

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหารได้ทำการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทั้งสิ้น 3 กระบวนการ ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1), การตรวจรับรองอาหารปลอดภัย (Food safety) (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1) และการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) (ภารกิจหลัก : แบบที่ 8)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจ (n = 278)

กระบวนการ	Mean	S.D.	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
			น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
1.การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (n = 156)	4.2446	.8393	60	2.5468
2. การตรวจรับรองอาหารปลอดภัย (n = 8)	4.5563	.5030	20	0.9113
3. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) (n = 114)	4.3567	.6899	20	0.8713
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.3859		100	4.3294
	(87.72)			(86.59)

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3859 เมื่อพิจารณากระบวนการย่อย พบว่าความพึงพอใจของกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การตรวจรับรองอาหารปลอดภัย (Food safety) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5563 รองลงมา ได้แก่ การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์ อาหารและน้ำ (PT) และการตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3567 และ 4.2446 ตามลำดับ

1. การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 156 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 156)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	36	23.08
หน่วยงานเอกชน	105	67.31
บุคคลทั่วไป	11	7.05
อื่น ๆ	4	2.56
รวม	156	100.0

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 67.31 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ, บุคคลทั่วไป และหน่วยงานอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 23.08, 7.05 และ 2.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานที่ขอรับบริการ (n = 227)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
ตรวจอาหาร	115	50.66
ตรวจน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท, น้ำแข็ง	36	15.86
ตรวจเครื่องดื่ม	33	14.54
ตรวจวัสดุสัมผัสอาหาร	16	7.05
ตรวจวัตถุเจือปนอาหาร	22	9.69
อื่นๆ	5	2.20
รวม	227	100.0

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มารับบริการตรวจอาหาร คิดเป็นร้อยละ 50.66 รองลงมา คือ ขอรับบริการตรวจน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท, น้ำแข็ง คิดเป็นร้อยละ 15.86 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจขอรับบริการตรวจเครื่องดื่ม ตรวจวัตถุเจือปนอาหาร ตรวจวัสดุสัมผัสอาหาร และขอรับบริการประเภทอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 14.54, 9.69, 7.05 และ 2.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 156)

ข้อความ	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์						4.4923	.6819	มากที่สุด	
2.1.1) รายงานผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ	156	129 (82.69)	26 (16.67)	1 (0.64)	-	-	4.8205	.4014	มากที่สุด
2.1.2) รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	156	112 (71.79)	37 (23.72)	5 (3.21)	1 (0.64)	1 (0.64)	4.6538	.6391	มากที่สุด
2.1.3) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	156	125 (80.13)	29 (18.59)	2 (1.28)	-	-	4.7885	.4401	มากที่สุด
2.1.4) ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	156	60 (38.46)	55 (35.26)	31 (19.87)	6 (3.85)	4 (2.56)	4.0321	.9865	มาก
2.1.5) ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	156	69 (44.23)	56 (35.90)	22 (14.10)	6 (3.85)	3 (1.92)	4.1667	.9424	มาก
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ						3.9968	.9967	มาก	
2.2.1) มีช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย	156	55 (35.26)	55 (35.26)	31 (19.87)	12 (7.69)	3 (1.92)	3.9423	1.0175	มาก
2.2.2) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	156	60 (38.46)	59 (37.82)	25 (16.020)	9 (5.77)	3 (1.92)	4.0513	.9758	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม						4.2446	.8393	มากที่สุด	
						(84.89)			

*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

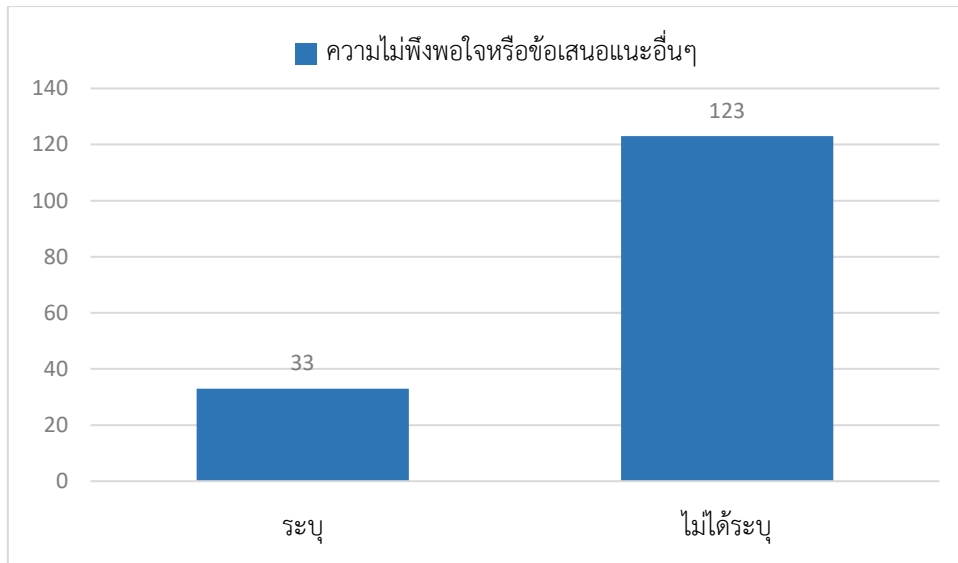
จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2446 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4923 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9968

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อรายงานผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ (ข้อ 2.1.1) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8205 รองลงมา ได้แก่ มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 2.1.3), และรายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ข้อ 2.1.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7885 และ 4.6538 ตามลำดับ

สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย (ข้อ 2.2.1) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9423

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

กราฟที่ 1 จำนวนของความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 156)



จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 123 คน ไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ และ จำนวน 33 คน ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

➤ ระยะเวลาการให้บริการ (15)

- ลดปริมาณตัวอย่างและระยะเวลาในการตรวจสอบ
- ลดระยะเวลาในการวิเคราะห์จะดีมาก
- ระยะเวลาในการวิเคราะห์นานกว่าที่กำหนด
- รายงานยังออกไม่ตรงตามเวลาที่แจ้งในใบนัดรับ
- เวลาที่ใช้ในการตรวจวิเคราะห์ ค่อนข้างนาน อยากให้มีการลดเวลาให้เร็วขึ้น
- ผลวิเคราะห์อยากให้รวดเร็วขึ้น
- มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จค่อนข้างนาน
- ผลวิเคราะห์ค่อนข้างช้า
- ควรใช้ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ที่ใช้เวลาน้อยลง
- ระยะเวลาทดสอบนานเกินไป
- ช่วงเวลาในการรับรายงานผลวิเคราะห์ช้ามาก ควรปรับปรุงให้เร็ว/ทันสมัยเทียบกับหน่วยงานเอกชนให้ได้แล้วค่ะ
- ระยะเวลาการรอผลการตรวจวิเคราะห์ไม่เป็นไปตามที่กำหนด และไม่ได้รับแจ้งใดๆ หากมีปัญหาอันใดในการทดสอบ ขอเสนอให้มีการแจ้งทางหน่วยงาน/ผู้ประกอบการที่ส่งตรวจ เนื่องจากต้องมีการแพลนงานอื่นๆ ต่อไป
- ระยะเวลาในการออกใบรายงานผลช้า
- การส่งผลวิเคราะห์ใช้ระยะเวลาเกินกว่าที่กำหนดไว้
- ผลการตรวจวิเคราะห์ออกตรงตามเวลาที่เหมาะสม

- การรับ-ส่งตัวอย่าง (1)
 - การส่ง ตย.ทางไปรษณีย์ และการชำระเงินด้วยการโอนเงิน ซึ่งทำให้ได้ใบเสร็จจากมากใช้ระยะเวลาส่งไปมาให้ลูกค้านานมาก ใช้เวลานาน 2-3 เดือน ซึ่งมันนานเกินไป
- การรายงานผลวิเคราะห์ (7)
 - ควรตรวจสอบค่าถูกค่าผิดก่อนส่งผลวิเคราะห์ให้ผู้ประกอบการ และหากผิดควรดำเนินการแก้ไขให้รวดเร็วกว่านี้ และควรประสานงานกับอย.หากเมื่ออย.มีการอัปเดตกฎหมายใหม่ หรือข้อบังคับ ควรดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการก่อนส่งตัวอย่างวิเคราะห์ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายและทำให้เสียเวลามาก
 - ให้มีส่งแบบdraft และผ่าน E-Mail ก่อนเพื่อได้รับข้อมูลที่รวดเร็ว ไม่เกิดความซ้ำซ้อนหากมีข้อผิดพลาดการติดต่อสื่อสาร
 - พบปัญหาการพิมพ์รายงานผลวิเคราะห์ผิด และใช้เวลาในการแก้ไขรายงานนานเกินไป
 - การรายงานผล ควรมีหลายช่องทาง
 - การออกรายงานการวิเคราะห์พิมพ์ผิดบ่อย ทำให้เกิดการล่าช้าต้องมารอการแก้ไขอีกครั้ง ซึ่งใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน
 - กรณีส่งรายงานทางไปรษณีย์ซึ่งมีความล่าช้าหรือตกหล่นจะทำให้ทราบผลล่าช้าออกไป 1-2 อาทิตย์ ควรเปิดช่องทางส่งผลทาง email ก่อน
 - ควรมีการส่งผลตรวจให้กับหน่วยงาน อย. ด้วย (เนื่องจาก อย.ติดตามขอลจากจังหวัด)
- การติดต่อสื่อสาร (11)
 - การติดต่อสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ ติดต่อยากและสายไม่ว่างตลอด
 - การความรวดเร็วในการติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่
 - ไม่ได้รับแจ้งเมื่อปิดให้บริการเนื่องจากเหตุผลใดๆ ก็ตาม
 - ติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก
 - หน่วยงานค่อนข้างซับซ้อนไม่ค่อยประสานงานทำให้ขั้นตอนยุ่งยากไปนิด
 - อยากให้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วกว่านี้หน่อยค่ะ
 - ติดต่อประสานงานยาก โทรไม่ค่อยติดหรือไม่มีผู้รับ ช่องทางการติดต่อยาก ผลตรวจออกช้า การใส่ข้อมูลเช่นการกรอกแบบฟอร์มไม่สะดวก เพราะ ไม่ชัดเจนทำให้เกิดความสับสน
 - อาจจะมีการติดต่อเข้าถึงหน่วยงานฝ่ายนักวิทยาศาสตร์หรือนักวิชาการได้ค่อนข้างยาก
 - ติดต่อยากมาก ควรระบุช่องทางการติดต่อ เบอร์โทรที่เข้าตรงกับหน่วยงานต่างๆ อย่างละเอียด (หน่วยย่อยที่รับวิเคราะห์แต่ละส่วนโดยตรง) เพิ่มคนดูแลงานด้าน Quotation/ตอบกลับ e-mail เนื่องจากซ้ำมากๆ และผิดพลาดบ่อย การโทรติดต่อประสานงาน โทรง่ายแต่ติดด้านอื่นๆ
 - ช่องทางในการติดต่อล่าช้า ไม่ค่อยสะดวก(โทรติดยากมาก)
 - การสอบถามรายการตรวจวิเคราะห์ การรับตัวอย่างโดยเจ้าหน้าที่ที่สื่อสารไม่ตรงประเด็น เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ซึ่งเกิดจากความไม่เข้าใจในประเด็นข้อกฎหมาย ทำให้ใช้เวลานานโดยไม่จำเป็น ควรเปิดช่องทางการ Submit ทางออนไลน์ให้ใช้ได้ทั่วประเทศ

2. ด้านอื่นๆ

- การพัฒนาวิธีตรวจวิเคราะห์ (1)
 - เนื่องจากสามารถวิเคราะห์ parameter ต่างๆ ครอบคลุมความต้องการของกฎหมายอาหาร และเป็นที่ยอมรับของ อย. แต่ระยะเวลาในการดำเนินล่าช้าเมื่อเทียบกับหน่วยงานเอกชน แต่หน่วยงานเอกชนยังไม่ได้รับการยอมรับจาก อย. ทั้งหมด ข้าพเจ้ามีความเห็นว่าถ้ากรมวิทยาศาสตร์การแพทย์สามารถปรับปรุงระยะเวลาการดำเนินการให้สั้นกว่านี้จะมีประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนเรื่องการ

พัฒนาด้านต่างๆ ของประเทศเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามข้อเสนอแนะนี้ได้เคยออกความคิดเห็นไปแล้วในหลายๆ ปีที่ผ่านมาแต่ข้าพเจ้ามีความเห็นว่าไม่ได้รับการปรับปรุงแต่อย่างไร

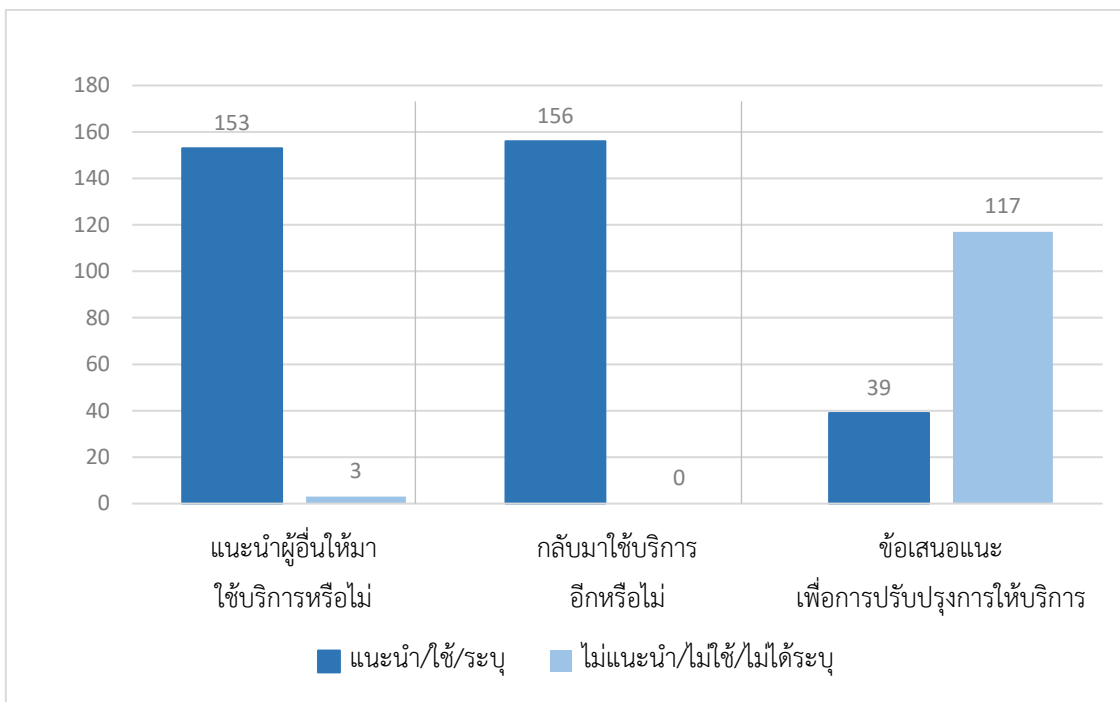
➤ สถานที่ (1)

- สถานที่ที่ชั่วคราวคับแคบมาก

3. ชื่นชม (ไม่มี)

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 156)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 153 คน จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการและ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 156 คน จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า มีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 117 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 39 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

➤ ระยะเวลาการให้บริการ (13)

- ระยะเวลาของการตรวจนานไปนิดค่ะ
- เวลาการตรวจวิเคราะห์นานเกินไป ควรปรับปรุงให้เร็วขึ้น เพิ่มอุปกรณ์ เพิ่มพนักงาน
- ระยะเวลา
- ให้บริการรวดเร็วกว่าเดิม
- ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์นานเกินไป ควรปรับปรุงให้เร็วขึ้น เพิ่มอุปกรณ์ใน lab เพิ่มพนักงาน
- ระยะเวลาที่ Report. ออกฉบับจริง รอนาน

- ระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์ควรจะใช้เวลาน้อยลง
 - ควรย่อระยะเวลาผลตรวจให้เร็วขึ้น
 - การออกผลการทดสอบควรเร็วกว่านี้
 - Load time ในการตรวจวิเคราะห์ค่อนข้างนาน
 - ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์บางรายการใช้เวลามากเกินไป
 - การส่งผลวิเคราะห์ควรให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
 - ควรออกผลตรวจที่เร็วขึ้น
- การรับ-ส่งตัวอย่าง (7)
- เจ้าหน้าที่แนะนำที่ดี
 - เพิ่ม บริการรับส่งตัวอย่างโดยเจ้าหน้าที่จากหน่วยงาน เพื่อสะดวกต่อการดำเนินการ
 - ถ้ามีบริการเก็บตัวอย่างได้ยิ่งดี
 - ควรมีบริการหรือช่องทางรับส่งตัวอย่างกรณีต่างจังหวัด
 - เพิ่มรายละเอียดตัวอย่างที่ต้องส่งตรวจ ในหน้าเว็บไซต์หรือการให้ข้อมูลต่างๆ จะได้ไม่ต้องกลับไปกลับมาหลายรอบ
 - ควรทำตารางแจ้งปริมาณขอตัวอย่างที่ต้องใช้ในการตรวจวิเคราะห์ของแต่ละหัวข้อ เพื่อให้ผู้ส่งตรวจได้เตรียมตัวอย่างได้อย่างเพียงพอต่อการวิเคราะห์
 - เพิ่ม ปรับปรุงช่องทางออนไลน์ที่เกี่ยวกับการรับส่งตัวอย่าง
- การรายงานผลวิเคราะห์ (7)
- ควรปรับปรุงข้อผิดพลาดต่างๆให้โดยเร็ว และควรประสานงานกับกองอาหาร(อย.) ให้ชัดเจนในการวิเคราะห์แต่ละรายการหรือตามประกาศกระทรวงฯ เพื่อความมั่นใจของผู้ประกอบการต่างๆ เนื่องจากทางห้องปฏิบัติการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์เป็นห้องปฏิบัติการของทางรัฐที่ทาง อย. เชื่อถือมากที่สุด ณ ตอนนี
 - ส่ง email ก่อนส่งตัวจริง
 - อยากให้มีการตรวจทานรายงานผลวิเคราะห์ให้ละเอียดมากขึ้น
 - ควรเพิ่มช่องทางการรายงานผลค่ะ
 - ควรสามารถติดต่อรับผลในช่องทางอื่นได้เพื่อให้เกิดความสะดวก
 - ผลวิเคราะห์ควรตรวจสอบกันภายในก่อน เพราะส่วนใหญ่ที่ทางเราเจอคือการพิมพ์ตกสะกดผิดบ่อย
 - อยากให้เพิ่มช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์ เช่น ทาง E-mail เป็นผล scan ส่วนรายงานฉบับจริงก็ส่งตามมาทีหลังโดยไปรษณีย์ได้ค่ะ
- การติดต่อสื่อสาร (8)
- ปรับปรุงเรื่องเจ้าหน้าที่ประสานงานรับตัวอย่าง ความง่ายในการติดต่อ และความรวดเร็วในการตอบสนองข้อมูล
 - การติดต่อสอบถามข้อมูล ความรวดเร็วในการตอบสนองข้อมูล
 - เรื่องการติดต่อสื่อสาร
 - ติดต่อเจ้าหน้าที่ทางเบอร์โทรศัพท์ค่อนข้างยาก
 - เบอร์ติดต่อไม่มีคนรับสาย ติดต่อยาก
 - ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการสอบถามข้อมูล และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
 - ควรมีช่องทางการติดต่อที่ใช้ได้จริง คนพร้อมให้บริการด้วยความเป็นมิตร และแก้ปัญหาได้ตรงจุด

- แนะนำและใช้บริการต่อเนื่องจาก lab นอก/เอกชน วิเคราะห์ไม่ตรงใจ อย. แต่ถ้าเป็นการวิเคราะห์ที่ง่าย ไม่ซับซ้อน จะเลือกหน่วยงานเอกชน เพราะเร็วและง่ายกว่ามากๆ ทั้งในด้านการบริการและการติดต่อ

2. ด้านอื่นๆ

➤ การพัฒนาวิธีตรวจวิเคราะห์ (2)

- อยากรู้ให้สามารถตรวจตามรายการตรวจวิเคราะห์ครบตาม อย
- อยากรู้ให้เพิ่มการตรวจวัสดุสัมผัสอาหารในศูนย์ทำการอื่นๆ ด้วยค่ะ

➤ การชำระเงินอัตราค่าวิเคราะห์ (4)

- ช่องทางการชำระเงินควรมีทั้งจ่ายเงินสด และโอนจ่ายจากการใช้บริการพนักงานแจ้งให้โอนจ่ายซึ่งสำหรับผู้ใช้บริการรัฐเหมาะกับการใช้งานแบบชำระที่เคาน์เตอร์มากกว่า
- ระบบบัญชีของทางการแพทย์ปิดบ้าย 3 ซึ่งเร็วเกินไปไม่สอดคล้องกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่รับตัวอย่างจึงเกิดความล่าช้า ถึงแม้จะไปก่อนเวลาพอถึงหน้างานก็จะมีการรอคิวต่างๆ ทำให้ไม่ทันต่อการชำระเงินอยู่ดี
- แจ้งวิธีการจ่ายเงินในหน้าเว็บเพิ่มอีกเพื่อเตือนว่า ไม่รับเงินสดแล้วสามารถโอน หรือวิธีออนไลน์ได้ก็ดีค่ะ
- เรื่องการส่งใบเสร็จให้ลูกค้า ขออย่าเกิน 2 สัปดาห์ เพราะลูกค้าต้องนำใบเสร็จมาเคลียร์กับฝ่ายบัญชีเช่นกัน

3. ชื่นชม (2)

- ตอนนี้ติดต่อง่าย
- เจ้าหน้าที่คุณภาพ (ห้องรับตัวอย่าง) พุดเพราะให้คำปรึกษาดีมาก

2. การตรวจรับรองอาหารปลอดภัย (Food safety) (FS)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 8 จุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 8)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	0	0
หน่วยงานเอกชน	6	75.00
บุคคลทั่วไป	2	25.00
รวม	8	100
1.2 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
ตรวจรับรองอาหารปลอดภัย	8	100.00
อื่นๆ	0	0
รวม	8	100

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดเป็นหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และเป็นหน่วยงานภาคบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25.00 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสำรวจที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มารับบริการตรวจรับรองอาหารปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 8)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์									
2.1.1) รายงานผลการวิเคราะห์หน้าเชื่อถือ	8	7 (87.50)	1 (12.50)	-	-	-	4.8750	.3536	มากที่สุด
2.1.2) รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	8	8 (100.00)	-	-	-	-	5.0000	.0000	มากที่สุด
2.1.3) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	8	7 (87.50)	1 (12.50)	-	-	-	4.8750	.3536	มากที่สุด
2.1.4) ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	8	6 (75.00)	1 (12.50)	1 (12.50)	-	-	4.6250	.7440	มากที่สุด
2.1.5) ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	8	5 (62.50)	3 (37.50)	-	-	-	4.6250	.5175	มากที่สุด

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ									
2.2.1) มีช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย	8	3	4	1	-	-	4.2500	.7071	มากที่สุด
		(37.50)	(50.00)	(12.50)					
2.2.2) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	8	3	5	-	-	-	4.3750	.5175	มากที่สุด
		(37.50)	(62.50)						
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.5563	.5030	มากที่สุด
							(91.13)		

*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

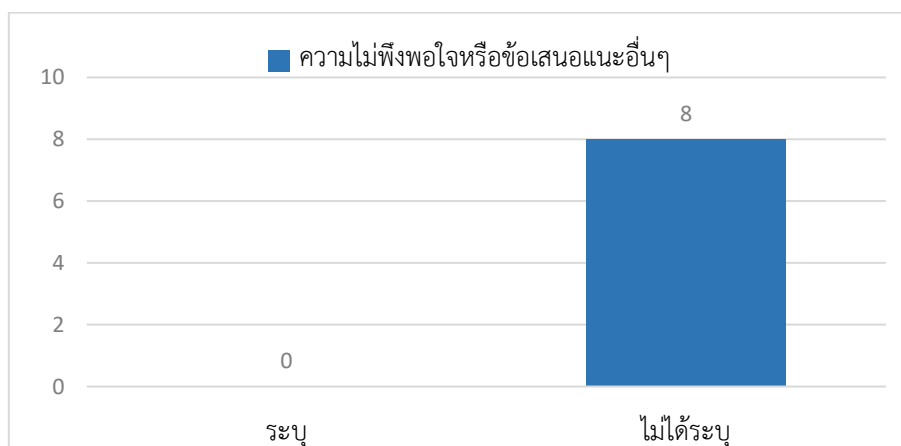
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการตรวจรับรองอาหารปลอดภัย (Food safety) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5563 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8000 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3125

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อรายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (2.1.2) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.000 รองลงมา ได้แก่ รายงานผลการวิเคราะห์น้ำเชื้อถือ (ข้อ 2.1.1) และรายงานผลมีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 2.1.3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.8750 และระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด (2.1.4) และช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม (ข้อ 2.1.5) ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.6250

สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย (ข้อ 2.2.1) ค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.2500

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

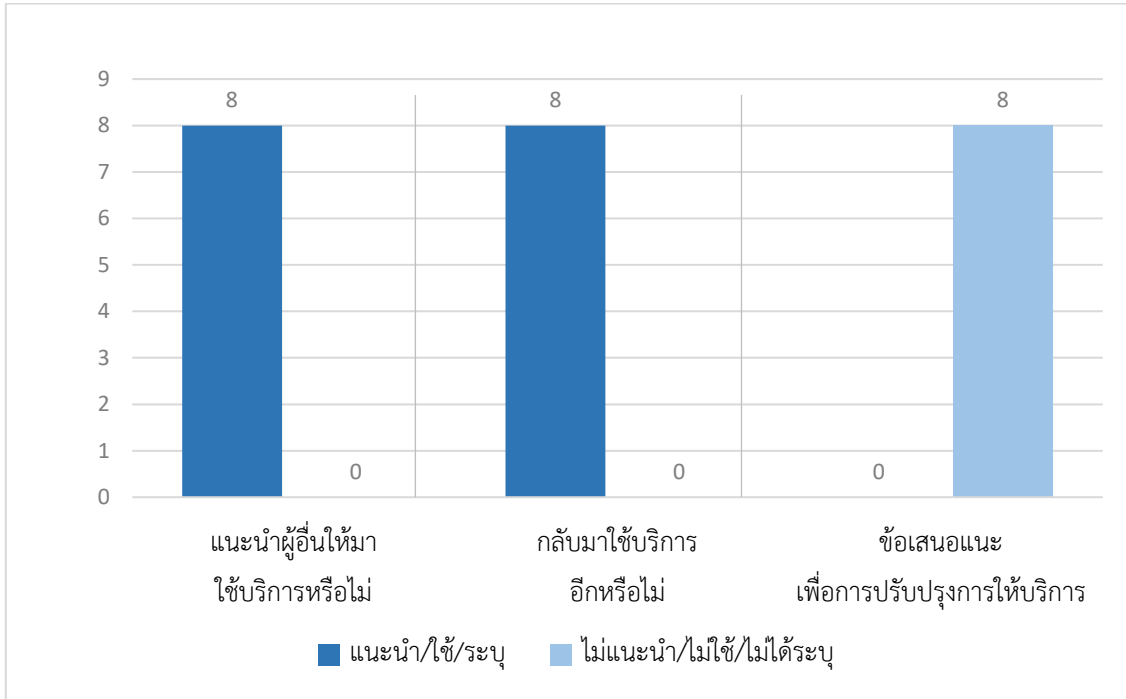
กราฟที่ 1 จำนวนของความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 8)



จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งหมด 8 คน ไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ทั้งหมด

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 8)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 8 คน จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการและ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 8 คน จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวนทั้งหมด 8 คน

3. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 114 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 8)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 114)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	31	27.19
หน่วยงานเอกชน	82	71.93
อื่นๆ	1	0.88
รวม	114	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 71.93 หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 27.19 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.88

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานทดสอบความเชี่ยวชาญที่ขอใช้บริการ (n = 114)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 งานทดสอบความเชี่ยวชาญที่ขอใช้บริการ		
ด้านเคมี	67	49.26
ด้านจุลชีววิทยา	67	49.26
อื่นๆ	2	1.48
รวม	136	100
1.2.2 ท่านเคยใช้บริการงานทดสอบความเชี่ยวชาญกับเรามาก่อนหรือไม่		
เคย	108	94.74
ไม่เคยมาใช้บริการ	6	5.26
รวม	114	100.0
1.2.3 เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
รวดเร็ว	48	16.73
ราคาถูก	54	18.82
มีแห่งเดียว	16	5.57
เพราะมั่นใจในบริการ (กรมวิทย์ได้รับการรับรองฯ)	101	35.19
ต้องการดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ ท่านขอรับรอง	64	22.30
อื่นๆ	4	1.39
รวม	287	100

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาใช้บริการงานทดสอบความเชี่ยวชาญด้านจุลชีววิทยาและด้านเคมีเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 49.26 และด้านอื่นๆ เช่น กายภาพ คิดเป็นร้อยละ 0.88 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการงานทดสอบความเชี่ยวชาญนี้มาแล้วกว่าร้อยละ 94.74 โดยส่วนใหญ่เลือกเหตุผลที่มาใช้บริการ คือ เพราะมั่นใจในบริการ (กรมวิทย์ได้รับการรับรองฯ) คิดเป็นร้อยละ 35.19 รองลงมา ได้แก่ ต้องการดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ท่านขอรับรอง, ราคาถูก, รวดเร็ว และมีแห่งเดียว คิดเป็นร้อยละ 22.30, 18.82, 16.73 และ 5.57 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 68)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 คุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญฯ									
2.1.1) ช่วงเวลาการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	114	56 (49.12)	47 (41.23)	11 (9.65)	-	-	4.3947	.6601	มากที่สุด
2.1.2) ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	114	64 (56.14)	42 (36.84)	7 (6.14)	1 (0.88)	-	4.4825	.6549	มากที่สุด
2.1.3) แบบฟอร์ม/e-form ของงาน PT มีความเหมาะสม	114	50 (43.86)	55 (48.24)	8 (7.02)	1 (0.88)	-	4.3509	.6515	มาก
2.1.4) คู่มือการให้บริการเข้าใจง่ายและชัดเจน	114	55 (48.24)	50 (43.86)	8 (7.02)	1 (0.88)	-	4.3947	.6601	มากที่สุด
2.1.5) รายงานผลการทดสอบความชำนาญมีคุณภาพได้มาตรฐาน	114	71 (62.28)	40 (35.09)	3 (2.63)	-	-	4.5965	.5440	มากที่สุด
2.1.6) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	114	78 (68.42)	32 (28.07)	3 (2.63)	1 (0.88)	-	4.6404	.5818	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ									
2.2.1) ช่องทางการรับสมัคร/สื่อสารกับผู้รับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย (เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หนังสือ ราชการ e-mail เป็นต้น)	114	43 (37.72)	52 (45.61)	18 (15.79)	1 (0.88)	-	4.2018	.7309	มาก
2.2.2) ช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย (การรับสมัครและการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ)	114	43 (37.72)	55 (48.24)	12 (10.53)	4 (3.51)	-	4.2018	.7663	มาก
2.2.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	114	53 (46.49)	46 (40.35)	12 (10.53)	3 (2.63)	-	4.3070	.7657	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.3567 (87.13)	.6899	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

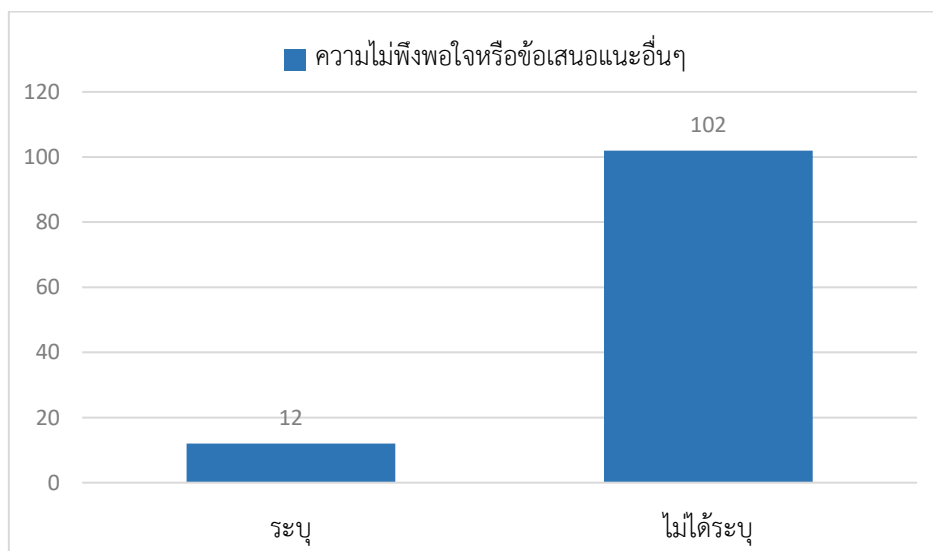
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3567 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4766 รองลงมาคือด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2368

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อมีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 2.1.6) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6404 รองลงมา ได้แก่ รายงานผลการทดสอบความชำนาญมีคุณภาพได้มาตรฐาน (ข้อ 2.1.5) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5965, ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ข้อ 2.1.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4825, คู่มือการให้บริการเข้าใจง่ายและชัดเจน (ข้อ 2.1.4) และช่วงเวลาการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม (ข้อ 2.1.1) ค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.3947

สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย (การรับสมัครและการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ) (ข้อ 2.2.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2018

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

กราฟที่ 1 จำนวนของระดับความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 114)



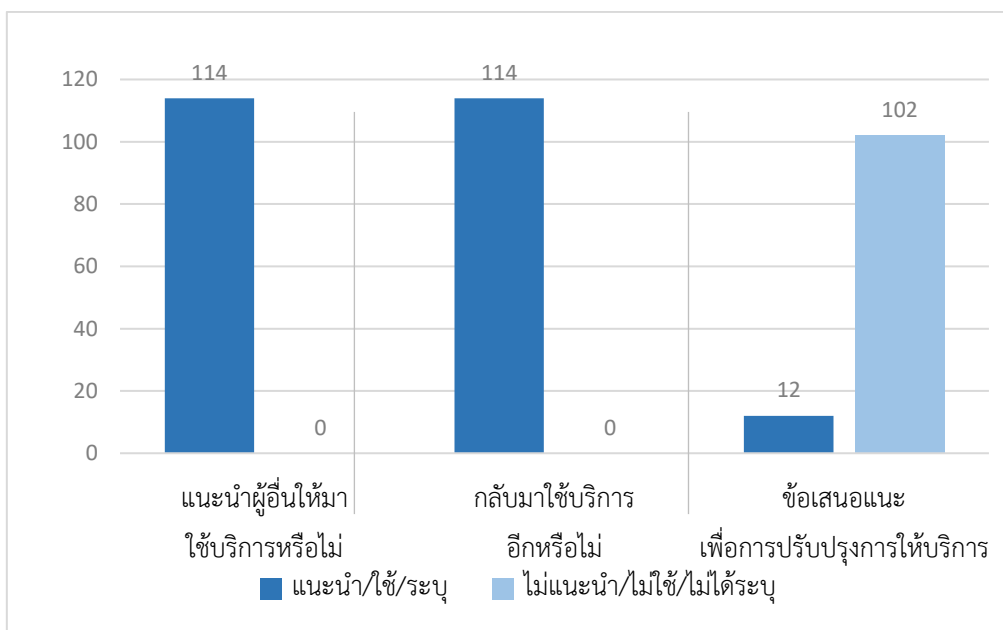
จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 102 คน และมีผู้ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 12 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์
 - ระยะเวลาการให้บริการ (5)
 - บางรายการทดสอบ ใช้เวลาในการออกไปรายงานผลค่อนข้างนาน
 - ออกผลค่อนข้างช้ากว่าที่อื่น

- รายงานฉบับสมบูรณ์ รอนานไปคะ
 - อยากให้จัดโปรแกรมปีละ 2 ครั้ง
 - รายงานสรุปผลการเข้าร่วมโปรแกรม PT. ต้องการภายใน 1 เดือนหลังจากครบกำหนดส่งผลทดสอบ
 - การรับ-ส่งตัวอย่าง (1)
 - โดยส่วนมาก มักได้รับตัวอย่าง PT ช่วงวันพุธ-พฤหัสบดี ถ้าเป็นไปได้อยากได้ตัวอย่างวันจันทร์-อังคาร ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ
 - การรายงานผล (3)
 - อยากให้มีระบบลงผล Online เพื่อสามารถสืบย้อนข้อมูลได้ง่ายขึ้น
 - ควรให้มีการรายงานผลทางออนไลน์ และสามารถล็อกอินเพื่อดูประวัติของห้องปฏิบัติการที่เข้าร่วม PT ย้อนหลัง ในระบบได้ตลอดเวลา
 - อยากให้เพิ่มการรายงานผลการทดสอบในระบบ electronic และสามารถเก็บข้อมูลผลการทดสอบย้อนหลังไว้ได้
 - การติดต่อสื่อสาร (2)
 - ขั้นตอนซับซ้อนเกินไป ควรติดต่อทางเดียว เช่น เว็บไซต์หรืออีเมล
 - มีการประสานขอเปลี่ยนผู้ประสานงานของหน่วยงาน 3 ครั้ง จากทางโทรศัพท์ และ ทาง mail ปัจจุบันยังไม่สามารถเปลี่ยนผู้ประสานงานได้ ทำให้การสื่อสารต้องผ่านผู้ประสานงานคนเดิม เกิดความล่าช้าในการรับข้อมูล ถ้าผู้ประสานงานคนเดิมลี้มส่งเมลต่อให้ทางแลปก็ไม่ทราบข้อมูล
2. ด้านอื่นๆ
- อัตราค่าบริการ (1)
 - ค่าบริการ การเข้าร่วม PT ยังค่อนข้างสูง
3. ชื่นชม (ไม่มี)

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 114)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 114 คน จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ และในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 114 คน จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 102 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 12 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

➤ ระยะเวลาการให้บริการ (1)

- รายงานฉบับสมบูรณ์ ให้ไวขึ้น

➤ การรับ-ส่งตัวอย่าง (ไม่มี)

➤ การรายงานผลวิเคราะห์ (3)

- เวลาในการนำส่งผลรายงานสรุปผลกับเอกสารรหัสห้องปฏิบัติการ ไม่สอดคล้องกัน ทำให้เกิดการรอคอย และในแต่ละครั้งที่เข้าร่วมการทดสอบ เข้าร่วมทั้งด้านเคมีและด้านจุลินทรีย์ ทำให้เกิดความสับสนในการรอรับเอกสาร
- ให้เพิ่มแนวทางปรับปรุงถ้าเกิดค่าไม่ผ่านเยอะขึ้น
- ในการชี้แจงต่างๆ ทาง E-mail อยากให้เพิ่มเติมหัวข้อของการทดสอบ หรือพารามิเตอร์ในการทดสอบนั้นด้วยเพื่อให้รวดเร็วและสะดวกในการรับข้อมูลของห้องปฏิบัติการ ซึ่งจะได้เฉพาะ รหัส material ของการทดสอบนั้นๆ เช่น BQSF ME 04-64

➤ การติดต่อสื่อสาร (1)

- ติดต่อยาก ฝากเรื่องไว้ แล้วไม่มีคนประสานงานต่อ สาเหตุนี้ทำให้ไม่อยากจะใช้บริการต่อ ควรปรับปรุงมากค่ะ

2. ด้านอื่นๆ

➤ การพัฒนารายการให้บริการ (4)

- ควรเพิ่มรายการทดสอบ เพื่อให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น เช่น การทดสอบ Enterobacteriaceae
- อยากให้เพิ่มรายการทดสอบทางเคมีให้มากขึ้น
- อยากให้เพิ่มรายการทดสอบให้มีความหลากหลายมากขึ้น
- อยากให้ RM ขายเป็นด้วยค่ะ
- เพิ่มพารามิเตอร์ที่จัดทำ PT ในตัวอย่างน้ำให้มากขึ้น

➤ สถานที่ (ไม่มี)

➤ การชำระเงินอัตราค่าวิเคราะห์ (ไม่มี)

3. ชื่นชม (ไม่มี)