้รับใบรับรองอย่างเป็นทางการ และการประกาศผลห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์

2.2 ผู้ให้บริการ

2.2.1 ผู้ประสานงาน

- ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น
- ความรู้ความสามารถในการสื่อสารและการตอบคำถาม

2.2.2 ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)

- ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)
- ด้านการสื่อสารของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)

2.3 คุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน) ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเหมาะสมในประเด็น

- รายงานผลการตรวจประเมิน (รายงานข้อบกพร่องข้อสังเกต)
- การประกาศรายชื่อห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์
- ข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอบข่ายการรับรอง

2.4 ข้อมูลข่าวสาร

- สามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (<https://blqs.dmsc.moph.go.th>) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการ
- ช่องทางการตอบกลับ

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อความแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ช่วงคะแนนได้แก่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจระดับมาก มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีความพึงพอใจระดับน้อย และมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด มีเกณฑ์ในการแปรผลการให้คะแนนโดยกำหนดคะแนนต่ำสุดให้มีค่าไม่ต่ำกว่า 1.00 และคะแนนสูงสุดให้มีค่าไม่เกิน 5.00 มีรายละเอียดดังนี้

- 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

ตอนที่ 3

3.1 ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)

3.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- การประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้นำผลมาทำการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม Excel คำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}), S.D.

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางานที่จะไปทำงานที่ต่างประเทศ กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565 รวมทั้งสิ้น 5 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ($n=5$)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)		
เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	5	100.00
หัวหน้าห้องปฏิบัติการ	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
1.2 ประเภทของหน่วยงาน		
ภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	0	0.00
ภาครัฐ (นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	0	0.00
ภาคเอกชน	5	100.00
สถาบันการศึกษา	0	0.00
1.3 งานบริการที่ใช้บริการ กระบวนการรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ		
MOPH Lab	0	0.00
MOPH X-ray	0	0.00
คนหางานที่จะไปทำงานต่างประเทศ	5	100.00
ด้านอาหารและยา	0	0.00
ผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร	0	0.00
1.4 การยื่นเอกสาร		
ปกติ	3	60.00
ออนไลน์	2	40.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.5 การรับการตรวจประเมิน		
ตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site)	1	20.00
ตรวจออนไลน์ (Remote assessment)	4	80.00

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวนผู้ใช้บริการเป็นหัวหน้าห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 100.00

ประเภทของหน่วยงาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นภาคเอกชน ร้อยละ 100.00

งานบริการที่ใช้บริการ กระบวนงานรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ เป็นผู้ใช้บริการของงานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสุขภาพคนหางานที่จะไปทำงานที่ต่างประเทศ ร้อยละ 100.00

การยื่นเอกสาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้การยื่นเอกสารแบบปกติ ร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ยื่นเอกสารแบบออนไลน์ ร้อยละ 40.00

การรับการตรวจประเมิน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกรับการตรวจออนไลน์ (Remote assessment) ร้อยละ 20.00 รองลงมาคือ รับการตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site) ร้อยละ 80.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*	ไม่ได้ใช้บริการ (ร้อยละ)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4.77	0.36	มากที่สุด	0.00
2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง					
ความชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นประโยชน์ของเอกสารต่อไปนี้					
- แบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่น ๆ	5	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
- ข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมิน	5	4.80	0.45	มากที่สุด	0.00
2.1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
- ขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร	5	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
- ขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้ว	5	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
- หลังการตรวจประเมิน การส่งรายงานผลการตรวจประเมิน	5	4.60	0.55	มากที่สุด	0.00
- หลังปิดการแก้ไข จนได้รับใบรับรองอย่างเป็นทางการ และการประกาศผลห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์	5	4.20	0.84	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- มีการ update ข้อกำหนด แต่ห้องปฏิบัติการยังไม่ทราบข้อมูล					

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*	ไม่ได้ใช้บริการ (ร้อยละ)
2.2 ผู้ให้บริการ	5	4.90	0.26	มากที่สุด	0.00
2.2.1 ผู้ประสานงาน					
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น	5	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
- ความรู้ความสามารถในการสื่อสารและการตอบคำถาม	5	4.80	0.45	มากที่สุด	0.00
2.2.2 ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)					
- ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)	5	5.00	0.00	มากที่สุด	0.00
- ด้านการสื่อสารของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)	5	4.80	0.45	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- ผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ ยังไม่ชัดเจนด้านข้อกำหนดของมาตรฐาน					
2.3 คุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน) ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเหมาะสมในประเด็นดังต่อไปนี้	5	4.80	0.00	มากที่สุด	0.00
- รายงานผลการตรวจประเมิน (รายงานข้อบกพร่องข้อสังเกต)	5	4.80	0.45	มากที่สุด	0.00
- การประกาศรายชื่อห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์	5	4.80	0.45	มากที่สุด	0.00
- ข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอบข่ายการรับรอง	5	4.80	0.45	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- ไม่มี					
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	5	4.60	0.00	มากที่สุด	0.00
- สามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ(https://blqs.dmsc.moph.go.th) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการ	5	4.60	0.89	มากที่สุด	0.00
- ช่องทางการตอบกลับ	5	4.60	0.89	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- ไม่มี					
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	5	4.77 (95.33)	0.18	มากที่สุด	0.00

*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

จากตารางที่ 2 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาล ตรวจสอบสุขภาพคนงานที่จะไปทำงานที่ต่างประเทศ ที่มีต่อสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการโดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

- **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้อง คือแบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่น ๆ สูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00) และเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คือขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร และขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้วสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00)
- **ด้านผู้ให้บริการ** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องผู้ประสานงาน คือให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00) และเรื่องผู้ตรวจประเมิน (Auditor) คือด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor) สูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00)
- **ด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการตรวจประเมิน (รายงานข้อบกพร่องข้อสังเกต) การประกาศรายชื่อห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์ และข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอบข่ายการรับรองสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80)
- **ด้านข้อมูลข่าวสาร** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องสามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (<https://blqs.dmsc.moph.go.th>) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการ และช่องทางการตอบกลับสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60)

3. ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)

- ไม่มี

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 ข้อคิดเห็นในลักษณะชื่นชมการให้บริการ

- ได้ตรวจแบบ Online ถือว่าเป็นประสบการณ์ใหม่ที่ดีครับ

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

สำหรับข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการของงานรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการของสถานพยาบาลตรวจสอบสุขภาพคนหางานที่จะไปทำงานที่ต่างประเทศ มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มี

2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ

- อาจารย์ผู้ประเมิน และอาจารย์ผู้ประสานงาน ติดต่อสะดวกมากค่ะ รวดเร็ว
- ผู้ประสานงานให้บริการข้อมูลดีมาก รวดเร็ว การติดต่อประสานงานง่ายและสะดวก

3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)

- อยากเสนอขยายเวลาการรับรองจาก 2 ปี เป็น 3 ปี สำหรับห้องปฏิบัติการที่ต่ออายุสม่ำเสมอ

4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร

- ไม่มี



การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ
งานรับรองคุณภาพพระบัตริย์ตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร
สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

วิธีการสำรวจ

- การกำหนดประชากร และจำนวนแบบสอบถามที่ส่งสำรวจ

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานรับรองคุณภาพพระบัตริย์ตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565 ได้ส่งแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 26 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 18 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23

- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานรับรองคุณภาพพระบัตริย์ตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565 โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินทางระบบออนไลน์ (Google Form) ซึ่งได้แบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดจำนวน 18 ชุด จากจำนวน 26 ชุด ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยสามารถเก็บข้อมูล

- การออกแบบสอบถามการคำนวณคะแนนและการแปลผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

- 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)
- 1.2 ประเภทของหน่วยงาน
- 1.3 งานบริการที่หน่วยงานของท่านเลือกใช้บริการ
- 1.4 การยื่นเอกสารแบบใด
- 1.5 ท่านรับการตรวจประเมินแบบใด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- แบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่นๆ
- ข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมิน

2.1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

- ขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร

- ขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้ว
- หลังการตรวจประเมิน การส่งรายงานผลการตรวจประเมิน
- หลังปิดการแก้ไข จนได้รับใบรับรองอย่างเป็นทางการ และการประกาศผลห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์

2.2 ผู้ให้บริการ

2.2.1 ผู้ประสานงาน

- ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น
- ความรู้ความสามารถในการสื่อสารและการตอบคำถาม

2.2.2 ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)

- ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)
- ด้านการสื่อสารของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)

2.3 คุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน) ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเหมาะสมในประเด็น

- รายงานผลการตรวจประเมิน (รายงานข้อบกพร่องข้อสังเกต)
- การประกาศรายชื่อห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์
- ข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอบข่ายการรับรอง

2.4 ข้อมูลข่าวสาร

- สามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (<https://blqs.dmsc.moph.go.th>) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการ
- ช่องทางการตอบกลับ

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อความแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจระดับมาก มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีความพึงพอใจระดับน้อย และมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด มีเกณฑ์ในการแปรผลการให้คะแนนโดยกำหนดคะแนนต่ำสุดให้มีค่าไม่ต่ำกว่า 1.00 และคะแนนสูงสุดให้มีค่าไม่เกิน 5.00 มีรายละเอียดดังนี้

- 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

ตอนที่ 3

3.1 ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)

3.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- การประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ได้นำผลมาทำการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม Excel คำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}), S.D.

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565 รวมทั้งสิ้น 18 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ($n=18$)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)		
เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	6	33.33
หัวหน้าห้องปฏิบัติการ	8	44.44
อื่น ๆ	4	22.22
1.2 ประเภทของหน่วยงาน		
ภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	0	0.00
ภาครัฐ (นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	0	0.00
ภาคเอกชน	18	100.00
สถาบันการศึกษา	0	0.00
1.3 งานบริการที่ใช้บริการ กระบวนการรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ		
MOPH Lab	0	0.00
MOPH X-ray	0	0.00
คนงานที่จะไปทำงานต่างประเทศ	0	0.00
ด้านอาหารและยา	0	0.00
ผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร	18	100.00
1.4 การยื่นเอกสาร		
ปกติ	8	44.44
ออนไลน์	10	55.56

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.5 การรับการตรวจประเมิน		
ตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site)	14	77.78
ตรวจออนไลน์ (Remote assessment)	4	22.22

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวนผู้ใช้บริการเป็นเจ้าของพื้นที่ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 33.33 หัวหน้าห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 44.44 และอื่น ๆ ร้อยละ 22.22

ประเภทของหน่วยงาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นภาคเอกชน ร้อยละ 100.00

งานบริการที่ใช้บริการ กระบวนการรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ เป็นผู้ใช้บริการของงานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร ร้อยละ 100.00

การยื่นเอกสาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการยื่นเอกสารแบบออนไลน์ ร้อยละ 55.56 รองลงมาคือ ยื่นเอกสารแบบปกติ ร้อยละ 44.44

การรับการตรวจประเมิน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกรับการตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site) ร้อยละ 77.78 รองลงมาคือ รับการตรวจออนไลน์ (Remote assessment) ร้อยละ 22.22

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*	ไม่ได้ใช้บริการ (ร้อยละ)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	18	4.69	0.03	มากที่สุด	0.00
2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง					
ความชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นประโยชน์ของเอกสารต่อไปนี้					
- แบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่น ๆ	18	4.46	0.49	มากที่สุด	0.00
- ข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมิน	18	4.56	0.51	มากที่สุด	0.00
2.1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
- ขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร	18	4.78	0.43	มากที่สุด	0.00
- ขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้ว	18	4.78	0.43	มากที่สุด	0.00
- หลังการตรวจประเมิน การส่งรายงานผลการตรวจประเมิน	18	4.72	0.46	มากที่สุด	0.00
- หลังปิดการแก้ไข จนได้รับใบรับรองอย่างเป็นทางการ และการประกาศผลห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์	18	4.67	0.49	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- ไม่มี					

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*	ไม่ได้ใช้บริการ (ร้อยละ)
2.2 ผู้ให้บริการ	18	4.81	0.06	มากที่สุด	0.00
2.2.1 ผู้ประสานงาน					
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น	18	4.89	0.32	มากที่สุด	0.00
- ความรู้ความสามารถในการสื่อสารและการตอบคำถาม	18	4.72	0.46	มากที่สุด	0.00
2.2.2 ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)					
- ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)	18	4.83	0.38	มากที่สุด	0.00
- ด้านการสื่อสารของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)	18	4.78	0.43	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- ไม่มี					
2.3 คุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน) ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเหมาะสมในประเด็นดังต่อไปนี้	18	4.72	0.00	มากที่สุด	0.00
- รายงานผลการตรวจประเมิน (รายงานข้อบกพร่องข้อสังเกต)	18	4.72	0.46	มากที่สุด	0.00
- การประกาศรายชื่อห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์	18	4.72	0.46	มากที่สุด	0.00
- ข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอข่ายการรับรอง	18	4.72	0.46	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- ไม่มี					
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	18	4.75	0.02	มากที่สุด	0.00
- สามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ(https://blqs.dmsc.moph.go.th) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการ	18	4.78	0.43	มากที่สุด	0.00
- ช่องทางการตอบกลับ	18	4.72	0.46	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- ไม่มี					
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	18	4.74 (94.86)	0.02	มากที่สุด	0.00

*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

จากตารางที่ 2 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร ที่มีต่อสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการโดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

- **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้อง คือข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมินสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56) และเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คือขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร และขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้วสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78)
- **ด้านผู้ให้บริการ** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องผู้ประสานงาน คือให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89) และเรื่องผู้ตรวจประเมิน (Auditor) คือด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor) สูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83)
- **ด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง รายงานผลการตรวจประเมิน (รายงานข้อบกพร่องข้อสังเกต) การประกาศรายชื่อห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์ และข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอขยายการรับรองสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72)
- **ด้านข้อมูลข่าวสาร** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องสามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ(<https://blqs.dmsc.moph.go.th>) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78)

3. ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)

- การอัปเดตเอกสารได้น้อย พวกไฟล์แนบของเอกสารต่าง ๆ

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 ข้อคิดเห็นในลักษณะชื่นชมการให้บริการ

- ไม่มี

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

สำหรับข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการของงานรับรองคุณภาพระบบตรวจสอบสารพิษตกค้างในผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มี

2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ

- ไม่มี

3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)

- ไม่มี

4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร

- ไม่มี



การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานรับรองระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

วิธีการสำรวจ

- การกำหนดประชากร และจำนวนแบบสอบถามที่ส่งสำรวจ

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการงานรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565 ได้ส่งแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 12 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การศึกษาคั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565 โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินทางระบบออนไลน์ (Google Form) ซึ่งได้แบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดจำนวน 12 ชุด จากจำนวน 12 ชุด ไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยสามารถเก็บข้อมูล

- การออกแบบสอบถามการคำนวณคะแนนและการแปลผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

- 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)
- 1.2 ประเภทของหน่วยงาน
- 1.3 งานบริการที่หน่วยงานของท่านเลือกใช้บริการ
- 1.4 การยื่นเอกสารแบบใด
- 1.5 ท่านรับการตรวจประเมินแบบใด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- แบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่นๆ
- ข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมิน

2.1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

- ขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร
- ขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้ว

- หลังการตรวจประเมิน การส่งรายงานผลการตรวจประเมิน
- หลังปิดการแก้ไข จนได้รับใบรับรองอย่างเป็นทางการ และการประกาศผลห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์

2.2 ผู้ให้บริการ

2.2.1 ผู้ประสานงาน

- ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น
- ความรู้ความสามารถในการสื่อสารและการตอบคำถาม

2.2.2 ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)

- ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)
- ด้านการสื่อสารของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)

2.3 คุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน) ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเหมาะสมในประเด็น

- รายงานผลการตรวจประเมิน (รายงานข้อบกพร่องข้อสังเกต)
- การประกาศรายชื่อห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์
- ข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอบข่ายการรับรอง

2.4 ข้อมูลข่าวสาร

- สามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (<https://blqs.dmsc.moph.go.th>) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการ
- ช่องทางการตอบกลับ

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อความแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจระดับมาก มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีความพึงพอใจระดับน้อย และมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด มีเกณฑ์ในการแปรผลการให้คะแนนโดยกำหนดคะแนนต่ำสุดให้มีค่าไม่ต่ำกว่า 1.00 และคะแนนสูงสุดให้มีค่าไม่เกิน 5.00 มีรายละเอียดดังนี้

- 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

ตอนที่ 3

3.1 ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)

3.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- การประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้นำผลมาทำการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม Excel คำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}), S.D.

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา กับสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีงบประมาณ 2565 รวมทั้งสิ้น 12 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ($n=12$)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจ (มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองอย่างไร)		
เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	9	75.00
หัวหน้าห้องปฏิบัติการ	25	25.00
อื่น ๆ	0	0.00
1.2 ประเภทของหน่วยงาน		
ภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	12	100.00
ภาครัฐ (นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข)	0	0.00
ภาคเอกชน	0	0.00
สถาบันการศึกษา	0	0.00
1.3 งานบริการที่ใช้บริการ กระบวนการรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ		
MOPH Lab	0	0.00
MOPH X-ray	0	0.00
คนทำงานที่จะไปทำงานต่างประเทศ	0	0.00
ด้านอาหารและยา	12	100.00
ผักสด ผลไม้สด และสารปนเปื้อนในอาหาร	0	0.00
1.4 การยื่นเอกสาร		
ปกติ	9	75.00
ออนไลน์	3	25.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.5 การรับการตรวจประเมิน		
ตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site)	9	75.00
ตรวจออนไลน์ (Remote assessment)	3	25.00

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวนผู้ใช้บริการเป็นเจ้าของหน้าที่ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 75.00 หัวหน้าห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 25.00

ประเภทของหน่วยงาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข) ร้อยละ 100.00

งานบริการที่ใช้บริการ กระบวนการรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานระดับประเทศ เป็นผู้ใช้บริการของงานรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา ร้อยละ 100.00

การยื่นเอกสาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้การยื่นเอกสารแบบปกติ ร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ ยื่นเอกสารแบบออนไลน์ ร้อยละ 25.00

การรับการตรวจประเมิน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกรับการตรวจออนไลน์ (Remote assessment) ร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ รับการตรวจ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (on-site) ร้อยละ 25.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*	ไม่ได้ใช้บริการ (ร้อยละ)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	12	4.51	0.00	มากที่สุด	0.00
2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง					
ความชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นประโยชน์ของเอกสารต่อไปนี้					
- แบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่น ๆ	12	4.50	0.52	มากที่สุด	0.00
- ข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมิน	12	4.50	0.52	มากที่สุด	0.00
2.1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
- ขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร	12	4.50	0.52	มากที่สุด	0.00
- ขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้ว	12	4.50	0.52	มากที่สุด	0.00
- หลังการตรวจประเมิน การส่งรายงานผลการตรวจประเมิน	12	4.50	0.52	มากที่สุด	0.00
- หลังปิดการแก้ไข จนได้รับใบรับรองอย่างเป็นทางการ และการประกาศผลห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์	12	4.58	0.51	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- ไม่มี					

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*	ไม่ได้ใช้บริการ (ร้อยละ)
2.2 ผู้ให้บริการ	12	4.88	0.06	มากที่สุด	0.00
2.2.1 ผู้ประสานงาน					
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น	12	4.49	0.29	มากที่สุด	0.00
- ความรู้ความสามารถในการสื่อสารและการตอบคำถาม	12	4.48	0.39	มากที่สุด	0.00
2.2.2 ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)					
- ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)	12	4.92	0.29	มากที่สุด	0.00
- ด้านการสื่อสารของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor)	12	4.83	0.39	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- ไม่มี					
2.3 คุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน) ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเหมาะสมในประเด็นดังต่อไปนี้	12	4.75	0.05	มากที่สุด	0.00
- รายงานผลการตรวจประเมิน (รายงานข้อบกพร่องข้อสังเกต)	12	4.48	0.39	มากที่สุด	0.00
- การประกาศรายชื่อห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรองบนเว็บไซต์	12	4.67	0.49	มากที่สุด	0.00
- ข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอบข่ายการรับรอง	12	4.75	0.45	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- ไม่มี					
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	12	4.79	0.04	มากที่สุด	0.00
- สามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ(https://blqs.dmsc.moph.go.th) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการ	12	4.83	0.39	มากที่สุด	0.00
- ช่องทางการตอบกลับ	12	4.75	0.45	มากที่สุด	0.00
โปรดระบุรายละเอียดและแนวทางการปรับปรุงในข้อที่ท่านให้คะแนนน้อย หรือน้อยที่สุด					
- ไม่มี					
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	12	4.73 (94.65)	0.02	มากที่สุด	0.00

*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

จากตารางที่ 2 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา ที่มีต่อสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการโดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 94.65) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

- **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้อง คือแบบคำขอรับรอง และแบบฟอร์มอื่น ๆ และข้อกำหนด และเงื่อนไขการรับรองฯ/คู่มือตรวจประเมินสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) และเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คือขั้นตอนการรับคำขอและการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร ขั้นตอนนัดหมายผู้ตรวจประเมินหลังชำระเงินแล้ว และหลังการตรวจประเมิน การส่งรายงานผลการตรวจประเมินสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50)
- **ด้านผู้ให้บริการ** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องผู้ประสานงาน คือให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49) และเรื่องผู้ตรวจประเมิน (Auditor) คือด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินด้านระบบ (lead auditor) และผู้ตรวจประเมินด้านวิชาการ (technical auditor) สูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92)
- **ด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลบนใบรับรอง ชื่อห้องปฏิบัติการ ที่ตั้ง และขอบข่ายการรับรองสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75)
- **ด้านข้อมูลข่าวสาร** ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79) โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องสามารถเข้าถึงข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการรับรองบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ (<https://blqs.dmsc.moph.go.th>) ได้สะดวก และได้รับข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83)

3. ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)

- ไม่มี

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 ข้อคิดเห็นในลักษณะชื่นชมการให้บริการ

- ดีแล้วครับ

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

สำหรับข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการของงานรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการด้านอาหารและยา มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มี

2. ข้อเสนอแนะด้านให้บริการ

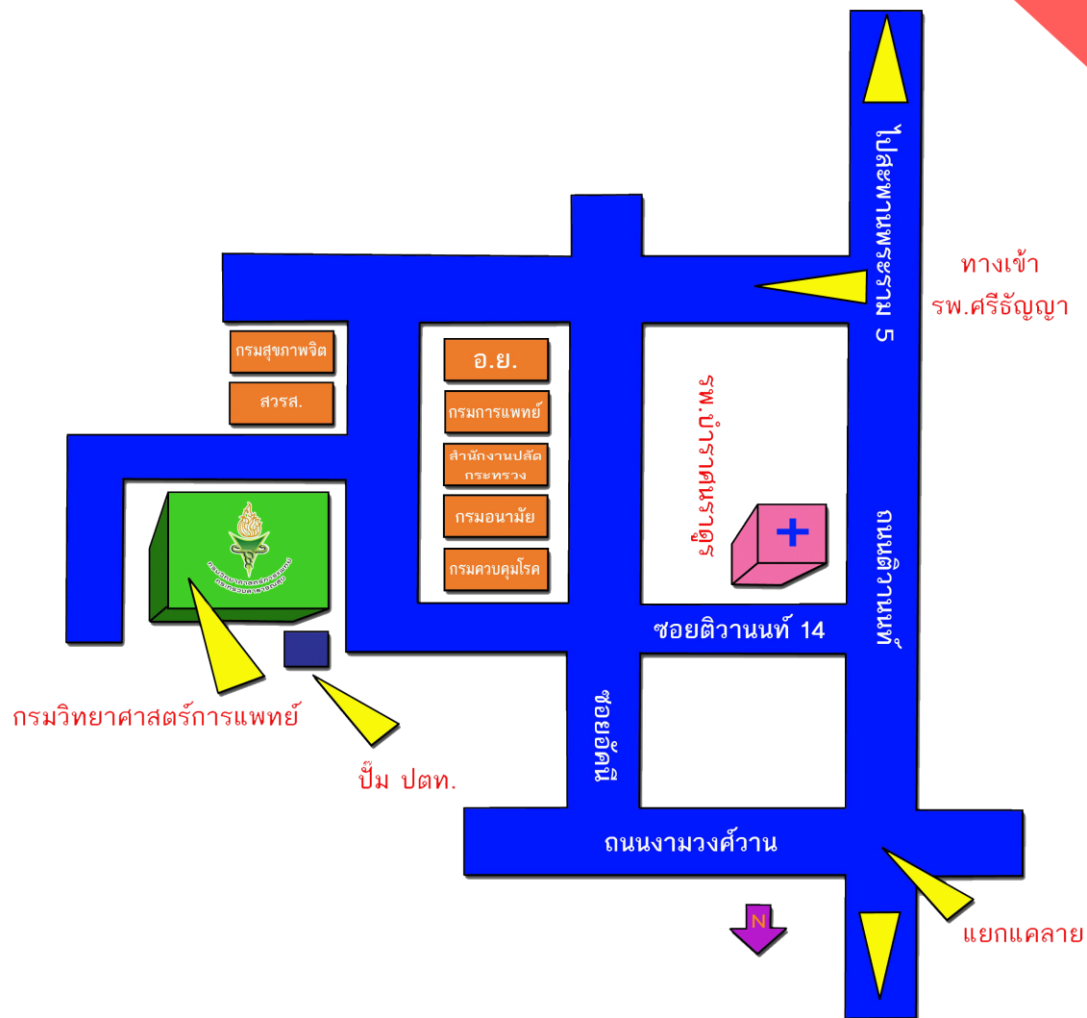
- ไม่มี

3. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของการให้บริการ (หลังการตรวจประเมิน)

- ไม่มี

4. ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร

- ไม่มี



รายงานความพึงพอใจของ
ประจำปี 2565
สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ
Bureau of Laboratory Quality Standards