

ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1. ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (n = 6,758)

หน่วยงาน/กระบวนการ	จำนวน	MEAN	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
					น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (จำนวน 30 หน่วยงาน)	6,758	4.4319 (88.64)	0.2407	มากที่สุด	-	4.4396 (88.79)
หน่วยงานส่วนกลาง (จำนวน 15 หน่วยงาน)	4,945	4.3351 (86.70)	0.1777	มากที่สุด	-	4.3362 (86.72)
1. สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข	208	4.5600 (91.20)	0.3425	มากที่สุด	100	4.5600 (91.20)
1. การตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์ สาธารณสุข (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	192	4.3178	0.5399	มากที่สุด	50	2.1589
2. การสำรวจ ณ จุดบริการ (ด้านหน้า) การตรวจวิเคราะห์ด้านชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์ สาธารณสุข (ณ จุดให้บริการ)	16	4.8021	0.3713	มากที่สุด	50	2.4011
2. สถาบันวิจัยสมุนไพร *หน่วยงานวิเคราะห์และประมวลผลเอง	29	4.3155 (86.31)	-	มากที่สุด	100	4.3155 (86.31)
1. งานบริการรับตัวอย่างสมุนไพรและการตรวจวิเคราะห์ด้านสมุนไพร	29	4.3155	-	มากที่สุด	100	4.3155

หน่วยงาน/กระบวนการงาน	จำนวน	MEAN	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
					น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
3. สถาบันชีววัตถุ <i>***ใช้แบบเก่าปี 2562 (รอบที่ 1)</i>	34	4.6596 (93.19)	0.3340	มากที่สุด	100	4.6596 (93.19)
1. การให้บริการตรวจวิเคราะห์ (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	34	4.6596	0.3340	มากที่สุด	100	4.6596
4. สำนักเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย	46	4.3866 (87.73)	0.0504	มากที่สุด	100	4.3866 (87.73)
1. การตรวจวิเคราะห์สารห้ามใช้ใน ผลิตภัณฑ์ เครื่องสำอาง (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	28	4.3509	0.5591	มากที่สุด	50	2.1755
2. การทดสอบจุลินทรีย์ปนเปื้อนใน ผลิตภัณฑ์ เครื่องสำอาง (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	18	4.4222	0.4873	มากที่สุด	50	2.2111
5. สำนักคุณภาพและความปลอดภัย อาหาร	298	4.2669 (85.34)	0.1046	มากที่สุด	100	4.2629 (85.26)
1. การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อ ควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	205	4.2106	0.6467	มากที่สุด	60	2.5264
2. การตรวจรับรองอาหารปลอดภัย (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	12	4.3875	0.5117	มากที่สุด	30	1.3163
3. การทดสอบความชำนาญการตรวจ วิเคราะห์ อาหารและน้ำ (PT) (ภารกิจ หลัก แบบที่ 8)	81	4.2025	0.5065	มาก	10	0.4203
6. สำนักยาและวัตถุเสพติด	386	4.5535 (91.07)	0.2856	มากที่สุด	100	4.5535 (91.07)
1. การทดสอบความชำนาญทาง ห้องปฏิบัติการด้านยาและวัตถุเสพติด ***หน่วยงานวิเคราะห์และประมวลผล เอง	294	4.3515	-	มากที่สุด	50	2.1758
2. การให้บริการ ณ จุดให้บริการงาน รับตัวอย่างด้านวัตถุเสพติด (ด้านหน้า) (ณ จุดให้บริการ)	92	4.7554	0.3669	มากที่สุด	50	2.3777

หน่วยงาน/กระบวนการ	จำนวน	MEAN	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
					น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
7. สำนักรังสีและเครื่องมือแพทย์	285	4.2547	0.0402	มากที่สุด	100	4.2609
		(85.09)				(85.22)
1. วัดปริมาณรังสีประจำบุคคล (ผลิตภัณฑ์แผ่นวัดรังสี OSL) (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	182	4.2628	0.5571	มากที่สุด	35	1.4920
2. สอบเทียบเครื่องวัดปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือดโดยวิธีเป่าลมหายใจ (ภารกิจหลักแบบที่1)	31	4.2903	0.6156	มากที่สุด	40	1.7161
3. ตรวจสอบเครื่องเอกซเรย์ (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	72	4.2111	0.5734	มากที่สุด	25	1.0528
8. สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ	2,361	4.1540	0.1416	มาก	100	4.1655
*หน่วยงานวิเคราะห์และประมวลผลเอง		(83.08)				(83.31)
1. งานรับรองห้องปฏิบัติการ	826	4.1995	-	มาก	50	2.1000
		(83.99)				
1.1 งานรับรองห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานสากล - ISO 15189 - ISO/IEC 17025 - OECD GLP	193	4.2610	-	มากที่สุด	(25)	1.0655
		(85.22)				
1.2 งานรับรองห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานระดับประเทศ - ทางการแพทย์ - รังสีวินิจฉัย - คนทำงานฯ - ผักสด ผลไม้สด - ด้านอาหารและยา	633	4.1380	-	มาก	(25)	1.0345
		(82.76)				
2. งานประเมินคุณภาพการตรวจวิเคราะห์	1,452	4.2670	-	มากที่สุด	25	1.0670
		(85.34)				
3. งานพระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์	83	3.9950	-	มาก	25	0.9990
		(79.90)				

หน่วยงาน/กระบวนงาน	จำนวน	MEAN	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
					น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
9. สถาบันชีววิทยาศาสตร์ทางการแพทย์	190	4.4847	0.4560	มากที่สุด	100	4.4847
		(89.69)				(89.69)
1. บริการตรวจการติดเชื้อเอชไอวี-1 วิธี PCR ในเด็กที่คลอดจากแม่ติดเชื้อ (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	190	4.4847	0.4560	มากที่สุด	100	4.4847
10. กองการแพทย์จักษุและสนับสนุนนวัตกรรม	206	4.6631	0.0714	มากที่สุด	100	4.6449
		(93.26)				(92.90)
1. ตรวจวินิจฉัยทางเภสัชพันธุศาสตร์ (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	5	4.5900	0.5055	มากที่สุด	50	2.2950
2. การรับตัวอย่างตรวจวิเคราะห์ (ณ จุดให้บริการ)	100	4.6667	0.5059	มากที่สุด	25	1.1667
3. การรับผลตรวจวิเคราะห์ (ณ จุดให้บริการ)	101	4.7327	0.4448	มากที่สุด	25	1.1832
11. เลขานุการกรม	207	3.9561	0.2213	มาก	100	3.9511
		(79.12)				(79.02)
1. การบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากร (ภารกิจสนับสนุน แบบที่ 2)	102	4.1090	0.6986	มาก	35	1.4382
2. การเงินการคลัง (ภารกิจสนับสนุน แบบที่ 2)	46	3.7024	0.7069	มาก	35	1.2958
3. การจัดซื้อจัดจ้าง (ภารกิจสนับสนุน แบบที่ 2)	59	4.0569	0.7539	มาก	30	1.2171
12. กองแผนงานและวิชาการ	242	4.1555	0.0489	มาก	100	4.1577
		(83.11)				(83.15)
1. งานแผนงานและงบประมาณ (ภารกิจสนับสนุน แบบที่ 2)	87	4.1449	0.6431	มาก	35	1.4507
2. งานติดตามและประเมินผล (ภารกิจสนับสนุน แบบที่ 2)	89	4.2089	0.6507	มาก	35	1.4731
3. งานวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ (ภารกิจสนับสนุน แบบที่ 2)	66	4.1128	0.5736	มาก	30	1.2338

หน่วยงาน/กระบวนงาน	จำนวน	MEAN	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
					น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
13. กลุ่มตรวจสอบภายใน	61	4.0947 (81.89)	0.5818	มาก	100	4.0947 (81.89)
งานตรวจสอบภายใน (ภารกิจ สนับสนุน แบบที่ 2)	61	4.0947	0.5818	มาก	100	4.0947
14. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	161	4.2687 (85.37)	0.0489	มากที่สุด	100	4.2927 (85.85)
1. การบริการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวกับ การพัฒนาระบบราชการ (ภารกิจ สนับสนุน แบบที่ 2)	47	4.2086	0.5495	มาก	30	1.2626
2. การให้ความรู้โดยการจัดประชุม/ อบรม/สัมมนา <i>*หน่วยงานวิเคราะห์และประมวลผลเอง</i>	114	4.3287	0.2123	มากที่สุด	70	3.0301
15. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	231	4.2530 (85.06)	-	มากที่สุด	100	4.2530 (85.06)
1. บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ <i>*หน่วยงานวิเคราะห์และประมวลผลเอง</i>	231	4.2530	-	มากที่สุด	100	4.2530
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ (จำนวน 15 แห่ง)	1,813	4.5287 (90.57)	0.1520	มากที่สุด	-	4.5430 (90.86)
1. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1 เชียงใหม่	103	4.4883 (89.77)	0.4580	มากที่สุด	100	4.4883 (89.77)
1. งานชั้นสูงตร/งานสารเสพติดใน ปัสสาวะ (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	103	4.4883	0.4580	มากที่สุด	100	4.4883
2. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1/1 เชียงราย	131	4.5853 (91.71)	0.1340	มากที่สุด	100	4.5781 (91.56)
1. การตรวจวิเคราะห์สารเสพติดใน ปัสสาวะ (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	51	4.5603	0.4951	มากที่สุด	35	1.5961
2. การตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ สุขภาพทางเคมีและจุลชีววิทยา (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	65	4.4656	0.5877	มากที่สุด	35	1.5630

หน่วยงาน/กระบวนงาน	จำนวน	MEAN	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
					น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
3. ด้านชั้นสุขตราบาธาณสุข (การกิจหลัก แบบที่ 1)	15	4.7300	0.3401	มากที่สุด	30	1.4190
3. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 2 พิษณุโลก	136	4.4871 (89.74)	0.0589	มากที่สุด	100	4.4878 (89.76)
1. การตรวจวิเคราะห์ด้านอาหาร (การกิจหลัก แบบที่ 1)	34	4.5538	0.4953	มากที่สุด	34	1.5483
2. การตรวจวิเคราะห์ด้านพิษวิทยา (การกิจหลัก แบบที่ 1)	76	4.4651	0.5125	มากที่สุด	33	1.4735
3. การตรวจวิเคราะห์ด้านพยาธิวิทยา (การกิจหลัก แบบที่ 1)	26	4.4423	0.7045	มากที่สุด	33	1.4660
4. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 3 นครสวรรค์	242	4.4673 (89.35)	0.0442	มากที่สุด	100	4.4786 (89.57)
1. การตรวจวิเคราะห์พยาธิวิทยาคลินิก (การกิจหลัก แบบที่ 1)	136	4.4710	0.4934	มากที่สุด	62	2.7720
2. การตรวจวิเคราะห์อาหาร (การกิจหลัก แบบที่ 1)	40	4.4213	0.5708	มากที่สุด	8	0.3537
3. การตรวจวิเคราะห์พิษวิทยา (การกิจหลัก แบบที่ 1)	66	4.5095	0.4910	มากที่สุด	30	1.3529
5. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 สระบุรี	8	3.8075 (76.15)	-	มาก	100	3.8075 (76.15)
1. ตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำและน้ำแข็ง *หน่วยงานวิเคราะห์และประมวลผลเอง	7	3.6150	-	มาก	50	1.8075
2. ตรวจวิเคราะห์ทางรังสี *หน่วยงานวิเคราะห์และประมวลผลเอง	1	4.0000	-	มาก	50	2.0000
6. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 5 สมุทรสงคราม	31	4.4548 (89.10)	0.4645	มากที่สุด	100	4.4548 (89.10)
1. งานบริการทดสอบด้านรังสี (การกิจหลัก แบบที่ 1)	31	4.4548	0.4645	มากที่สุด	100	4.4548

หน่วยงาน/กระบวนการ	จำนวน	MEAN	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
					น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
7. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 6 ชลบุรี	137	4.4300 (88.60)	0.2618	มากที่สุด	100	4.5055 (90.11)
1. การให้บริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการตรวจสารเสพติดในปัสสาวะ (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	50	4.2690	0.6654	มากที่สุด	25	1.0673
2. การให้บริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการอาหาร (ภารกิจหลักแบบที่ 1)	36	4.2889	0.6471	มากที่สุด	25	1.0722
3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ (ภารกิจหลัก แบบที่ 9)	51	4.7320	0.4715	มากที่สุด	50	2.3660
8. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 7 ขอนแก่น	44	4.6173 (92.35)	0.0241	มากที่สุด	100	4.6173 (92.35)
1. ตรวจสอบเครื่องเอกซเรย์วินิจฉัย	20	4.6343	0.1243	มากที่สุด	50	2.3172
1.1 ตรวจสอบเครื่องเอกซเรย์วินิจฉัย (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	14	4.5464	0.6200	มากที่สุด	(25)	(1.1366)
1.2 การสำรวจ ณ จุดให้บริการตรวจสอบเครื่องเอกซเรย์วินิจฉัย (แบบที่ 9)	6	4.7222	0.6804	มากที่สุด	(25)	(1.1806)
2. ทดสอบธาลัสซีเมีย	24	4.6003	0.2708	มากที่สุด	50	2.3001
2.1 ทดสอบธาลัสซีเมีย (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	17	4.4088	0.6608	มากที่สุด	(25)	(1.1022)
2.2 การสำรวจ ณ จุดให้บริการทดสอบธาลัสซีเมีย (แบบที่ 9)	7	4.7917	0.4693	มากที่สุด	(25)	(1.1979)
9. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุดรธานี	285	4.6747 (93.49)	0.3658	มากที่สุด	100	4.6747 (93.49)
1. การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	170	4.4160	0.6103	มากที่สุด	50	2.2080
2. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ (ภารกิจหลัก แบบที่ 9)	115	4.9333	0.1721	มากที่สุด	50	2.4667

หน่วยงาน/กระบวนการ	จำนวน	MEAN	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
					น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
10. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 9 นครราชสีมา	111	4.5688	0.2109	มากที่สุด	100	4.5907 (91.81)
1. งานตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ	59	4.8109	0.0861	มากที่สุด	40	1.9244
1.1 งานตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ (ภารกิจหลัก แบบที่ 1) *หน่วยงานวิเคราะห์และประมวลผลเอง	46	4.7500	0.3851	มากที่สุด	(20)	(0.9500)
1.2 งานตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ การให้บริการ ณ จุดให้บริการ (ภารกิจหลัก แบบที่ 9) *หน่วยงานวิเคราะห์และประมวลผลเอง	13	4.8718	0.2899	มากที่สุด	(20)	(0.9744)
2. งานตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการรังสีและเครื่องมือแพทย์ (ภารกิจหลัก แบบที่ 1) *หน่วยงานวิเคราะห์และประมวลผลเอง	27	4.4704	0.5700	มากที่สุด	25	1.1176
3. งานตรวจวิเคราะห์หัตถ์	25	4.4250	0.3418	มากที่สุด	35	1.5488
3.1 งานตรวจวิเคราะห์หัตถ์ (ภารกิจหลัก แบบที่ 1) *หน่วยงานวิเคราะห์และประมวลผลเอง	15	4.1833	0.5573	มาก	(17.5)	(0.7321)
3.2 งานตรวจวิเคราะห์หัตถ์ การให้บริการ ณ จุดให้บริการ (ภารกิจหลัก แบบที่ 9) *หน่วยงานวิเคราะห์และประมวลผลเอง	10	4.6667	0.3849	มากที่สุด	(17.5)	(0.8167)
11. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี	182	4.6313	0.1081	มากที่สุด	100	4.6334 (92.67)
1. ตรวจวิเคราะห์ด้านอาหาร	47	4.6517	0.4299	มากที่สุด	40	1.8607

หน่วยงาน/กระบวนการงาน	จำนวน	MEAN	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
					น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
1.1 ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านอาหาร (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	32	4.3477	0.5916	มากที่สุด	(20)	(0.8695)
1.2 ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านอาหาร (ภารกิจหลัก แบบที่ 9)	15	4.9556	0.1721	มากที่สุด	(20)	(0.9911)
2. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านพิชวิทยาและ วัตถุอันตราย	78	4.7278	0.2082	มากที่สุด	30	1.4183
2.1 ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านพิชวิทยา และวัตถุอันตราย (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	58	4.5806	0.4170	มากที่สุด	(15)	(0.6871)
2.2 ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านพิชวิทยา และวัตถุอันตราย (ภารกิจหลัก แบบที่ 9)	20	4.8750	0.3193	มากที่สุด	(15)	(0.7313)
3. ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านชั้นสูตร สาธารณสุข	57	4.5146	0.5008	มากที่สุด	30	1.3544
3.1 ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านชั้นสูตร สาธารณสุข (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	24	4.1604	0.5225	มาก	(15)	(0.6241)
3.2 ตรวจสอบวิเคราะห์ด้านชั้นสูตร สาธารณสุข (ภารกิจหลัก แบบที่ 9)	33	4.8687	0.2492	มากที่สุด	(15)	(0.7303)
12. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี	85	4.4368	0.2541	มากที่สุด	100	4.4727 (89.45)
1. งานตรวจเอกลักษณ์สารเสพติด (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	64	4.6164	0.4144	มากที่สุด	60	2.7698
2. งานตรวจหาระดับปริมาณ แอลกอฮอล์ในเลือด (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	21	4.2571	0.5913	มากที่สุด	40	1.7028
13. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต *ปรับแบบสอบถามเอง โดยไม่แจ้ง ก.พ.ร.	24	4.8152	0.0466	มากที่สุด	100	4.8291 (96.58)
1. การตรวจวิเคราะห์ทาง ห้องปฏิบัติการอาหารและน้ำ	13	4.8687	0.1230		48	2.3370

หน่วยงาน/กระบวนการงาน	จำนวน	MEAN	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
					น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
1.1 การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการอาหารและน้ำ (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	3	4.9556	0.0770	มากที่สุด	(24)	1.1893
1.2 การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการอาหารและน้ำ (ภารกิจหลัก แบบที่ 9)	10	4.7817	0.1638	มากที่สุด	(24)	1.1476
2. การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการชั้นสูตรสาธารณสุข	9	4.7937	0.2132	มากที่สุด	46	2.2051
2.1 การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการชั้นสูตรสาธารณสุข (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	2	4.9444	0.0786	มากที่สุด	(23)	(1.1372)
2.2 การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการชั้นสูตรสาธารณสุข (ภารกิจหลัก แบบที่ 9)	7	4.6429	0.1729	มากที่สุด	(23)	(1.0679)
3. การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการรังสีและเครื่องมือแพทย์ (ภารกิจหลัก แบบที่ 9)	2	4.7833	0.1179	มากที่สุด	6	0.2870
14. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12 สงขลา	250	4.6519	0.1498	มากที่สุด	100	4.7126
		(93.04)				(94.25)
1. งานบริการตรวจวิเคราะห์ของกลางยาเสพติด	122	4.8037	0.0690	มากที่สุด	60	2.8822
1.1 งานบริการตรวจวิเคราะห์ของกลางยาเสพติด(ภารกิจหลักแบบที่ 1)	61	4.7549	0.3494	มากที่สุด	(30)	(1.4265)
1.2 งานบริการตรวจวิเคราะห์ของกลางยาเสพติด (ภารกิจหลัก แบบที่ 9)	61	4.8525	0.2952	มากที่สุด	(30)	(1.4558)
2. งานบริการตรวจสอบเครื่องเอกซเรย์ (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	48	4.5042	0.4445	มากที่สุด	20	0.9008
3. งานบริการตรวจวิเคราะห์ด้านอาหาร	80	4.6478	0.0975	มากที่สุด	20	0.9296

หน่วยงาน/กระบวนการงาน	จำนวน	MEAN	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
					น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ย ถ่วงน้ำหนัก
3.1 งานบริการตรวจวิเคราะห์ด้าน อาหาร (ภารกิจหลัก แบบที่ 1)	40	4.5788	0.4308	มากที่สุด	(10)	(0.4579)
3.2 งานบริการตรวจวิเคราะห์ด้าน อาหาร (ภารกิจหลัก แบบที่ 9)	40	4.7167	0.4033	มากที่สุด	(10)	(0.4717)
15. ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12/1 ตรัง ***ใช้แบบเก่าปี 2562 (รอบที่ 1)	44	4.8140	0.3273	มากที่สุด	100	4.8140 (96.28)
การตรวจวัดอุณหภูมิตัว แบบที่ 1)	44	4.8140	0.3273	มากที่สุด	100	4.8140

*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 1 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของ
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4319 (ร้อยละ 88.64) โดยหน่วยงานในสังกัด
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด มีจำนวน 25 หน่วยงาน และหน่วยงานมีผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสูงที่สุด ได้แก่ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8152 (ร้อยละ 96.30)
รองลงมา ได้แก่ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12/1 ตรัง, ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุดรธานี และกองการแพทย์จี
โนมิกส์และสนับสนุนนวัตกรรม, สถาบันชีววัตถุ, ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12 สงขลา, ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่
10 อุบลราชธานี และศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 7 ขอนแก่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8140 (ร้อยละ 96.28), 4.6747 (ร้อย
ละ 93.49) , 4.6631 (ร้อยละ 93.26), 4.6596 (ร้อยละ 93.19), 4.6519 (ร้อยละ 93.04), 4.6313 (ร้อยละ 92.63) และ
4.6173 (ร้อยละ 92.35) ตามลำดับ

สำหรับหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก มีจำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่ กอง
แผนงานและวิชาการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1555 (ร้อยละ 83.11) รองลงมา ได้แก่ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.1540 (ร้อยละ 83.08), กลุ่มตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0947 (ร้อยละ 81.89) สำนักงานเลขานุการกรม
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9561 (ร้อยละ 79.12) และศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 สระบุรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8075 (ร้อยละ
76.15)

ทั้งนี้ หน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 สระบุรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8075 (ร้อยละ 76.15) รองลงมา ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม และกลุ่มตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9561 (ร้อยละ 79.12) และ 4.0947 (ร้อยละ 81.89)

เมื่อพิจารณาหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ส่วนกลาง จำนวน 15 หน่วยงาน พบว่า หน่วยงานส่วนกลางที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองการแพทย์จีโนมิกส์และสนับสนุนนวัตกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6631 (ร้อยละ 93.26) รองลงมา ได้แก่ สถาบันชีววัตถุ, สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข และสำนักยาและวัตถุเสพติด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6596 (ร้อยละ 93.19), 4.5600 (ร้อยละ 91.20) และ 4.5535 (ร้อยละ 91.07) ตามลำดับ

สำหรับหน่วยงานส่วนกลางที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9561 (ร้อยละ 79.12) รองลงมา คือ กลุ่มตรวจสอบภายใน และสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0947 (ร้อยละ 81.89) และ 4.1540 (ร้อยละ 83.08)

เมื่อพิจารณาหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ส่วนภูมิภาค (ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์) จำนวน 15 หน่วยงาน พบว่า ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8152 (ร้อยละ 96.30) รองลงมา ได้แก่ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12/1 ตรัง, ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุตรดิตถ์ และศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12 สงขลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8140 (ร้อยละ 96.28), 4.6747 (ร้อยละ 93.49) , 4.6519 (ร้อยละ 93.04) ตามลำดับ

สำหรับหน่วยงานศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 สระบุรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8075 (ร้อยละ 76.15) รองลงมา ได้แก่ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 6 ชลบุรี และศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4300 (ร้อยละ 88.60) และ 4.4368 (ร้อยละ 88.74) ตามลำดับ

2. ข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม และจุดเด่นของการให้บริการ

2.1 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ และข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

1) ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

โดยส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับระยะเวลาและช่องทางในการรับและส่งตัวอย่างและรายงานผล ซึ่งมีความล่าช้าและไม่หลากหลาย ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจต้องการให้ทางหน่วยงานฯ ดำเนินงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และเพิ่มช่องทางการรับและส่งตัวอย่างและรายงานผลให้หลากหลาย โดยช่องทางที่ผู้ตอบแบบสำรวจได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์, ไลน์ และอีเมล เป็นต้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1) คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์/ทดสอบความชำนาญ

- ข้อมูลที่ได้รับมาจากการใช้อุปกรณ์แผ่นวัดรังสี OSL แต่ละอันมีค่าความไวต่อรังสีไม่เท่ากัน ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ OSL เมื่อแจ้งกับเจ้าหน้าที่ทุกๆ 3 เดือน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน

- ใบรายงานผลวิเคราะห์ควรมีมาตรฐานเปรียบเทียบให้ทราบด้วย

- ปริมาณตัวอย่างที่วิเคราะห์หากลดปริมาณได้จะดีมาก

- ไม่สามารถรับการส่งตัวอย่างปริมาณมากๆ ได้

- อยากให้เพิ่มวิธีวิเคราะห์ที่ระบุมากกว่า 1 วิธีทดสอบ

- ตัวอย่างที่ใช้ทดสอบน้อยเกินไป ควรเพิ่มปริมาณให้มากกว่านี้

- ควรมีมาตรฐาน ISO9001

- รอใช้บริการตรวจวิเคราะห์ Dioxins ครอบคลุมแก๊ซเครื่องให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ
- อยากให้เพิ่ม v. cholerae และ v.parahaemolyticus
- เพิ่ม PT scheme เช่น อาหารกระป๋อง VC VP Shigellae ซัคคาริน น้ำปลา
- การขอใบอนุญาตควรใช้รังสี
- อยากให้เพิ่มรายการทดสอบให้มากขึ้นอีก
- ควรเพิ่มผลการตรวจวิเคราะห์ให้ครบ 20 พารามิเตอร์ ตามเกณฑ์ คุณภาพน้ำประปาดื่มได้ ที่ศูนย์บริการนงแล เชียงราย เพื่อลดเวลาและค่าดำเนินการจัดส่งที่ใช้ในการตรวจที่กรุงเทพฯ

- รายละเอียดในใบรายงานควรเพิ่มเกณฑ์ในการวิเคราะห์ลงในใบรายงานด้วย

1.2) ช่องทางการรับตัวอย่างและส่งรายงาน

- เพิ่มช่องทางการส่งผลตรวจวิเคราะห์ทางช่องทางอื่น เช่น อีเมล
- ช่องทางรายงานผลผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันบน smartphone ใช้ไม่ได้
- อยากให้สามารถตรวจสอบข้อมูลผลวิเคราะห์ในระบบได้ด้วยตนเอง เช่น มีรหัสสำหรับสถานพยาบาล หรือ ข้อมูลยืนยันตัวตนอื่นๆ เพื่อการเข้าตรวจสอบผล

- เพิ่มการรายงานผลทางอีเมล
- อยากให้รายงานผลทางอีเมลร่วมด้วย
- อยากให้ดูผลออนไลน์ได้
- ควรมีช่องทางในการส่งรายงานผลที่รวดเร็วกว่านี้
- ควรเพิ่มการรายงานผลทางออนไลน์หรือทางอีเมล
- ช่องทางการส่งรายงานผลเป็นจดหมายอาจมีการสูญหายได้
- อยากให้มีการส่งรายงานผลการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายเช่น ทาง SMS เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน เป็นต้น
- เพิ่มช่องทางการรายงานผลทางเว็บไซต์ (โดยใช้ HN ทารก + รหัส NAP) เหมือนคัดกรอง TSH,phe.
- ควรมีการส่ง test report ทางอีเมลและระยะเวลาในการวิเคราะห์ควรรวดเร็วกว่านี้
- ขอเพิ่มช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์ทาง e-mail ก่อน (ข้อเสนอแนะ)
- การส่งผล/ดูผล/ติดตามผล PT ทางเว็บไซต์
- ควรเพิ่มช่องทางส่งผลวิเคราะห์ทาง e-mail ด้วย
- การรายงานผลออนไลน์น่าจะมีการศีกษ์ชื่อผู้ป่วยเพื่อค้นหาจะสะดวกกว่าการไล่ดูทีละราย เพราะวันที่ส่งตัวอย่างไม่แน่นอนมีการส่งผ่าน รพ.อื่นอีกต่อหนึ่ง
- การส่งของกลางควรให้มีการนำส่งทางไปรษณีย์ได้
- ควรจัดให้มีการติดตามผลหรือสอบถามผลการตรวจทางระบบไลน์ จัดตั้งกลุ่มไลน์ แล้วสอบถามได้ทันที
- เห็นควรมีช่องทางแปรผลทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว
- แจ้งรายงานผลการวิเคราะห์ทาง e-mail ล่วงหน้าก่อนที่จะส่งเอกสารฉบับจริงมา เพื่อให้ทราบผลเร็วขึ้น, การติดต่อ-สอบถาม ประสานงานเรื่องการส่งตรวจสามารถสื่อสารหรือให้คำตอบชัดเจน, เพิ่มการติดต่อสอบถามทาง line หรือช่องทางอื่นๆ

- การส่งผลตรวจสอบสมควรส่งทางไปรษณีย์ (ems) เพราะการมารับด้วยตนเอง ผู้ประกอบการต้องเดินทางทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย

- ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานให้มีความรวดเร็ว เช่น e-mail, line เนื่องจากว่าบางครั้งในการติดต่อทางโทรศัพท์ไม่สามารถติดต่อได้/ไม่มีผู้รับสาย ได้รับผลล่าช้า เนื่องจากส่งผลผ่านไปรษณีย์ ควรจะเป็นแบบส่งด่วน หรือรายงานผ่าน website

- อยากให้รายงานผล PT ผ่านทางระบบ online ได้

- อยากให้รายงานผลทางอีเมล

- กรณีโทรสอบถามสถานะหรือความคืบหน้าของตัวอย่างที่ส่ง ควรมีระบบหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบปัญหาได้มากกว่า 1 ท่าน (พบปัญหาหากผู้รับผิดชอบติดภารกิจอื่น ๆ ไม่มีผู้ให้ข้อมูลได้ ต้องฝากเรื่องหรือโทรกลับมาใหม่)

- การเพิ่มช่องทางการส่งเอกสารผ่านทาง smartphone ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น แต่อาจเข้าถึงได้ยากหากมีช่องทางเพิ่มเติม เช่น คอมพิวเตอร์, อีเมล, website ฯลฯ

- ควรเพิ่มช่องทางการตรวจสอบผลทางเว็บไซต์ กรณีเอกสารตอบกลับไม่ถึงผู้รับจะได้ดึงข้อมูลดูได้ เช่น โปรแกรม NAP plus เป็นต้น

- เพิ่มช่องทางการรายงานผลเพื่อความรวดเร็วในการวางแผนการรักษามากขึ้น

- มีการรายงานผลทางระบบ online

- ควรส่งทาง e-mail หลังตรวจเสร็จ และเอกสารส่งมาภายหลังด้วยจะดีมาก

- เพิ่มช่องทางการจัดส่งเอกสาร เช่น ดาวนโหลดออนไลน์ (ผลการตรวจ) และสามารถดาวนโหลดเอกสารการประกอบการส่ง เช่น ใบประวัติที่ต้องใช้ประกอบควรติดไว้บนเว็บไซต์จะสามารถดาวนโหลดได้

- เมื่อโทรมาถามผลวิเคราะห์ควรจะสามารถบอกผลการตรวจวิเคราะห์ได้ เพื่อจะได้แก้ไขไปพร้อมกับไปรับผลจะได้ไม่เสียเวลาในการเดินทางหลายรอบ

- ต้องการให้ส่งผลตรวจวิเคราะห์ 2 แบบ คือ อีเมลและจดหมาย

- การรับตัวอย่างน้ำ ปิดเร็วเกินไป น่าจะมีการขยายเวลาจนถึง 16.00 น.

- กรณีโรคฉุกเฉิน/ระบาด/หรือแพทย์จำเป็นต้องใช้ผลวิเคราะห์เร่งด่วน ควรส่งรายงานผลทางอีเมลเพื่อให้สามารถนำผลการตรวจวิเคราะห์ไปใช้งานได้ทันที

- รายการตรวจของคนไข้อยากให้แยกผลการตรวจคนไข้ 1 รายต่อผลการตรวจ 1 ใบ (ถ้าส่งพร้อมกันในรายการตรวจเดียวกันพบว่าจะแสดงออกมาในใบเดียวกัน)

- ควรมีการส่ง test report ทางอีเมล

- เพิ่มเติมการรายงานผลผ่านทางอีเมลหรือเว็บไซต์

- จัดตั้งกลุ่มไลน์ เพื่อการติดตามสอบถามผลการตรวจ

1.3) ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจวิเคราะห์และการส่งรายงาน

- การติดต่อขอรับบริการในการตรวจใช้เวลาในการดำเนินการนาน ควรเพิ่มการตรวจพิเศษที่มีการตรวจด่วนเพื่อรองรับการตรวจฉุกเฉิน

- การนำส่งสิ่งและผลการตรวจ ล่าช้า ทำให้ผู้ป่วยได้รับผลการตรวจช้าเนื่องจากต้องส่งทางไปรษณีย์

- กรณีมารดาไม่ได้เข้าโครงการ มีความล่าช้าในการส่งกระดาษซับเลือด/ส่งไม่ได้/ส่ง lab นอก

- บางครั้งมีการรายงานผลล่าช้ากว่ากำหนด

- อยากให้สรุปการรายงานผลเร็วกว่านี้

- การรายงานผลครั้งแรกล่าช้าขนาดตรวจ PCR2 ยังไม่ส่งผลขอตรวจครั้งต่อไปไม่อนุมัติ

- อยากให้มีการส่งผลรายงานให้เร็วกว่านี้ เพราะจำเป็นต้องดำเนินการอย่างอื่นหลังจากได้รับ

- ระยะเวลาในการรอผลการตรวจวิเคราะห์เนื่องจากส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน
- รายงานส่งช้า 2 สัปดาห์หลังจากผลออก ถึงจะได้รับทางไปรษณีย์
- อยากให้ปรับปรุงเรื่องคิว (Queue) ในการตรวจเครื่องรังสีเพราะใช้เวลาค่อนข้างนาน
- ส่งแผ่นวัดรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) ช้ากว่ากำหนดมากเป็นเดือน ณ ปัจจุบันบริษัทได้ทำเรื่องยกเลิกใช้เนื่องจากค่าซ่อมเครื่องมีราคาสูง
- การส่งรายงานบางครั้งอาจล่าช้าจากวันที่กำหนด
- ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจวิเคราะห์ค่อนข้างนาน และบางรายการวิเคราะห์สำหรับ food additive
- ไม่เข้าใจว่าระยะเวลาในการตรวจซ่อมของรายการที่ไม่ผ่านถึงใช้เวลาเท่ากับการส่งตรวจใหม่ทั้งหมดเลย จริง ๆ แล้วการตรวจซ่อมก็ใช้เวลาไม่นานมาก ควรเข้าใจผู้ประกอบการในจุดนี้ด้วย การรอผลตรวจอย่างเดียวก็ไม่ต้องทำมาหากินแล้ว
- ต้องการอยากให้ปรับปรุงเรื่องระยะเวลาแจ้งผลการตรวจสอบให้เร็วขึ้นจากเดิม โดยอยากให้อยู่ภายใน 15 วันทำการ เพื่อสามารถนำผลการทดสอบไปใช้ประเมินได้อย่างรวดเร็ว
- น่าจะส่งผลให้ทางอีเมลและนำผลไปยื่นกับ อย. ได้ด้วย จะได้รวดเร็วและไม่เปลืองกระดาษ ทำให้เวลาขอใบเสนอราคาสามารถขอได้ง่าย ๆ ทางอินเทอร์เน็ตไม่ต้องโทรไปตาม โทรไปถามเพราะบางครั้งต้องตามหลายรอบกว่าจะได้
- ระยะเวลาในการผลการตรวจวิเคราะห์บางประเภทล่าช้า
- ระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์นานเกินไป ขอให้ปรับปรุงให้เร็วขึ้น ควรใช้เวลาไม่เกิน 20 วันทำการ สำหรับตัวอย่างอาหารแต่ละชนิด
- บางรายการใช้เวลาในการตรวจวิเคราะห์นานและเลยกำหนดที่แจ้งไว้
- ถ้าลดระยะเวลาในการตรวจสอบลงได้จะดีมาก
- ระยะเวลาตรวจวิเคราะห์ควรกระชับให้เร็วกว่านี้
- รายงานผลมักล่าช้ากว่าที่กำหนด อยากให้ปรับปรุง หรือสามารถให้ยื่นเอกสารออนไลน์ได้ เพื่อจะได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- รอผลการตรวจวิเคราะห์นานเกินไป ในใบเสนอราคาระบุ 40 - 45 วัน แต่ใช้เวลาจริงเกือบ 4 เดือน
- analysis report ควรมีการส่ง soft file ทาง e-mail หลังไปรับต้นฉบับเอง เพื่อให้ได้รับผลที่รวดเร็ว
- ตรวจวิเคราะห์และออกเอกสารวิเคราะห์ล่าช้า
- ผลวิเคราะห์กว่าจะได้รับค่อนข้างช้าและ
- รายงานผลช้าไปนิดนึง
- ระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์นานไป
- ระยะเวลาในการวิเคราะห์ การตรวจเร็วกว่านี้ และเวลาในการนั่งรอรับบริการควรให้เร็วเหมือนกับ slogan ที่อยู่ตรง one stop
- อยากให้เพิ่มความรวดเร็วในการวิเคราะห์
- ระยะเวลาในการวิเคราะห์นาน
- ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ควรเป็นไปตามที่กำหนด
- ควรรีบส่ง report pt test ให้เร็วกว่านี้
- ใช้ระยะเวลาวิเคราะห์ค่อนข้างนาน
- ระยะเวลาในการทดสอบ ใช้เวลานานมาก และช่องทางในการติดต่อด้วยอีเมล ล่าช้า

- ตัวอย่างไม่ครบจำนวน รอานกว่าจะมารับตัวอย่าง อายุครรภ์เกินเจ็ดน้ำคร่ำค่ะ
- การรับรู้เรื่องการรับวัตถุตัวอย่างคลาดเคลื่อน ทำให้ผลคนไข้ กว่าจะได้ 2-3 สัปดาห์ น้องเค้าได้ ตย.ตรวจให้เลย ผลออกเร็ว แต่เป็นที่การเข้ามารับผลตรวจซ้ำ รพ.แก่งคอย เครือข่ายของรพ.สระบุรี
- ถ้าผลตรวจคัดกรองดาวน์ได้ผลเร็วจะดีมาก ๆ ค่ะ เพราะว่าถ้าผลผิดปกติจะได้ส่งต่อ รพท./รพศ. ได้เร็วขึ้น
- ได้ผลเลือด QT ซ้ำ
- บางครั้งผลล่าช้า อาจเกิดจากการรับตัวอย่างช้า หรือด้านโลจิสติก อยากรู้ให้ปรับปรุงตรงนี้
- ผลการตรวจบางรายล่าช้า ส่งตรวจ3สัปดาห์แล้วยังไม่รายงานผลการตรวจ
- พอส. มีงานมาก อยากรู้ให้ท่านเร่งความเร็วในการตรวจและรายงานผลด้วย
- เห็นควรเร่งการตรวจปัสสาวะให้เร็วขึ้นกว่านี้
- ระยะเวลาในการตรวจพิสูจน์ ถ้ามีความรวดเร็วอีกนิดจะดีมากครับ
- ขอความร่วมมือเร่งรัดผลการทดสอบปัสสาวะผู้ต้องหาในข้อหายาเสพติดและเน้นผู้ขับรถเสพา ให้พนักงานสอบสวนด้วย เนื่องจากจะรีบสรุปสำนวนส่งอัยการฯ และหากเป็นกรณีฝากขังจะฝากขังได้ 48 วันเท่านั้น
- แจ้งผลตรวจล่าช้า
- เป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์กับงานสอบสวน เห็นควรจัดตั้งให้มีในทุกๆ จังหวัด เพื่อร่นระยะเวลาการรับและส่ง ตัวอย่างเป็นไปด้วยความรวดเร็ว
- หากจัดส่งผลตรวจไวกว่านี้จะพึงพอใจมากที่สุด
- แจ้งข่าวล่วงหน้าให้หลายวันหน่อย
- การวิเคราะห์ ขอให้เร็วหน่อยก็ดีค่ะ ผลวิเคราะห์ออกเร็ว การยื่นอะไรก็เร็วค่ะ
- การประเมินผล PT ล่าช้า
- รอตัวอย่างนาน
- ในกรณี care PCR = positive เสนอแนะให้แจ้งหน่วยบริการที่ส่งตรวจด่วน และคาดว่าผลออกในเวลาราชการ ควรแจ้งให้ทันในเวลาราชการ ถ้าไม่ทัน ใช้เบอร์โทรศัพท์ โทรแจ้งส่วนตัวก็ได้ เพื่อจะได้ดำเนินการต่อได้ทัน (เดิมเคยแจ้งทันที) กรณีแจ้งหน่วยงานอื่นด้วยก็ไม่เป็นไร แต่ควรแจ้ง รพ.ที่ส่งตรวจด้วยเพราะ PH อยู่ที่พื้นที่
- ความรวดเร็วในการรายงานข้อมูล
- ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน เพราะจำเป็นต้องติดต่อในการส่งตัวอย่างนม ตัวอย่างอาหาร เพื่อตรวจวิเคราะห์ทางจุลชีววิทยา
- อยากรู้ให้พัฒนาระบบการรายงานผลและระยะเวลาในการรอคอยผลที่รวดเร็วขึ้น
- ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด แต่อยากขอให้ลดระยะเวลาให้เร็วกว่าเดิมอีกเล็กน้อย (วัตถุอันตราย)
- การโทรแจ้งรับรายงานผลวิเคราะห์ล่าช้า กว่ากำหนดที่แจ้งในเอกสาร
- อาจมีการใช้เวลาวิเคราะห์เนื่องจากมีหลายบริษัทเอกชนใช้บริการ อยากรู้ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น
- ขอให้เพิ่มความรวดเร็วในการส่งผลรายงาน
- อยากรู้ให้ปรับปรุงเรื่องคิว (Queue) ในการตรวจเครื่องรังสีค่อนข้างนาน
- เพิ่มความเร็วในการตรวจวิเคราะห์
- ระยะเวลาในการวิเคราะห์
- ส่งรายงานผลเร็วขึ้น

- เห็นควรส่งรายงานผลวิเคราะห์ให้ทันกำหนดตามที่ผู้รับบริการต้องการ
- ดีอยู่แล้ว หากส่งผลเร็วขึ้นยิ่งดี ส่งสำนวนเร็วขึ้นด้วย
- อยากให้ระยะเวลาในการวิเคราะห์รวดเร็วขึ้น
- รับผลวิเคราะห์ยังไม่ตรงตามวันนัด
- อยากให้ใช้เวลาในการดำเนินการ ใช้เวลาน้อยกว่านี้
- ระยะเวลาผลตรวจออกช้ามาก แล้วต้องจ่ายเงินก่อนถึงได้ผล

1.4) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- การต่อไปรับรองการตรวจควรต่อเนื่องจากฉบับเก่า (เหมือนการตรวจสภาพรถยนต์ประจำปี)
- ถ้ามีความผิดปกติของ lab ให้ติดต่อผู้ประสานงานโดยตรง
- ควรมีการออกตรวจเยี่ยมปีละครั้ง
- มีกรณีมีฟิล์มหายและไม่ทราบแน่ชัดว่าสาเหตุมาจากกรรมหรือไปรษณีย์
- ใบเสนอราคายังใช้วิธีเขียนมือดูไม่น่าเชื่อถือ
- อยากให้มีการเปิดสมัครเข้าร่วมแต่ละรายการมีเปิดมากกว่า 1 รอบต่อปี
- ควรรวบรวมความต้องการและข้อมูลต่างๆ ให้เป็นศูนย์กลางเพื่อการนำไปใช้
- ด้านการงานผู้บริหาร ขอให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อยืนยันผลเพื่อส่งเพิ่มเติม
- อยากเห็นเทคโนโลยีใหม่ๆ ในกระบวนการทดสอบ
- ใบเสนอราคาวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือกว่านี้
- ถ้าผลตรวจผิดปกติอยากให้แจ้งด่วน
- ขั้นตอนการรายงานไม่เป็นระบบเท่าไร บางครั้งมีใบรายงานแต่ในระบบไม่ลง บางครั้งลงในระบบแต่ไม่มีใบ

รายงาน

- อยากให้มีการเปิดรับสมัครสอบ pt แต่ละรายการ มากกว่า 1 ครั้งต่อปี
- ควรให้มีการสมัครทุกรายการทดสอบได้ในคราวเดียวกันเพื่อป้องกันการลืมสมัครเข้าร่วม
- การประสานงานด้านเอกสารและการกำหนดแผนการตรวจ เนื่องจากการส่งเอกสารทางไปรษณีย์เรื่องขอ
- กำหนดการตรวจมีกรณีการสูญหาย ผลถึงกำหนดการตรวจล่าช้า
- e-form PT ยังใช้งานได้ไม่สะดวกนัก

2) ด้านข้อมูลข่าวสาร

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ระบุว่า ช่องทางในการได้รับข้อมูลข่าวสารมีความยุ่งยาก ได้รับข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วนชัดเจน และการติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการก็ค่อนข้างยากเช่นกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น เพิ่มช่องทางในการแจ้งข้อมูลและติดต่อสื่อสารทางอีเมล อัปเดตข้อมูลข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ชัดเจนบนเว็บไซต์ หรือสื่ออื่นๆ เป็นต้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ตรวจสอบการทำงานของหัวหน้าฝ่าย ควรมีช่องทางปรึกษา/ร้องเรียนหากไม่ได้รับความยุติธรรม
- อยากร่วมมือกับส้วตวแพทยสภา เพื่อเผยแพร่กิจกรรมหรือกฎหมายที่เกี่ยวกับการ x-ray ทางส้วตวแพทย เพื่อความเข้าใจที่มากขึ้น โดยควรมีการเผยแพร่ความรู้หรือมีการกระตุ้นอย่างน้อยปีละ 2-3 ครั้ง
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี (ทางอีเมล)
- โทรติดต่อยาก
- ขาดเบอร์โทรติดต่อภายใน ทำให้การติดต่อยุ่งยากทางหน่วยงานมีความยินดีหากจะมีการส่งเอกสารหรือแผ่นพับข้อมูลข่าวสาร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและประชาชนที่ต้องเข้ามาติดต่อราชการ
- ควรมีบริการให้ความรู้หรือช่องทางการสื่อสารที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง
- ควรจัดทำวิดีโอการใช้งานแผ่นวัดรังสี และเผยแพร่ทางสื่อต่าง ๆ ให้มากกว่านี้
- อยากรให้มีช่องทางในการเข้าถึงให้เกิดความสะดวกมากขึ้น
- ไม่ทราบช่องทางติดต่อ
- การประสานงานโทรศัพท์ 5 ตัว ไม่มีคนรับสายเลย น่าจะเพิ่มช่องทางไลน์กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ เพื่อให้ติดต่อได้สะดวก
- เวลาโอนสายไปหาเจ้าหน้าที่มักจะไม่มีคนรับสาย และเจ้าหน้าที่ชอบบอกเบอร์ติดต่อภายในผิดเป็นประจำ
- ระเบียบที่เป็นปัจจุบัน e-data, media, YouTube ความรู้ใหม่ๆ
- อยากรให้มีการแจ้งอัปเดตแบบฟอร์มการเขียนข้อมูลการส่งผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางแบบฟอร์มใหม่ แจ้งทางอีเมลให้ทราบ
- website ไม่สามารถเข้าไปตรวจสอบสถานะผลวิเคราะห์บ่อยครั้ง
- การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก
- การวางแผนผังเว็บไซต์ไม่น่าสนใจ ไม่พบช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน
- เว็บไซต์ ค่อนข้างลำบาก เข้ายากขึ้นตอนก็มากในกรณีเช่น ลูกค้ำที่ใช้บริการเดิม ควรมีหนังสือ แจ้งสื่อสารประชาสัมพันธ์มาก่อน ก่อนที่จะเข้าไปสมัครในเว็บไซต์
- ช่องทางการรับสมัครในปี 2019-2020 มีปัญหาทำให้ต้องมีการแก้ไขหลายครั้ง
- การเข้า website ค่อนข้างยุ่งยาก
- มีการเปลี่ยนการสมัคร PT ใหม่เป็นแบบทางเว็บไซต์ ซึ่งไม่ได้ข้อมูลการแจ้งและอธิบายขั้นตอนใดๆ ทำให้เข้าไปทำข้อมูลแบบไม่เข้าใจ
- คู่มือการใช้บริการ บางรายการยังไม่ update
- ควรจัดทำคู่มือการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถค้นหาได้เมื่อต้องการค้นหารายการทดสอบหรือคำสำคัญ (Keyword) เพื่อให้ได้ข้อมูลและแบบฟอร์มนำส่งที่ต้องการ
- แบบฟอร์มทางอินเทอร์เน็ตกับแบบฟอร์มที่ใช้จริงยังไม่อัปเดต จึงทำให้การเขียนส่งตัวอย่างมีปัญหาบ้าง เนื่องจากการใช้แบบฟอร์มต้องนำมาจากอินเทอร์เน็ตเท่านั้น จึงอยากรให้อัปเดตแบบฟอร์มบ่อย ๆ

- อยากให้มีการแจ้งอัปเดตแบบฟอร์มการเขียนข้อมูลการส่งผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางแบบฟอร์มใหม่ แจ้งทางอีเมลให้ทราบ

- แบบฟอร์มในการส่งตัวอย่างที่มีการแก้ไขใหม่ ไม่สามารถดาวน์โหลดได้

- เว็บไซต์ของ one stop service ใช้งานไม่ได้ / ดาวน์โหลดข้อมูลยาก

- อยากให้มีการแจ้งอัปเดตแบบฟอร์มการเขียนข้อมูลการส่งผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางแบบฟอร์มใหม่ แจ้งทางอีเมล

ให้ทราบ

- ปรับปรุงระบบผลการตรวจย้อนหลังสำหรับ RSO เพื่อให้สามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ได้

- อยากให้ใช้ social media ให้มากขึ้น เช่น การติดต่อสอบถามราคาทาง mail เพราะฉะนั้น บางครั้งโทรศัพท์

ติดต่อยากค่ะ

- ควรชี้แจงข้อมูลให้ละเอียดและเข้าใจ และตรงคำถาม

- มีการประชาสัมพันธ์ เบอร์โทรติดต่อภายในจุดที่สำคัญมากขึ้น

- อยากให้แจ้งการปรับราคาการตรวจขึ้นเว็บไซต์

- อยากให้มีจุด/หรือ ข้อมูลแสดงราคาของการวิเคราะห์ในเว็บไซต์อย่างชัดเจนหรือเข้าถึงง่าย

- พบปัญหาการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนในการสมัคร (ในแต่ละปีต่างกันไป) ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการสมัคร (สมัครแต่ไม่ครบขั้นตอน จึงไม่เข้าสู่ระบบอย่างครบถ้วน) อยากให้มีการแนะนำขั้นตอนการสมัครที่สมบูรณ์ให้ด้วยก็จะดีมาก

- อยากให้ชี้แจงและอธิบายขั้นตอนการเข้าทำทางเว็บไซต์ เพื่อการทำงานที่ง่ายขึ้น

- ควรปรับปรุงระบบการรายงานผลให้ค้นหาผู้ป่วยได้สะดวกกว่านี้

3) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

สำหรับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ระบุว่า ต้องการให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความเป็นมิตรมากขึ้น ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และมีจิตบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรบางส่วนยังขาดด้านนี้อยู่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีจิตบริการและพร้อมให้คำแนะนำอยู่หน้าเคาน์เตอร์

- อยากเห็นรอยยิ้มมากกว่าหน้าตาที่เรียบ อยากได้คำตอบที่สุภาพด้วยความเต็มใจมากกว่า "ขอไปที" (เฉพาะ

บุคคลไม่ใช่ทุกคน) แต่โดยรวมถือว่าดี

- การให้คำแนะนำเวลาไปติดต่อ พุดจาไม่เพราะ ใช้สายตาดู ถามอะไรก็ไม่ค่อยตอบ

- การพุดจา กิริยา มารยาท ไม่สุภาพ ไม่เหมาะสมมาทำงานทางด้านงานบริการ

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพุดจาไม่เพราะเหมือนข่มขู่

- พนักงานที่ให้การบริการควรจะพุดจาให้น่าฟังกว่านี้ค่ะ

- เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยอธิบายขั้นตอนการยื่นเอกสารหรือให้คำแนะนำการปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง

- ควรแนะนำพุดดี ๆ กับคนที่มาใช้บริการ

- การให้บริการควรมีความเต็มใจ มีจิตบริการ กิริยา คำพุด ควรจะมีความเต็มใจ ยินดีให้คำแนะนำเมื่อมีผู้มา

ติดต่องาน

- พนักงานตรงส่วนของการรับบริการใช้น้ำเสียงในการบริการไม่เหมาะสม เหมือนตะคอกลูกค้าที่มาใช้บริการ แนะนำด้วยน้ำเสียงไม่พอใจ เป็นผู้หญิงสูงอายุคะพนักงานคนนั้น

- เจ้าหน้าที่ lab ก็พูดจาไม่ดีมาก ๆ ไม่มี service mind หรือใจบริการเลย
- เจ้าหน้าที่ทุกคนตอบคำถามไม่รู้เรื่อง และไม่ตอบแทนกัน และตอบไม่ตรงกัน
- การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างานเมื่อเจ้าหน้าที่พบกรณีที่มีผู้ใช้บริการข้ามชั้นตอนจากเหตุผลส่วนตัว และมีการตรวจสอบการบริหารงานของหัวหน้างานเพื่อพัฒนาการบริการและลดปัญหาต่างๆ
- การจัดอบรมเพื่อทบทวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในส่วนที่ทำได้ดีและในส่วนที่ควรปรับปรุงปีละครั้ง
- บางครั้งมีการประสานงานไปมาระหว่างจุดเจ้าหน้าที่การเงินกับเจ้าหน้าที่สารบรรณ ทำให้ผู้รับบริการสับสนและไม่เข้าใจไปด้วย
- ควรมีการจัดอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงได้ทำความเข้าใจกับโปรแกรม NAP เนื่องจากบางหน่วยงานยังลงข้อมูลขอรหัสส่งตรวจยังไม่เป็น ยกตัวอย่าง โรงพยาบาลสีชมพู เจาะหลังคลอดให้ LR รับผิดชอบซึ่งไม่เคยเรียนรู้ โปรแกรม NAP เลย

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ

โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการระบุว่ามีพื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ และประเด็นอื่นๆ อีกเล็กน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ไม่มีที่จอดรถ
- ที่จอดรถไม่พอ
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ที่จอดรถเวลาติดต่อกัน
- พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณห้องธุรการที่ไปติดต่oprประจำ
- ควรเพิ่มจำนวนที่จอดรถให้เพียงพอ
- แอร์ไม่เย็น
- ป้ายบอกจุดบริการไม่ชัดเจน
- ที่นั่งรอมีน้อย
- มีป้ายบอกลักษณะงาน
- คุณภาพของวัสดุ-อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานยังไม่ดีเท่าที่ควร ขอที่ดีและมีคุณภาพ
- อุปกรณ์ช่วยในการประชุมน้อยเกิน เช่น คอมพิวเตอร์ประจำห้อง ตัวเลื่อนสไลด์
- ป้ายบอกชั้นต่อน่าจะอยู่ในมุมที่เข้ามาแล้วมองเห็นเลย มุมเดิมอยู่ติดกระจกด้านข้างประตูทางเดินเข้ามาองไม่เห็น
- สถานที่บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แก่ใหม่ยังไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ทำใ้เห็นง ๆ เล็กน้อย

5) ด้านอื่นๆ

ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ระบุเกี่ยวข้องกับราคาค่าบริการ การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ความต้องการในการจัดอบรมเชิงวิชาการ ระเบียบการทำงานและการทำงานร่วมกันภายในหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- จ่ายเงินค่าตรวจวิเคราะห์ยาก
- ช่องทางการชำระเงินต้องไปทำรายการที่ธนาคาร ไม่สามารถชำระผ่านออนไลน์ได้

- ราคาใหม่เทียบกับเอกชนสูงกว่าค่อนข้างเยอะ
- ค่าใช้จ่ายในการตรวจมีการปรับราคาเยอะพอสมควรค่ะ
- อยากให้เพิ่มช่องทางการชำระแบบบัตรเครดิตโดยไม่มีค่าธรรมเนียม
- ช่องทางการชำระเงินมีความยุ่งยากซับซ้อน
- ราคาสูงกว่าของหน่วยงานเอกชน
- ขอให้ปรับปรุงลดค่าบริการให้ถูกกว่านี้ เพราะผู้ที่ประสงค์ใช้บริการมีฐานะยากจน
- ราคาในการจ่ายค่าธรรมเนียมแพงไปหน่อย
- ราคาสูงขึ้นจากปีก่อน
- ควรจะลดค่าบริการลง
- อยากให้กลับมาชำระเป็นเงินสดได้ หรือสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตโดยไม่มีค่าธรรมเนียม
- ระบบการสมัคร การ print เอกสารควรปรับปรุงให้สามารถรวมรายการที่สมัครเข้าร่วมทั้งหมดในใบชำระเงินใบเดียวได้ เวลาชำระต้องโอนแยกรายการ เพิ่มภาระทางผู้เข้าร่วมกิจกรรมในด้านดำเนินการ และต้อง print เอกสารหลายใบ

- ถ้าศิษย์ของต่างดาวเบิกเองได้จะดีมาก
- ราคาที่ปรับขึ้นค่อนข้างสูงมากและอยากให้ช่วยพิจารณาระยะเวลาในการตรวจสอบให้เร็วขึ้น
- เพิ่มช่องทางการต่ออายุและชำระเงิน online, e-invoice
- ลดราคาค่าบริการการตรวจทดสอบน้ำดื่ม
- ควรลดค่าบริการวิเคราะห์น้ำ-น้ำแข็ง สำหรับหน่วยงานราชการลงอีก (แพงเกินไป)
- ควรคง status ฟรีไปก่อน เพื่อดึงดูดให้ lab ต่าง ๆ เข้าร่วมมากขึ้น
- แพงเกินไปไม่ดี
- เชิญชวนให้มีผู้ร่วม PT มากขึ้น ให้เป็นภาพรวมของทั้งประเทศไทย
- ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยขอรับหรือได้รับบริการในประเด็นส่วนใหญ่ของแบบประเมิน
- แบบสอบถามกว้างมาก เพราะมีหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผมมีความพึงพอใจในการให้บริการตั้งแต่คะแนน 5 ถึง

3 จึงตอบไม่ค่อยถูก ดังนั้นที่ตอบไปคือภาพรวม

- การสำรวจความพึงพอใจ ควรให้ผู้รับบริการจริง ๆ ทำการประเมิน
- ไม่ควรระบุชุดสำรวจเพื่อที่จะตรวจสอบเพราะสามารถย้อนกลับมายังผู้ประเมินได้
- อยากให้เปิดเป็นสถานที่ฝึกอบรม/ดูงานด้านห้องปฏิบัติการเพิ่มขึ้น
- เพิ่มการจัดอบรมทางวิชาการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้อง
- การประเมินผลงานเพื่อเลื่อนระดับ มีการตรวจสอบเอกสารซ้ำ ขั้นตอนนี้กลับไป-มา ทำให้เสียเวลามาก
- การที่จะตอบสนองวิสัยทัศน์ของกรมฯ หลายฝ่ายของ สล. ควรศึกษาระเบียบให้ถ่องแท้ (ไม่ใช่แค่ทำตามตัวอักษร) และเปิดกว้างมากขึ้นว่า งาน/โครงการที่จำเป็นต้องทำต่างกระทรวงหรือต่างประเทศจะดำเนินการได้อย่างไรให้ถูกระเบียบ, จะบอกเพียงว่า ไม่ถูกต้องตามระเบียบอย่างเดียวไม่ได้ ควรเป็นหน่วยงานที่ให้คำปรึกษา/แนะนำและสนับสนุนให้โครงการต่าง ๆ ดำเนินงานไปอย่างสะดวกและถูกต้องตามระเบียบ การที่กรมจะมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์นี้ได้ ฝ่ายสนับสนุนเป็นหัวใจหลักที่ทำให้กระบวนการเดินไปได้ เพราะทุกส่วนของกรมต้องเดินไปพร้อมกัน (ทางด้านวิชาการไปในระดับอาเซียน/สากล แต่เรายังจับจอตอยู่กับตัวหนังสือของระเบียบ) เราตั้งคำถามเสมอว่า "งานบางอย่างทำไมกรม/กระทรวงอื่นทำได้ แต่เราทำไม่ได้ ขณะที่เราใช้ระเบียบเดียวกัน"

- ควรปรับวิถีในการสื่อสารในทางบวกทางหัวหน้างาน
- เข้าใจว่าการขอบุคลากรเพื่อทดแทนเจ้าหน้าที่ที่ลาออกต้องทำตามขั้นตอน อยากให้เข้าใจหน้าที่ที่ต้องให้บริการประชาชนที่มารับบริการซึ่งต้องหมุนเวียน จนท.ไปแทนจุดที่ขาดคนและแต่ละคนต้องกลับมาเคลียร์งานของตนเองจึงขอความอนุเคราะห์ หากคนมาแทนเร็วกว่านี้ได้มีขะ หน้าที่เหนื่อยล้ามากเลย
- ขอให้ออกแผนให้ก่อนเข้า
- ควรจะมีทุกจังหวัดตรวจสอบได้ ต่างจังหวัดเดินทางไกล
- มีการขยายบริการมายังศูนย์วิทยในพื้นที่เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการจัดส่งและติดต่อประสานงาน
- อยากให้อยู่ใน 3 จว.บ้าง
- อยากให้ศพฐ. แต่ละจังหวัดตรวจได้จะลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- งบประมาณที่ผิด ที่ถูกต้องคือ 572 หมู่ 4 ต.ริมกก อ.เมือง เชียงราย 57100

2.2 จุดเด่นของการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ระบุว่า จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ในภาพรวม คือ การบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีจิตบริการ กระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ได้รับคำแนะนำในการแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี
- ขอชื่นชมการให้บริการในการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่พัสดุเกี่ยวกับงานก่อสร้างให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาทุกครั้ง โทรปรึกษา
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจให้บริการอย่างยิ่ง
- เจ้าหน้าที่เต็มใจให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่บริการดีมากค่ะ ทั้งฝ่ายเลย
- เจ้าหน้าที่ให้บริการในการติดต่อดีมาก
- มีความเต็มใจในการให้บริการ
- สะดวก รวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่การเงินให้ความรู้เรื่องระเบียบการเบิกค่าใช้จ่ายได้เป็นอย่างดี (โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รัชนี้และเจ้าหน้าที่ปิม)
- เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ
- เต็มใจให้บริการอย่างมาก ถามอะไรตอบได้ และช่วยเหลือตลอด (จากประสบการณ์หลายปีที่ผ่านมากับเจ้าหน้าที่คนเดิม)
- ให้บริการสะดวกรวดเร็ว สุภาพ ขอบคุณมากๆ ค่ะ
- คุณสิดานุซให้คำแนะนำดีมากค่ะ
- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ช่วยเหลือทุกอย่าง
- เจ้าหน้าที่มีจิตบริการและพร้อมให้คำปรึกษาแนะนำ
- เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ กริยา มารยาทเรียบร้อย สุภาพ
- งานด้านการพัฒนาบุคลากรดีมาก สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ไม่ทราบอะไร ก็หาข้อมูลและติดต่อผู้รู้ให้)

- รวดเร็ว ตรงประเด็น บริการมนุษยสัมพันธ์ดี
- ความโปร่งใส เที่ยงธรรม
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใจและให้ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง
- เป็นมิตร
- บุคลากรมีความเต็มใจให้บริการ
- ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ เต็มใจให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจให้บริการอย่างดียิ่ง
- รวดเร็ว
- มีกิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร
- เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ดูแลติดตามงาน พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้รับบริการ
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร เชื่อถือได้
- บุคลากร เป็นคนยุคใหม่ สามารถพัฒนาได้ง่าย
- เจ้าหน้าที่ บุคลากร บริการดี รวดเร็ว
- มีมิตรสัมพันธ์ที่ดีและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ค่ะ
- สุภาพ และอธิบายให้ข้อมูลชัดเจน
- สอนสิ่งที่ควรปฏิบัติให้ถูกต้อง

เมื่อพบปัญหา ผู้ตรวจสอบพยายามหาแนวทางแก้ไขโดยไม่ได้มุ่งแต่ทางกฎระเบียบ มีการรับฟังและคิดถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น และมีความยืดหยุ่นผ่อนปรนโดยไม่มุ่งแต่ตรวจสอบอย่างเดียว, การตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือช่วยผู้บริหาร ในกรณีองค์กรที่ตั้งมานาน แต่ทำไม่ถูกต้อง ช่วยแก้ไขกฎระเบียบให้ถูกต้อง และปรับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ที่ไม่ถูกระเบียบให้เป็นองค์กรคุณธรรมอย่างแท้จริง, ผู้ตรวจสอบภายในมีกิริยาที่เป็นมิตร ทำให้กล้าปรึกษาหารือขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ค่ะ

- ติดต่อได้หลายช่องทาง, เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้ดี และมีจิตบริการที่ดี, เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้หลายช่องทาง และแจ้งข้อมูลให้ทราบล่วงหน้าทางไลน์

- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- การให้บริการสะดวกรวดเร็ว
- ผู้ให้บริการให้บริการเป็นกันเอง ตอบคำถามชัดเจน ตอบคำถามทันเวลา
- เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีความเป็นกันเอง และน่ารักมากๆ ค่ะ
- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างดีเยี่ยมและเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการให้คำปรึกษาอย่างดีเยี่ยมค่ะ
- เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการแม้นอกเวลาปฏิบัติราชการก็สามารถปรึกษาได้ตลอด
- สุภาพ รวดเร็ว
- ไม่ได้ใช้บริการ ณ จุดบริการ จุดเด่นคือความรวดเร็วในการตอบปัญหาและไขข้อข้องใจ
- ไม่ได้ใช้บริการ ณ จุดบริการ จุดเด่นคือ มีจิตมุ่งมั่นในการให้บริการ

- เต็มใจบริการ พุดจาดี มีความกระตือรือร้น
- สะดวกรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ
- น้องๆ ที่อยู่ในกลุ่ม พกส. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความสุภาพ
- ผู้ให้บริการมีศักยภาพ สามารถเข้าใจในสิ่งที่ถามและตอบได้ชัดเจน
- ถูกต้องชัดเจน ดิดต่อ่ง่าย
- ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน
- เต็มใจให้บริการ
- พัฒนาขึ้นทุกปีด้านการสื่อสารแผน
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างเป็นมิตร มนุษย์สัมพันธ์ดี
- เจ้าหน้าที่สุภาพ ชักถามเมื่อมีข้อสงสัย
- พุดจาสุภาพและอธิบายข้อสงสัยได้ชัดเจน
- การบริการให้ข้อมูลข่าวสารดีมาก
- เจ้าหน้าที่อภัยคัยดี มีจิตไมตรี กระตือรือร้น
- สะดวกรวดเร็ว
- สามารถขอความช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ และมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ
- ผู้ให้บริการให้รายละเอียดชัดเจน สามารถนำไปทำต่อได้
- สะดวกรวดเร็ว service mind
- ให้ข้อมูลตอบกลับที่ชัดเจน
- เต็มใจให้บริการ
- เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรที่ดีในการให้บริการและให้ข้อมูลที่ชัดเจน
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ/มีความรู้ ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน, พุดจาสุภาพเรียบร้อย
- รวดเร็ว เข้าใจง่าย
- มีความรวดเร็วในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่เต็มใจบริการดีมาก มีความใส่ใจ (คอยสอบถามกรณีไม่ได้ส่ง) มีความกระตือรือร้น
- เต็มใจให้บริการและแน่นวิชาการ
- กระตือรือร้น
- เจ้าหน้าที่สุภาพ
- บุคลากรส่วนใหญ่เป็นคนยุคใหม่ สามารถพัฒนาได้ง่าย
- เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ กระตือรือร้น
- คล่องแคล่ว/ทำงานเป็นทีมทดแทนกันได้
- ทีมงานมีความพร้อมเพรียงดีมากคะ
- เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการทำงานและการให้บริการที่ดี
- บริการดี เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการและสนับสนุนเรื่องต่าง ๆ เต็มที่

- ประทับใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถาบันชีววัตถุโดยภาพรวม ทำให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทั้งนี้บริษัทฯ ขอขอบคุณคุณคุณนงเยาว์ คลังสินและนักวิทย์ทุกท่านที่ให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้วยดีเสมอมา

- เจ้าหน้าที่บริการเป็นอย่างดี

- การให้บริการดี เจ้าหน้าที่มีใจบริการ รับฟังปัญหาและหาทางร่วมกันแก้ไข

- ให้บริการดีค่ะ ติดต่อทางโทรศัพท์ก็ให้การช่วยเหลือแนะนำ

- มีความประทับใจในการรับบริการกับกรมวิทย์ฯ มีข้อสงสัย โทรสอบถามได้ตลอดเวลา ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงาน เมื่อมีข้อผิดพลาดไม่โทษผู้รับบริการเป็นอันดับแรก แต่จะหาข้อผิดพลาดร่วมกัน เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง มีหัวใจของผู้ให้บริการที่ดี

- เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ มีความชัดเจนให้ผลทางวิเคราะห์ที่ได้ละเอียดและมีความแม่นยำในผลการวิเคราะห์ดีมาก

- มีเจ้าหน้าที่เพียงพออยู่แล้ว

- เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการตรวจหาสารเสพติดให้กับหน่วยงานของรัฐได้ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ แม่นยำ และเที่ยงตรงมากครับ

- รวดเร็ว บริการดี สิ่งอำนวยความสะดวก

- มาตรฐานในการบริการดี

- สะดวกรวดเร็วดี

- การบริการดีแล้ว มีเอกสารให้

- มีลูกค้ามากแล้วค่ะ

- ใบรายงานผลการตรวจสอบ ขอขอบพระคุณมายังท่านที่อำนวยความสะดวกในคดีอาญา โดยเป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผน และถูกต้อง รวมทั้งการให้บริการที่ดี

- ขอขอบพระคุณการให้บริการดี ๆ แบบนี้ ประทับใจมาก ๆ

- บริการรวดเร็วและให้คำแนะนำดีมาก

- ภาพรวมให้บริการผู้มาติดต่อดีมาก ๆ

- ยินดีรับบริการเมื่อทางสำนักงานเสนอมา

- เป็นหน่วยงานที่อธิบายข้อมูลได้ชัดเจนและทันสมัย ตัวอย่างเช่นการชำระเงิน ไม่ต้องเสียเวลาจ่ายผ่านธนาคารหรือเคาน์เตอร์



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานในสังกัด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (รอบที่ 1)

ลำดับ	หน่วยงาน	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	ค่าคะแนน
1	สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข	91.20	5.00
2	สถาบันวิจัยสมุนไพรม	86.31	5.00
3	สถาบันชีววัตถุ	93.19	5.00
4	สำนักเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย	87.73	5.00
5	สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร	85.26	5.00
6	สำนักยาและวัตถุเสพติด	91.07	5.00
7	สำนักรังสีและเครื่องมือแพทย์	85.22	5.00
8	สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ	83.31	4.66
9	กองการแพทย์จีโนมิกส์และสนับสนุนนวัตกรรม	92.90	5.00
10	สถาบันชีววิทยาศาสตร์ทางการแพทย์	89.69	5.00
11	สำนักงานเลขานุการกรม	79.02	3.80
12	กองแผนงานและวิชาการ	83.15	4.63
13	กลุ่มตรวจสอบภายใน	81.89	4.38
14	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	85.85	5.00
15	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	85.06	5.00
16	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1 เชียงใหม่	89.77	5.00
17	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1/1 เชียงราย	91.56	5.00
18	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 2 พิษณุโลก	89.76	5.00
19	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 3 นครสวรรค์	89.57	5.00
20	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 สระบุรี	76.15	3.23
21	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 5 สมุทรสงคราม	89.10	5.00
22	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 6 ชลบุรี	90.11	5.00
23	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 7 ขอนแก่น	92.35	5.00
24	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุดรธานี	93.49	5.00
25	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 9 นครราชสีมา	91.81	5.00
26	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี	92.67	5.00
27	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี	89.45	5.00
28	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต	96.58	5.00
29	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12 สงขลา	94.25	5.00
30	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12/1 ตรัง	96.28	5.00
	ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	88.79	

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานในสังกัด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (รอบที่ 1) ไม่รวมร้อยละถ่วงน้ำหนักของหน่วยงานสนับสนุน**

ลำดับ	หน่วยงาน	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	ค่าคะแนน
1	สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข	91.20	5.00
2	สถาบันวิจัยสมุนไพร	86.31	5.00
3	สถาบันชีววัตถุ	93.19	5.00
4	สำนักเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย	87.73	5.00
5	สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร	85.26	5.00
6	สำนักยาและวัตถุเสพติด	91.07	5.00
7	สำนักรังสีและเครื่องมือแพทย์	85.22	5.00
8	สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ	83.31	4.66
9	กองการแพทย์จีโนมิกส์และสนับสนุนนวัตกรรม	92.90	5.00
10	สถาบันชีววิทยาศาสตร์ทางการแพทย์	89.69	5.00
11	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1 เชียงใหม่	89.77	5.00
12	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1/1 เชียงราย	91.56	5.00
13	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 2 พิษณุโลก	89.76	5.00
14	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 3 นครสวรรค์	89.57	5.00
15	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 สระบุรี	76.15	3.23
16	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 5 สมุทรสงคราม	89.10	5.00
17	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 6 ชลบุรี	90.11	5.00
18	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 7 ขอนแก่น	92.35	5.00
19	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุดรธานี	93.49	5.00
20	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 9 นครราชสีมา	91.81	5.00
21	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี	92.67	5.00
22	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี	89.45	5.00
23	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต	96.58	5.00
24	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12 สงขลา	94.25	5.00
25	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12/1 ตรัง	96.28	5.00
	ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	89.95	