

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน ประจำปีงบประมาณ 2562

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	จำนวนลูกค้าต่อระดับความพึงพอใจ (ราย)					คะแนน	เต็ม	%
	5	4	3	2	1			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	2	10				50	60	83.3333
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	3	8	1			50	60	83.3333
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4	6	2			50	60	83.3333
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4	8				52	60	86.6667
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	6	6				54	60	90
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	6	6				54	60	90
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	5	7				53	60	88.3333
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	3	9				51	60	85
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	6	6				54	60	90
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	3	8	1			50	60	83.3333
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	5	5	2			51	60	85
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4	8				52	60	86.6667
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4	7	1			51	60	85
14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4	6	2			50	60	83.3333
15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4	6	2			50	60	83.3333
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
16. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	3	8	1			50	60	83.3333
17. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	4	8				52	60	86.6667
18. ผลการให้บริการในภาพรวม	1	11				49	60	81.6667
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ								
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	1	11				49	60	81.6667
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	4	8				52	60	86.6667
3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	3	8	1			50	60	83.3333
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ								
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4	8				52	60	86.6667
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4	8				52	60	86.6667
6. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	4	8				52	60	86.6667
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ								
7. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	5	6	1			52	60	86.6667
8. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	5	5	2			51	60	85
ระดับความพึงพอใจโดยรวม						1333	1560	85.45

ข้อมูลคะแนนความพึงพอใจจากลูกค้าจำนวน 12 ราย