



กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
Department of Medical Sciences

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร

รายงานสรุป
ความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประจำปี 2568



food_safety



@food_safety

Since 1945
BQSF
Bureau of Quality and Safety of Food

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	
• ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
• วัตถุประสงค์ของการสำรวจ.....	1
• ขอบเขตของการสำรวจ.....	1
• ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	1
2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ	
• ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	1
• เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	2
• การวิเคราะห์ข้อมูล.....	3
• ขั้นตอนการดำเนินการ.....	5
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
3.1 ผู้รับบริการ	
• กระบวนการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านอาหาร.....	7
• การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ.....	14
3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
• กระบวนการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านอาหาร.....	20
• การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ.....	23
4. บทสรุป	
• สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	27
• สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	28
• สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	29
• ข้อเสนอแนะ.....	29
ภาคผนวก.....	30

1. บทนำ

➤ ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานมีภารกิจเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย การเฝ้าระวังประเมินความเสี่ยงสื่อสารแจ้งเตือนภัย การพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี และการตรวจวิเคราะห์ด้านคุณภาพและความปลอดภัยอาหารซึ่งให้บริการกับประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการของสำนักฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้จัดทำแบบสำรวจกระบวนการการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ และกระบวนการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ พร้อมกับได้สำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 2 กระบวนการ ที่เป็นไปตามพันธกิจของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงการทำงานของหน่วยงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการ ต่อไป

➤ วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้บริการ และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร

➤ ขอบเขตของการสำรวจ

● ผู้รับบริการ

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

● ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 1) กระบวนการการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านอาหาร (SVSH)
- 2) กระบวนการการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PTSH)

➤ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ

➤ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

○ ผู้รับบริการ

กระบวนการ	กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ	จำนวน		จำนวนตอบกลับ	ช่องทางการสำรวจ (ให้ระบุ ✓)			หมายเหตุ
		N	n		1	2	3	
1.การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านอาหาร (SV)	1.ประชาชน 2.หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	1,000	278	167 (60.07%)		✓	✓	
2.การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)	1.หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	200	132	105 (79.54%)		✓	✓	

○ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนงาน	กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ	จำนวน		จำนวนตอบกลับ	ช่องทางการสำรวจ (ให้ระบุ ✓)			หมายเหตุ
		N	n		1	2	3	
1.การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านอาหาร (SVSH)	1.ประชาชน 2.หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	1,000	278	156 (56.12%)		✓	✓	
2.การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PTSH)	1.หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	200	132	125 (94.70)		✓	✓	

*หมายเหตุ :

- ช่องทางการสำรวจ ดังนี้
 - การสำรวจ ณ จุดให้บริการ
 - การสำรวจผ่านการจัดส่ง ไปรษณีย์/e-mail/ระบบอิเล็กทรอนิกส์
 - การสำรวจผ่านการอบรม/สัมมนา
- กระบวนงานที่คัดเลือกตามกระบวนหลักของหน่วยงานและกรม

➤ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

○ ผู้รับบริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจวิเคราะห์ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปี พ.ศ. 2568 ซึ่งประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ลักษณะคำถามแบบประมาณค่า ให้คะแนนระดับความพึงพอใจ 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 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะคำถามปลายเปิด

○ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปี พ.ศ. 2568 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 ลักษณะคำถามปลายเปิด

➤ การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

○ ผู้รับบริการ

แบบสำรวจตอนที่ 1 การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

แบบสำรวจตอนที่ 2 คำนวณร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสำรวจตอนที่ 3 คำนวณร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสำรวจตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด นำข้อเสนอแนะที่มีความเรียงคล้ายกันมา สรุปตามลำดับความถี่

○ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสำรวจตอนที่ 1 การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

แบบสำรวจตอนที่ 2 คำนวณร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสำรวจตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด นำข้อเสนอแนะที่มีความเรียงคล้ายกันมา สรุปตามลำดับความถี่

2. การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน 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

6. สูตรคำนวณคะแนน

6.1 สูตรการคำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ผลผลิต/บริการ ที่สำรวจ
$$\frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ผลผลิต/บริการ ที่สำรวจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็มของแบบสำรวจ}}$$

6.2 สูตรการคำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ/ผลผลิต/บริการ ที่สำรวจ
$$\frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ/ผลผลิต/บริการ ที่สำรวจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็มของแบบสำรวจ}}$$

6.3 สูตรการคำนวณความพึงพอใจภาพรวม

คะแนนกระบวนการ/ผลผลิต/บริการที่ 1 + คะแนนกระบวนการ/ผลผลิต/บริการที่ 2 + ... + คะแนนกระบวนการ/ผลผลิต/บริการที่ i

จำนวนกระบวนการ/ผลผลิต/บริการทั้งหมด

7. ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

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

ผลการสำรวจ	ค่าคะแนนที่ได้				
	1	2	3	4	5
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	88	89	90	91	92

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

ผลการสำรวจ	ค่าคะแนนที่ได้				
	1	2	3	4	5
ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	88	89	90	91	92

ตารางและสูตรการคำนวณ :

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (W_i)	เกณฑ์การให้คะแนน					คะแนนที่ได้ (SM_i)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก ($W_i \times SM_i$)
		1	2	3	4	5		
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	2.5	88	89	90	91	92		
ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.5	88	89	90	91	92		
น้ำหนักรวม	$\sum W_i = 1$							$\sum (W_i \times SM_i)$

ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ

$$\frac{\sum (W_i) \times (SM_i)}{\sum W_i} \quad \text{หรือ} \quad \frac{(W_1 \times SM_1) + \dots + (W_i \times SM_i)}{W_1 + \dots + W_i}$$

$$\sum W_i$$

$$W_1 + \dots + W_i$$

โดยที่ W หมายถึง น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับตัวชี้วัดที่กำหนดเท่ากับทุกตัวชี้วัด โดยมีผลรวมของน้ำหนักของทุกตัวชี้วัดเท่ากับ 1

SM หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับร้อยละของผลสำรวจตามเป้าหมายของตัวชี้วัด

i หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้น

➤ **ขั้นตอนการดำเนินการ**

1. หน่วยงานคัดเลือกกระบวนการงาน/ผลผลิต หรือบริการ จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กระบวนการงาน/ผลผลิต/บริการตามภารกิจของกรม
2. กำหนดจำนวนประชากรประชากร (N) = จำนวนกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดที่มารับบริการในปีงบประมาณ 2568 กลุ่มตัวอย่าง (n) = จำนวนกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจที่สอดคล้องกับหลักสถิติ หน่วยงานสามารถใช้สูตรการคำนวณด้วยวิธีของเครซีและมอร์แกน
3. จัดทำฐานข้อมูลผู้มารับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (2 มกราคม 2568 – 30 เมษายน 2568) ในกระบวนการที่ทำการสำรวจ
4. จัดเตรียมแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกระบวนการงาน
5. จัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางไปรษณีย์
6. การตอบแบบสำรวจ เช่น ทางแอปพลิเคชันไลน์ ทางกูเกิลฟอร์ม อีเมล และไปรษณีย์ตอบรับ
7. การจัดทำข้อมูล
 - a) นำแบบสำรวจที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และกำหนดคะแนนตามระดับความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นแต่ละข้อ เพื่อนำไปวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ
 - b) นำผลการคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมายของคะแนนของแบบสำรวจความพึงพอใจ มากำหนดคะแนนตามระดับความพึงพอใจ

A decorative graphic consisting of various overlapping circles and abstract shapes in shades of purple, blue, green, and yellow, arranged in a circular pattern around the central text.

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2568

1. การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยได้มีตอบแบบสำรวจผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ ทางทวิตเตอร์ อีเมล ไปรษณีย์ตอบรับ จากกลุ่มตัวอย่าง (n) 278 ชุด มีจำนวนผู้รับบริการตอบกลับ จำนวน 167 ชุด (การตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 60.07)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 167)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	43	25.75
หน่วยงานเอกชน	110	65.87
ประชาชนทั่วไป	14	8.38
พนักงานส่ง (Messenger)	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	167	100

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหน่วยงานเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.87 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ และประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25.75 และ 8.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของประเภทงานที่ขอรับบริการ (n = 167)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทงานที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ตรวจอาหาร	107	43.32
ตรวจเครื่องดื่ม	34	13.77
ตรวจน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท, น้ำแข็ง	40	16.19
ตรวจวัตถุเจือปนอาหาร	57	23.08
ตรวจวัสดุสัมผัสอาหาร	9	3.64
รวม	247	100

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสำรวจรับบริการตรวจอาหารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.32 รองลงมา คือ ขอรับบริการตรวจวัตถุเจือปนอาหาร คิดเป็นร้อยละ 23.08 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจขอรับบริการตรวจเครื่องดื่มและน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท น้ำแข็ง ตรวจเครื่องดื่ม และตรวจวัสดุสัมผัสอาหาร คิดเป็นร้อยละ 16.19, 13.77 และ 3.64 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 167)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ได้ใช้ บริการ			
2.1 การให้บริการตรวจวิเคราะห์								4.3840	.7797	มากที่สุด
2.1.1) รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	167	108 (65.06)	55 (33.13)	3 (1.81)	0	0	1	4.6325	.6301	มากที่สุด
2.1.2) อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม	167	78 (46.99)	61 (36.75)	24 (14.46)	3 (1.81)	0	1	4.2892	.8446	มากที่สุด
2.1.3) ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	167	73 (43.96)	60 (36.14)	31 (18.67)	1 (0.60)	1 (0.60)	1	4.2229	.8729	มากที่สุด
2.1.4) ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	167	82 (49.40)	70 (42.17)	11 (6.63)	3 (1.81)	0	1	4.3916	.7712	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสาร								4.1739	.9117	มาก
2.2.1) ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น คู่มือ, โทรศัพท์, เว็บไซต์, Line, Facebook)	167	61 (36.75)	66 (39.76)	34 (20.48)	5 (3.01)	0	1	4.1024	.8849	มาก
2.2.2) ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน (เช่น อัตราค่าบริการตรวจวิเคราะห์, ขั้นตอนการส่งตัวอย่าง เป็นต้น)	167	68 (41.21)	71 (43.03)	24 (14.55)	2 (1.21)	0	2	4.2424	.8708	มากที่สุด
2.2.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	167	64 (39.02)	71 (43.29)	24 (14.63)	4 (2.44)	1 (0.61)	3	4.1768	.9795	มาก
2.3 การให้บริการ ณ จุดให้บริการ								4.4925	1.0152	มากที่สุด
2.3.1) ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว	167	78 (48.15)	75 (46.30)	8 (4.94)	0	1 (0.62)	5	4.4136	.9872	มากที่สุด
2.3.2) เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	167	96 (59.26)	53 (32.75)	12 (7.41)	0	1 (0.62)	5	4.5000	1.0259	มากที่สุด
2.3.3) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น	167	92 (57.86)	53 (33.33)	12 (7.55)	1 (0.63)	1 (0.63)	8	4.4717	1.1871	มากที่สุด
2.3.4) สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น	174	103 (59.20)	64 (36.78)	7 (4.02)	0	0	3	4.5849	1.1479	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม								4.3502 (87.00)	.9635	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

****คำถามเพิ่มเติมจากหน่วยงาน ไม่นับผลรวม**

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3502 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การให้บริการ จุดให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4925 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการการตรวจวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3840 และประเด็นที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1739

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อรายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ข้อ 2.1.1) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6325 รองลงมา ได้แก่ สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น (ข้อ 2.3.4) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5849

สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย เช่น คู่มือ โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line Facebook (ข้อ 2.2.1) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1024

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 167)
(คำถามของหน่วยงาน)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ได้ใช้ บริการ			
2.1 การให้บริการตรวจวิเคราะห์										
2.1.5) การให้บริการรายงานผลการวิเคราะห์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-report)	167	82 (52.23)	52 (33.12)	18 (11.46)	4 (2.55)	1 (0.64)	10	4.3376	1.3080	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม								86.75		

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับมีความพึงพอใจในการรับบริการรายงานผลวิเคราะห์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-report) คิดเป็นร้อยละ 86.75 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.337

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (n = 167)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น*
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เคยใช้บริการ			
25.75								4.5988	.6414	มากที่สุด
3.1.1) ท่านคิดว่า การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	167	118 (70.66)	43 (33.09)	5 (2.99)	0	1 (0.60)	0	4.6587	.5989	มากที่สุด
3.1.2) ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	167	110 (65.87)	48 (28.74)	7 (4.19)	1 (0.60)	1 (0.60)	0	4.5868	.6608	มากที่สุด
3.1.3) หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	167	105 (62.87)	51 (30.54)	10 (5.99)	0	1 (0.60)	0	4.5509	.6646	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นในภาพรวม								4.5988 (91.98)	.6414	มากที่สุด

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

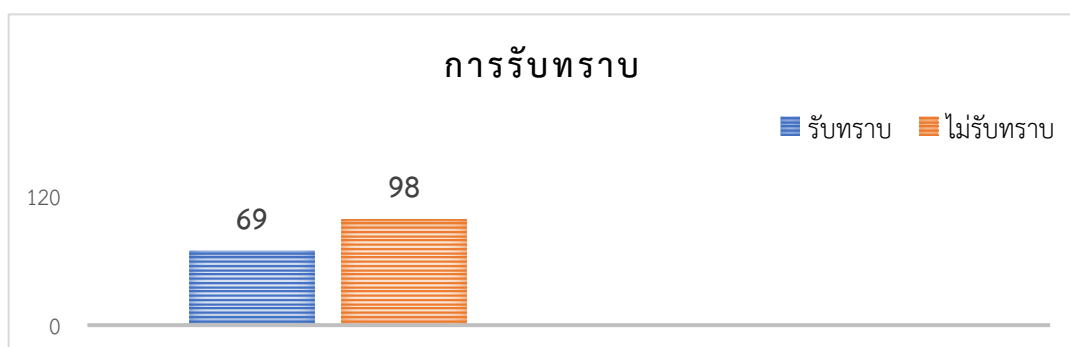
- ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 5 พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือที่คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.6587 และคิดว่าหากมีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวกน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.5509

ตอนที่ 4 ประเด็นการรับรู้ (คำถามของหน่วยงาน)

4.1 ท่านรับทราบว่าการมีประกาศระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์และลดราคาค่าตรวจวิเคราะห์หรือไม่

กราฟที่ 1 จำนวนของการรับทราบว่ากรมมีประกาศระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ (n = 167)



จากกราฟที่ 1 พบว่าผู้รับบริการมีการรับทราบว่ามีประกาศลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์และลดราคาค่าตรวจวิเคราะห์ มีจำนวน 69 ชุด คิดเป็นร้อยละ 41.32 และไม่รับทราบ มีจำนวน 98 ชุด คิดเป็นร้อยละ 58.68

4.2 ท่านรับทราบว่ามีประกาศลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์และลดราคาค่าตรวจวิเคราะห์ช่องทางใด

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละช่องทางการรับทราบกรมมีประกาศลดระยะเวลาฯ (n = 54)

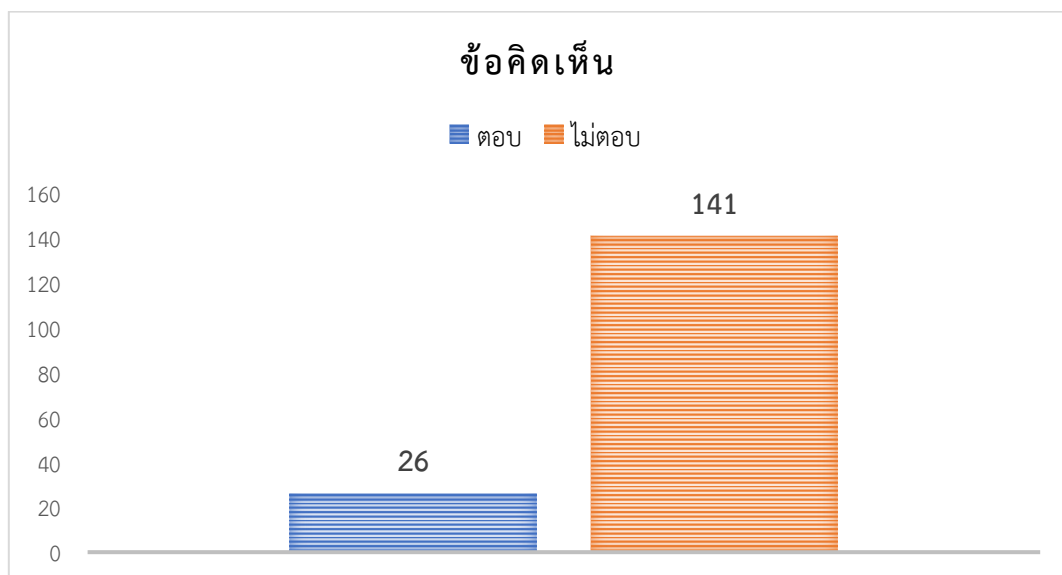
(ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
○ เพื่อนบอก	10	11.90
○ ทางสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, ไลน์, เว็บไซต์	47	55.95
○ ป้ายสื่อสารในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	22	26.19
○ อื่น ๆ	4	4.76
- งานประชุมผ่าน Zoom - จดหมายจากกรมวิทย์ฯ - แบนมาพร้อมกับแบบสอบถาม - หนังสือเวียน		
รวม	84	100

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้รับบริการรับทราบว่ามีประกาศลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์และลดราคาค่าตรวจวิเคราะห์ จำนวน 54 ชุด โดยได้รับทราบประกาศในช่องทางสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, ไลน์, เว็บไซต์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.95 รองลงมา คือ ป้ายสื่อสารในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 26.19

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (n = 167)



จากกราฟที่ 1 ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 26 ชุด โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

- ระยะเวลาการให้บริการ (4)
 - ใช้ระยะเวลาในการออกผลรายงานวิเคราะห์นานมากการรับ-ส่งตัวอย่าง
 - กรณีตัวอย่างส่งต่อ อยากให้แจ้งวันครบกำหนดด้วยค่ะ
 - การบริการมีความซ้ำ และไม่ต่อเนื่อง
 - ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ภาคสนามที่สามารถอธิบายเกี่ยวกับการจัดส่งตัวอย่างเพื่อสำรวจวิเคราะห์ได้แบบสะดวกคบ่งตัวมากกว่าเดิม
- การรายงานผลวิเคราะห์ (2)
 - ตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับรายละเอียดของตัวอย่างที่ส่ง เช่น รหัสตัวอย่าง ที่อยู่ ของผู้รับบริการ ในใบรายงานผลวิเคราะห์ให้ถูกต้องก่อนส่งรายงานผลให้กับผู้รับบริการ
 - อยากใช้บริการ E-report
- การใช้โปรแกรม ilab plus (ไม่มี)
- เจ้าหน้าที่ (1)
 - เจ้าหน้าที่บางครั้งไม่ค่อยสนใจผู้รับบริการ
- การติดต่อสื่อสาร (17)
 - ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้หาข้อมูลได้ง่ายขึ้น
 - ช่องทางการติดต่อสื่อสารน้อย
 - ควรจะมีการ update ข้อมูลบ่อยๆ ทาง email จะสะดวกและรวดเร็วกว่า
 - อยากให้มีการตอบกลับเรื่องใบเสนอราคาผ่านระบบออนไลน์อย่างรวดเร็ว และเพิ่มช่องทางการติดต่อเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและหลากหลายช่องทาง
 - เพิ่มช่องทางการติดต่ออย่างเช่น LINE @ มากกว่าการโทรเข้าไปเนื่องจากติดต่อยากสายไม่ค่อยว่างมีผู้ให้บริการเป็นจำนวนเพิ่มช่องทางการติดต่ออย่างเช่น LINE @ มากกว่าการโทรเข้าไปเนื่องจากติดต่อยากสายไม่ค่อยว่างมีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก
 - เว็บไซต์ดูยาก ไม่ friendly หาข้อมูลยาก
 - อยากให้มีการแจ้งเมลเข้าในแต่ละปี
 - ช่องทางขอรายละเอียดราคาตัวอย่างวิเคราะห์น้อย และค่อนข้างช้า
 - เพราะไม่มีช่องทางให้เข้าถึงการประกาศ
 - อยากให้มีประกาศที่ชัดเจน
 - ไม่ทราบประกาศเพราะนานๆ ครั้งจะมาส่งตัวอย่าง
 - อยากให้ติดต่อได้ง่ายไม่ต้องต่อสายหลายครั้งหรือโอนไปหน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้อง
 - อยากให้การติดต่อในช่องทาง Line/ online และการโทรสอบถามมีความรวดเร็วมากขึ้น ปัจจุบันยังรู้สึกว้าช้าอยู่ค่ะ
 - ต้องการให้มาสสนับสนุนให้คำแนะนำ ในบางสิ่งที่ทางเราไม่เข้าใจ คนไทยด้วยกัน
 - ประเด็นการรับรู้ ที่ผ่านมาและปัจจุบันเราไม่ได้รับทราบเรื่องลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์และลดราคาตรวจวิเคราะห์
 - อยากให้มีประกาศที่ชัดเจน
 - อยากให้ติดต่อได้ง่ายไม่ต้องต่อสายหลายครั้งหรือโอนไปหน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้อง

2. ด้านอื่น ๆ (1)

- อยากให้เพิ่มการตรวจวิเคราะห์ Enzyme activity เพราะห้องแล็บเอกชนในไทยไม่สามารถตรวจได้

3. ชื่นชม (2)

- ขอเป็นกำลังใจให้เจ้าหน้าที่นะคะ
- การลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์และลดราคาค่าตรวจสามารถช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ประกอบการได้มาก

2. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการ โดยได้มีตอบแบบสำรวจผ่านทาง แอปพลิเคชัน ไลน์ ทางกลุ่มไลน์ อีเมล ไปรษณีย์ตอบรับ จากกลุ่มตัวอย่าง (n) 132 ชุด มีจำนวนผู้รับบริการตอบกลับ จำนวน 105 ชุด (การตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 79.54)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 105)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	40	38.10
หน่วยงานเอกชน	65	61.90
อื่น ๆ	0	0
รวม	105	100

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 61.90 และหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 38.10

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานทดสอบความเชี่ยวชาญที่ขอใช้บริการ (n = 105)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
งานทดสอบความชำนาญที่ขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ด้านเคมี	66	48.89
ด้านจุลชีววิทยา	65	48.15
ด้านกายภาพ	4	2.96
รวม	135	100
ท่านเคยใช้บริการงานทดสอบความชำนาญกับเรามาก่อนหรือไม่		
เคย	105	100
ไม่เคยมาใช้บริการ	0	0
รวม	105	100

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาใช้บริการงานทดสอบความชำนาญด้านเคมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.89 รองลงมาด้านจุลชีววิทยา คิดเป็นร้อยละ 48.15 และด้านกายภาพ คิดเป็นร้อยละ 2.96 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการงานทดสอบความชำนาญนี้มาแล้วร้อยละ 100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 105)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เคยใช้บริการ			
2.1 คุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญ								4.5640	.0833	มากที่สุด
2.1.1) กระบวนการ/ขั้นตอน ง่ายไม่ซับซ้อน	105	63 (60.00)	38 (36.19)	4 (3.81)	0	0	0	4.5619	.5705	มากที่สุด
2.1.2) รายงานผลการทดสอบ ความชำนาญมีคุณภาพได้ มาตรฐาน	105	75 (71.43)	29 (27.62)	1 (0.95)	0	0	0	4.7048	.4789	มากที่สุด
2.1.3) อัตราค่าบริการมีความ เหมาะสม	105	53 (50.96)	41 (39.42)	10 (9.62)	0	0	1	4.3714	.7876	มากที่สุด
2.1.4) ระยะเวลาการ ให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	105	64 (60.95)	36 (34.29)	4 (3.81)	1 (0.95)	0	0	4.5524	.6199	มากที่สุด
2.1.5) ช่องทางการส่งรายงาน ผลการวิเคราะห์มีความ เหมาะสม	105	74 (70.48)	26 (24.76)	5 (4.76)	0	0	0	4.6571	.5689	มากที่สุด
2.1.6) ช่วงเวลาการเปิด ให้บริการมีความเหมาะสม	105	67 (63.81)	35 (33.33)	2 (1.90)	1 (0.95)	0	0	4.6000	.5818	มากที่สุด
2.1.7) แบบฟอร์ม/ e-Form ของงาน PT มีความเหมาะสม	105	61 (58.10)	38 (36.19)	5 (4.76)	1 (0.95)	0	0	4.5143	.6372	มากที่สุด
2.1.8) คู่มือการให้บริการ เข้าใจง่ายและชัดเจน	105	61 (58.10)	40 (38.09)	4 (3.81)	0	0	0	4.5429	.5723	มากที่สุด
2.1.9) ความพึงพอใจใน ภาพรวมของโปรแกรม DMSc-PT	105	64 (60.95)	37 (35.24)	4 (3.81)	0	0	0	4.5714	.5694	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสาร								4.4127	.0259	มากที่สุด
2.2.1) ช่องทางการรับสมัคร/ สื่อสารกับผู้รับบริการมีความ หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย (เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หนังสือ ราชการ e-mail เป็นต้น)	105	53 (50.48)	42 (40.00)	10 (9.52)	0	0	0	4.4095	.6606	มากที่สุด
2.2.2) ช่องทางการเข้าถึงง่าย และหลากหลาย (การรับสมัคร และการเผยแพร่ข้อมูลผ่าน ช่องทางต่างๆ)	105	52 (49.52)	46 (43.81)	7 (6.67)	0	0	0	4.4286	.6180	มากที่สุด
2.2.3) ช่องทางในการรับฟัง ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	105	49 (46.66)	49 (46.66)	7 (6.67)	0	0	0	4.4000	.6139	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม								4.5262 (90.59)	.6066	มากที่สุด

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เคยใช้บริการ			

*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 9 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5640 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความพึงพอใจคุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.6571 รองลงมาคือด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4127

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจในภาพรวมของช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม (ข้อ 2.1.5) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6571 รองลงมา ช่วงเวลาการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม (ข้อ 2.1.6) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6000 และน้อยที่สุด คือ อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม (ข้อ 2.1.3) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3714

สำหรับรายข้อประเด็นข้อมูลข่าวสารผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (ข้อ 2.2.3) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4000

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (n = 105)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น*
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เคยใช้บริการ			
3.1 ความเชื่อมั่น										
3.1.1) ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	105	87 (75.00)	27 (23.28)	2 (1.72)	0	0	0	4.7429	.4392	มากที่สุด
3.1.2) ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	105	86 (74.14)	27 (23.28)	3 (2.59)	0	0	0	4.7333	.4655	มากที่สุด
3.1.3) หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	105	87 (75.00)	26 (22.41)	3 (2.59)	0	0	0	4.7333	.4443	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นในภาพรวม								4.4127 (94.73)	.0139	มากที่สุด

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับปานกลาง

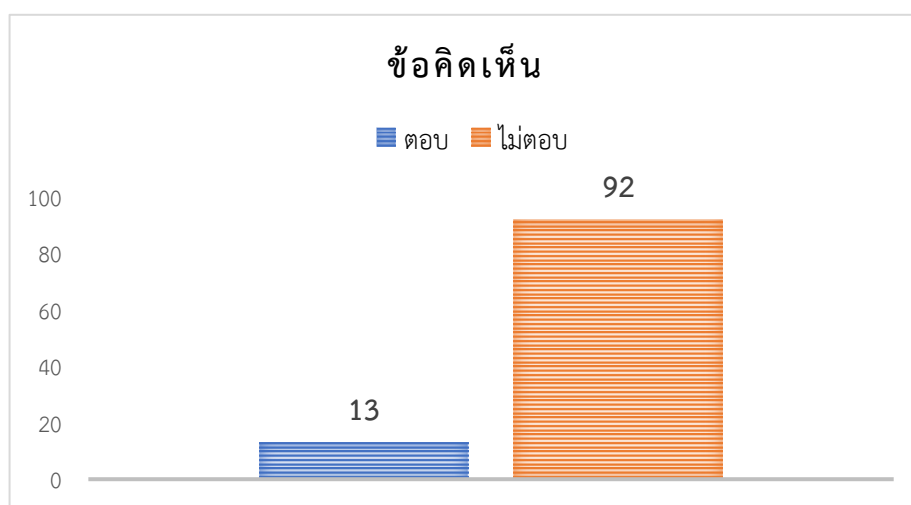
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 10 พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดที่การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.7429 และรองลงเท่ากันคือ ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป และหากมีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 4.7333

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กราฟที่ 3 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 105)



จากกราฟที่ 3 ผลสำรวจพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 13 ชุด โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

➤ ระยะเวลาการให้บริการ (ไม่มี)

➤ การรายงานผลวิเคราะห์ (3)

- ระยะเวลาในการประเมินผลให้เร็วขึ้น เช่น ภายใน 1 เดือนหลังปิดรับผลทดสอบ หรือ มีการผล Interim เบื้องต้น เพื่อให้ Lab ได้ทราบเบื้องต้น หากพบไม่ผ่านหรือผลมีข้อสงสัย เพื่อที่ Lab จะได้เร่งแก้ไข ป้องกัน ได้ทันที
- ต้องการลงผลทดสอบได้หลายวิธี เนื่องจากห้องปฏิบัติการได้รับการรับรองหลายวิธีทดสอบต่อเชื้อ
- ผลทดสอบออกช้า

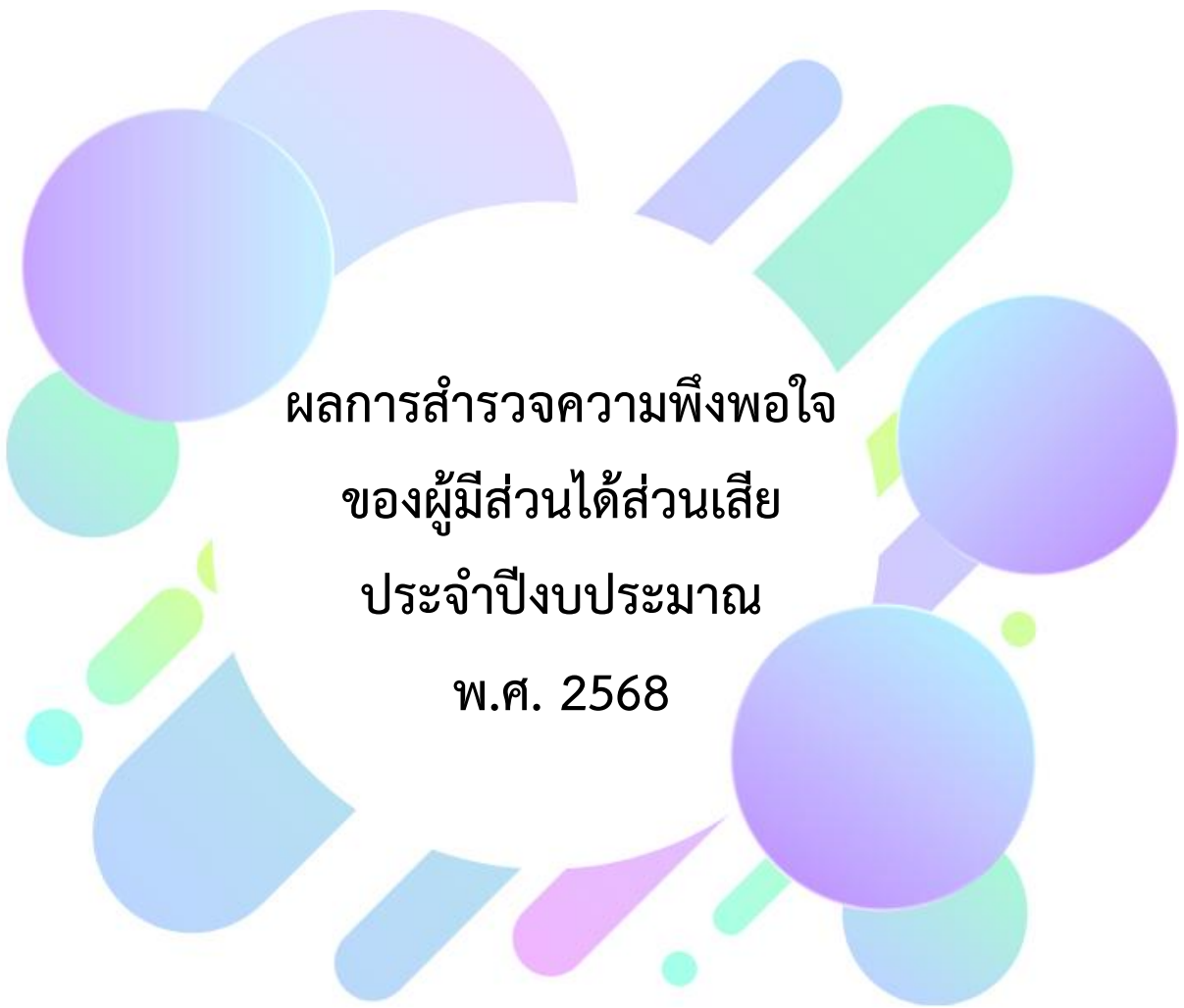
➤ ช่องทางติดต่อสื่อสาร (2)

- ให้มีการเข้าถึงกิจกรรม PT ได้ง่ายกว่านี้ เช่น Line
- อยากให้จัดทำแผนทำสอบความชำนาญประจำปีงบประมาณ อัปเดตขึ้นเว็บไซต์

➤ ระบบ DMSc-PT (7)

- เสนอให้มีข้อมูล PT ย้อนหลัง แยกเป็นรายปี ไม่น้อยกว่า 3 ปี

- อยากให้ปรับปรุงแบบฟอร์มการรายงานผลในด้านการกรอกรายการสารทดสอบสารตกค้างทางการเกษตรให้ง่าย และรวดเร็วกว่าเดิม โดยอาจทำให้รูปแบบ checklist รายการสาร
 - ควรมีการแจ้งเตือนการเปิดรับสมัครทาง e-mail ด้วยเนื่องจากไม่ได้ติดตามทาง web site ตลอดเวลา
 - แจ้งเตือนเมื่อรายงานผลออกแล้ว
 - การแสดงข้อมูลของรายการตรวจบนหน้าโปรแกรม DMSc-PT มีการซ้ำกันของข้อมูลทำให้สับสนในการลงข้อมูลผลการทดสอบ (MI06-68 lab code 00050 และ MI-09-68 lab code 00043)
 - การรับใบเสร็จชำระเงินระบบมีปัญหา
 - เว็บไซต์ไม่ค่อยเสถียร ในบางครั้งเปิดใน Microsoft Edge ไม่ได้ แต่เปิดใน Chrome ได้
- อัตราค่าบริการ (1)
- อัตราค่าบริการ น่าจะมีโปรโมชั่นกับลูกค้าประจำ เช่น ส่วนลด หรือลดอัตราค่าบริการเป็นภาพรวมลงมาอีกหน่อยค่ะ
- รายการที่ต้องการให้เปิดบริการเพิ่ม (1)
- อยากให้เพิ่มรายการ PT ทดสอบสารพิษจากเชื้อรารายการ Zearalenone
- ชื่นชม (2)
- ขอชื่นชมผู้ประสานงานมีความมุ่งมั่นในการให้บริการและให้คำแนะนำปรึกษา เมื่อมีปัญหาเป็นอย่างดีเยี่ยมครับ
 - พนักงานให้คำแนะนำดี ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน



ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2568

1. การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SVSH)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้มีตอบแบบสำรวจผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ ทางกูเกิลฟอร์ม อีเมล ไปรษณีย์ตอบรับ มีจำนวนผู้รับบริการตอบจากกลุ่มตัวอย่าง (n) 278 ชุด มีจำนวนผู้รับบริการตอบกลับ จำนวน 156 ชุด (การตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 56.12)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 11 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 156)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	43	27.56
หน่วยงานภาคเอกชน	94	60.26
ประชาชนทั่วไป	19	12.18
อื่น ๆ	0	0
รวม	156	100

จากตารางที่ 11 ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหน่วยงานภาคเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.26 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ และประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 27.56 และ 12.18 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 156)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ได้ใช้บริการ			
2.1) ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	156	86 (55.13)	57 (36.54)	12 (7.69)	1 (0.64)	0	0	4.4615	.6661	มากที่สุด
2.2) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก	156	64 (41.03)	64 (41.03)	23 (14.74)	5 (3.21)	0	0	4.1987	.8066	มาก
2.3) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	156	93 (59.62)	49 (31.41)	14 (8.97)	0	0	0	4.5064	.6574	มากที่สุด
2.4) การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	156	70 (44.87)	62 (39.74)	22 (14.10)	2 (1.28)	0	0	4.2821	.7517	มากที่สุด
2.5) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	156	61 (39.10)	61 (39.10)	30 (19.23)	4 (2.56)	0	0	4.1474	.8176	มาก
2.6) ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันทั่วทั้ง	156	76 (48.72)	55 (35.26)	22 (14.10)	3 (1.92)	0	0	4.3077	.7838	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม								4.3173 (86.35)	.7472	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

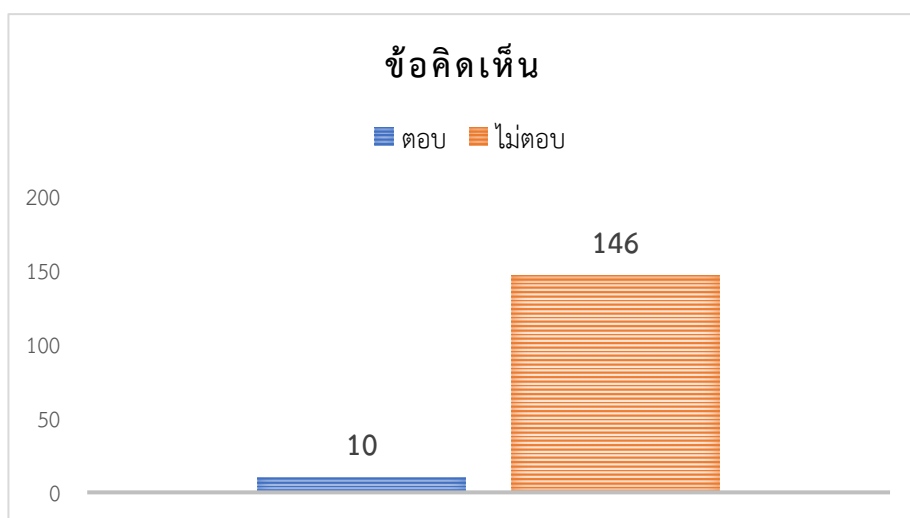
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของการตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3173 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (ข้อ 2.1) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.4615 รองลงมา คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ข้อ 2.3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5064

สำหรับรายชื่อที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม (ข้อ 2.5) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1474

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

กราฟที่ 4 จำนวนของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (n = 156)



จากกราฟที่ 4 ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 27 ชุด โดยรายละเอียด มีดังนี้

- ระยะเวลาการให้บริการ (ไม่มี)
- รายงานผลวิเคราะห์ (1)
 - ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์ ควรส่งตรงถึงกลุ่มงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง หรือเปิดได้หลายครั้ง
- การติดต่อสื่อสาร (5)
 - อยากให้ฝ่ายบริการให้ข้อมูลและมีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลให้ลูกค้า มากกว่าให้ลูกค้าเรียนรู้ด้วยตนเอง

- ช่องทางการติดต่อน้อย
- อยากให้มีราคาค่าวิเคราะห์วัตถุเจือปนอาหารที่อัปเดตในระบบไม่ต้องส่งขอทางอีเมลทุกครั้งที่จะตรวจค่ะอยากให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย และมี feedback ที่รวดเร็ว (ภายใน 2 วันนับจากวันที่ติดต่อ)
- ติดต่อยากค่ะเนื่องจากมีผู้ใช้บริการเยอะ
- การโทรติดต่อยากมาก
- การรับส่งตัวอย่าง (1)
 - หากมีช่องทางการส่งฟอร์มขอตรวจสอบอาหาร ทางออนไลน์ได้จะดีมากและช่วยให้สะดวกขึ้น
- อื่น ๆ (2)
 - อยากให้มีการให้ความรู้ต่างๆ จาก อย. ให้มากขึ้นค่ะ ในหัวข้อต่าง ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับประชาชน และหน่วยงานเอกชน
 - อยากให้มี รายการวิเคราะห์ตามมาตรฐานอุตสาหกรรม มอก.ต่างๆด้วย
- ชื่นชม (1)
 - มีระบบการดำเนินงานที่ดีมาก

2. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PTSH)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้มีตอบแบบสำรวจผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ ทางกูเกิลฟอร์ม อีเมล ไปรษณีย์ตอบรับ มีจำนวนผู้รับบริการตอบกลับ จากกลุ่มตัวอย่าง (n) 132 ชุด มีจำนวนผู้รับบริการตอบกลับ จำนวน 156 ชุด (การตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 94.70)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 13 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n =125)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	41	32.80
หน่วยงานภาคเอกชน	84	67.20
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	125	100

จากตารางที่ 13 ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหน่วยงานภาคเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.20 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 32.80

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 125)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ได้ใช้บริการ			
2.1) ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	110	61 (55.45)	43 (39.09)	6 (5.45)	0	0	0	4.5360	.5614	มากที่สุด
2.2) ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย สะดวก	110	54 (49.09)	46 (41.82)	9 (8.18)	1 (0.91)	0	0	4.3840	.6814	มากที่สุด
2.3) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	110	63 (57.27)	42 (38.18)	5 (4.55)	0	0	0	4.5840	.5265	มากที่สุด
2.4) การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	110	55 (50.00)	44 (40.00)	11 (10.00)	0	0	0	4.4640	.5469	มากที่สุด
2.5) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	110	54 (49.09)	45 (40.91)	10 (9.09)	0	1 (0.91)	0	4.3600	.7117	มากที่สุด
2.6) ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที	110	51 (46.36)	48 (43.64)	10 (9.09)	0	1 (0.91)	0	4.4320	.6640	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม								4.4600 (89.20)	.6153	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

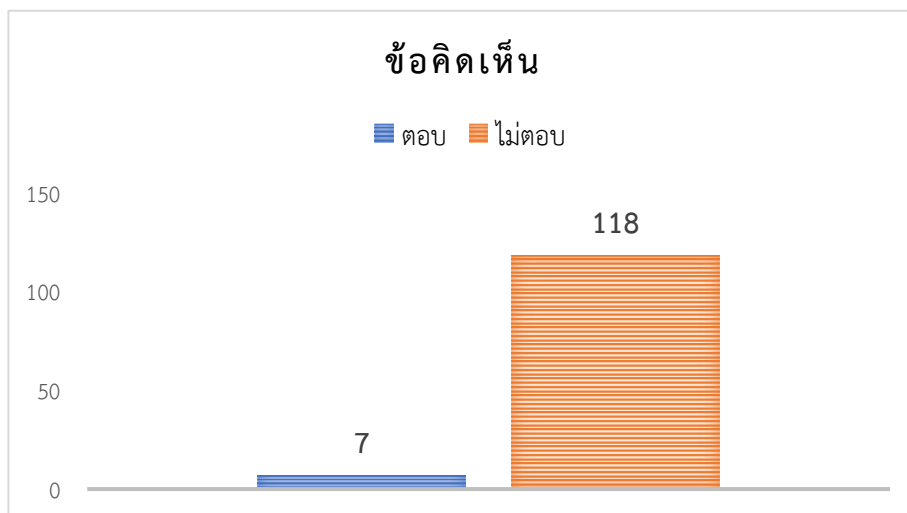
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4600 เมื่อพิจารณารายประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดพบว่า ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ข้อ 2.3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5840 รองลงมา คือ ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (ข้อ 2.1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5360

สำหรับรายข้อที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม (ข้อ 2.5) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.3600

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

กราฟที่ 5 จำนวนของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (n = 125)



จากกราฟที่ 5 ผลสำรวจพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 7 ชุด โดยรายละเอียด มีดังนี้

➤ การรายงานผลวิเคราะห์ (2)

- PT ทางด้านจุลชีววิทยา มีการจัดส่งใก้ลวันหยุดราชการ ทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาทำการทดสอบ และการเรียงลำดับรายงานผลฉบับเต็มในหน้า Website แบ่งเป็นปี พ.ศ. ทำให้หาผล PT ลำบาก ควรจะเรียงลำดับการแสดงผลเป็นปีงบประมาณ ไม่ใช่ชนิดของ PT
- กรณีมีแผนเข้าร่วมทดสอบความชำนาญ และการส่งรายงานผลต่อลูกค้า ควรจะส่งทาง e-mail ของลูกค้าที่เข้าร่วมได้ทราบผล เพื่อความรวดเร็วและช่วยเตือนลูกค้าไม่ให้ลืม เพราะปัจจุบันต้องเข้าไปตรวจเช็คในระบบเองค่ะ

➤ การติดต่อสื่อสาร/ IT/ โปรแกรม PT (2)

- ควรระบุเบอร์ติดต่อตรงไว้ที่ในแผนหรือใน รายละเอียดแผนงาน เพราะโทรเข้าไปติดต่อแล้วกว่าจะถึงผู้รับผิดชอบ ต้องผ่านการส่งต่อ 3-4 ต่อ กว่าจะได้สอบถาม และเมื่อโทรไปแล้วเจ้าหน้าที่รับผิดชอบไม่อยู่ก็ไม่มีคนอื่นให้ข้อมูลได้ ควรจะตั้งเป็นกลุ่มไลน์เฉพาะขึ้นมาเพื่อจะได้เพิ่มช่องทางและรวดเร็วขึ้น
- Website บางช่วงส่งผลทดสอบไม่ได้
- เพิ่มรายการให้บริการ (1)
 - อยากให้เพิ่มธาตุ **Ba Se** ในรายการโลหะในน้ำ
- อื่น ๆ (2)
 - อยากให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการสอบ PT หรือห้องปฏิบัติการกับกลุ่มลูกค้าที่เข้าร่วมทดสอบ
 - อยากให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการทดสอบ PT หรือห้องปฏิบัติการแก่กลุ่มลูกค้า
- ชื่นชม (ไม่มี)



สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหารได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ทั้งสิ้น 2 กระบวนงาน ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV) และการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจ (n = 272)

กระบวนงาน	Mean	S.D.	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
			น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
1.การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV) (n = 167)	4.3502 (87.00)	.9635	50	2.1751
2. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) (n = 105)	4.5262 (90.59)	.6066	50	2.2631
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.4382 (88.76)		100	4.4382 (88.76)

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

จากตารางที่ 15 ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ 4.4382 คิดเป็นร้อยละ 88.76 พบว่าความพึงพอใจของกระบวนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5262 รองลงมา ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3502

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหารได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ทั้งสิ้น 2 กระบวนงาน ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SVSH) และการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PTSH)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจ (n = 281)

กระบวนงาน	Mean	S.D.	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
			น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
1.การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SVSH) (n = 156)	4.3173 (86.35)	.7472	50	2.1586
2. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PTSH) (n = 125)	4.4600 (89.20)	.6153	50	2.2300
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.3886 (87.77)		100	4.3886 (87.77)

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

จากตารางที่ 16 ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ 4.3886 คิดเป็นร้อยละ 87.77 พบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์ อาหารและน้ำ (PTSH) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4600 รองลงมา ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SVSH) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3173

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2568

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหารได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ทั้งสิ้น 2 กระบวนงาน ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ และการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ และมีการคำนวณภาพรวมคะแนนตามผลประเมินการปฏิบัติราชการดังนี้

ตารางที่ 17 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลสำรวจความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
ผู้รับบริการ	4.4382	88.76
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.3886	87.77
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.4134	88.26

จากตารางที่ 17 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4134 คิดเป็นร้อยละ 88.26

หากเทียบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 88.06 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ที่มีร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 88.76 ที่มีผลมากขึ้นร้อยละ 0.70

หากเทียบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 86.96 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ที่มีร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 87.77 ที่มีผลมากขึ้นร้อยละ 0.81

ตารางที่ 18 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตัวชี้วัด

ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ร้อยละที่ได้	คะแนนค่ารับรองระดับ 5	ร้อยละที่ได้	คะแนนค่ารับรองระดับ 5	ร้อยละที่ได้	คะแนนค่ารับรองระดับ 5
88.76	0.1760	87.77	0.1000	88.27	0.2760

➤ ข้อเสนอแนะ

จากการตอบแบบสำรวจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเสนอให้มีการปรับปรุงมากที่สุด ในทิศทางเดียวกัน คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสารให้ติดต่อได้สะดวกยิ่งขึ้น และ ปรับปรุงขั้นตอนหรือระยะเวลาในการรายงานผล



การวิเคราะห์ภารกิจหลักและกระบวนการที่สำคัญให้ครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน

ของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร.....

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ผู้รับบริการ

กระบวนการ	กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ	จำนวน		ช่องทางการสำรวจ (ให้ระบุ ✓)			หมายเหตุ
		N	n	1	2	3	
1.การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านอาหาร (SV)	1.ประชาชน 2.หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	1,000	278		✓	✓	
2.การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)	1.หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	200	132		✓	✓	

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ	จำนวน		ช่องทางการสำรวจ (ให้ระบุ ✓)			หมายเหตุ
		N	n	1	2	3	
1.การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านอาหาร (SV)	1.ประชาชน 2.หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	1,000	278		✓	✓	ชนิดผลิตภัณฑ์ที่มีผู้ใช้บริการอันดับ 1
2.การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)	1.หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	200	132		✓	✓	

หมายเหตุ กระบวนการที่คัดเลือกตามกระบวนการหลักของหน่วยงานและกรม

*หมายเหตุ :

1. ช่องทางการสำรวจ ดังนี้

- 1) การสำรวจ ณ จุดให้บริการ
- 2) การสำรวจผ่านการจัดส่ง ไปรษณีย์/e-mail/ระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 3) การสำรวจผ่านการอบรม/สัมมนา

**การสำรวจออนไลน์ไม่นับรวมการสำรวจจาก iLab plus

2. ให้หน่วยงานคัดเลือกกระบวนการ/ผลผลิต หรือบริการ จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กระบวนการ/ผลผลิต/บริการ ลงในแบบฟอร์ม 2.1-1 ส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ bpsd@dmsc.mail.go.th ทั้งไฟล์ Word และ PDF ภายในวันที่ 2 มกราคม 2568

ทั้งนี้ หากไม่ส่งภายในเวลาที่กำหนดจะถูกปรับลด 0.1 คะแนน หรือไม่ส่งข้อมูลจะถูกปรับลด 0.2 คะแนน หากตรวจสอบแล้วพบว่าสำรวจข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ตรงตามกระบวนการที่แจ้งหรือไม่ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยไม่มีการแจ้งขอเปลี่ยนแปลงจะถูกปรับลดอีก 0.2 คะแนน และจะไม่ห้ามารวมในการคิดคะแนนพึงพอใจ

3. กระบวนการของผู้รับบริการ และกระบวนการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่จำเป็นต้องเป็นกระบวนการเดียวกัน

4. เลือกจากกระบวนการที่หน่วยงานเห็นว่ามีความสำคัญและมีผลกระทบต่อหน่วยงานสูง และครอบคลุมภารกิจหลักของหน่วยงาน

5. เป็นกระบวนการที่มีจำนวนกลุ่มเป้าหมายไม่น้อยกว่า 30 ราย มีผลกระทบสูงกลุ่มเป้าหมาย หรือกรณีกลุ่มเป้าหมายไม่ถึง 30 ราย แต่เป็นกลุ่มเป้าหมายในกระบวนการภารกิจหลักของหน่วยงาน สามารถสำรวจได้โดยจะต้องสำรวจกลุ่มเป้าหมายทุกราย (N)

6. ให้องค์กรเลือกกระบวนการที่จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจให้สอดคล้องตามลักษณะสำคัญขององค์กรของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

กระบวนการหลัก	กระบวนการสนับสนุน
1. กระบวนการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ	1. กระบวนการการเงิน การคลัง
2. กระบวนการควบคุมกำกับกำกับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยเชื้อโรคและพิษจากสัตว์	2. กระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
3. กระบวนการศึกษาวิจัยพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุขและการนำใช้ประโยชน์	3. กระบวนการบริหารทั่วไป
4. กระบวนการประเมินความเสี่ยงสื่อสารและแจ้งเตือนภัยสุขภาพ	3.1 งานสารบรรณ
5. กระบวนการกำหนดมาตรฐานและพัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการ	3.2 งานยานพาหนะ
6. กระบวนการรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการ	4. กระบวนการบริหารพัสดุ
	4.1 การจัดซื้อ-จัดจ้าง
	5. กระบวนการซ่อมบำรุง
	6. กระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์
	7. กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	7.1 การจัดการข้อร้องเรียน
	7.2 การสำรวจความพึงพอใจ
	7.3 การมีส่วนร่วม
	8. กระบวนการกำกับดูแล
	8.1 กระบวนการตรวจสอบภายใน
	8.2 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
	9. กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
	10. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

กระบวนการหลัก

กระบวนการสนับสนุน

11. กระบวนการจัดทำแผน ติดตาม และประเมินผล
12. กระบวนการพัฒนาระบบราชการ
 - 12.1 การจัดทำคำรับรองและการติดตามประเมินผลระดับกรม
 - 12.2 การจัดทำคำรับรองและการติดตามประเมินผลระดับหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
13. กระบวนการจัดการความรู้

7. กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจต้องเป็นกลุ่มที่อ้างตามลักษณะสำคัญขององค์กรของหน่วยงาน

8. ให้หน่วยงานกำหนด

ประชากร (N) = จำนวนกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดที่มีรับบริการในปีงบประมาณ 2566

กลุ่มตัวอย่าง (n) = จำนวนกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจที่สอดคล้องกับหลักสถิติ หน่วยงานสามารถใช้สูตรการคำนวณด้วยวิธีของเครซีและมอร์แกน โดย

1) หน่วยงานต้องยึดจำนวนประชากร (N) ตามที่ระบุไว้ในแต่ละกระบวนการงานที่เสนอ และต้องกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) ตามสูตรเครซีและมอร์แกน ในแต่ละงานบริการด้วย เช่น

กระบวนการที่ 1 จำนวนประชากร (N) = 98, ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) = 80

กระบวนการที่ 2 จำนวนประชากร (N) = 280, ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) = 162

กระบวนการที่ 3 จำนวนประชากร (N) = 430, ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) = 205

2) หากหน่วยงานนำจำนวนประชากร (N) ทั้ง 3 กระบวนการมารวมกัน และคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) ในภาพรวม จะถูกปรับลด 0.2 คะแนน

ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน

สำหรับตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างในธีรวิฑูฒิกกุล, 2543) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรเช่นเดียวกันและกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับประชากรที่มีขนาดเล็กได้ตั้งแต่ 10 ขึ้นไปดังตารางที่ 2 วิธีการอ่านตารางผู้วิจัยต้องทราบขนาดของประชากรเช่นถ้าประชากรมีขนาดเท่ากับ 2,000 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะเท่ากับ 322 คน เป็นต้น

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

สูตรของเครซี่และมอร์แกน

สูตรของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างในธีรวิทย์เอกะกุล, 2543) มีดังนี้

$$\frac{X^2 N p(1-p)}{e^2}$$

$$n = \frac{e^2 (N-1) + X^2 p(1-p)}{e^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

X^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($X^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

วิธีการคำนวณผู้วิจัยต้องทราบขนาดประชากรและสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรและกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนและระดับความเชื่อมั่นด้วย เช่น ถ้าประชากรที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 2,000 หน่วยยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ

$$n = \frac{X^2 N p(1-p)}{e^2 (N-1) + x^2 p(1-p)}$$

$$n = \frac{3.841 \times 2,000 \times 0.5 \times 0.5}{(.05)^2 \times (2,000-1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

c n = 322.3532 $\approx$ 322 หน่วย

จำนวนผลจากแบบสำรวจที่ได้กลับมาจะต้องไม่น้อยกว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่กำหนดในแต่ละกระบวนการ และต้องไม่เกินจำนวนประชากร (N) แต่ละกระบวนการ

ทั้งนี้หากจำนวนผลจากแบบสำรวจที่ได้กลับมาน้อยกว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่กำหนดในแต่ละกระบวนการ เจ้าภาพตัวชี้วัดจะยอมรับจำนวนผลจากแบบสำรวจที่ได้กลับมาที่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของจำนวนประชากร (N) แต่ละกระบวนการ หากไม่เป็นตามที่กำหนดจะถูก **ปรับลด 0.2 คะแนน**

9. จัดส่งมายังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร bpsd@dmisc.mail.go.th ในรูปแบบไฟล์ Word หรือ Excel หากส่งข้อมูลล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด จะถูกปรับลด 0.1 คะแนน หรือไม่ส่งข้อมูลจะถูก **ปรับลด 0.2 คะแนน**

ชื่อผู้ประสานงาน 1. นางสาวเพชร จิตรบรรจง
2 นางสาวชฎาภรณ์ เจริญคุณ
โทรศัพท์.02-9510000 ต่อ 99526-8
E-mail.....petchara.j@dmisc.mail.go.th.....

กรุณาส่งกลับยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในวันที่ 2 มกราคม 2568



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจวิเคราะห์
ของ สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำอธิบาย : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ด้านอาหาร ของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1.1 ประเภท

- ☐ หน่วยงานภาครัฐ ☐ หน่วยงานเอกชน ☐ ประชาชน
☐ พนักงานส่ง (Messenger) **หากระบุว่าเป็น Messenger ให้ทำเฉพาะตอนที่ 2 (3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ) และตอนที่ 4 เท่านั้น
☐ อื่นๆ (ระบุ).....

1.2 ประเภทงานที่ขอรับบริการ

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ⑤ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ
พอใจมากที่สุด = 5 พอใจมาก = 4 พอใจปานกลาง = 3 พอใจน้อย = 2 พอใจน้อยที่สุด = 1

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ใช้ บริการ
	5	4	3	2	1	
1. การให้บริการตรวจวิเคราะห์						
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 การให้บริการรายงานผลการวิเคราะห์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-report)	⑤	④	③	②	①	
2. ข้อมูลข่าวสาร						
2.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น คู่มือ, โทรศัพท์, เว็บไซต์, Line, Facebook)	⑤	④	③	②	①	
2.2 เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน (เช่น อัตราบริการตรวจวิเคราะห์, ขั้นตอนการส่งตัวอย่าง เป็นต้น)	⑤	④	③	②	①	
2.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	⑤	④	③	②	①	
3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ						
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	

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ๕ ในช่องที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่าน โดยความเชื่อมั่นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

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

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	⑤	④	③	②	①
2. ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	⑤	④	③	②	①
3. หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	⑤	④	③	②	①

ตอนที่ 4 ประเด็นการรับรู้

4.1 ท่านรับทราบว่ากรมมีประกาศลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์และลดราคาค่าตรวจวิเคราะห์หรือไม่

☐ รับทราบ (ตอบข้อ 4.2 ต่อไป) ☐ ไม่รับทราบ (ข้ามไปตอบตอนที่ 5)

4.2 ท่านรับทราบว่ากรมมีประกาศลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์และลดราคาค่าตรวจวิเคราะห์ช่องทางใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

☐ เพื่อนบอก ☐ ทางสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, ไลน์, เว็บไซต์ ☐ ป้ายสื่อสารในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

หรือสามารถทำแบบสำรวจออนไลน์ทาง google form ตาม QR Code



หากประสงค์ส่งแบบสำรวจเป็นกระดาษขอความกรุณาส่งคืนแบบสำรวจช่องทางใดก็ได้ 1 ช่องทาง ดังนี้

- ① ทางอีเมล petchara.j@dmisc.mail.go.th
- ② ทางไลน์ Line ID: puijit
- ③ ทางไปรษณีย์ โดยพับตามรอย และไม่ต้องติดแสตมป์

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ

กรุณาส่งภายในวันที่ 23 พฤษภาคม 2568



Facebook:



Line@: foodsafety



เว็บไซต์: สำหรับตรวจสอบอัตราค่าบำรุงการตรวจ

ไม่พลาดข่าวสาร เพิ่มเพื่อนมานะคะ



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการ
ของ สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำอธิบาย

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฉบับนี้ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการการทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการ (PT)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1.1 ประเภท

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

1.2 งานทดสอบความชำนาญที่ขอใช้บริการ

☐ ด้านเคมี ☐ ด้านจุลชีววิทยา ☐ ด้านกายภาพ

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 บริการ
	5	4	3	2	1	
1. คุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญฯ						
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 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	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	
2. ข้อมูลข่าวสาร						
2.1 ช่องทางการรับสมัคร/สื่อสารกับผู้รับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ ง่าย (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	

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)

.....

.....

.....

.....

.....

หรือสามารถทำแบบสำรวจออนไลน์ทาง google form ตาม QR Code



หากประสงค์ส่งแบบสำรวจเป็นกระดาษขอความกรุณาส่งคืนแบบสำรวจช่องทางใดก็ได้ 1 ช่องทาง ดังนี้

- ① ทางอีเมล petchara.j@dmisc.mail.go.th
- ② ทางไลน์ Line ID: puijit
- ③ ทางไปรษณีย์ โดยพับตามรอย และไม่ต้องติดแสตมป์

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ

กรุณาส่งภายในวันที่ 23 พฤษภาคม 2568



เว็บไซต์: บริการทดสอบความชำนาญ

- ติดตามรายทดสอบความชำนาญที่ให้บริการ
- สมัครเข้าร่วมโปรแกรมทดสอบความชำนาญ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของ สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำชี้แจง

แบบสำรวจชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของ **สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กระบวนการบริการตรวจวิเคราะห์ด้านอาหาร** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้บริการ คำตอบของท่านทุกคำตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน 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)

หรือสามารถทำแบบสำรวจออนไลน์ทาง google form ตาม QR Code



หากประสงค์ส่งแบบสำรวจเป็นกระดาษขอความกรุณาส่งคืนแบบสำรวจช่องทางใดก็ได้ 1 ช่องทาง ดังนี้

- ① ทางอีเมล petchara.j@dmasc.mail.go.th
- ② ทางไลน์ Line ID: puijit
- ③ ทางไปรษณีย์ โดยพับตามรอย และไม่ต้องติดแสตมป์

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ

กรุณาส่งภายในวันที่ 23 พฤษภาคม 2568

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของ สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำชี้แจง

แบบสำรวจชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของ **สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กระบวนการทดสอบความชำนาญ (PT)** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้บริการ คำตอบของท่านทุกคำตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน 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)

.....

.....

.....

หรือสามารถทำแบบสำรวจออนไลน์ทาง google form ตาม QR Code



หากประสงค์ส่งแบบสำรวจเป็นกระดาษขอความกรุณาส่งคืนแบบสำรวจช่องทางใดก็ได้ 1 ช่องทาง ดังนี้

- ① ทางอีเมล petchara.j@dmasc.mail.go.th
- ② ทางไลน์ Line ID: puijit
- ③ ทางไปรษณีย์ โดยพับตามรอย และไม่ต้องติดแสตมป์

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ

กรุณาส่งภายในวันที่ 23 พฤษภาคม 2568



สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร



สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
<http://bqsf.dmhc.moph.go.th/bqsfWeb/>

