รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงานศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย ปี 2565 (ตุลาคม 2564 - กุมภาพันธ์ 2565)

สรุปข้อมูลจากผู้ตอบแบบสำรวจระบบออนไลน์และสำรวจเปเปอร์ จำนวน 76 ราย

ประเภทของหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม	**(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม)**
1. โรงพยาบาล รัฐบาล	จำนวน 31 ราย
2. หน่วยงานภายในกรม สำนัก/กอง/ศูนย์อนามัย	จำนวน 13 ราย
3. ประชาชนทั่วไป	จำนวน 7 ราย
4. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน 6 ราย
5. การประปาส่วนภูมิภาค	จำนวน 5 ราย
6. โรงพยาบาล เอกชน	จำนวน 6 ราย
7. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน 5 ราย
8. หน่วยงานเอกชน / บริษัท / ห้างร้านต่างๆ	จำนวน 3 ราย

ความถี่ที่มาใช้บริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม)

1. มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน	จำนวน 19 ราย
2. 1 ครั้ง / เดือน	จำนวน 18 ราย
3. นานๆ ครั้ง	จำนวน 19 ราย
4. 2 - 4 ครั้ง / เดือน	จำนวน 20 ราย

โดยจำแนกตามหัวข้อประเมินดังนี้

หัวข้อประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วของระยะเวลาในการให้บริการ	4.56	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจ เอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการ	4.71	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่อธิบาย ชี้แจงและแนะนำข้อมูลในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.63	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.71	มากที่สุด
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	มากที่สุด
7. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.71	มากที่สุด
8. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	4.62	มากที่สุด
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งพักรอ สถานที่จอดรถ	4.59	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.61	มากที่สุด
11. มีช่องทางในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ/ข้อมูล มีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (โทรศัพท์ / website / ติดต่อรับบริการโดยตรง)	4.65	มากที่สุด
12. ได้รับรายงานผลการทดสอบ อย่างรวดเร็ว	4.29	มาก
13. รายงานผลการทดสอบถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ	4.60	มากที่สุด
14. ท่านมีความพึงพอในภาพรวมอยู่ในระดับใด	4.70	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม	4.62	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

- น่าจะเพิ่มช่องทางติดต่อพวก อีเมล์ บางที่ส่งแฟกซ์ไม่สะดวกค่ะ

- รายงานผลวิเคราะห์ล่าช้า ใช้ระยะเวลานานมาก

- ควรปรับการติดต่อจาก Fax เป็น Line หรือช่องทางออนไลน์ในการส่งขอใบเสนอราคา

- ควรมีระบบเช็คการส่งตรวจน้ำ

- การส่งสำเนาการโอนเงินควรเลิกใช้การส่งแฟ็กเพราะยุ่งยากและบางครั้งส่งไปไม่ได้รับ โทรติดต่อประสานงานยากควร ปรับปรุงเรื่องนี้ ทำให้เสียเวลา แต่ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ผู้ชายบริการดีมาก ควรให้ส่งหรือประสานงานทางไลน์ได้เพราะสะดวกกว่า

- รายงานผลควรมีช่องค่ามาตรฐานเหมือนปีก่อนๆที่ผ่านมา เพราะดูง่ายกว่า แต่ขอชื่นชมในเรื่องของราคาตรวจคุณภาพน้ำยังราคาเดิม

- เข้าไปเช็คผลตรวจน้ำเน็ตช้ามากๆ

- เจ้าหน้าที่สุภาพ เรียบร้อย เป็นกันเอง

- ควรบริการให้รวดเร็วกว่านี้

- มีความใส่ใจ คุณภาพดี

- รายงานผลถูกต้อง

- รวดเร็ว