



กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์  
Department of Medical Sciences

# รายงาน การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร



## สารบัญ

|   | หน้า      |
|---|-----------|
| <b>1. บทนำ</b>  |           |
| - ความเป็นมาและความสำคัญ.....                           | 3         |
| - วัตถุประสงค์ของการสำรวจ.....                          | 3         |
| - ขอบเขตของการสำรวจ.....                                | 3         |
| - ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                        | 3         |
| <b>2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ</b>                       |           |
| - ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                          | 3         |
| - เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....                       | 4         |
| - การวิเคราะห์ข้อมูล.....                               | 5         |
| - ขั้นตอนการดำเนินการ.....                              | 6         |
| <b>3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>                          |           |
| <b>3.1 ผู้รับบริการ</b>                                 |           |
| - กระบวนการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านอาหาร..... | 9         |
| - การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ.....     | 15        |
| <b>3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>                         |           |
| - กระบวนการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านอาหาร..... | 21        |
| - การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ.....     | 25        |
| <b>4. บทสรุป.....</b>                                   | <b>28</b> |
| <b>ภาคผนวก.....</b>                                     | <b>31</b> |

## 1. บทนำ

### ➤ ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยมีภารกิจเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย การเฝ้าระวังประเมินความความเสี่ยงสื่อสารแจ้งเตือนภัย การพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี และการตรวจวิเคราะห์ด้านคุณภาพและความปลอดภัยอาหารซึ่งให้บริการกับประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการของสำนักฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้จัดทำแบบสำรวจกระบวนการการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ และกระบวนการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ พร้อมกับได้สำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 2 กระบวนการ ซึ่งจะประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงการทำงานของหน่วยงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการ ต่อไป

### ➤ วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้บริการ และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร

### ➤ ขอบเขตของการสำรวจ

#### ● ผู้รับบริการ

- 1) กระบวนการการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านอาหาร (SV)
- 2) กระบวนการการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

#### ● ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 1) กระบวนการการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านอาหาร (SV)
- 2) กระบวนการการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

### ➤ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร
2. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร
3. สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางปรับปรุงการให้บริการ หรือการบริหารงานของหน่วยงาน

## 2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ

### ➤ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ○ ผู้รับบริการ

| ชื่อกระบวนการ                                     | น้ำหนักกระบวนการ (%) | ชื่อกลุ่มผู้รับบริการ                   | ช่องทางการสำรวจ (ให้ระบุ ✓) |   |   |   |   | หมายเหตุ |
|---|----------------------|---|-----------------------------|---|---|---|---|----------|
|   |                      |   | 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 1.การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านอาหาร (SV) | 60                   | ภาครัฐ<br>ภาคเอกชน และ<br>ประชาชนทั่วไป |                             | ✓ | ✓ |   |   |          |
| 2.การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์               | 40                   | ภาครัฐ<br>ภาคเอกชน                      |                             | ✓ | ✓ |   |   |          |

| ชื่อกระบวนการ   | น้ำหนัก<br>กระบวนการ<br>(%) | ชื่อกลุ่มผู้รับบริการ | ช่องทางการสำรวจ<br>(ให้ระบุ ✓) |   |   |   |   | หมายเหตุ |
|---|-----------------------------|-----------------------|--------------------------------|---|---|---|---|----------|
|   |                             |                       | 1                              | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| อาหารและน้ำ (ภายใต้<br>กระบวนการกำหนด<br>มาตรฐานและพัฒนา<br>คุณภาพห้องปฏิบัติการ)<br>(PT) |                             |                       |                                |   |   |   |   |          |
| <b>รวม</b>  | <b>100</b>                  |                       |                                |   |   |   |   |          |

○ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ชื่อกระบวนการ   | ชื่อกลุ่ม<br>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                   | จำนวนกลุ่ม<br>ตัวอย่าง |     | ช่องทางการ<br>สำรวจ<br>(ให้ระบุ ✓) |   |   |   | หมายเหตุ |
|---|---|------------------------|-----|------------------------------------|---|---|---|----------|
|   |   | N                      | n   | 1                                  | 2 | 3 | 4 |          |
| 1.การตรวจวิเคราะห์ทาง<br>ห้องปฏิบัติการด้านอาหาร (SV)   | 1.ผู้ประกอบการ<br>ภาครัฐ/เอกชน<br>2.หน่วยงานภาครัฐ/<br>เอกชนที่ตรวจ | 300                    | 169 |                                    | ✓ | ✓ | ✓ |          |
| 2.การทดสอบความชำนาญการ<br>ตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) | 1.ห้องปฏิบัติการของ<br>ภาครัฐ/เอกชน                                 | 75                     | 63  |                                    | ✓ | ✓ | ✓ |          |

\*หมายเหตุ :

1. ช่องทางการสำรวจ ดังนี้
  - 1) การสำรวจ ณ จุดให้บริการ
  - 2) การสำรวจผ่านการจัดส่งไปรษณีย์
  - 3) การสำรวจออนไลน์
  - 4) การสำรวจผ่านการอบรม/สัมมนา

➤ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

a. ผู้รับบริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปี พ.ศ. 2566 ซึ่งประกอบด้วย  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลักษณะคำถามแบบประมาณค่า ให้คะแนนระดับความพึง  
พอใจ 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด (5 คะแนน) พอใจมาก (4 คะแนน) พอใจปานกลาง (3 คะแนน)  
พอใจน้อย (2 คะแนน) พอใจน้อยที่สุด (1 คะแนน) หรือ ไม่ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ลักษณะคำถามแบบประมาณค่า ให้คะแนนระดับความเชื่อมั่น  
5 ระดับ คือ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) น้อยที่สุด (1 คะแนน)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นคำถามปลายเปิด

**บ. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปี พ.ศ. 2566 ซึ่งประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลักษณะคำถามแบบประมาณค่า ให้คะแนนระดับความเชื่อมั่น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) น้อยที่สุด (1 คะแนน)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

**➤ การวิเคราะห์ข้อมูล**

**1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

○ ผู้รับบริการ

แบบสำรวจตอนที่ 1 การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

แบบสำรวจตอนที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสำรวจตอนที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสำรวจตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด นำข้อเสนอแนะที่มีความเรียงคล้ายกันมา สรุปตามลำดับความถี่

○ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสำรวจตอนที่ 1 การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

แบบสำรวจตอนที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสำรวจตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด นำข้อเสนอแนะที่มีความเรียงคล้ายกันมา สรุปตามลำดับความถี่

**2. การแปลงค่าตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน มีหลักเกณฑ์ ดังนี้**

| ระดับความพึงพอใจ           | คะแนน |
|----------------------------|-------|
| พอใจมากที่สุด/ มากที่สุด   | 5     |
| พอใจมาก/ มาก               | 4     |
| พอใจปานกลาง/ ปานกลาง       | 3     |
| พอใจน้อย/ น้อย             | 2     |
| พอใจน้อยที่สุด/ น้อยที่สุด | 1     |
| ไม่ได้ใช้บริการ            | 0     |

3. การคำนวณค่าร้อยละ และคะแนนของความพึงพอใจ โดยในการคำนวณค่าร้อยละไม่รวมผู้ตอบที่ไม่แสดงความคิดเห็น หรือไม่ได้ใช้บริการ

4. การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อย ใช้การคำนวณร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าคะแนน ซึ่งการแปลผลพิจารณาจากค่าคะแนน

5. การคำนวณคะแนนในแต่ละประเด็นหลัก หลักจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้ว นำมาคำนวณคะแนนความพึงพอใจแต่ละประเด็นหลัก โดยรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจในประเด็นหลัก

- การคำนวณคะแนนในแต่ละงานบริการหลักจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้ว นำมาคำนวณหาค่าคะแนนของแต่ละงานบริการ โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจของงานบริการ และนำคะแนนของแต่ละงานบริการมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %
- การคำนวณร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง คะแนนที่ได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจของทุกงานบริการมาคำนวณ ดังนี้ (ร้อยละความพึงพอใจ ภาระงานที่ 1 X น้ำหนักภาระงานที่ 1) + (ร้อยละความพึงพอใจภาระงานที่ 2 X น้ำหนักภาระงานที่ 2)

100

- จากนั้นนำคะแนน (ภาพรวม) มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %  

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

5

- ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน                       |
|------------|--|
| 1          | $\sum(W_{1.1j} \times SM_{1.1.i}) = 1$ |
| 2          | $\sum(W_{1.1j} \times SM_{1.1.i}) = 2$ |
| 3          | $\sum(W_{1.1j} \times SM_{1.1.i}) = 3$ |
| 4          | $\sum(W_{1.1j} \times SM_{1.1.i}) = 4$ |
| 5          | $\sum(W_{1.1j} \times SM_{1.1.i}) = 5$ |

- ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| ผลการสำรวจ                       | ค่าคะแนนที่ได้ |    |    |    |     |
|----------------------------------|----------------|----|----|----|-----|
|                                  | 1              | 2  | 3  | 4  | 5   |
| ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ | 80             | 85 | 90 | 95 | 100 |

- ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| ผลการสำรวจ                               | ค่าคะแนนที่ได้ |    |    |    |    |
|--|----------------|----|----|----|----|
|  | 1              | 2  | 3  | 4  | 5  |
| ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 65             | 70 | 75 | 80 | 85 |

### ➤ ขั้นตอนการดำเนินการ

- จัดทำฐานข้อมูลผู้มารับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ต.ค. 65 – 20 เมษายน 66) ในกระบวนการที่ทำการสำรวจ
- จัดเตรียมแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกระบวนการ
- จัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางไปรษณีย์
- การตอบแบบสำรวจ เช่น ทางแอปพลิเคชันไลน์ ทางทวิตเตอร์ อีเมล ไปรษณีย์ตอบรับ
- การจัดทำข้อมูล

- a) นำแบบสำรวจที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ และกำหนดคะแนนตามระดับความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นแต่ละข้อ เพื่อนำไปวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ
- b) นำผลการคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมายของคะแนนของแบบสำรวจความพึงพอใจ มา กำหนดคะแนนตามระดับความพึงพอใจ

**ผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ  
ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. 2566**



## 1. การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 139 ชุด

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n =139)

| ข้อมูลทั่วไป                | จำนวน      | ร้อยละ     |
|-----------------------------|------------|------------|
| <b>1.1.1 ประเภทหน่วยงาน</b> |            |            |
| หน่วยงานภาครัฐ              | 31         | 22.30      |
| หน่วยงานเอกชน               | 92         | 66.19      |
| บุคคลทั่วไป                 | 12         | 8.63       |
| อื่น ๆ                      | 4          | 2.88       |
| <b>รวม</b>                  | <b>139</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหน่วยงานเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.19 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ บุคคลทั่วไป และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 22.30, 8.63 และ 2.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละของประเภทงานที่ขอรับบริการ (n = 139)

| ข้อมูลทั่วไป   | จำนวน      | ร้อยละ     |
|--|------------|------------|
| <b>1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b> |            |            |
| ตรวจอาหาร  | 78         | 44.57      |
| ตรวจน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท, น้ำแข็ง                        | 43         | 24.57      |
| ตรวจวัสดุสัมผัสอาหาร                                       | 12         | 6.86       |
| ตรวจวัตถุเจือปนอาหาร                                       | 42         | 24.00      |
| <b>รวม</b>   | <b>175</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจรับบริการตรวจอาหารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.57 รองลงมา คือ ขอรับบริการตรวจน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท, น้ำแข็ง คิดเป็นร้อยละ 24.57 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจขอรับบริการตรวจวัตถุเจือปนอาหาร และตรวจวัสดุสัมผัสอาหาร คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ 6.86 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 139)

| ข้อคำถาม  | จำนวน | ระดับความพึงพอใจ |               |               |             |             |                 | Mean          | S.D.          | ระดับความพึงพอใจ* |
|---|-------|------------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-----------------|---------------|---------------|-------------------|
|   |       | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง       | น้อย        | น้อยที่สุด  | ไม่ได้ใช้บริการ |               |               |                   |
| <b>2.1 การให้บริการตรวจวิเคราะห์</b>  |       |                  |               |               |             |             |                 | <b>4.1961</b> | <b>.7584</b>  | <b>มาก</b>        |
| 2.1.1) รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง   | 136   | 88<br>(64.70)    | 41<br>(30.15) | 5<br>(3.68)   | 2<br>(1.47) | -           | 3               | 4.4706        | .6389         | มากที่สุด         |
| 2.1.2) อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม  | 136   | 51<br>(37.50)    | 62<br>(45.59) | 17<br>(12.50) | 5<br>(3.68) | 1<br>(0.73) | 3               | 4.0441        | .8334         | มาก               |
| 2.1.3) ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด  | 138   | 50<br>(36.23)    | 55<br>(39.85) | 29<br>(21.01) | 2<br>(1.45) | 2<br>(1.45) | 1               | 4.0435        | .8718         | มาก               |
| 2.1.4) ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์ที่มีความเหมาะสม  | 137   | 63<br>(45.98)    | 55<br>(40.15) | 17<br>(12.41) | 1<br>(0.73) | 1<br>(0.73) | 2               | 4.2263        | .7705         | มากที่สุด         |
| 2.1.5) ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์ผ่านระบบ iLab Plus (E-report)**   | 113   | 46<br>(40.71)    | 48<br>(42.48) | 15<br>(13.27) | 2<br>(1.77) | 2<br>(1.77) | 26              |               |               |                   |
| <b>2.2 ข้อมูลข่าวสาร</b>  |       |                  |               |               |             |             |                 | <b>3.9329</b> | <b>0.9386</b> | <b>มาก</b>        |
| 2.2.1) ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)                                     | 139   | 49<br>(35.25)    | 57<br>(41.01) | 21<br>(15.11) | 9<br>(6.47) | 3<br>(2.16) | -               | 4.0072        | .9817         | มาก               |
| 2.2.2) ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน (เช่น อัตราค่าบริการ, คู่มือให้บริการ, เว็บไซต์) | 138   | 51<br>(36.96)    | 51<br>(36.96) | 26<br>(18.84) | 8<br>(5.80) | 2<br>(1.44) | 1               | 3.9855        | .9626         | มาก               |
| 2.2.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน   | 134   | 46<br>(34.33)    | 45<br>(33.58) | 39<br>(29.10) | 4<br>(2.99) | -           | 5               | 3.8060        | .8714         | มาก               |
| <b>2.3 การให้บริการ ณ จุดให้บริการ</b>  |       |                  |               |               |             |             |                 | <b>4.2191</b> | <b>0.5579</b> | <b>มากที่สุด</b>  |
| 2.3.1) ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว   | 136   | 66<br>(48.53)    | 45<br>(33.09) | 21<br>(15.44) | 3<br>(2.20) | 1<br>(0.74) | 3               | 4.1544        | .8541         | มาก               |

| ข้อคำถาม   | จำนวน | ระดับความพึงพอใจ |               |               |             |             |                 | Mean          | S.D.         | ระดับความพึงพอใจ*                  |
|--|-------|------------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-----------------|---------------|--------------|------------------------------------|
|  |       | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง       | น้อย        | น้อยที่สุด  | ไม่ได้ใช้บริการ |               |              |                                    |
| 2.3.2) เจ้าหน้าที่สุภาพ<br>เต็มใจให้บริการ ให้<br>คำแนะนำได้อย่าง<br>ชัดเจน เข้าใจง่าย | 136   | 72<br>(52.94)    | 49<br>(36.03) | 9<br>(6.62)   | 4<br>(2.94) | 2<br>(1.47) | 3               | 4.2500        | .8541        | มากที่สุด                          |
| 2.3.3) สิ่งอำนวยความสะดวก<br>เช่น มีที่นั่ง มี<br>น้ำดื่ม เป็นต้น                      | 135   | 62<br>(45.93)    | 57<br>(42.22) | 15<br>(11.11) | 1<br>(0.74) | -           | 4               | 4.1852        | .8492        | มาก                                |
| 2.3.4) สถานที่<br>ให้บริการ เช่น สะอาด<br>เรียบร้อย มีป้ายบอก<br>จุดบริการ เป็นต้น     | 136   | 68<br>(50.00)    | 55<br>(40.44) | 12<br>(8.82)  | 1<br>(0.74) | -           | 3               | 4.2868        | .7018        | มากที่สุด                          |
| <b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>   |       |                  |               |               |             |             |                 | <b>4.1160</b> | <b>.7584</b> | <b>มากที่สุด</b><br><b>(82.32)</b> |

\*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

\*\*คำถามเพิ่มเติมจากหน่วยงาน ไม่มีผลรวม

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1160 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าด้านการให้บริการ ณ จุดให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2191 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการการตรวจวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1961

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อรายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ข้อ 2.1.1) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4706 รองลงมา ได้แก่ สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น (ข้อ 2.3.4) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2868

สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน (ข้อ 2.2.3) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8060

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (n = 110)

| ข้อความ  | จำนวน | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |                 | Mean           | S.D.         | ระดับความเชื่อมั่น* |
|--|-------|------------------|-----|---------|------|------------|-----------------|----------------|--------------|---------------------|
|  |       | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ไม่เคยใช้บริการ |                |              |                     |
| <b>3.1 ความเชื่อมั่น</b>                                       |       |                  |     |         |      |            |                 | <b>4.4916</b>  | <b>.6775</b> | <b>มากที่สุด</b>    |
| 3.1.1) ท่านคิดว่า การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ | 139   | 87               | 46  | 5       | 1    | -          | -               | 4.5755         | .6017        | มากที่สุด           |
| 3.1.2) ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป        | 139   | 84               | 46  | 6       | 3    | -          | -               | 4.5180         | .6847        | มากที่สุด           |
| 3.1.3) หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก           | 139   | 70               | 56  | 10      | 2    | 1          | -               | 4.3813         | .7460        | มากที่สุด           |
| <b>ความเชื่อมั่นในภาพรวม</b>                                   |       |                  |     |         |      |            |                 | <b>4.4916</b>  | <b>.6775</b> | <b>มากที่สุด</b>    |
|  |       |                  |     |         |      |            |                 | <b>(91.85)</b> |              |                     |

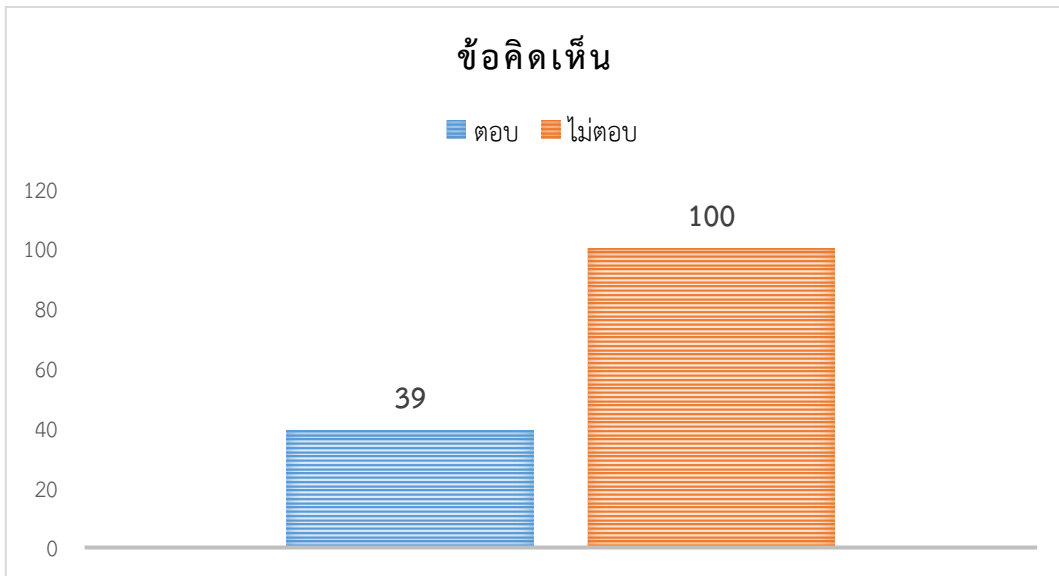
\*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

- ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 3 พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือที่คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.5755 และคิดว่าหากมีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวกน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.3813

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กราฟที่ 1 จำนวนของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (n = 139)



จากกราฟที่ 1 ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 39 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

➤ ระยะเวลาการให้บริการ (13)

- ผลตรวจออกช้า (6)
- ราคาสูง (3)
- ต้องการให้ปรับปรุงระยะเวลารับผลวิเคราะห์ให้เร็วขึ้น
- ถ้าตรวจหลาย ๆ รายการมีส่วนลดจะดีมาก
- เพิ่มจำนวนนักวิเคราะห์และเครื่องมือเพื่อลดระยะเวลาในการทดสอบเนื่องจากมีผู้เข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก
- อยากให้อุปกรณ์ในการตรวจวิเคราะห์ไม่ชำรุด

➤ การรับ-ส่งตัวอย่าง (13)

- อยากให้มีระบบการจ่ายเงินแบบมีการเปิด PO ได้ จะสะดวกมากกว่าการชำระเงินสด สำหรับบริษัทเอกชน
- อยากให้ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การโอนผ่านบัญชีธนาคาร เพื่อให้สะดวกในการไปรับบริการ เพราะบางครั้งทางลูกค้าเองต้องส่งพนักงานขนส่งไป และถ้ากรณีเงินไม่เพียงพอหรืออัปเดตราคาใหม่ คิดว่าจะเป็นการยุ่งยากซับซ้อนให้กับพนักงาน และลูกค้า
- ถ้าสามารถออกเป็นบิลใบกำกับภาษีได้จะดีมากครับ ต้องครอบคลุมทุกที่ทั่วประเทศให้ออกได้ด้วยครับ เพื่อให้สะดวกกับผู้รับบริการที่อยู่ต่างจังหวัดด้วย
- จุดรับตรวจผลิตภัณฑ์อาหารควรมีคนช่วยพี่น้องค่ะ ช้าและค่อนข้างจุกจิกนิดนึง บางครั้งนำของไปเยอะก็มีปนลูกค้า
- พนักงานบริการควรปรับปรุงเรื่องการให้บริการพูดจาแบบสุภาพ
- เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ระยะเวลาในการยื่นเอกสารส่งตัวอย่างรอนานเกิน

- One stop service ปิดรับตัวอย่างเร็วกว่าเวลาทำการ อยากให้ปรับปรุง รับตัวอย่างในเวลา หรือชี้แจงให้ชัดเจนหากจะปิดเร็ว เนื่องจากศูนย์ปิดเร็ว ทำให้ต้องเดินทางมาส่งตัวอย่างอีกรอบ
  - อยากให้ปรับระบบในเว็บไซต์ส่งตัวอย่างให้อัพเดทค่าบริการให้เป็นปัจจุบัน
  - อยากให้เพิ่มชื่อวัตถุดิบที่ส่งตรวจลงในใบรับผล
  - ตัวอย่างอาหารปั่น ไม่สามารถส่งตรวจได้ทุกวัน
  - ต้องกรอกเอกสาร 1 ตัวอย่างต่อ 1 แผ่น ทำให้เสียเวลานานในการส่งตรวจ
  - ไปรับตัวอย่างคืน รอตัวอย่างค่อนข้างนาน
  - เวลาสอบถามเจ้าหน้าที่ที่หน้างาน ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตอบคำถามกับลูกค้าที่ไม่มีความรู้ในการตรวจสอบสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่จะนำเข้ามาตรวจสอบได้
- การรายงานผลวิเคราะห์ (2)
- ให้ตรวจสอบข้อมูลชื่อตัวอย่างก่อนออกผลวิเคราะห์
  - ควรตรวจได้ทุกรายการตรวจตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขฉบับที่ 199 เรื่องน้ำแร่ธรรมชาติ
- การใช้โปรแกรม ilap plus (3)
- คำแนะนำการใช้ ilab
  - iLab Plus ต้องลงทะเบียนเสียเวลา
  - ระบบ iLab Plus ไม่เสถียร และไม่ตอบโจทย์การใช้งาน รบกวนปรับปรุงระบบด้วยนะคะ
- การติดต่อสื่อสาร (8)
- อยากให้เจ้าหน้าที่ตอบ e-mail ให้รวดเร็วขึ้น (2)
  - ประชาสัมพันธ์ควรมีไมตรีจิต ทักทายที่ดี
  - ควรปรับปรุงเพิ่มช่องทางการสอบถามรายการและราคาค่าวิเคราะห์ให้มีความสะดวกและรวดเร็ว
  - ติดต่อง่าย ขอใบเสนอราคาได้ไวจะดีมาก
  - เพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์
  - อยากให้การดูข้อมูลเบื้องต้น ค่าใช้จ่าย การประสานงานติดต่อ เผยแพร่ได้ง่าย เข้าถึงง่าย
  - ข้อมูลรายการที่สามารถตรวจวิเคราะห์ได้ และอัตราค่าบริการ เข้าถึงได้ยาก และไม่แน่ใจว่ารายการดังกล่าวอัพเดท หรือถูกต้องหรือไม่
2. ด้านอื่น ๆ (3)
- มีระบบ application การแจ้งเตือนสำหรับการตรวจโรงงาน ไว้สำหรับดูผลลัพธ์
  - ต้องการให้หน่วยงานออกใบเสนอราคา (ควรมีแบบฟอร์ม)
  - งานเอกสารน่าจะกระจายให้ส่วนภูมิภาคด้วย ไม่ควรกระจุกที่ส่วนกลาง ติดต่อพูดคุยจะทำความเข้าใจได้มากกว่าระบบออนไลน์
3. ชื่นชม (3)
- รวดเร็วดี
  - ในด้านการบริการและพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นมิตร และใจดี ชื่นชอบในการบริการมากไป
  - ดีแล้ว

## 2. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 110 ชุด

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 110)

| ข้อมูลทั่วไป        | จำนวน      | ร้อยละ     |
|---------------------|------------|------------|
| <b>1.1.1 ประเภท</b> |            |            |
| หน่วยงานภาครัฐ      | 34         | 30.91      |
| หน่วยงานเอกชน       | 74         | 67.27      |
| บุคคลทั่วไป         | 1          | 0.91       |
| อื่น ๆ              | 1          | 0.91       |
| <b>รวม</b>          | <b>110</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 67.27 หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 30.91 บุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 0.91 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.91

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานทดสอบความเชี่ยวชาญที่ขอใช้บริการ (n = 164)

| ข้อมูลทั่วไป   | จำนวน      | ร้อยละ     |
|--|------------|------------|
| <b>1.2.1 งานทดสอบความชำนาญที่ขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b> |            |            |
| ด้านเคมี   | 70         | 50.36      |
| ด้านจุลชีววิทยา  | 66         | 47.48      |
| ด้านกายภาพ   | 3          | 2.16       |
| <b>รวม</b>   | <b>139</b> | <b>100</b> |
| <b>1.2.2 ท่านเคยใช้บริการงานทดสอบความชำนาญกับเรามาก่อนหรือไม่</b>  |            |            |
| เคย  | 101        | 91.82      |
| ไม่เคยมาใช้บริการ  | 9          | 8.18       |
| <b>รวม</b>   | <b>110</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาใช้บริการงานทดสอบความชำนาญด้านเคมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.36 รองลงมาด้านจุลชีววิทยา คิดเป็นร้อยละ 47.48 และด้านกายภาพ คิดเป็นร้อยละ 2.16 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการงานทดสอบความชำนาญนี้มาแล้วกว่าร้อยละ 91.82

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 119)

| ข้อความถาม   | จำนวน | ระดับความพึงพอใจ |               |               |             |             |                 | Mean                            | S.D.         | ระดับความพึงพอใจ* |
|--|-------|------------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-----------------|---------------------------------|--------------|-------------------|
|  |       | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง       | น้อย        | น้อยที่สุด  | ไม่เคยใช้บริการ |                                 |              |                   |
| <b>2.1 คุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญ</b>  |       |                  |               |               |             |             |                 | <b>4.2919</b>                   | <b>.7172</b> | <b>มากที่สุด</b>  |
| 2.1.1) กระบวนการ/ขั้นตอน<br>ง่ายไม่ซับซ้อน   | 110   | 44<br>(40.00)    | 53<br>(48.18) | 10<br>(9.10)  | 2<br>(1.82) | -           | -               | 4.2364                          | .7054        | มากที่สุด         |
| 2.1.2) รายงานผลการ<br>ทดสอบความชำนาญมี<br>คุณภาพได้มาตรฐาน   | 110   | 64<br>(58.18)    | 37<br>(33.64) | 9<br>(8.18)   | -           | -           | -               | 4.5000                          | .6461        | มากที่สุด         |
| 2.1.3) อัตราค่าบริการมีความ<br>เหมาะสม   | 110   | 41<br>(37.27)    | 46<br>(41.82) | 18<br>(16.36) | 5<br>(4.55) | -           | -               | 4.1182                          | .8430        | มาก               |
| 2.1.4) ระยะเวลาการ<br>ให้บริการเป็นไปตามที่<br>กำหนด   | 110   | 51<br>(46.36)    | 48<br>(43.63) | 10<br>(9.10)  | 1<br>(0.91) | -           | -               | 4.3545                          | .6852        | มากที่สุด         |
| 2.1.5) ช่องทางการส่ง<br>รายงานผลการวิเคราะห์มี<br>ความเหมาะสม  | 110   | 52<br>(47.27)    | 42<br>(38.18) | 15<br>(13.64) | -           | 1<br>(0.91) | -               | 4.3091                          | .7751        | มากที่สุด         |
| 2.1.6) ช่วงเวลาการเปิด<br>ให้บริการมีความเหมาะสม   | 110   | 51<br>(46.36)    | 49<br>(44.55) | 9<br>(8.18)   | 1<br>(0.91) | -           | -               | 4.3636                          | .6736        | มากที่สุด         |
| 2.1.7) แบบฟอร์ม / e-Form<br>ของงาน PT มีความ<br>เหมาะสม  | 110   | 40<br>(36.36)    | 55<br>(50.00) | 12<br>(10.91) | 2<br>(1.82) | 1<br>(0.91) | -               | 4.1909                          | .7722        | มาก               |
| 2.1.8) คู่มือการให้บริการ<br>เข้าใจง่ายและชัดเจน   | 110   | 44<br>(40.00)    | 52<br>(47.27) | 13<br>(11.82) | 1<br>(0.91) | -           | -               | 4.2636                          | .6996        | มากที่สุด         |
| 2.1.9) ความพึงพอใจใน<br>ภาพรวมของโปรแกรม<br>DMSc-PT  | 110   | 43<br>(39.09)    | 57<br>(51.82) | 9<br>(8.18)   | 1<br>(0.91) | -           | -               | 4.2909                          | .6545        | มากที่สุด         |
| <b>2.2 ข้อมูลข่าวสาร</b>   |       |                  |               |               |             |             |                 | <b>4.1212</b>                   | <b>.6922</b> | <b>มาก</b>        |
| 2.2.1) ช่องทางการรับสมัคร/<br>สื่อสารกับผู้รับบริการมีความ<br>หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย<br>(เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หนังสือ<br>ราชการ e-mail เป็นต้น) | 110   | 32<br>(29.09)    | 58<br>(52.73) | 19<br>(17.27) | 1<br>(0.91) | -           | -               | 4.1000                          | .7032        | มาก               |
| 2.2.2) ช่องทางการเข้าถึงง่าย<br>และหลากหลาย (การรับ<br>สมัครและการเผยแพร่ข้อมูล<br>ผ่านช่องทางต่างๆ)   | 110   | 34<br>(30.91)    | 55<br>(50.00) | 20<br>(18.18) | 1<br>(0.91) | -           | -               | 4.1091                          | .7212        | มาก               |
| 2.2.3) ช่องทางในการรับฟัง<br>ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน  | 110   | 33<br>(30.00)    | 61<br>(55.45) | 16<br>(14.55) | -           | -           | -               | 4.1545                          | .6523        | มาก               |
| <b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>   |       |                  |               |               |             |             |                 | <b>4.2066</b><br><b>(84.13)</b> | <b>.7047</b> | <b>มากที่สุด</b>  |



\*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 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2066 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์หมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2919 รองลงมาคือด้านข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1212

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อรายงานผลการทดสอบความชำนาญมีคุณภาพได้มาตรฐาน (ข้อ 2.1.2) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.500 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลาการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม (ข้อ 2.1.6) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3636 และน้อยที่สุด คือ อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1182

สำหรับรายข้อประเด็นข้อมูลข่าวสารผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการรับสมัคร/สื่อสารกับผู้รับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย (เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หนังสือราชการ e-mail เป็นต้น) (ข้อ 2.2.1) ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.1000

### ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (n = 110)

| ข้อคำถาม   | จำนวน | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |                 | Mean           | S.D.         | ระดับความเชื่อมั่น* |
|--|-------|------------------|-----|---------|------|------------|-----------------|----------------|--------------|---------------------|
|  |       | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ไม่เคยใช้บริการ |                |              |                     |
| <b>3.1 ความเชื่อมั่น</b>                                     |       |                  |     |         |      |            |                 | <b>4.5578</b>  | <b>.5781</b> | <b>มากที่สุด</b>    |
| 3.1.1) ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ | 110   | 67               | 37  | 6       | -    | -          | -               | 4.5545         | .5995        | มากที่สุด           |
| 3.1.2) ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป      | 110   | 67               | 39  | 4       | -    | -          | -               | 4.5727         | .5660        | มากที่สุด           |
| 3.1.3) หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก         | 110   | 64               | 42  | 4       | -    | -          | -               | 4.5455         | .5689        | มากที่สุด           |
| <b>ความเชื่อมั่นในภาพรวม</b>                                 |       |                  |     |         |      |            |                 | <b>4.5578</b>  | <b>.5781</b> | <b>มากที่สุด</b>    |
|  |       |                  |     |         |      |            |                 | <b>(91.15)</b> |              |                     |

\*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับปานกลาง

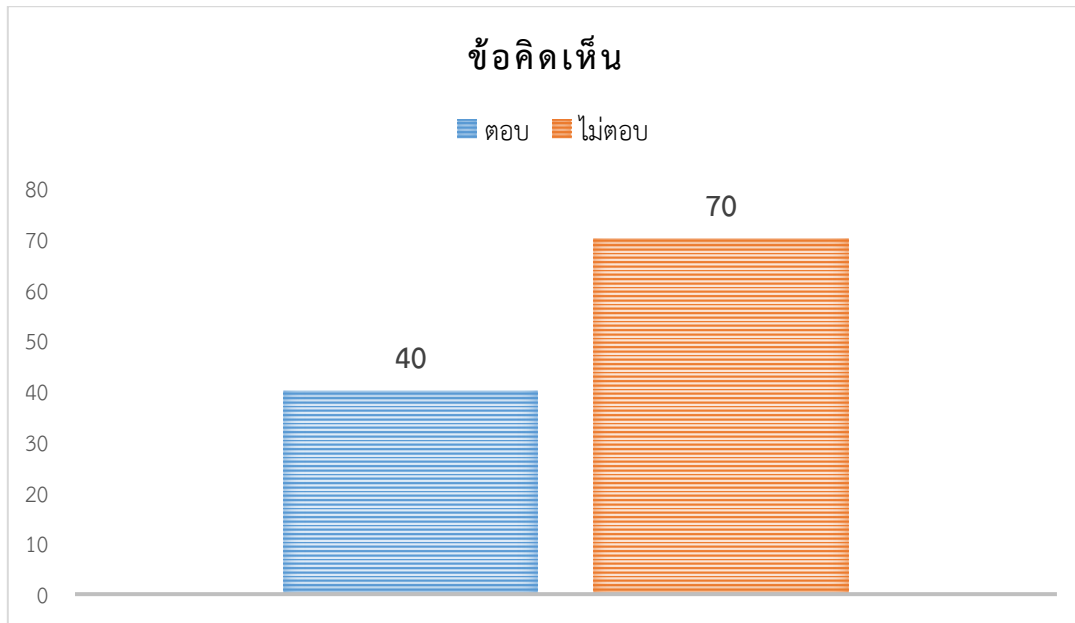
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 1 พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดที่จะเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.5727 และคิดว่าหากมีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวกน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.5455

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กราฟที่ 1 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 110)



จากกราฟที่ 1 ผลสำรวจพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 40 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

##### 1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

###### ➤ ระยะเวลาการให้บริการ

- อยากให้แสดงผลทดสอบความชำนาญให้เร็วขึ้น (5)
- ชำระเงินก็ยังไม่สะดวก/อยากให้พัฒนาระบบการจ่ายเงินให้สะดวกกว่านี้ (2)
- ระบบใบเสร็จรับเงิน กรณีลงระบบเป็นชื่อบริษัท แต่ได้รับเป็นชื่อบุคคลทุกกรอบ ผากปรับปรุงด้วย
- อยากให้มีบริการให้เครดิตจ่ายเงิน

###### ➤ การรับ-ส่งตัวอย่าง

- ในขั้นตอนการนำส่งตัวอย่างโดยบริษัทเอกชน เราไม่แน่ใจว่าทางขนส่งเก็บรักษาตัวอย่างในระหว่างการขนส่งที่อุณหภูมิ 2-8 องศา หรือไม่ การจัดส่งตัวอย่างบางครั้งขนส่งมาส่งไม่โทรแจ้งหน่วยงานที่เข้าร่วมบริการให้ไปรับตัวอย่าง แต่เป็นการนำฝากไว้กับ รพภ บริษัท จึงทำให้ตัวอย่างที่ได้รับ ไม่ได้รับการเก็บรักษาตัวอย่างที่อุณหภูมิ 2-8 องศา อย่างต่อเนื่อง
- ยังคงมีปัญหาอีเมลติดต่ออยู่บางครั้ง เช่น ไม่ได้อีเมลข้อเสนอแนะในครั้งแรกที่ทางหน่วยงานส่ง
- ควรแจ้งเตือนซ้ำทาง email ก่อนส่งตัวอย่างจริง
- อยากให้ส่งเอกสารคำแนะนำก่อนการส่งตัวอย่าง (เรื่อง การเตรียมตัวอย่าง ระยะเวลาการทดสอบ) เพื่อให้ทางห้องปฏิบัติการมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจวิเคราะห์ (ทางจุลชีววิทยา)

- การรายงานผลวิเคราะห์
    - อยากให้ทำช่วง % สูงๆ ด้วยค่ะ สำหรับ PT FAT
    - การบันทึกผลโดยการใช้แบบฟอร์มออนไลน์
    - แบบฟอร์มลงรายงานผล ค่อนข้างจะเข้าถึงยาก
    - เว็บไซต์แจ้งเตือนบ่อยและขึ้น error
    - ควรมีการแจ้งขั้นตอนการเข้าโปรแกรมรายงานผล ส่งผลการทดสอบมาพร้อมกับวิธีการทดสอบ เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น (2)
    - การแจ้งเตือนทางอีเมลล่าช้า
    - แจ้ง E-mail อยากมีรายงานผลของ PT แต่ละรายการ
    - เมื่อมีผลการทดสอบ ไม่มีการแจ้งทาง E-mail จะต้องติดตามผลเองจากโปรแกรม และมี E-mail ในขั้นตอนต่าง ๆ มาที่หลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการไปนานแล้ว
    - ต้องการให้แบบฟอร์มในการส่งคำตอบสามารถบันทึกเป็นไฟล์สำรองไว้ได้
    - อยากให้ออก Cer. ให้สำหรับห้องปฏิบัติการที่ทดสอบผ่าน เพื่อให้อ่านผลได้ง่าย
    - อยากให้ส่งรายงานผลเบื้องต้น Interim ให้กับทางลูกค้าก่อน
  - การติดต่อสื่อสาร (3)
    - หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้ประสานงาน มีอยู่เฉพาะในเอกสารแผนการดำเนินการ ซึ่งต้องดาวน์โหลดออกมาก่อน
    - ข่าวสารในการเปิดรับสมัครยังไม่แพร่หลาย
    - เว็บไซต์ควรมีหน้า Dashboard โปรแกรมที่เข้าร่วมเลย เพราะหาทางเข้าไปดูผลยาก
    - อยากให้ Update รายละเอียด ข่าวสารต่างๆ ส่งทางอีเมล
    - เรื่องช่องการรับฟังข่าวสารค่อนข้างน้อย
2. การเพิ่มบริการ
- อยากให้มี PT ของฟินอล ในน้ำ
  - เพิ่มธาตุในการทดสอบ PT โลหะในน้ำ ให้หลากหลายมากขึ้น เช่นธาตุ Ba, Al, Sn
  - อยากให้มีรายการโปรแกรมทดสอบความชำนาญหัวข้ออื่นๆ เพิ่มอีก เช่น Moisture ,Sulphur dioxide
  - ควรเพิ่มรายการทดสอบทางห้องปฏิบัติการในครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
  - อยากให้เพิ่ม Scope กลุ่ม Swab
  - เพิ่มเติมรายการทดสอบ PT ที่เป็นด้านสิ่งแวดล้อม
  - ควรมีตัวอย่างหรือเมทริกซ์ที่หลากหลาย
3. ชื่นชม
- การทำงานเป็นระบบดี เข้าใจ เข้าถึงได้ง่าย
  - ในส่วนของระบบในปีที่เปลี่ยนจากส่งผลทาง email มาลงผลใน website ค่อนข้างพอใจส่วนที่เป็นแบบตอบรับตัวอย่างใน website ของแต่ละแผนเลยซึ่งมีความง่ายและสะดวกอย่างมาก
  - บริการดีแล้ว ยังไม่มีที่ต้องปรับปรุง
  - ดีมาก
  - ขอให้ทางสำนักฯ คงการให้บริการที่ดีแบบนี้ไว้ต่อไป

**ผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. 2566**

## 1. การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 154 ชุด

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n =154)

| ข้อมูลทั่วไป              | จำนวน      | ร้อยละ     |
|---------------------------|------------|------------|
| <b>1.1 ประเภทหน่วยงาน</b> |            |            |
| หน่วยงานภาครัฐ            | 37         | 24.03      |
| หน่วยงานภาคเอกชน          | 103        | 66.88      |
| ประชาชน                   | 9          | 5.84       |
| อื่น ๆ                    | 5          | 3.25       |
| <b>รวม</b>                | <b>154</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหน่วยงานภาคเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.88 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ประชาชนทั่วไป และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 24.03, 5.84 และ 3.25 ตามลำดับ

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 154)

| ข้อคำถาม  | จำนวน | ระดับความพึงพอใจ |               |               |             |             | ไม่ได้ใช้บริการ | Mean   | S.D.  | ระดับความพึงพอใจ* |
|---|-------|------------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-----------------|--------|-------|-------------------|
|   |       | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง       | น้อย        | น้อยที่สุด  |                 |        |       |                   |
| 2.1) ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี              | 154   | 78<br>(50.65)    | 57<br>(37.01) | 15<br>(9.74)  | 2<br>(1.30) | 2<br>(1.30) | -               | 4.3442 | .8124 | มากที่สุด         |
| 2.2) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก               | 154   | 59<br>(38.31)    | 59<br>(38.31) | 27<br>(17.53) | 7<br>(4.55) | 2<br>(1.30) | -               | 4.0779 | .9255 | มาก               |
| 2.3) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                  | 154   | 77<br>(50.00)    | 68<br>(44.16) | 8<br>(5.19)   | 1<br>(0.65) | -           | -               | 4.4351 | .6258 | มากที่สุด         |
| 2.4) การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม | 154   | 58<br>(37.66)    | 72<br>(46.75) | 19<br>(12.34) | 4<br>(2.60) | 1<br>(0.65) | -               | 4.1818 | .7957 | มากที่สุด         |
| 2.5) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในดำเนินงาน/กิจกรรม         | 154   | 54<br>(35.06)    | 66<br>(42.86) | 28<br>(18.18) | 4<br>(2.60) | 2<br>(1.30) | -               | 4.0779 | .8668 | มาก               |

| ข้อความ   | จำนวน | ระดับความพึงพอใจ |               |               |             |             |                 | Mean          | S.D.         | ระดับความพึงพอใจ*           |
|---|-------|------------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-----------------|---------------|--------------|-----------------------------|
|   |       | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง       | น้อย        | น้อยที่สุด  | ไม่ได้ใช้บริการ |               |              |                             |
| 2.6) ได้รับการแก้ไข ปัญหาข้อขัดข้อง อย่าง ทันทีทันที่ | 154   | 57<br>(37.01)    | 66<br>(42.86) | 24<br>(15.58) | 5<br>(3.25) | 2<br>(1.30) | -               | 4.1104        | .8748        | มาก                         |
| <b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>                            |       |                  |               |               |             |             |                 | <b>4.2045</b> | <b>.8169</b> | <b>มากที่สุด</b><br>(84.09) |

\*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

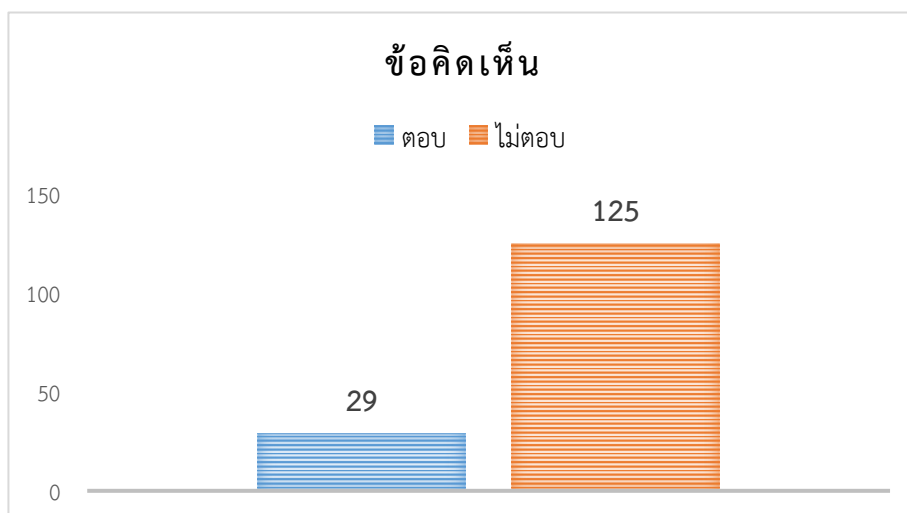
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของการตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2045 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ (ข้อ 2.3) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.4351 รองลงมา คือ ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3442

สำหรับรายข้อที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลายสะดวก (ข้อ 2.2) และการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.0779

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

กราฟที่ 1 จำนวนของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (n = 154)



จากกราฟที่ 1 ผลสำรวจพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 29 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

➤ ระยะเวลาการให้บริการ

- การตรวจผลวิเคราะห์ของน้ำมัน ฉับ 421 ซ้ำมาก

- ปรับปรุงระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์และรับผลวิเคราะห์
- การตรวจให้สั้นลง และบางครั้งผลตรวจออกแล้ว แต่อาจใช้เวลากว่าไปรษณีย์จะส่งถึง ถ้าส่งได้ทั้งไลน์และไปรษณีย์ด้วยจะดีมาก ขอขอบคุณมาก
- ขอลดระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์หลังจากปัจจุบัน (อย่างมากไม่เกิน 23 วันทำการ)
- การรับ-ส่งตัวอย่าง
- การรายงานผลวิเคราะห์
- การติดต่อสื่อสาร/ IT/ iLab Plus
- ระบบเว็บไซต์ยังไม่ครอบคลุม คือ ไม่ปรากฏรายการทดสอบอย่างครบถ้วน
- การติดต่อใบเสนอราคากับทางเจ้าหน้าที่ในบางครั้งอาจรอเป็นอาทิตย์ ต้องโทรสอบถาม แต่โทรสอบถามแล้ว เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือเป็นอย่างดีค่ะ
- เว็บล่มบ่อย
- โทรศัพท์ติดต่อยาก ไม่ค่อยมีคนรับสาย วิธีการตรวจสอบรายการที่ต้องการวิเคราะห์และราคาด่วนช่องทางต้องโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ควรปรับปรุง
- อยากให้ปรับปรุงเรื่องโทรศัพท์ขององค์กร เนื่องจากขัดข้องบ่อย ทำให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ค่อนข้างลำบาก
- อยากให้ตอบกลับไวกว่านี้ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ
- ติดต่อยาก
- ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อขอใบเสนอราคาเพื่อส่งวิเคราะห์ และปรับปรุงเว็บไซต์ ให้ใช้งานง่ายขึ้น
- การติดต่อใช้โทรศัพท์ส่วนกลางเบอร์เดียวติดต่อไม่ได้ทั้งวัน
- อยากให้มีการอัปเดตราคาใน I-Lab ให้เป็นปัจจุบัน จะได้ไม่ต้องขอใบแจ้งราคา รวมทั้งอัปเดตรายการที่สามารถทดสอบได้ให้เป็นปัจจุบันและชัดเจน
- การบริการทาง email ยังไม่ค่อยมีการตอบสนอง
- เพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถาม สำหรับเรื่องทางเทคนิค เช่น วิธีวิเคราะห์
- ติดต่อยากมาก เวลาสงสัยหรือสอบถามอะไรได้คำตอบที่งงๆ ข้อมูลอัปเดตรายการบางที่ไม่มีแจ้งให้ชัดเจน
- การสื่อสาร/ประสานงานในแผนงานโครงการต่างๆ ควรมีการทวนสอบข้อมูลให้ทั้งระดับผู้รับผิดชอบโครงการ และระดับผู้บริหาร (ผอ.) ด้วยก่อนสรุปแผนงานในระบบ ความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพ, ในการมีส่วนร่วมการดำเนินงาน ตามนโยบายกรมและปัญหาพื้นที่
- E report
- อื่น ๆ
- ควรมีคำแนะนำที่เป็นประโยชน์สำหรับลูกค้า
- ขอให้เพิ่มรายการตรวจวิเคราะห์ให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น การตรวจ solvent ตกค้างจากการสกัดสารอาหาร
- ควรพิจารณาเพิ่มรายการตรวจที่สามารถได้ ให้สามารถตรวจวิเคราะห์ได้ทุกรายการ ตามประกาศกระทรวงสธ. เรื่องน้ำแร่ธรรมชาติ
- ในส่วนของการแก้ไขปัญหาที่ขัดข้อง ยังมีความล่าช้าอยู่บ้าง

- เพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการที่หลากหลายมากขึ้น และการออกไปเสร็จต่าง ๆ รวมถึงใบเสนอราคาที่ต้องการให้มีการดำเนินผ่านระบบได้เลย
- ชื่นชม
  - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน
  - เจ้าหน้าที่หน้ารักมากค่ะ ดูแลอย่างดี ให้ความช่วยเหลือดีเยี่ยม ขอชื่นชม
  - ให้ข้อมูลแนะนำดี
  - ดี
  - ได้รับคำแนะนำที่ดี



## 2. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 113 ชุด

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n =113)

| ข้อมูลทั่วไป              | จำนวน      | ร้อยละ     |
|---------------------------|------------|------------|
| <b>1.1 ประเภทหน่วยงาน</b> |            |            |
| หน่วยงานภาครัฐ            | 35         | 30.97      |
| หน่วยงานภาคเอกชน          | 72         | 63.72      |
| ประชาชน                   | 6          | 5.31       |
| อื่น ๆ                    | -          | -          |
| <b>รวม</b>                | <b>113</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหน่วยงานภาคเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.72 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ประชาชน และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 30.97, 5.31 และ 5.31 ตามลำดับ

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 113)

| ข้อคำถาม  | จำนวน | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |                 | Mean   | S.D.  | ระดับความพึงพอใจ* |
|---|-------|------------------|-----|---------|------|------------|-----------------|--------|-------|-------------------|
|   |       | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ไม่ได้ใช้บริการ |        |       |                   |
| 2.1) ได้รับความ<br>ประสานงานและความ<br>ช่วยเหลือเป็นอย่างดี                 | 113   | 61               | 44  | 7       | 1    | -          | -               | 4.4602 | .6551 | มากที่สุด         |
| 2.2) ช่องทางการ<br>ติดต่อสื่อสาร มีความ<br>หลากหลาย สะดวก                   | 113   | 48               | 50  | 14      | 1    | -          | -               | 4.2832 | .7130 | มากที่สุด         |
| 2.3) ได้รับความ<br>ข่าวสารที่ถูกต้อง<br>น่าเชื่อถือ                         | 113   | 59               | 47  | 7       | -    | -          | -               | 4.4602 | .6129 | มากที่สุด         |
| 2.4) การรับฟังความ<br>คิดเห็นหรือความ<br>ต้องการของหน่วยงาน<br>อย่างเหมาะสม | 113   | 47               | 56  | 10      | -    | -          | -               | 4.3274 | .6331 | มากที่สุด         |
| 2.5) การเปิดโอกาสให้<br>เข้ามามีส่วนร่วมในการ<br>ดำเนินงาน/กิจกรรม          | 113   | 48               | 56  | 9       | -    | -          | -               | 4.3451 | .6235 | มากที่สุด         |
| 2.6) ได้รับความแก้ไข<br>ปัญหาข้อขัดข้อง อย่าง<br>ทันที่                     | 113   | 54               | 49  | 9       | 1    | -          | -               | 4.3805 | .6724 | มากที่สุด         |

| ข้อคำถาม            | จำนวน | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            | Mean    | S.D.  | ระดับความพึงพอใจ* |
|---------------------|-------|------------------|-----|---------|------|------------|---------|-------|-------------------|
|                     |       | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |         |       |                   |
| ความพึงพอใจในภาพรวม |       |                  |     |         |      |            | 4.3761  | .6517 | มากที่สุด         |
|                     |       |                  |     |         |      |            | (87.52) |       |                   |

\*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

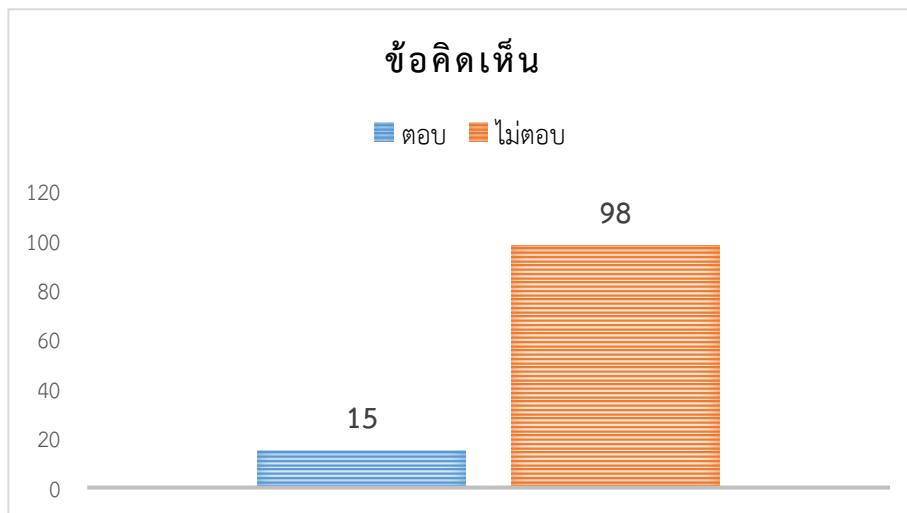
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3761 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (ข้อ 2.1) และได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ข้อ 2.3) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน เท่ากับ 4.4602 รองลงมา คือ ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3805

สำหรับรายข้อที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก (ข้อ 2.2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.2832

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

กราฟที่ 1 จำนวนของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (n = 113)



จากกราฟที่ 1 ผลสำรวจพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 15 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

- การรายงานผลวิเคราะห์
- เสนอให้มีการ test ซ่อม PT test กรณีอยู่ในเกณฑ์น่าสงสัยเป็นต้นไป
- การติดต่อสื่อสาร/ IT/ โปรแกรม PT

- ผ่ากัแก้ไขปรับปรุงระบบในส่วนของใบเสร็จรับเงินค่ะ โดยลงชื่อในนามบริษัท แต่ระบบแจ้งในนามบุคคลตลอด
- อยากให้พัฒนาระบบการจ่ายเงินค่า PT Test ให้มีความสะดวกกว่านี้
- เว็บล่มบ่อย
- อยากให้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความชัดเจนมากกว่านี้
- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อมากกว่านี้
- การติดต่อทางอีเมลล์ยังคงมีปัญหาอยู่บ้าง
- เพิ่มรายการให้บริการ
  - เพิ่มรายการทดสอบ PT โลหะในน้ำให้หลากหลายขึ้น เช่น Ba, Al, Sn
  - อยากให้เพิ่ม matrix เช่น ปลาแห้ง ปลาบ่น เข้ามาในโปรแกรมทางจุล และทางโปรแกรมเคมี (ความชื้นเกลือ)
- ชื่นชม
  1. ดีมาก
  2. ชื่นชมคุณจิตผกา เมื่อโทรปรึกษาจะรีบแก้ไขปัญหาให้ทุกครั้ง
  3. มีกระบวนการทำงานที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย
  4. ขอให้ทางสำนักฯ คงการให้บริการที่ดีแบบนี้ไว้ต่อไป
  5. ได้รับการประสานงานดี
  6. ได้รับการบริการจากหน่วยงานเป็นอย่างดี เมื่อพบปัญหา

7.



# บทสรุป

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหารได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ทั้งสิ้น 2 กระบวนการ ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV) และการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจ (n = 249)

| กระบวนการ  | Mean                      | S.D.   | หมายเหตุ<br>(ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก<br>ตามรายละเอียดตัวชี้วัด) |                           |
|--|---------------------------|--------|--|---------------------------|
|  |                           |        | น้ำหนัก  | ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก      |
| 1.การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV) (n = 139) | 4.1160<br>(82.32)         | 0.7584 | 60   | 2.4696                    |
| 2. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) (n = 110)           | 4.2066<br>(84.13)         | 0.7172 | 40   | 1.6882                    |
| <b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>   | <b>4.1613<br/>(83.23)</b> |        | <b>100</b>   | <b>4.1578<br/>(83.16)</b> |

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ 4.1578 คิดเป็นร้อยละ 83.16 พบว่าความพึงพอใจของกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2066 รองลงมา ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1160

➤ ข้อเสนอแนะ

1. เพิ่มจำนวนผู้รับบริการให้มาใช้ E-report ให้เพิ่มขึ้น เพื่อลดระยะเวลาในการรับผลรายงานตรวจวิเคราะห์
2. มีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบอัตราค่าตรวจวิเคราะห์ได้สะดวกรวดเร็วกว่าขึ้น
3. ทำการปรับปรุงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วน

ได้ส่วนเสีย

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหารได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ทั้งสิ้น 2 กระบวนการ ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV) และการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจ (n = 248)

| กระบวนการ  | Mean                      | S.D.  | หมายเหตุ<br>(ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก<br>ตามรายละเอียดตัวชี้วัด) |                           |
|--|---------------------------|-------|--|---------------------------|
|  |                           |       | น้ำหนัก  | ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก      |
| 1.การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV) (n = 154) | 4.2045                    | .8169 | 60   | 2.5227                    |
| 2. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) (n = 113)           | 4.3761                    | .6517 | 40   | 1.7504                    |
| <b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>   | <b>4.2903<br/>(85.81)</b> |       | <b>100</b>   | <b>4.2731<br/>(85.46)</b> |

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ 4.2731 คิดเป็นร้อยละ 85.46 พบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3761 รองลงมา ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2045

➤ ข้อเสนอแนะ

1. มีการประชุม/จัดกิจกรรมในการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน หรือการปรับปรุงให้บริการ

## ภาคผนวก

- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ชุดที่..SV.....  
ภารกิจหลัก : แบบที่ 1 บริการตรวจวิเคราะห์

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการตรวจวิเคราะห์  
ของ...สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คำอธิบาย : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุง  
คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ด้านอาหาร ของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน  และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1.1 ประเภท

- หน่วยงานภาครัฐ  หน่วยงานเอกชน  ประชาชน  
 พนักงานส่งของ (Messenger) \*\*ให้ทำเฉพาะตอนที่ 2 (ข้อ 3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ) และตอนที่ 4 เท่านั้น\*\*  
 อื่นๆ (ระบุ).....

1.2 ประเภทงานที่ขอรับบริการ

- ตรวจอาหาร  ตรวจน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท, น้ำแข็ง  
 ตรวจวัสดุสัมผัสอาหาร  ตรวจวัตถุเจือปนอาหาร  อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ ๕ ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

พอใจมากที่สุด = 5 พพอใจมาก = 4 พพอใจปานกลาง = 3 พพอใจน้อย = 2 พพอใจน้อยที่สุด = 1 หรือ ไม่ได้ใช้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ไม่ได้ใช้<br>บริการ |
|--|------------------|---|---|---|---|---------------------|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| <b>1. การให้บริการตรวจวิเคราะห์</b>  |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.1 รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| 1.2 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| 1.3 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| 1.4 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| 1.5 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์ผ่านระบบ iLab Plus (E-report)   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| <b>2. ข้อมูลข่าวสาร</b>  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย<br>(เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)                                      | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| 2.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และ<br>ชัดเจน (เช่น อัตราค่าบริการ, คู่มือให้บริการ, เว็บไซต์) | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| 2.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| <b>3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ</b>  |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| 3.2 เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| 3.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| 3.4 สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |

ต่อหน้า 2



**ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่าน โดยความเชื่อมั่นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความเชื่อมั่น      มากที่สุด = 5    มาก = 4    ปานกลาง = 3    น้อย = 2    น้อยที่สุด = 1

| ประเด็นความเชื่อมั่น  | ระดับความเชื่อมั่น |   |   |   |   |
|---|--------------------|---|---|---|---|
|   | 5                  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.1 ท่านคิดว่า การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ | ⑤                  | ④ | ③ | ② | ① |
| 1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป        | ⑤                  | ④ | ③ | ② | ① |
| 1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก           | ⑤                  | ④ | ③ | ② | ① |

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)**

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ

กรุณาส่งคืนแบบสำรวจช่องทางใด ช่องทางหนึ่ง ดังนี้

- ① ทางกฤตลีปฟอร์ม โดยสแกน QR Code
- ② ทาง E-mail: [petchara.j@dmsc.mail.go.th](mailto:petchara.j@dmsc.mail.go.th)
- ③ ทางไลน์ Line ID: Puijit



ขอความกรุณาทำภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2566

การติดตามข่าวสาร ปรึกษาปัญหาการส่งตัวอย่างอาหาร การใช้โปรแกรมรับส่งตัวอย่าง iLab Plus ผ่านไลน์ (Line@) และติดตามข่าวสารแจ้งเตือนภัยด้านอาหารปลอดภัยเฟซบุ๊ก (Facebook page)

ชุดที่...PT.....

ภารกิจหลัก : แบบที่ 4 ทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการ



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการ  
ของ...สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

คำอธิบาย

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการ ฉบับนี้ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1.1 ประเภท

หน่วยงานภาครัฐ  หน่วยงานเอกชน  อื่น ๆ (ระบุ).....

1.2 งานทดสอบความชำนาญที่ขอใช้บริการ

ด้านเคมี  ด้านจุลชีววิทยา  ด้านกายภาพ  อื่น ๆ (ระบุ).....

1.3 ท่านเคยใช้บริการงานทดสอบความชำนาญกับเรามาก่อนหรือไม่

เคย  ไม่เคยมารับบริการ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ**

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ  
พอใจมากที่สุด = 5 พอใจมาก = 4 พอใจปานกลาง = 3 พอใจน้อย = 2 พอใจน้อยที่สุด = 1

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ไม่ได้ใช้<br>บริการ |
|--|------------------|---|---|---|---|---------------------|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| <b>1. คุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญฯ</b>  |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.1 กระบวนการ/ขั้นตอนง่ายไม่ซับซ้อน  | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |                     |
| 1.2 รายงานผลการทดสอบความชำนาญมีคุณภาพได้มาตรฐาน  | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |                     |
| 1.3 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม  | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |                     |
| 1.4 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด  | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |                     |
| 1.5 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์ที่มีความเหมาะสม  | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |                     |
| 1.6 ช่วงเวลาการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม  | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |                     |
| 1.7 แบบฟอร์ม / e-Form ของงาน PT มีความเหมาะสม  | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |                     |
| 1.8 คู่มือการให้บริการเข้าใจง่ายและชัดเจน  | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |                     |
| 1.9 ความพึงพอใจในภาพรวมของโปรแกรม DMSc-PT  | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |                     |
| <b>2. ข้อมูลข่าวสาร</b>  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.1 ช่องทางการรับสมัคร/สื่อสารกับผู้รับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย (เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หนังสือราชการ e-mail เป็นต้น) | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |                     |
| 2.2 ช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย (การรับสมัครและการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ)  | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |                     |
| 2.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน   | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |                     |

ต่อหน้า 2

**ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่าน โดยความเชื่อมั่นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความเชื่อมั่น      มากที่สุด = 5    มาก = 4    ปานกลาง = 3    น้อย = 2    น้อยที่สุด = 1

| ประเด็นความเชื่อมั่น                                       | ระดับความเชื่อมั่น |   |   |   |   |
|--|--------------------|---|---|---|---|
|  | 5                  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ | ⑤                  | ④ | ③ | ② | ① |
| 1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป       | ⑤                  | ④ | ③ | ② | ① |
| 1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก          | ⑤                  | ④ | ③ | ② | ① |

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)**

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ  
กรุณาส่งคืนแบบสำรวจช่องทางใด ช่องทางหนึ่ง ดังนี้

- ① ทางกูเกิลฟอร์ม โดยสแกน QR Code
- ② ทาง E-mail: [petchara.j@dmsc.mail.go.th](mailto:petchara.j@dmsc.mail.go.th)
- ③ ทางไลน์ Line ID: Puijit



ขอความกรุณาทำภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2566



ชุดที่..SVSH.....  
แบบที่ 8 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของ...สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กระบวนการบริการตรวจวิเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้บริการ คำตอบของท่านทุกคำตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

- 1.1 ประเภท  หน่วยงานภาครัฐ  
 หน่วยงานเอกชน  
 ประชาชน  
 อื่นๆ (ระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ⑤ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ  
ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี              | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |
| 2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก               | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |
| 3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                  | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |
| 4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |
| 5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม      | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |
| 6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที               | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)**

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม  
กรุณาส่งแบบสำรวจช่องทางใด ช่องทางหนึ่ง ดังนี้

- ① ทางกูเกิลฟอร์ม โดยแสกน QR Code  
② ทาง E-mail: [petchara.j@dmsc.mail.go.th](mailto:petchara.j@dmsc.mail.go.th)  
③ ทางไลน์ Line ID: Puijit



**ขอความกรุณาทำภายใน 31 พฤษภาคม 2566**



ชุดที่..PTSH.....  
แบบที่ 8 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของ...สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กระบวนการบริการทดสอบความชำนาญ (PT) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้บริการ คำตอบของท่านทุกคำตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

- 1.1 ประเภท  หน่วยงานภาครัฐ  
 หน่วยงานเอกชน  
 ประชาชน  
 อื่นๆ (ระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ⑤ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ  
ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี              | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |
| 2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก               | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |
| 3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                  | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |
| 4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |
| 5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม      | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |
| 6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที               | ⑤                | ④ | ③ | ② | ① |

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)**

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม  
กรุณาส่งคืนแบบสำรวจช่องทางใด ช่องทางหนึ่ง ดังนี้

- ① ทางกูเกิลฟอรม์ โดยแสกน QR Code  
② ทาง E-mail: petchara.j@dmsc.mail.go.th  
③ ทางไลน์ Line ID: Puijit



ขอความกรุณาทำภายใน 31 พฤษภาคม 2566