

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุตรธานี

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุตรธานีได้ทำการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้งสิ้น 2 กระบวนงาน ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1) และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ (ภารกิจหลัก : แบบที่ 9)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจ (n = 361)

กระบวนงาน	Mean	S.D.	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
			น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
1. การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ (n = 155)	4.5395	.50946	50	2.2698
2. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ (n = 206)	4.9458	.18450	50	2.4729
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.7427	.28730	100	4.7427
	(94.85)			(94.85)

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7427 เมื่อพิจารณารายละเอียดของกระบวนงานย่อย พบว่า ความพึงพอใจของกระบวนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการ ณ จุดให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.9458 รองลงมา ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5395

1. การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 155 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 155)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ		
โรงพยาบาล	41	26.5
สถานีตำรวจ	36	23.2
สถาบันการศึกษา	3	1.9
สสจ.	4	2.6
อย.	10	6.5
อื่น ๆ	11	7.1

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานเอกชน	21	13.5
บุคคลทั่วไป	25	16.1
ไม่ตอบ*	4	2.6
รวม	155	100.0

*หมายเหตุ. ไม่ตอบ หมายถึง ข้อมูลสูญหาย (Missing Data)

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ร้อยละ 26.5 มาจากหน่วยงานภาครัฐ ประเภทโรงพยาบาล รองลงมา คือ หน่วยงานภาครัฐ ประเภทสถานีตำรวจ, บุคคลทั่วไป และหน่วยงานเอกชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 23.2, 16.1 และ 13.5 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีผู้ตอบแบบสำรวจมาจากหน่วยงานภาครัฐ ประเภทอื่น ๆ, ประเภทองค์การอาหารและยา (อย.) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.1, 6.5 และ 2.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานที่ขอรับบริการ (n = 155)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
งานตรวจวิเคราะห์		
ชั้นสูตรโรค	41	19.4
วัตถุเสพติด	15	7.1
สารเสพติดในปัสสาวะ	48	22.7
สารพิษ	6	2.8
เครื่องสำอาง	3	1.4
สมุนไพร	2	0.9
ยา	3	1.4
ชีววัตถุ	1	0.5
อาหาร	11	5.2
เครื่องดื่ม	4	1.9
น้ำ, น้ำแข็ง	60	28.4
เครื่องมือแพทย์	14	6.6
รังสี	2	0.9
อื่นๆ	1	0.5
รวม	211	100.0

จากตารางที่ 1.2 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ขอใช้บริการตรวจวิเคราะห์น้ำ, น้ำแข็ง คิดเป็นร้อยละ 28.4 ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับงานตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในปัสสาวะ และชั้นสูตรโรค คิดเป็นร้อยละ 22.7 และ 19.4 ตามลำดับ รองลงมา คือ งานตรวจวิเคราะห์วัตถุเสพติด, เครื่องมือแพทย์ และอาหาร มีจำนวนร้อยละ 7.1, 6.6 และ 5.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 155)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์							4.7500	.38612	มากที่สุด
2.1.1) รายงานผลการวิเคราะห์ นำเชื้อถือ	145	128 (88.3)	16 (11.0)	1 (0.7)	-	-	4.8759	.35124	มากที่สุด
2.1.2) รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	155	132 (85.2)	19 (12.3)	4 (2.6)	-	-	4.8258	.44355	มากที่สุด
2.1.3) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	154	128 (83.1)	23 (14.9)	3 (1.9)	-	-	4.8117	.43939	มากที่สุด
2.1.4) ระยะเวลาการวิเคราะห์ เป็นไปตามที่กำหนด	155	107 (69.0)	42 (27.1)	6 (3.9)	-	-	4.6516	.55354	มากที่สุด
2.1.5) ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	153	102 (66.7)	42 (27.5)	8 (5.2)	1 (0.7)	-	4.6013	.62133	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสาร (เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ)							4.3247	.73772	มากที่สุด
2.2.1) ช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย	154	74 (48.1)	61 (39.6)	14 (9.1)	5 (3.2)	-	4.3247	.77445	มากที่สุด
2.2.2) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	153	73 (47.7)	60 (39.2)	16 (10.5)	4 (2.6)	-	4.3203	.76652	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการภาพรวม							4.5395 (90.79)	.50946	มากที่สุด

*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

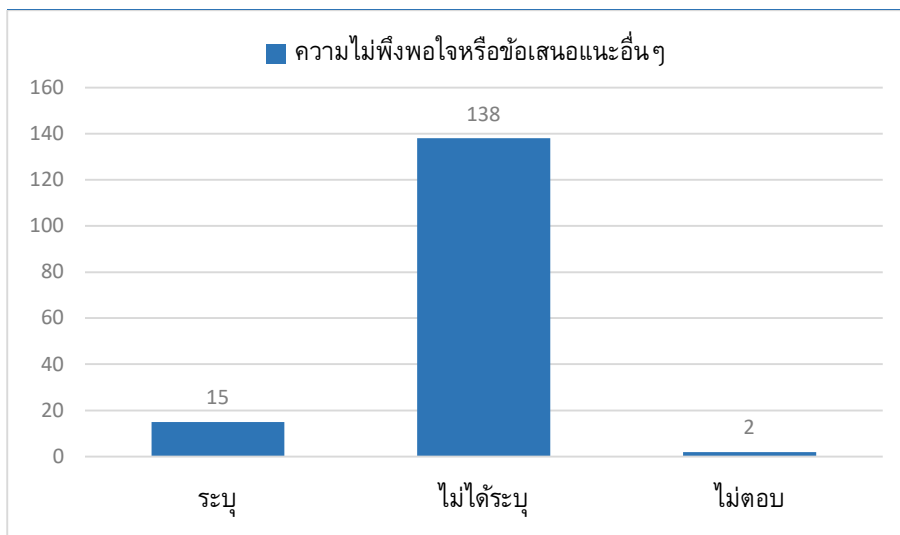
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5395 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7500 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร (เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3247

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อรายงานผลการวิเคราะห์น้ำเชื้อถือ (ข้อ 2.1.1) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8759 รองลงมา ได้แก่ รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจ วิเคราะห์ถูกต้อง (ข้อ 2.1.2) และ มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 2.1.3) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8258 และ 4.8117 ตามลำดับ

สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (ข้อ 2.2.2) น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับเท่ากับ 4.3203

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

กราฟที่ 1 จำนวนของความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 155)



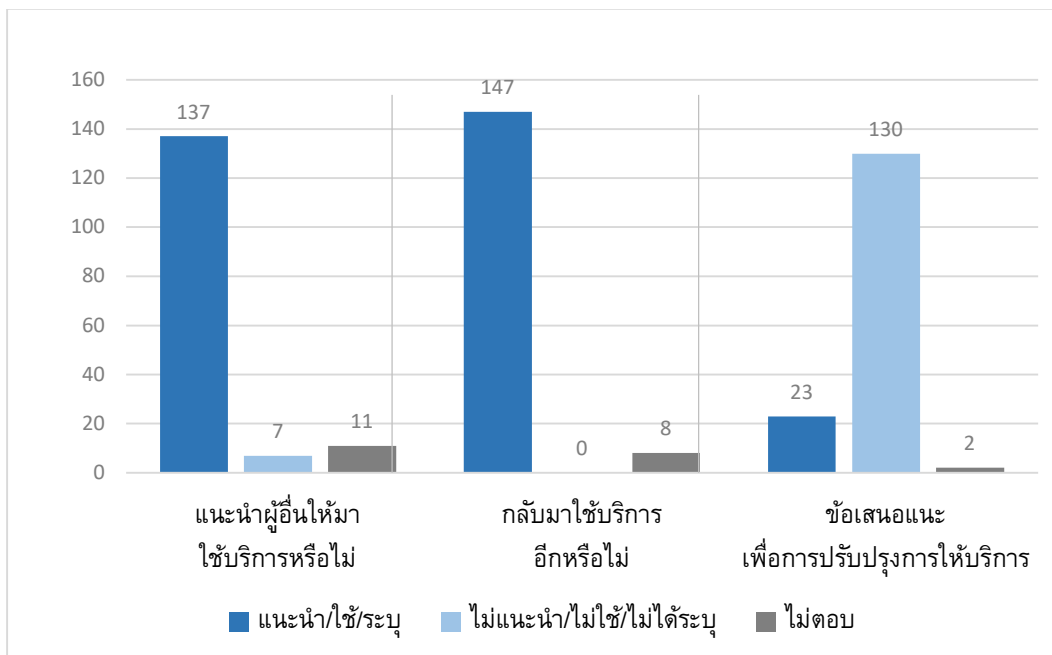
จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 138 คน ไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ และ จำนวน 15 คน ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์
 - กรณีส่งต่อกรมวิทย์ฯ ได้รับผลล่าช้า ติดตามผลการตรวจยุ่งยาก
 - อยากให้มี line group ที่สามารถใช้ในการสอบถามกรณีมีปัญหา/ติดต่อ เรื่องผลการตรวจวิเคราะห์หรือการสมัครรวมตั้งปัญหาต่าง ๆ
 - อัตราค่าตรวจวิเคราะห์แพงเกินไป

- มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง
 - ควรจะคิดค่าธรรมเนียมตามที่ผู้ประกอบการเล็ก-กลาง-ใหญ่
 - ราคาตรวจสูง
 - เวลาพักเที่ยงควรให้มีพนักงานแสดนบาย ในบางเวลาการเดินทางมันไกลไปถึงก็เที่ยง
 - การส่งวัตถุตัวอย่างน่าจะจัดสถานที่อยู่ในตัวเมือง เช่น ศูนย์การค้า
 - ควรจะระบุชื่อ รพ. หรือ ในการส่งเอกสารมาด้วยเพื่อความสะดวกในการค้นหาเพราะบริษัท มีหลายสาขาที่ประจำแต่ละ รพ. (บางจังหวัดมีหลายที่)
 - ผลตรวจวิเคราะห์ที่ส่งทาง e-report ไม่ครบทุกแห่ง มีหลุดหายไปบางแห่ง และหน้าจอ e-report อยากให้มีชื่อสถานที่ประกอบการด้วย เพื่อสะดวกในการค้นหา (ของสสจ. ไม่มี บอกแค่ประเภทอาหารเท่านั้น)
 - ควรมีการขอดูผลแล็บ online ได้อีกหนึ่งช่องทาง ที่สามารถตามผลได้/ สามารถดูผลก่อนหลังตามผล/request Lab ได้
 - บริการดีมากครับ
 - ได้รับการสนับสนุนดีมากค่ะ
 - หน่วยงานของรัฐไม่น่าจะมีค่าตรวจ เพราะ มีเงินงบประมาณอยู่แล้ว
 - การตรวจวิเคราะห์ราคาน่าจะถูกกว่านี้ เพราะโรงน้ำโดยกองทุนหมู่บ้าน
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร
 3. ด้านอื่นๆ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 155)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 137 คน (คิดเป็นร้อยละ 88.38) จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ และมีจำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.51) จะไม่แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 147 คน (คิดเป็นร้อยละ 94.83) จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 130 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 23 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

- อยากให้มีการตรวจได้หลายหลากมีให้มากขึ้นกว่าเดิม มีการตรวจน้อยอย่าง
- ก็ทำได้อยู่แล้วก็ให้รักษาไว้ ขอขอบคุณ
- อยากให้ตรวจได้หลากหลายมากกว่าเดิม มีการตรวจน้อยอย่างไม่ครบ
- ขอให้ช่วยแนะนำเวลากว้างแบบฟอร์มด้วยครับ
- ผลการวิเคราะห์ขอให้รู้ผลเร็วกว่านี้ เพราะบางทีก็รอนานเกินไป
- น่าจะมีศูนย์วิทยาศาสตร์ทุกจังหวัด เพราะการนำไปตรวจเดินทางไปมันไกล ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากค่ะ
- ในการเก็บตัวอย่างอาหารประจำปีในปีหน้า เนื่องจากมีปริมาณส่งตัวอย่างมาก เช่น น้ำดื่ม น้ำแข็ง จำนวนมาก ขอความอนุเคราะห์ ศวก.อุดรธานี มารับตัวอย่าง เพื่อตรวจวิเคราะห์ ณ สสจ.
- ดีแล้วครับ
- ควรปรับปรุงค่าธรรมเนียมตามที่ผู้ประกอบการเล็ก-กลาง-ใหญ่
- ทุกอย่างดีแล้ว แต่ค่าตรวจแพงไปครับ
- ค่าใช้จ่ายในการตรวจมีราคาสูงมากควรมีการปรับลดหากมีการตรวจหลายรายการผลิตภัณฑ์
- ค่าตรวจวิจัยราคาค่อนข้างสูง
- บริการดีเยี่ยมรวดเร็ว
- จัดอบรมบ้าง
- บริการดีมากครับ
- เห็นควรเพิ่มช่องทางในเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย
- จัดตั้งสถานที่รับส่งตรวจอยู่ในตัวเมือง
- การตอบกลับผลการตรวจทางไปรษณีย์ ควรมีการแจ้งเลขที่ EMS ให้ทางผู้ส่ง, หน่วยงานที่ส่งด้วย จะได้ติดตามเอกสารที่ส่งกลับได้
- อยากให้เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร
- การให้บริการนับว่าดีเยี่ยม, เพียงแต่อยากให้ค่าบริการลดลงอีกหน่อยครับ เพื่อการสร้างชุมชนให้เข้มแข็งขึ้น ขอขอบคุณครับ

- การติดต่อผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงาน ไม่สามารถติดต่อได้ ขอให้แก้ไขระบบให้เรียบร้อย การบริการด้านอื่น ๆ ดีมากค่ะ
 - ขอให้ติดป้ายสำนักงาน ตรงทางกลับรถให้ชัดเจนด้วย เพราะไปที่โรมักจะเลย จุดกลับรถตลอด เนื่องจากมาปีละครั้ง
 - ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร
 3. ด้านอื่นๆ

2. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 206 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 9)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 206)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ		
โรงพยาบาล	11	5.3
สถานีตำรวจ	26	12.6
สถาบันการศึกษา	6	2.9
สสจ.	5	2.4
อย.	7	3.4
อื่น ๆ	14	6.8
หน่วยงานเอกชน	35	17.0
บุคคลทั่วไป	73	35.4
อื่นๆ	7	3.4
ไม่ตอบ*	19	9.2
รวม	206	100.0

*หมายเหตุ. ไม่ตอบ หมายถึง ข้อมูลสูญหาย (Missing Data)

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา คือ หน่วยงานเอกชน, หน่วยงานภาครัฐ ประเภทสถานีดำรวจ, หน่วยงานภาครัฐ ประเภทอื่นๆ และหน่วยงานภาครัฐ ประเภทโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 17.0, 12.6, 6.8 และ 5.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 206)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
งานตรวจวิเคราะห์		
วัตถุเสพติด	4	1.1
สารเสพติดในปัสสาวะ	24	6.7
สารพิษ	1	0.3
เครื่องสำอาง	1	0.3
อาหาร	9	2.5
เครื่องดื่ม	11	3.1
น้ำ, น้ำแข็ง	155	43.3
อื่นๆ	1	0.3
งานทดสอบความชำนาญ		
ยาเสพติด	20	5.6
อาหารและน้ำ	129	36.0
เครื่องสำอาง	1	0.3
อื่นๆ	2	0.6
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทงานตรวจวิเคราะห์ด้านน้ำ, น้ำแข็ง คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมา คือ งานทดสอบความชำนาญด้านอาหารและน้ำ จำนวนร้อยละ 36.0 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจมาขอใช้บริการงานตรวจวิเคราะห์ด้านสารเสพติดในปัสสาวะ, งานทดสอบความชำนาญด้านยาเสพติด และงานตรวจวิเคราะห์ด้านเครื่องดื่ม โดยคิดเป็นร้อยละ 6.7, 5.6 และ 3.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 206)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	206	191 (92.7)	14 (6.8)	1 (0.5)	-	-	4.9223	.28591	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุดรับตัวอย่างมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	206	200 (97.1)	6 (2.9)	-	-	-	4.9709	.16857	มากที่สุด
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	205	194 (94.6)	11 (5.4)	-	-	-	4.9463	.22589	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.9458	.18450	มากที่สุด (98.92)

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

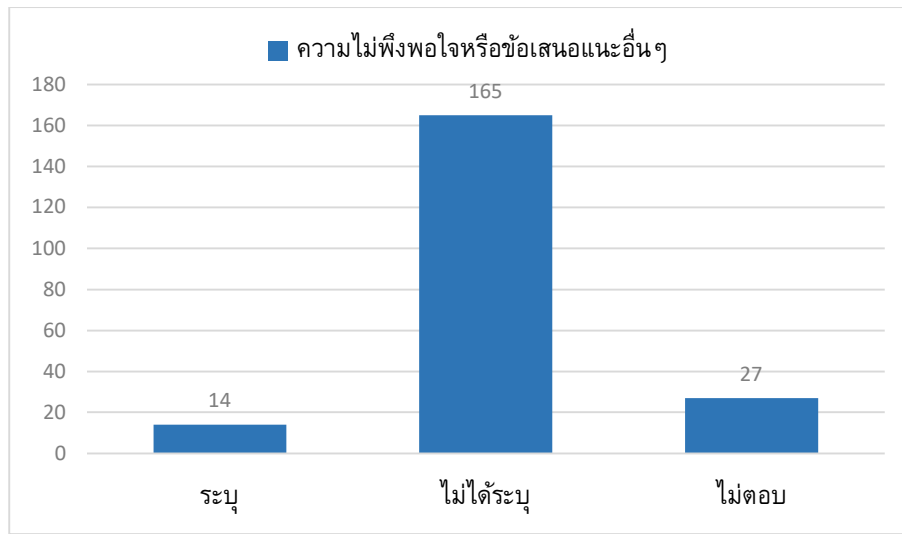
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการให้บริการ ณ จุดให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.9458 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุดรับตัวอย่างมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง (ข้อ 2.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.9709 รองลงมา สิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์) (ข้อ 2.3) และกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ข้อ 2.1) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.9463 และ 4.9223 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

กราฟที่ 1 จำนวนของระดับความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 206)



จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 165 คน และมีผู้ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพียง 14 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

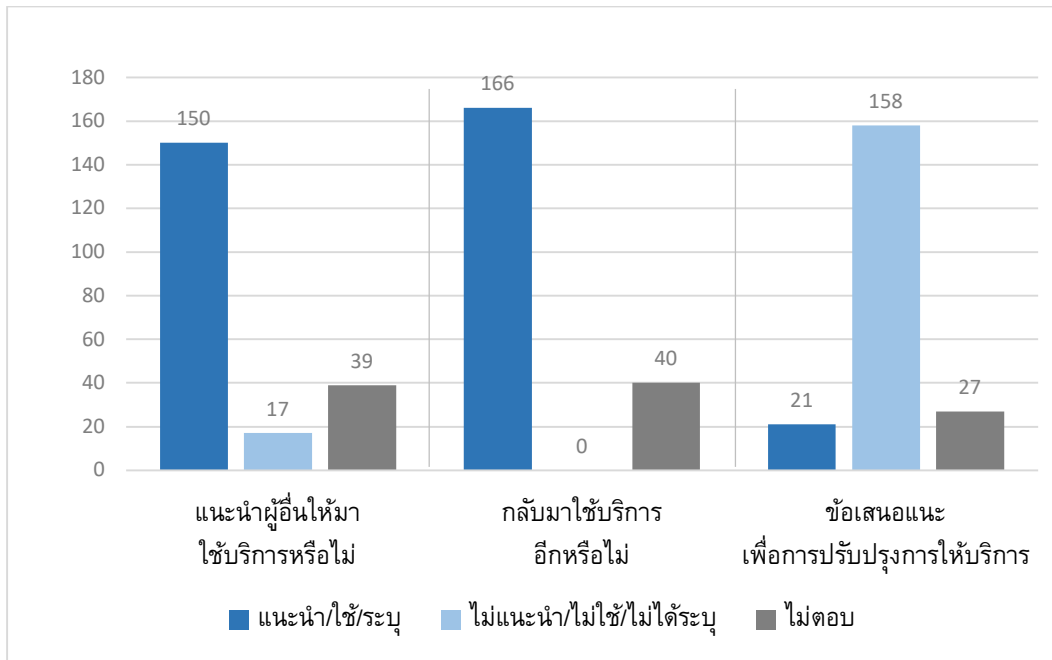
1. ด้านการให้บริการ ณ จุดบริการ

- บริการรวดเร็ว
- จุดรับรองกว้างขวางมาก น่าติดต่อบริการ
- ให้คำแนะนำดี
- พอใจมาก
- รวดเร็วมากครับ
- อธิบายให้คำแนะนำดีมาก ๆ เลยครับ
- พึงพอใจมาก ๆ ครับ
- ดี
- บริการดี
- การบริการของเจ้าหน้าที่ดีเยี่ยม
- ค่าตรวจแพงขึ้น
- กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าตรวจวิเคราะห์ แจ้งทางผู้ใช้บริการได้ทราบล่วงหน้า
- บริการดี ประทับใจ
- ดีมากที่สุด

2. ด้านอื่นๆ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 206)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 150 คน (คิดเป็นร้อยละ 72.81) จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ และจำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.25) จะไม่แนะนำให้มาใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 166 คน (คิดเป็นร้อยละ 80.58) จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 158 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 21 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านการให้บริการ ณ จุดบริการ

- สถานที่จอดรถค่อนข้างจำกัด
- ติดต่อทางโทรศัพท์ (042207365) ไม่ได้
- การบริการสะดวกสบายและรวดเร็ว
- ดีเยี่ยมค่ะ ปฏิบัติตามมาตรการของรัฐในช่วง Covid-19 ทุกประการ รวดเร็วในการบริการ ขอบคุณมากค่ะ
- พึงพอใจที่สุด
- ทุกอย่างสะดวกสบายดีมากค่ะ

- ดิอยู่แล้ว
 - ทุกอย่างได้มาตรฐานดีแล้ว
 - น่าจะเปิดให้บริการทุกวัน
 - ดิอยู่แล้ว
 - ขอให้รักษาการทำงานบริการนี้ให้ต้อย่างนี้ตลอดไปครับ
 - บริการแนะนำดีมากครับ
 - ดิอยู่แล้ว
 - ดีทุกอย่างแล้วค่ะ
 - ดีแล้ว
 - ดีมากค่ะ บริการดี
 - ดีมาก
 - ยอดเยี่ยม
 - ดิอยู่แล้ว
 - ขอให้รักษามาตรฐานการบริการเช่นนี้ตลอดไป ขอขอบคุณค่ะ
 - ดีมากที่สุด
2. ด้านอื่นๆ