

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหารได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้งสิ้น 2 กระบวนงาน ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ และการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจ (n = 248)

กระบวนงาน	Mean	S.D.	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
			น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
1.การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV) (n = 129)	4.2941 (85.88)	.7123	60	2.5764
2. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) (n = 119)	4.3207 (86.41)	.7009	40	1.7283
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.3207 (86.41)		100	4.3047 (86.09)

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ 4.3047 คิดเป็นร้อยละ 86.09 พบว่าความพึงพอใจของกระบวนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3207 รองลงมา ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2941

ข้อเสนอแนะ

1. รูปแบบการสำรวจความพึงพอใจของกรมไม่เป็นรูปแบบเดียวกัน ซึ่งผลการสำรวจไม่สามารถเทียบเคียงกันทั้งกรมได้ จึงควรมีแนวทางจัดทำแบบสำรวจฯ ที่เหมือนกัน

1. การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 129 ชุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 129)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	32	24.81
หน่วยงานเอกชน	88	68.22
บุคคลทั่วไป	8	6.20
อื่น ๆ	1	0.77
รวม	129	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหน่วยงานเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.22 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ บุคคลทั่วไป และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 24.81, 6.20 และ 0.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละของประเภทงานที่ขอรับบริการ (n = 185)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ตรวจอาหาร	79	42.70
ตรวจน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท, น้ำแข็ง	29	15.68
ตรวจเครื่องดื่ม	19	10.27
ตรวจวัสดุสัมผัสอาหาร	13	7.03
ตรวจวัตถุเจือปนอาหาร	41	22.16
อื่นๆ	4	2.16
รวม	185	100

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจรับบริการตรวจอาหารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมา คือ ขอรับบริการตรวจวัตถุเจือปนอาหาร คิดเป็นร้อยละ 22.16 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจขอรับบริการตรวจน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท, น้ำแข็ง ตรวจเครื่องดื่ม ตรวจวัสดุสัมผัสอาหาร และขอรับบริการประเภทอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 15.68, 10.27, 7.03 และ 2.16 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 129)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์						4.5364	.6175	มากที่สุด	
2.1.1) รายงานผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ	129	109 (84.50)	19 (14.73)	1 (0.78)	-	-	4.8372	.3911	มากที่สุด
2.1.2) รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	129	95 (73.64)	31 (24.03)	1 (0.78)	1 (0.78)	1 (0.78)	4.6899	.6098	มากที่สุด
2.1.3) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	129	92 (71.32)	35 (27.13)	2 (1.55)	-	-	4.6977	.4938	มากที่สุด
2.1.4) ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	129	49 (37.98)	51 (39.53)	25 (19.38)	4 (3.10)	-	4.1240	.8292	มาก
2.1.5) ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	129	61 (47.29)	54 (41.86)	11 (8.53)	2 (1.55)	1 (0.78)	4.3333	.7638	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social media โทรศัพท์ คู่มือ						4.0517	0.8071	มาก	
2.2.1) มีช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย	129	36 (27.91)	60 (46.51)	32 (24.81)	1 (0.78)	-	4.0155	.7498	มาก
2.2.2) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	129	38 (29.46)	59 (45.74)	31 (24.03)	1 (0.78)	-	4.0388	.7542	มาก
2.2.3) ระบบรับส่งตัวอย่างวิเคราะห์ (iLab Plus)	129	48 (37.21)	56 (43.41)	18 (13.95)	4 (3.10)	3 (2.33)	4.1008	.9172	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม						4.2941	.7123	มากที่สุด	
						(85.88)			

*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

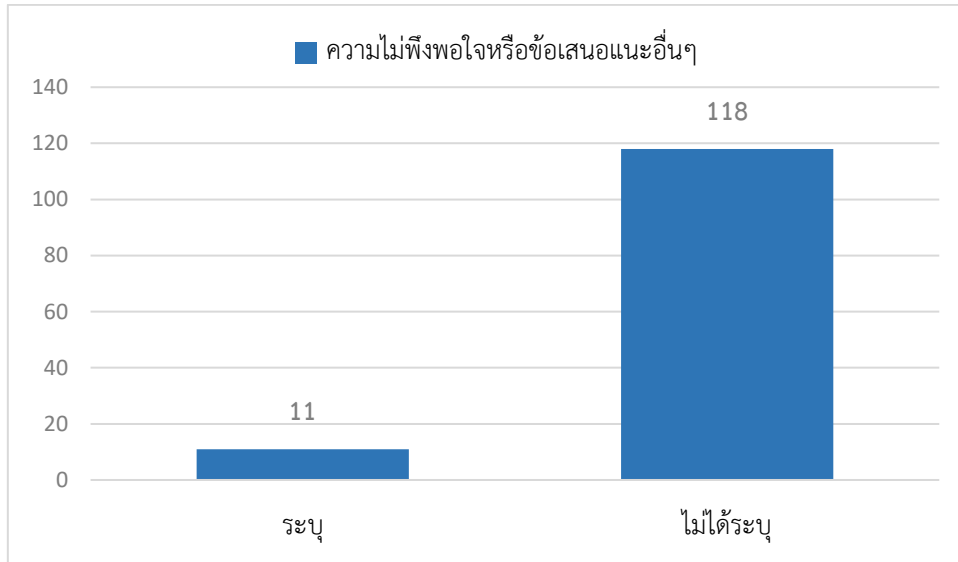
จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2941 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5364 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0517

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อรายงานผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ (ข้อ 2.1.1) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8372 รองลงมา ได้แก่ มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 2.1.3), และรายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ข้อ 2.1.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6977 และ 4.6899 ตามลำดับ

สำหรับรายชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย (ข้อ 2.2.1) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0155

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

กราฟที่ 1 จำนวนของความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 129)



จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 118คน ไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ และ จำนวน 11 คน ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

➤ ระยะเวลาการให้บริการ (5)

- ระยะเวลาการวิเคราะห์ค่อนข้างนาน ทำให้มีผลต่อการทำงานการออกสินค้า
- ระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์ ควรจะเสร็จเร็วขึ้น
- ใช้เวลาในการจรรจนานเกินไป
- ระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์ควรสั้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
- ระยะเวลาในการทดสอบนานมาก หากลดระยะเวลาได้จะดีมาก

➤ การรับ-ส่งตัวอย่าง (3)

- ควรให้ one stop service ทั้ง 3-4 ช่อง สามารถรับตัวอย่างที่นำไปส่งวิเคราะห์ได้ทุกช่อง อาจมี check list ในการรับตัวอย่างแต่ละอย่างได้ เพราะแต่ละช่องว่างอยู่ แต่รอนานมาก
- ไม่มีบริการรับ-ส่งตัวอย่าง
- อยากให้มีบริการรับตัวอย่างวิเคราะห์

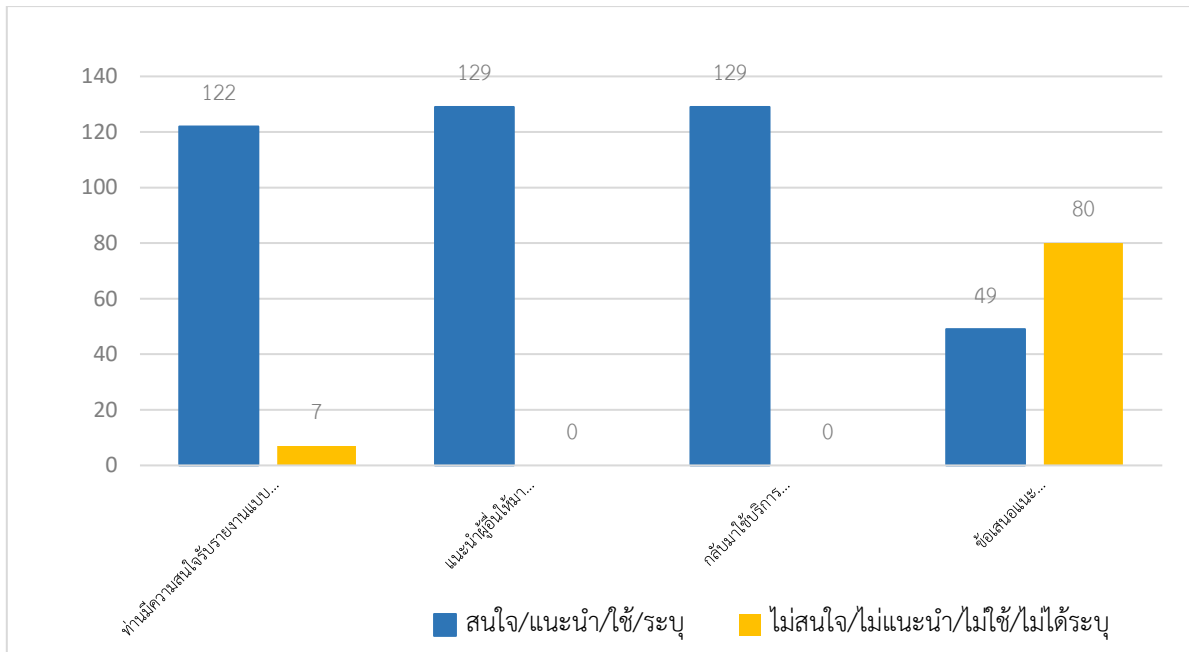
➤ การรายงานผลวิเคราะห์ (9)

- อยากให้มีส่งผลการทดลองก่อนออกฉบับจริงเพื่อสามารถแก้ไขข้อมูลบางอย่างได้
- ควรปรับปรุงในการพิมพ์เอกสารที่ผิดบ่อย จึงทำให้เกิดความล่าช้า และส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เช่น ค่าเดินทาง และการที่ให้ทางบริษัทฯ ทำจดหมายขอดำเนินการแก้ไขผลแลบ อันซึ่งเกิดจากความผิดจากทางผู้ออกผลแลบเอง ไม่ใช่ทางบริษัทฯ
- ความรวดเร็ว ในการส่งผลวิเคราะห์

- ควรมีการส่งผลวิเคราะห์ให้ทาง email ด้วย เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
 - รายงานผลทางเมลล์
 - อยากให้พิจารณาแก้ไขข้อมูลในรายงานผลการวิเคราะห์หรือในรายงานผลการทดสอบที่สามารถแก้ไขได้ พิจารณาเป็นเคสไป โดยพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูลในรายงาน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำรายงานผลการทดสอบไปใช้ได้โดยไม่สูญเปล่าหรือเปล่าประโยชน์
 - ควรมีการถ่ายรูปตัวอย่าง ประกอบในใบรายงานทดสอบด้วย (1)
 - อยากทราบสถานะตัวอย่างที่ส่งตัวอย่าง, อยากให้มีระบบระบุลูกค้าว่าตอนนี้กำลังทดสอบ, ผลทดสอบจะได้รับประมาณวันที่เท่าไร
 - ควรปรับเรื่องการรับตัวอย่างและจ่ายเงิน แม้ว่าจะกรอกรายละเอียดการส่งทุกอย่างในระบบ iLab Plus ไปแล้วแต่เมื่อมีการส่งตัวอย่าง กระบวนการรับตัวอย่างยังคงช้าและมีปัญหาทุกครั้ง (1)
 - การติดต่อสื่อสาร (1)
 - ยังต้องปรับปรุงการติดต่อประสานงาน
2. ด้านอื่นๆ
- การพัฒนาวิธีตรวจวิเคราะห์ (4)
 - ควรเพิ่มเครื่องมือหรืออุปกรณ์ให้สามารถวิเคราะห์ตามที่ FECFA กำหนดได้ทุกข้อ
 - เพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์ให้สามารถวิเคราะห์ตาม List ใน JECFA Spec. ครบทุกข้อ
 - ควรเพิ่มจุดตรวจสอบสภาพน้ำหรือจุดวิเคราะห์เพิ่ม
 - สารตัวอย่างที่ส่งไปตรวจตามที่กำหนด และทางบริษัทขอคืนตัวอย่าง พบว่าบางตัวอย่างสารเหลือมาก รบกวนทบทวนปรับปริมาณที่กำหนดให้เหมาะสม เช่น ปรับจาก 100 กรัม/ซอง เป็น 50 กรัม/ซอง ลดปริมาณสารได้ถึง 50% เป็นต้น หากกรณีได้ทบทวนปริมาณที่จะใช้ตรวจแล้วเหมาะสมกับมาตรฐาน คงใช้ปริมาณคงเดิมได้ (1)
 - อัตราค่าวิเคราะห์ (2)
 - ค่าตรวจแพง
 - ค่าตรวจวิเคราะห์ค่อนข้างแพงเกินไป
 - ระบบ ilab Plus (1)
 - ระบบรับ-ส่งตัวอย่างวิเคราะห์ (iLab Plus) ค่อนข้างใช้งานยากและซับซ้อน ไม่เชื่อมต่อกับระบบหน้างาน แต่งานบริการอื่นไปดีมาก
3. ชื่นชม (1)
- บริการดีมาก ๆ รักษามาตรฐานแบบนี้ไปนานๆ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 129)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการมีความสนใจรับรายงานผลแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-report) หรือไม่ ผลสำรวจพบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 122 คน มีความสนใจ และไม่สนใจ 7 คน ผู้ใช้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 129 คน จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ และในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 129 คน จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงจำนวน 80 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 49 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

➤ ระยะเวลาการให้บริการ (12)

- อยากให้ตรวจวิเคราะห์โดยใช้ระยะเวลาที่เร็วกว่านี้
- ระยะเวลาในการทดสอบควรเร็วกว่านี้
- ใช้เวลาในการวิเคราะห์และรายงานผลนาน
- บางรายการตรวจใช้เวลานาน ทำให้การทำธุรกรรมล่าช้า
- อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่แลป เพื่อกระจายงาน ไม่ให้ล้นมือ ผลวิเคราะห์จะได้ออกเร็วขึ้น, 45 วัน บางครั้งเกินวันที่กำหนด นานเกินไป
- ผลวิเคราะห์ล่าช้า
- เพิ่มระยะเวลาให้สั้นลง บางครั้งต้องรอคิวการตรวจ
- อยากให้ช่วงเวลาของการได้รับผลการวิเคราะห์สั้นกว่านี้
- รายงานผลสามารถส่งถึงลูกค้าได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด
- เสนอให้ระยะเวลาแล้วเสร็จเร็วขึ้น
- ความรวดเร็ว
- ระยะเวลาในการส่งผลตรวจวิเคราะห์

➤ การรับ-ส่งตัวอย่าง (8)

- อาจจะมีวิดีโอ หรือโปสเตอร์ อธิบายวิธีดำเนินการส่งสิ่งส่งตรวจ ต้องเตรียมอะไรบ้าง หรือ บันทึกเอกสารอะไร เพื่อความรวดเร็ว
- ใช้ปริมาณตัวอย่างบางรายการวิเคราะห์เยอะ ทำให้บางครั้งไม่สามารถส่งตรวจวิเคราะห์ได้
- เพิ่มเป็นเมนูอาหารที่จะส่งตรวจได้ใหม่
- ควรมีพนักงานมารับผลิตภัณฑ์ไปตรวจนอกสถานที่
- ให้มีการส่งผลน้ำได้ทุกวัน
- ทางด่วน กรณีตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างเร่งด่วนแบบเร่งด่วน
- ทบทวนปริมาณสารที่กำหนดให้เหมาะสม
- อยากให้มีบริการรับ-ส่งตัวอย่างวิเคราะห์ ยินดีจ่ายค่าบริการค่ะ

➤ การรายงานผลวิเคราะห์ (10)

- ควรปรับปรุงข้อผิดพลาดต่างๆให้โดยเร็ว และควรประสานงานกับกองอาหาร(อย.) ให้ชัดเจนในการวิเคราะห์แต่ละรายการหรือตามประกาศกระทรวงฯ เพื่อความมั่นใจของผู้ประกอบการต่างๆ เนื่องจากทางห้องปฏิบัติการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์เป็นห้องปฏิบัติการของทางรัฐที่ทาง อย. เชื่อถือมากที่สุด ณ ตอนนี
- อยากให้ผลแลปและใบเสร็จการวิเคราะห์แนบมาพร้อมกันทุกครั้ง
- ก่อนการออกผลแลปควรส่งผลให้ทางบริษัทนั้นตรวจสอบข้อมูลเพื่อความถูกต้องก่อนออกเอกสารจริง เนื่องจากความผิดพลาดในการพิมพ์อักษรผิดบ่อยมากๆ และอาจส่งผลในความล่าช้าไปอีก 1-2 อาทิตย์
- ความรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูลการวิเคราะห์ เมื่อลูกค้าทำการสอบถาม
- การรับรายงานผลส่งทาง e-mail ตามที่ผู้ประกอบการระบุในใบส่งตัวอย่าง
- ควรปรับปรุงระบบ E-Report ให้เสถียรกว่านี้จะได้เลิกใช้กระดาษค่ะ
- รายงานผลที่เป็น e-report อยากให้มีจุดที่ผู้ประกอบการตรวจสอบได้ว่าเป็นฉบับจริง
- ควรมีการออกรายงานแบบอิเล็กทรอนิกส์
- ลูกค้าต้องโทรตามผลทดสอบเองรีบล่าวคะ เนื่องจากใช้เวลานาน 1 เดือน บางที่ไม่ทราบสถานะเลยคะ อยากให้เข้าเช็คสถานะได้ทางเว็บไซต์ จะสะดวกมากคะ ขอขอบคุณคะ
- ตรวจสอบข้อความในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์หลายๆรอบ มีหลายคนช่วยตรวจสอบเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการรายงานผลและข้อมูลของผู้ประกอบ

➤ การติดต่อสื่อสาร (7)

- ปรับปรุงเรื่องเจ้าหน้าที่ประสานงานรับตัวอย่าง ความง่ายในการติดต่อ และความรวดเร็วในการตอบสนองข้อมูล
- ต้องปรับปรุงเรื่องการประสานงาน
- โทรติดต่อหาหน่วยงานยาก
- อยากแนะนำให้มีการแจ้งผลการตรวจวิเคราะห์ในรายการที่ตรวจไม่ผ่านหรือตรวจขั้นต้นทางช่องทางการติดต่อ ช่องทางใดช่องทางหนึ่ง เพื่อที่จะได้ทำการเตรียมตัวอย่างตรวจซ้ำใหม่อีกครั้ง เป็นการลดระยะเวลาทดสอบโดยรวมคะ
- เพิ่มช่องทางในการติดต่อ และรับข่าวสาร
- ประชาสัมพันธ์ควรมีไม่ตรีจิต ทักทายที่ดี

- เจ้าหน้าที่คูไปนิตนึ่งคะ
2. ด้านอื่นๆ (8)
- เพิ่มขอบข่ายขายวิเคราะห์ให้มากขึ้นในหลายผลิตภัณฑ์
 - ลดราคาค่าตรวจลงอีกให้เหมาะสม
 - ควรลดค่าเรียกเก็บให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันด้วย เพราะรับต้นทุนลำบากมาก
 - ต้องการให้มีแอปตรวจวิเคราะห์วัตถุเจือปนอาหารในเว็บไซต์คะ
 - การจ่ายเงินผ่านระบบและสามารถ print out ใบเสร็จรับเงินได้เอง ไม่ต้องรอส่งทางไปรษณีย์
 - ไม่ได้ใช้บริการทางตรง
 - พิจารณาส่งแบบประเมินพร้อมผลวิเคราะห์ น่าจะได้คะแนนที่ reflex ได้โอกาส เพราะส่วนตัวจำไม่ค่อยได้แล้วค่ะว่าส่งอะไรตรวจ และบริการเป็นยังไง เพราะส่งหลายหน่วยงานค่า
 - ขอให้ประชาสัมพันธ์การตรวจและชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการตรวจเพื่อผู้บริโภคและความปลอดภัยของประชาชน
3. ชื่นชม (8)
- ดีแล้วครับ
 - ได้รับบริการเป็นอย่างดี
 - จากที่เคยใช้บริการเจ้าหน้าที่บริการดีมาก ๆ เป็นกันเองและคอยแนะนำช่วยเหลือดี
 - บริการดีมาก
 - ระบบบริการดี อธิบายข้อสงสัยได้ชัดเจน
 - ขอให้ขอเสนอแนะนี้ นำมาใช้ได้จริงๆ
 - มีการให้บริการที่ชัดเจน
 - โดยรวมดีแล้ว พนักงานให้คำแนะนำดี

2. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 119 ชุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 119)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	36	30.25
หน่วยงานเอกชน	82	68.91
อื่นๆ	1	0.84
รวม	119	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 68.91 หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 30.25 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.84

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานทดสอบความเชี่ยวชาญที่ขอใช้บริการ (n = 164)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 งานทดสอบความเชี่ยวชาญที่ขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ด้านเคมี	72	43.90
ด้านจุลชีววิทยา	86	52.44
ด้านกายภาพ	5	3.05
อื่นๆ	1	0.61
รวม	164	100
1.2.2 ท่านเคยใช้บริการงานทดสอบความเชี่ยวชาญกับเรามาก่อนหรือไม่		
เคย	112	94.12
ไม่เคยมาใช้บริการ	7	5.88
รวม	119	100
1.2.3 เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
รวดเร็ว	39	14.66
ราคาถูก	51	19.17
มีแห่งเดียว	18	6.77
เพราะมั่นใจในบริการ (กรมวิทย์ได้รับการรับรอง)	91	34.21
ต้องการดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่	67	25.19
ท่านขอรับรอง		
อื่นๆ	-	-
รวม	266	100

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาใช้บริการงานทดสอบความเชี่ยวชาญด้านจุลชีววิทยามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.44 รองลงมาด้านเคมี คิดเป็นร้อยละ 43.90 และด้านกายภาพ คิดเป็นร้อยละ 3.55 นอกจากนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการงานทดสอบความชำนาญนี้มาแล้วกว่าร้อยละ 94.12 โดยส่วนใหญ่เลือกเหตุผลที่มาใช้บริการ คือ เพราะมั่นใจในบริการ (กรมวิทย์ได้รับการรับรองฯ) คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมา ได้แก่ ต้องการดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ท่านขอรับรอง, ราคาถูก, รวดเร็ว และมีแห่งเดียว คิดเป็นร้อยละ 25.19, 19.17, 14.66 และ 6.77 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 119)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 คุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญ							4.4426	.6710	มากที่สุด
2.1.1) ช่วงเวลาการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	119	55 (46.22)	51 (42.86)	12 (10.08)	-	1 (0.84)	4.3361	.7281	มากที่สุด
2.1.2) ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	119	56 (47.06)	55 (46.22)	7 (5.88)	-	1 (0.84)	4.3866	.6778	มากที่สุด
2.1.3) แบบฟอร์ม/e-form ของงาน PT มีความเหมาะสม	119	51 (42.86)	53 (44.54)	14 (11.76)	-	-1 (0.84)	4.2857	.7381	มากที่สุด
2.1.4) คู่มือการให้บริการ เข้าใจง่ายและชัดเจน	119	61 (51.26)	51 (42.86)	6 (5.04)	-	1 (0.84)	4.4370	.6719	มากที่สุด
2.1.5) รายงานผลการทดสอบความชำนาญมีคุณภาพได้มาตรฐาน	119	72 (60.50)	43 (36.13)	3 (2.52)	1 (0.84)	-	4.5630	.5914	มากที่สุด
2.1.6) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	119	83 (69.75)	32 (26.89)	3 (2.52)	-	1 (0.84)	4.6471	.6187	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social media โทรศัพท์ คู่มือ							4.1989	.7307	มาก
2.2.1) ช่องทางการรับสมัคร/สื่อสารกับผู้รับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย (เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หนังสือ ราชการ e-mail เป็นต้น)	119	41 (34.45)	58 (48.74)	18 (15.13)	1 (0.84)	1 (0.84)	4.1513	.7662	มาก
2.2.2) ช่องทางการเข้าถึงง่าย และหลากหลาย (การรับสมัครและการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ)	119	38 (31.93)	63 (52.94)	17 (14.29)	-	1 (0.84)	4.1513	.7206	มาก
2.2.3) ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	119	49 (41.18)	58 (48.74)	11 (9.24)	-	1 (0.84)	4.2941	.7053	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.3207 (86.41)	.7009	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

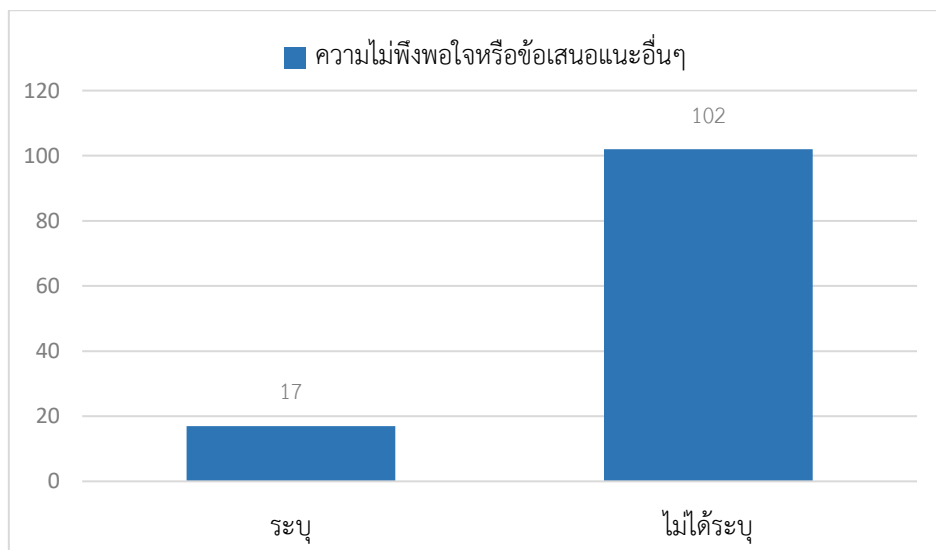
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3207 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4426 รองลงมาคือด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1989

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อมีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 2.1.6) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6471 รองลงมา ได้แก่ รายงานผลการทดสอบความชำนาญมีคุณภาพได้มาตรฐาน (ข้อ 2.1.5) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5630, คู่มือการให้บริการเข้าใจง่ายและชัดเจน (ข้อ 2.1.4) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4370, ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ข้อ 2.1.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3866, ช่วงเวลาการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม (ข้อ 2.1.1) ค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.3361 และน้อยที่สุดคือแบบฟอร์ม/ e-Form ของงาน PT มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2857

สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการรับสมัคร/สื่อสารกับผู้รับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย (เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หนังสือราชการ e-mail เป็นต้น) (ข้อ 2.2.1) และช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย (การรับสมัครและการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ) (ข้อ 2.2.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.1513

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

กราฟที่ 1 จำนวนของระดับความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 114)



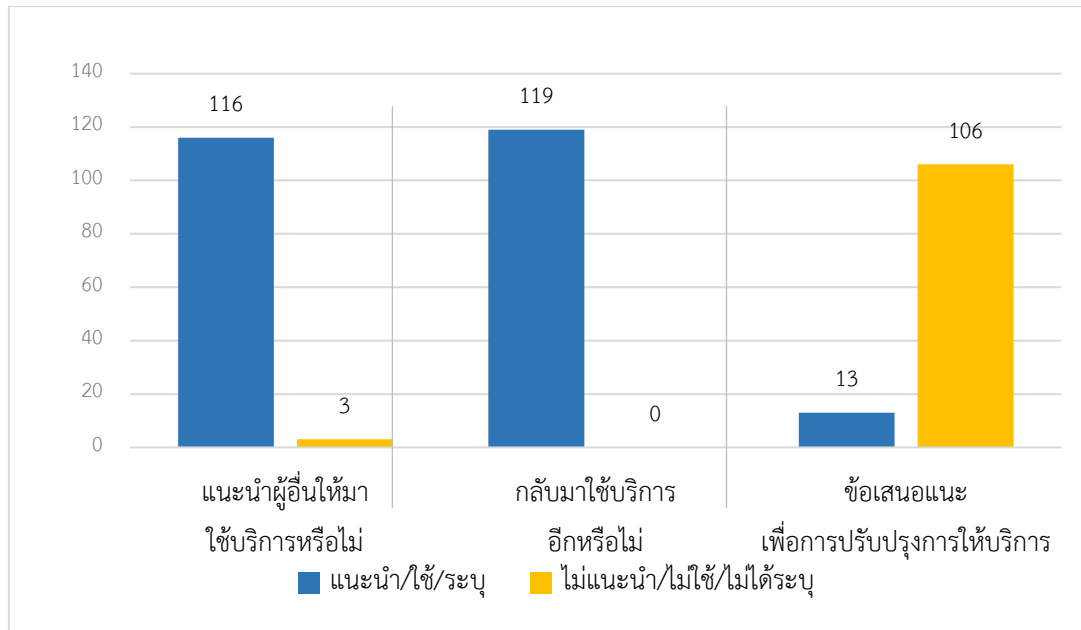
จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 102 คน และมีผู้ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 17 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์
 - ระยะเวลาการให้บริการ (2)
 - PT Report ควรออกเร็วกว่านี้

- รายงานผลเข้าไปหน่อย
 - การรับ-ส่งตัวอย่าง (2)
 - ปี 2565 ทางผู้ทดสอบตัวอย่างไม่สามารถเข้าระบบ QR Code ได้
 - การจัดส่งตัวอย่างให้กับห้องแลปสมาชิกทดสอบไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าตัวอย่างที่ส่งมามีอุณหภูมิตามที่กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กำหนด คือ -2 ถึง 8 °C
 - การรายงานผล (5)
 - ออนไลน์ควรรองรับการรายงานผลที่สามารถเก็บประวัติไว้ย้อนดู
 - อยากให้เพิ่มใบรายงานผลฉบับร่าง (Interim Report)
 - อยากให้เพิ่มการรายงานผล, การรับตัวอย่างในระบบของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (ออนไลน์)
 - ในบาง test ถ้ามีช่องให้กรอกสารเคมีอื่นที่พบควรมีจำนวนช่องมากกว่านี้
 - แบบฟอร์มควรมีพื้นที่ให้กรอกข้อมูลผลการทดลองมากกว่านี้ เช่น การทดสอบ Pesticide
 - การชำระเงิน (1)
 - ขั้นตอนการรับชำระค่าบริการควรมีความรอบคอบมากขึ้น ควรมีการ Re check เรื่องราคาในการตรวจสอบแต่ละรายการให้แน่ชัด เนื่องจากเคยเข้ารับบริการแล้วมีการคิดค่าบริการผิด และผู้คิดค่าบริการไม่ทราบราคาทำให้เกิดปัญหา
 - การติดต่อสื่อสาร (2)
 - มีการโทรศัพท์ติดต่อประสานงานกับ PTพบว่าไม่มีผู้รับสายและได้รับ Feed back ช้าทั้งทางเมลล์และอื่นๆ
 - การประสานงานการติดต่อค่อนข้างยาก เช่น ส่ง mail ก็ตอบช้า
2. ด้านอื่นๆ
- เพิ่มรายการทดสอบ (5)
 - อยากให้เพิ่มรายการทดสอบความชำนาญ เชื้อ *Listeria* spp., Enterobacteriaceae, *E. coli* 0157:H7 และ ในตัวอย่าง Swab เพราะสมัครกับหน่วยงานในต่างประเทศราคาค่อนข้างสูง
 - อยากให้มีรายการทดสอบใหม่ๆ ทางด้านเคมี และอยากให้มี Matrix ของรายการทดสอบเพิ่มมากขึ้น
 - เพิ่มรายการทดสอบ *Legionella*, *Pseudomonas aeruginosa*
 - เพิ่มการวิเคราะห์ Fiber, Total dietary fiber (IDF + SDF + TDF) โยอาหารที่ละลายน้ำ+ไม่ละลายน้ำ
 - ควรมีแผนเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกรายการการตรวจวิเคราะห์
 - แผนทดสอบความชำนาญ (2)
 - อยากให้ทางกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์จัดทำแผน PT ของทุกtestเป็นแบบรวมทั้งปี ไม่แบ่งทีละครึ่งปี เพื่อให้ง่ายต่อการจัดทำแผน PT ของแต่ละหน่วยงาน
 - ตัวอย่างทดสอบส่งพร้อมกันในเวลาใกล้เคียงกัน จึงทำให้เกิดการเพิ่มภาระงานค่อนข้างมาก อยากเสนอให้มีการทำแผนช่วงเวลาส่งตัวอย่างแต่ละรายการทดสอบความชำนาญ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 114)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 116 คน จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ไม่แนะนำ 3 คน และในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 119 คน จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 106 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 13 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

➤ ระยะเวลาการให้บริการ (1)

- ลดเวลาการให้บริการ, การออกเอกสาร

➤ การรับ-ส่งตัวอย่าง (1)

- รหัสห้องปฏิบัติการควรมาพร้อมกับตัวอย่าง ไม่ต้องส่งมาทางemail ซึ่งอาจจะไม่ได้รับหรือเกิดความผิดพลาดในการส่งได้

➤ การรายงานผลวิเคราะห์ (4)

- รายงานผลการทดสอบใช้เวลานาน
- อยากให้รายงานผลเร็วกว่านี้
- สามารถดู report ของแต่ละโปรแกรมได้ในเว็บไซต์
- เล่มรายงานซ้ำ

➤ การติดต่อสื่อสาร (3)

- ติดต่อยาก ฝากเรื่องไว้ แล้วไม่มีคนประสานงานต่อ สาเหตุนี้ทำให้ไม่อยากใช้บริการต่อ ควรปรับปรุงมากค่ะ
- ระบบออนไลน์ไม่เสถียร

- เว็บไซต์ควรออกแบบในหน้าสมัครใช้บริการให้สามารถตรวจสอบได้ง่ายผู้ใช้แต่ละรายเห็นรายการที่สมัครเข้าร่วมและโปรแกรมก่อนหน้าที่เคยเข้าร่วม

2. ด้านอื่นๆ

➤ การพัฒนารายการให้บริการ (4)

- ควรอยากให้มี test และ matrix ที่หลากหลายมากขึ้นค่ะ
- อยากให้มี PT test %NaCl %FFA
- อยากให้จัด PT ด้านเคมี เช่น salt, Moisture ในอาหารทะเล
- มีรายทดสอบความชำนาญที่ได้รับมาตรฐานเพิ่มขึ้น

➤ แผนการทดสอบความชำนาญ (1)

- เพิ่มเติมช่วงความเข้มข้นการทดสอบในตารางแผนกิจกรรมประจำปี

➤ อัตราค่าวิเคราะห์ (2)

- หน่วยราชการภายในกรมฯ เดียวกัน ควรแจ้งว่าเรียกเก็บค่าบริการตั้งแต่ต้น
- ลดค่าบริการในการเข้าร่วมการทดสอบต่อตัวอย่าง (ปัจจุบัน= 3,000 บาท/ตัวอย่าง)

➤ เว็บไซต์ควรออกแบบในหน้าสมัครใช้บริการให้สามารถตรวจสอบได้ง่ายผู้ใช้แต่ละรายเห็นรายการที่สมัครเข้าร่วมและโปรแกรมก่อนหน้าที่เคยเข้าร่วม

3. ด้านอื่นๆ

➤ การพัฒนารายการให้บริการ (4)

- ควรอยากให้มี test และ matrix ที่หลากหลายมากขึ้นค่ะ
- อยากให้มี PT test %NaCl %FFA
- อยากให้จัด PT ด้านเคมี เช่น salt, Moisture ในอาหารทะเล
- มีรายทดสอบความชำนาญที่ได้รับมาตรฐานเพิ่มขึ้น

➤ แผนการทดสอบความชำนาญ (1)

- เพิ่มเติมช่วงความเข้มข้นการทดสอบในตารางแผนกิจกรรมประจำปี

➤ อัตราค่าวิเคราะห์ (2)

- หน่วยราชการภายในกรมฯ เดียวกัน ควรแจ้งว่าเรียกเก็บค่าบริการตั้งแต่ต้น
- ลดค่าบริการในการเข้าร่วมการทดสอบต่อตัวอย่าง (ปัจจุบัน= 3,000 บาท/ตัวอย่าง)