



กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
Department of Medical Sciences



การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประจำปีงบประมาณ 2567

สำนักคุณภาพ
และความปลอดภัยอาหาร

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.....	13
3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
- กระบวนการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านอาหาร.....	19
- การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ.....	22
4. บทสรุป	
- สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	26
- สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	27
- สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567	28
ภาคผนวก.....	29

1. บทนำ

➤ ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานมีภารกิจเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย การเฝ้าระวังประเมินความความเสี่ยงสื่อสารแจ้งเตือนภัย การพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี และการตรวจวิเคราะห์ด้านคุณภาพและความปลอดภัยอาหารซึ่งให้บริการกับประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการของสำนักฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้จัดทำแบบสำรวจกระบวนการการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ และกระบวนการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ พร้อมกับได้สำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 2 กระบวนการ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงการทำงานของหน่วยงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการ ต่อไป

➤ วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้บริการ และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการ ให้บริการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร

➤ ขอบเขตของการสำรวจ

● ผู้รับบริการ

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

● ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

➤ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร
2. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของสำนักคุณภาพ และความปลอดภัยอาหาร
3. สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณา กำหนด แนวทางปรับปรุงการให้บริการ หรือการบริหารงานของหน่วยงาน

2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ

➤ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

○ ผู้รับบริการ

กระบวนงาน	กลุ่มเป้าหมาย ในการสำรวจ	จำนวน		ช่องทางการสำรวจ (ให้ระบุ ✓)			หมายเหตุ
		N	n	1	2	3	
1.การตรวจวิเคราะห์ทาง ห้องปฏิบัติการด้านอาหาร (SV)	1.ประชาชนที่ส่ง ตัวอย่างด้านอาหาร 2.หน่วยงานภาครัฐ/ เอกชนที่ส่งตัวอย่าง ด้านอาหาร	932	273		✓	✓	
2.การทดสอบความชำนาญการ ตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)	1.หน่วยงานภาครัฐ/ เอกชนที่ตรวจ วิเคราะห์ด้านอาหาร	213	138		✓	✓	

○ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนงาน	กลุ่มเป้าหมาย ในการสำรวจ	จำนวน		ช่องทางการสำรวจ (ให้ระบุ ✓)			หมายเหตุ
		N	n	1	2	3	
1.การตรวจวิเคราะห์ทาง ห้องปฏิบัติการด้านอาหาร (SVSH)	1.ประชาชนที่ส่ง ตัวอย่างด้านอาหาร 2.หน่วยงานภาครัฐ/ เอกชนที่ส่งตัวอย่าง ด้านอาหาร	932	273		✓	✓	
2.การทดสอบความชำนาญการ ตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PTSH)	1.หน่วยงานภาครัฐ/ เอกชนที่ตรวจ วิเคราะห์ด้านอาหาร	213	138		✓	✓	

*หมายเหตุ :

1. ช่องทางการสำรวจ ดังนี้

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

➤ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

○ ผู้รับบริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจวิเคราะห์ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปี พ.ศ. 2567
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. 2567
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

- การคำนวณค่าร้อยละ และคะแนนของความพึงพอใจ โดยในการคำนวณค่าร้อยละไม่รวมผู้ตอบที่ไม่แสดงความคิดเห็น หรือไม่ได้ใช้บริการ
- การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อย ใช้การคำนวณร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าคะแนน ซึ่งการแปลผลพิจารณาจากค่าคะแนน
- การคำนวณคะแนนในแต่ละประเด็นหลัก หลักจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้ว นำมาคำนวณคะแนนความพึงพอใจแต่ละประเด็นหลัก โดยรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจในประเด็นหลัก
- การคำนวณคะแนนในแต่ละงานบริการหลักจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้ว นำมาคำนวณหาค่าคะแนนของแต่ละงานบริการ โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจของงานบริการ และนำคะแนนของแต่ละงานบริการมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %
- การคำนวณร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักร้อยละความพึงพอใจภาพรวม หมายถึง คะแนนที่ได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจของทุกงานบริการมาคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนกระบวนการที่ 1} + \text{คะแนนกระบวนการที่ 2}}{\text{จำนวนกระบวนการทั้งหมด}}$$

- จากนั้นนำคะแนน (ภาพรวม) มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %
ร้อยละของความพึงพอใจ = $\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ}}{5} \times 100$

5

- 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	$\sum (W_{1.1.i} \times SM_{1.1.i}) = 5$

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

ผลการสำรวจ	ค่าคะแนนที่ได้				
	1	2	3	4	5
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	84	87	90	93	96

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

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

ตารางและสูตรการคำนวณ :

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (W_i)	เกณฑ์การให้คะแนน					คะแนนที่ได้ (SM_i)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก ($W_i \times SM_i$)
		1	2	3	4	5		
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	0.5	84	87	90	93	96		
ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	0.5	65	70	75	80	85		
น้ำหนักรวม	$\sum W_i = 1$							$\sum (W_i \times SM_i)$

ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ

$$\frac{\sum (W_i) \times (SM_i)}{\sum W_i} \quad \text{หรือ} \quad \frac{(W1 \times SM1) + \dots + (W_i \times SM_i)}{W1 + \dots + W_i}$$

โดยที่ W หมายถึง น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับตัวชี้วัดที่กำหนดเท่ากับทุกตัวชี้วัด โดยมีผลรวมของน้ำหนักของทุกตัวชี้วัดเท่ากับ 1

SM หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับร้อยละของผลสำรวจตามเป้าหมายของตัวชี้วัด

i หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้น

➤ ขั้นตอนการดำเนินการ

1. จัดทำฐานข้อมูลผู้มารับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ต.ค. 66 – 20 เมษายน 67) ในกระบวนการที่ทำการสำรวจ
2. จัดเตรียมแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกระบวนการงาน
3. จัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางไปรษณีย์
4. การตอบแบบสำรวจ เช่น ทางแอปพลิเคชันไลน์ ทางกูเกิลฟอร์ม อีเมล ไปรษณีย์ตอบรับ
5. การจัดทำข้อมูล
 - a) นำแบบสำรวจที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และกำหนดคะแนนตามระดับความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นแต่ละข้อ เพื่อนำไปวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ
 - b) นำผลการคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมายของคะแนนของแบบสำรวจความพึงพอใจ มากำหนดคะแนนตามระดับความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

1. การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยได้มีตอบแบบสำรวจผ่านทาง แอปพลิเคชันไลน์ ทางกูเกิลฟอรม์ อีเมล ไปรษณีย์ตอบรับ มีจำนวนผู้รับบริการตอบกลับ จำนวน 177 ชุด (การตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 19.00)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n =177)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	41	23.16
หน่วยงานเอกชน	122	68.93
ประชาชนทั่วไป	11	6.22
พนักงานส่ง (Messenger)	0	0.00
อื่น ๆ	3	1.69
รวม	177	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหน่วยงานเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.93 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ประชาชนทั่วไป และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 23.16, 8.63 และ 1.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละของประเภทงานที่ขอรับบริการ (n = 177)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ตรวจอาหาร	115	44.57
ตรวจเครื่องดื่ม	43	16.67
ตรวจน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท, น้ำแข็ง	43	16.67
ตรวจวัตถุเจือปนอาหาร	53	20.54
ตรวจวัสดุสัมผัสอาหาร	4	1.55
รวม	258	100

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจรับบริการตรวจอาหารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.57 รองลงมา คือ ขอรับบริการตรวจวัตถุเจือปนอาหาร คิดเป็นร้อยละ 20.54 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจขอรับบริการตรวจเครื่องดื่มและน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท น้ำแข็ง และตรวจวัสดุสัมผัสอาหาร คิดเป็นร้อยละ 16.67, 16.67 และ 1.55 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 177)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ได้ใช้ บริการ			
2.1 การให้บริการตรวจวิเคราะห์								4.2834	.7939	มากที่สุด
2.1.1) รายละเอียดในใบ รายงานผลตรวจวิเคราะห์ ถูกต้อง	176	113 (64.20)	61 (34.66)	2 (1.14)	0	0	1	4.5954	.6179	มากที่สุด
2.1.2) อัตราค่าบริการมี ความเหมาะสม	175	69 (39.43)	68 (38.86)	36 (20.57)	2 (1.14)	0	2	4.1395	.9012	มาก
2.1.3) ระยะเวลาการตรวจ วิเคราะห์เป็นไปตามที่ กำหนด	176	61 (34.66)	72 (40.91)	36 (20.45)	7 (3.98)	0	1	4.0347	.9015	มาก
2.1.4) ช่องทางการส่ง รายงานผลการวิเคราะห์มี ความเหมาะสม	176	87 (49.43)	71 (40.34)	17 (9.66)	1 (0.57)	0	1	4.3642	.7551	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสาร								4.1426	0.8607	มากที่สุด
2.2.1) ช่องทางการติดต่อ หลากหลายและเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้ง่าย (เช่น คู่มือ, โทรศัพท์, เว็บไซต์, Line, Facebook)	176	64 (36.36)	80 (45.46)	27 (15.34)	4 (2.27)	1 (0.57)	1	4.1214	.8642	มาก
2.2.2) ข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวข้องกับการตรวจ วิเคราะห์เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน (เช่น อัตราค่าบริการตรวจ วิเคราะห์, ขั้นตอนการส่ง ตัวอย่าง เป็นต้น)	176	67 (38.07)	84 (47.73)	20 (11.36)	5 (2.84)	0	1	4.1908	.8166	มาก
2.2.3) ช่องทางในการรับฟัง ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	175	65 (37.14)	77 (44.00)	30 (1.71)	2 (1.14)	1 (0.57)	2	4.1156	.9012	มาก
2.3 การให้บริการ ณ จุดให้บริการ								4.4541	.8269	มากที่สุด
2.3.1) ขั้นตอนการให้บริการ ง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว	176	92 (5.23)	67 (3.81)	16 (9.09)	1 (0.57)	0	1	4.3988	.7605	มากที่สุด

ข้อความถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ได้ใช้บริการ			
2.3.2) เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	176	109 (61.93)	52 (29.55)	12 (6.82)	3 (1.70)	0	1	4.4855	.7821	มากที่สุด
2.3.3) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น	173	90 (52.02)	69 (39.88)	14 (8.09)	1 (0.58)	0	4	4.4000	.9397	มากที่สุด
2.3.4) สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น	174	103 (59.20)	64 (36.78)	7 (4.02)	0	0	3	4.5322	.8254	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม								4.2934 (85.86)	.8272	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 2 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2934 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าด้านการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 4.4541 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการการตรวจวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2834

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อรายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ข้อ 2.1.1) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5954 รองลงมา ได้แก่ สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น (ข้อ 2.3.4) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5322

สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด (ข้อ 2.1.3) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0347

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (n = 177)

ข้อความคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้			
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	บริการ			
3.1 ความเชื่อมั่น										
3.1.1) ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐานถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	177	120 (62.59)	54 (33.09)	3 (3.60)	0	0	0	4.6379	.5090	มากที่สุด
3.1.2) ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	177	116 (65.54)	54 (3.05)	7 (3.95)	0	0	0	4.5977	.5633	มากที่สุด
3.1.3) หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	177	103 (58.19)	67 (37.85)	7 (3.95)	0	0	0	4.5230	.5748	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นในภาพรวม								4.5977 (91.95)	.5490	มากที่สุด

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับปานกลาง

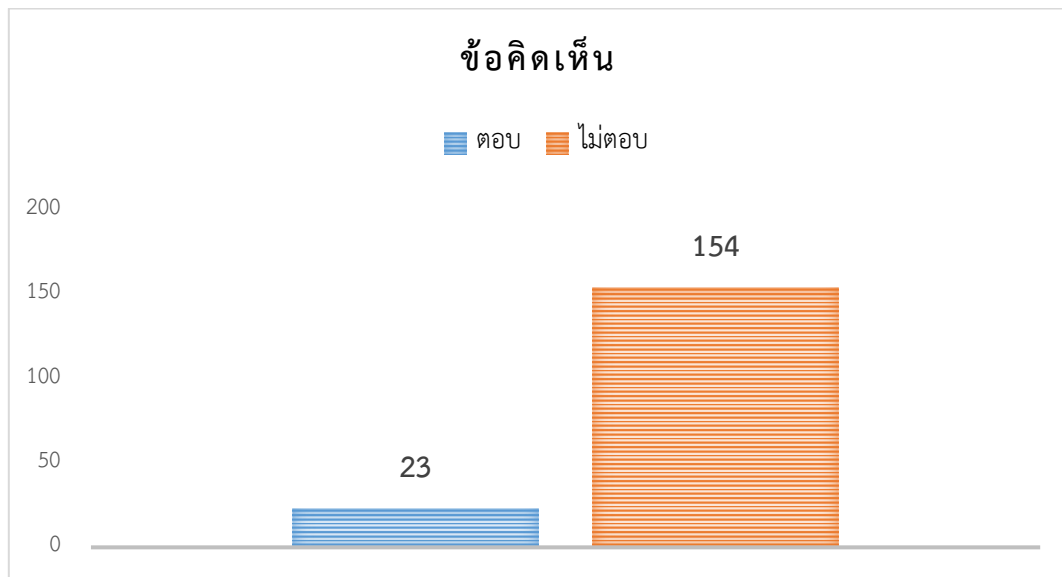
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 3 พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือที่คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.6379 และคิดว่าหากมีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวกน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.5230

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กราฟที่ 1 จำนวนของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (n = 177)



จากกราฟที่ 1 ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 23 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์
 - ระยะเวลาการให้บริการ (1)
 - อยากให้ลดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ (5)
 - การรับ-ส่งตัวอย่าง (3)
 - ลดราคาค่าวิเคราะห์ (2)
 - อยากให้ชำระเงินได้ทั้งโอนและเงินสด
 - ควรขยายระยะเวลาการรับการชำระเงินที่เคาน์เตอร์เนื่องจากพบว่า messenger ของบริษัทเราไปจ่ายเงินไม่ทันก่อนบ่าย 3 จำเป็นต้องไปทำเรื่องชำระใหม่อีกครั้งในวันถัดไป สรุปต้องเดินทาง 2 วัน ระยะทางจากบริษัทไปยังหน่วยงานไกลพอสมควรและ messenger ต้อง drop ของหลายที่ จึงไม่สามารถไปให้ทันเวลา
 - การรายงานผลวิเคราะห์ (2)
 - อยากให้มีการรับผลวิเคราะห์ทางระบบ online มากกว่าจดหมาย
 - ขอให้ตรวจสอบรายงานผลให้ถูกต้อง เนื่องจากเคยได้รับรายงานผลวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์อาหารที่ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ของจังหวัดเป็นผู้ส่ง
 - การใช้โปรแกรม ilap plus (1)
 - การอัปเดต Test report ภาษาอังกฤษในระบบ
 - การติดต่อสื่อสาร (ไม่มี)
2. ด้านอื่น ๆ (6)
 - ให้สำเนาคำขอแก่ผู้ยื่นเก็บไว้ด้วย
 - รูปเล่ม ยกเลิกใช้กระดาษก็ดี

- เพิ่มรายการตรวจเอนไซม์แลคติค
 - อยากให้ทางกรมวิทยาศาสตร์มีวิธีการตรวจวิเคราะห์ของวัตถุเจือปนอาหาร ตาม CODEX JECFA เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีการตรวจวิเคราะห์เพื่อใช้ในการขึ้นทะเบียน อย. จะได้ส่งตรวจที่กรมวิทย์ฯ ที่เดียว ไม่ต้องไปหาแล็บอื่น ๆ เพิ่มเติม
 - วิเคราะห์อาหารให้ครบตามประกาศของ อย.
 - หากมีสำนักงานในพื้นที่กรุงเทพเช่น เขตเขตสำนักงานกลางกรุงจะดีมากค่ะ
3. ชื่นชม (6)
- ดีค่ะ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการและให้คำปรึกษาที่ดีเสมอมาค่ะ ติดต่อกรมวิทย์เข้าปีที่ 5 แล้ว แต่ทุกอย่างพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นเสมอค่ะ ขอขอบคุณค่ะ
 - บริการดีมาก ๆ ครบ ข้อมูลเป็นประโยชน์มาก ๆ
 - พอใจมากกับบริการและขั้นตอนในการติดต่อจนได้รับผลวิเคราะห์ เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้คำแนะนำดี สถานที่สะดวก สบาย ขอขอบคุณมากค่ะ
 - มีการให้บริการ แนะนำดีค่ะ ไม่ยุ่งยาก ผลสอบเป็นไปตามปกติ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก

2. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการ โดยได้มีตอบแบบสำรวจผ่านทาง แอปพลิเคชัน ไลน์ ทางกูเกิ้ลฟอร์ม อีเมล ไปรษณีย์ตอบรับ มีจำนวนผู้รับบริการตอบกลับ จำนวน 116 ชุด (การตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 54.46)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 116)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภท		
หน่วยงานภาครัฐ	47	40.52
หน่วยงานเอกชน	68	58.62
อื่น ๆ	1	0.86
รวม	116	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 58.62 หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 40.52 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.86

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานทดสอบความเชี่ยวชาญที่ขอใช้บริการ (n = 116)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 งานทดสอบความชำนาญที่ขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ด้านเคมี	72	51.80
ด้านจุลชีววิทยา	65	46.76
ด้านกายภาพ	2	1.44
รวม	139	100
1.2.2 ท่านเคยใช้บริการงานทดสอบความชำนาญกับเรามาก่อนหรือไม่		
เคย	109	93.97
ไม่เคยมาใช้บริการ	7	6.03
รวม	116	100

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาใช้บริการงานทดสอบความชำนาญด้านเคมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมาด้านจุลชีววิทยา คิดเป็นร้อยละ 46.76 และด้านกายภาพ คิดเป็นร้อยละ 1.44 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการงานทดสอบความชำนาญนี้มาแล้วกว่าร้อยละ 93.97

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 116)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เคยใช้ บริการ			
2.1 คุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญฯ								4.5266	.6528	มากที่สุด
2.1.1) กระบวนการ/ ขั้นตอนง่ายไม่ซับซ้อน	116	63 (54.31)	44 (69.84)	8 (6.90)	1 (0.86)	0	0	4.4957	.6645	มากที่สุด
2.1.2) รายงานผลการ ทดสอบความชำนาญมี คุณภาพได้มาตรฐาน	116	80 (68.97)	31 (38.75)	4 (3.45)	0	1 (0.19)	0	4.6696	.6397	มากที่สุด
2.1.3) อัตราค่าบริการมี ความเหมาะสม	116	60 (51.72)	43 (37.07)	13 (11.21)	0	0	0	4.4435	.6850	มากที่สุด
2.1.4) ระยะเวลาการ ให้บริการเป็นไปตามที่ กำหนด	116	66 (56.90)	37 (31.90)	12 (10.34)	0	1 (0.86)	0	4.4783	.7494	มากที่สุด
2.1.5) ช่องทางการส่ง รายงานผลการวิเคราะห์ ความเหมาะสม	116	68 (58.62)	40 (34.48)	8 (6.90)	0	0	0	4.5565	.6253	มากที่สุด
2.1.6) ช่วงเวลาการเปิด ให้บริการมีความเหมาะสม	116	66 (56.90)	41 (35.34)	9 (7.76)	0	0	0	4.5304	.6392	มากที่สุด
2.1.7) แบบฟอร์ม/ e-Form ของงาน PT มีความ เหมาะสม	116	65 (56.03)	43 (37.07)	8 (6.90)	0	0	0	4.4696	.6217	มากที่สุด
2.1.8) คู่มือการให้บริการ เข้าใจง่ายและชัดเจน	116	65 (56.03)	43 (37.07)	8 (6.90)	0	0	0	4.5304	.6255	มากที่สุด
2.1.9) ความพึงพอใจใน ภาพรวมของโปรแกรม DMSc-PT	116	69 (59.48)	39 (33.62)	8 (6.90)	0	0	0	4.5652	.6520	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสาร								4.4985	.7812	มากที่สุด
2.2.1) ช่องทางการรับ สมัคร/สื่อสารกับผู้รับบริการ มีความหลากหลายและ เข้าถึงได้ง่าย (เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หนังสือราชการ e-mail เป็นต้น)	116	53 (45.69)	50 (43.10)	12 (10.34)	0	1 (0.86)	0	4.5225	.7316	มากที่สุด
2.2.2) ช่องทางการเข้าถึง ง่ายและหลากหลาย (การรับ	115	53 (46.09)	51 (44.35)	11 (9.57)	0	0	0	4.5225	.7664	มากที่สุด

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ			
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
สมัครและการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ)										
2.2.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	115	50 (43.48)	52 (45.22)	11 (9.57)	1 (0.87)	1 (0.87)	1	4.4505	.8457	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม								4.5125 (90.25)	.7170	มากที่สุด

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5125 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความพึงพอใจคุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.5266 รองลงมาคือด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4985

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจในภาพรวมของโปรแกรม DMSc-PT (ข้อ 2.1.9) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5652 รองลงมา ได้แก่ ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม (ข้อ 2.1.5) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5565 และน้อยที่สุด คือ อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4435

สำหรับรายข้อประเด็นข้อมูลข่าวสารผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (ข้อ 2.2.3) ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.4435

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (n = 116)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับ ความ เชื่อมั่น*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย	ไม่เคยใช้			
		(5)	(4)	(3)	(2)	ที่สุด	บริการ			
3.1 ความเชื่อมั่น										
3.1.1) ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	116	87 (75.00)	27 (23.28)	2 (1.72)	0	0	0	4.9909	.4820	มากที่สุด
3.1.2) ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	116	86 (74.14)	27 (23.28)	3 (2.59)	0	0	0	4.9727	.5074	มากที่สุด
3.1.3) หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	116	87 (75.00)	26 (22.41)	3 (2.59)	0	0	0	4.9818	.5037	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นในภาพรวม								4.9818 (99.64)	.4977	มากที่สุด

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับปานกลาง

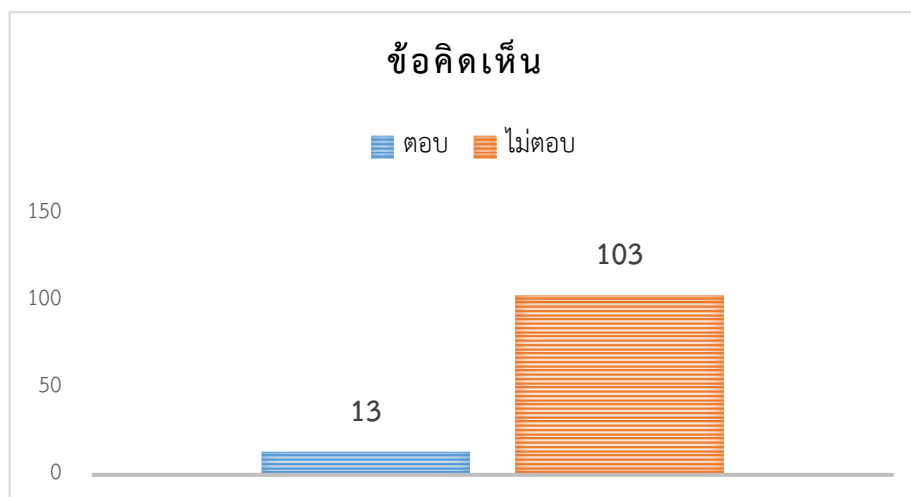
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความเชื่อมั่นระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 1 พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดต่อการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.9909 และรองลงมาคิดว่าหากมีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 4.9818

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กราฟที่ 1 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 116)



จากกราฟที่ 1 ผลสำรวจพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 13 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

➤ ระยะเวลาการให้บริการ (1)

- ช่วงระยะเวลาที่ให้ทดสอบ น้อย 2 วันบางครั้งติดวันหยุดนักขัตฤกษ์ และส่วนใหญ่ตัวอย่างส่งติดเสาร์ อาทิตย์ ควรทวนสอบการจัดส่งใหม่

➤ การรายงานผลวิเคราะห์ (3)

- ระยะเวลาได้นับผลการประเมินนาน 2-3 เดือน ใช้ระยะเวลานานเกินไป (2)
- แบบฟอร์มการส่งผล ไม่ค่อยสมบูรณ์และ แต่ละแบบฟอร์มในแต่ละโปรแกรมแยกใช้ของตัวเอง ไม่มีแบบฟอร์มส่วนกลาง
- อยากให้มีการแจ้งเตือนเมื่อ Final report ออก เช่น แจ้งเตือนผ่าน E-mail หรือช่องทางอื่น ๆ

➤ ช่องทางติดต่อสื่อสาร (1)

- เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร

➤ ระบบ DMSc-PT (5)

- ระบบการลงทะเบียนสมัครและการชำระเงินยังมีข้อจำกัดในการคีย์ข้อมูลเพื่อให้ชำระเงินเป็นรายการแยก
- ระบบการส่งเอกสารยังไม่เสถียร
- รูปแบบการแสดงผลประวัติการเข้าร่วมในระบบ น่าจะโชว์เป็นรายปี เลือกดูปีเก่ากว่าค่อยให้ระบบโชว์ ไม่ต้องโชว์ขึ้นมาหมด เพราะบางครั้งข้อมูลเก่ากับใหม่ ทำให้สับสนในการเข้าไปดู
- กรณีที่กรอกข้อมูลผลการทดสอบ PT แล้ว ต้องการ Print เป็น Hard Copy ออกมา ข้อมูลไม่ครบถ้วนต้องทำการจัดหน้ากระดาษที่ละหน้า
- อยากให้มี Certificate of Participant เพื่อให้ทราบถึงรหัสของห้องปฏิบัติการและ Summary Report เพื่อจัดทำปริญญ์มาใส่ในรูปเล่มรายงานผลและสะดวกเข้าใจง่ายมากขึ้น

➤ รายการที่ต้องการให้เปิดบริการเพิ่ม (4)

- อยากให้เพิ่มรายการ PT ทดสอบสารพิษจากเชื้อรารายการ Zearalenone
- อยากใช้เพิ่มรายการทดสอบเชื้อ Enterobacteriaceae, *Listeria* spp. และ *E. coli* 0157:H7
- ขอให้พิจารณาเพิ่มปริมาณตัวอย่าง สารพิษตกค้าง (ทั้ง ผัก&ผลไม้ และกัญชง) ให้มากขึ้น เนื่องจาก lab ต้องการใช้ทดสอบ เป็นผลทำซ้ำ จากผู้วิเคราะห์อีกท่าน
- อยากให้เปิด PT ด้านยาด้วย

➤ ซินชม (1)

- สะดวกรวดเร็วดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

1. การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SVSH)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้มีตอบแบบสำรวจผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ทางกูเกิลฟอร์ม อีเมล ไปรษณีย์ตอบรับ มีจำนวนผู้รับบริการตอบกลับ จำนวน 181 ชุด (การตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 19.42)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 181)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	38	20.99
หน่วยงานภาคเอกชน	124	68.51
ประชาชนทั่วไป	13	7.18
อื่น ๆ	6	3.31
รวม	181	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหน่วยงานภาคเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.51 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ประชาชนทั่วไป และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 20.99, 7.18 และ 3.31 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 181)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ได้ใช้บริการ			
2.1) ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	181	112 (61.88)	54 (29.83)	13 (7.18)	2 (1.10)	0	0	4.5249	0.6841	มากที่สุด
2.2) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก	181	80 (44.20)	75 (41.44)	21 (11.60)	5 (2.76)	0	0	4.2707	0.7799	มากที่สุด
2.3) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	181	105 (58.01)	65 (35.91)	11 (6.08)	0	0	0	4.5193	0.6139	มากที่สุด
2.4) การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	181	82 (45.30)	85 (46.96)	13 (7.18)	1 (0.55)	0	0	4.3702	0.6447	มากที่สุด

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ได้ใช้บริการ			
2.5) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	181	67 (37.02)	84 (46.41)	27 (14.92)	3 (1.66)	0	0	4.1878	0.7466	มาก
2.6) ได้รับการแก้ไขปัญหาคัดข้อ อย่างทันท่วงที	181	80 (44.20)	74 (40.88)	26 (14.36)	1 (0.55)	0	0	4.2873	0.7321	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม								4.3600 (87.20)	.7002	มากที่สุด

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

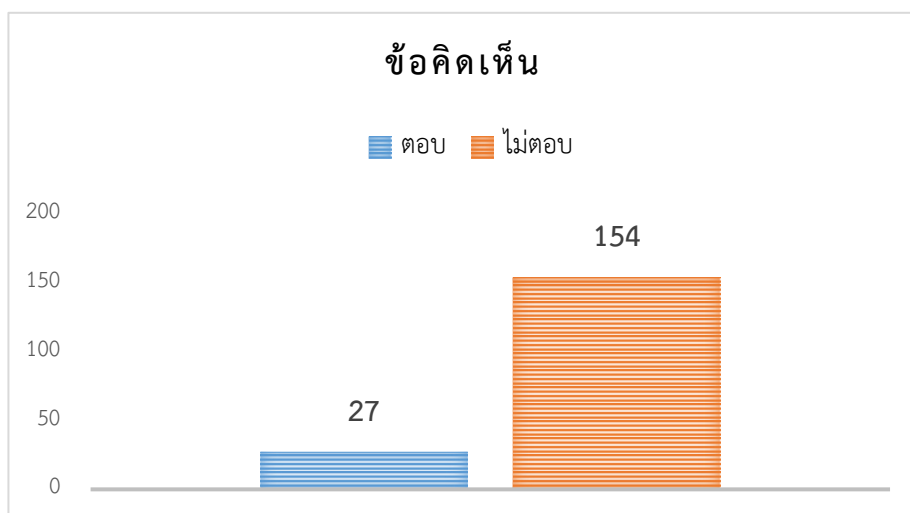
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของการตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3600 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (ข้อ 2.1) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.5249 รองลงมา คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ข้อ 2.3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5193

สำหรับรายข้อที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม (ข้อ 2.5) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1878

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

กราฟที่ 1 จำนวนของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (n = 181)



จากกราฟที่ 1 ผลสำรวจพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 27 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

- ระยะเวลาการให้บริการ (1)
 - ระยะเวลาในการดำเนินการล่าช้า (6)
- การติดต่อสื่อสาร/ IT/ iLab Plus (9)
 - เพิ่มการติดต่องานที่สะดวก (4)
 - คู่มือสั้นๆ
 - ตอบอีเมลช้า อยากให้ปรับปรุงด้วย
 - รบกวนช่วยแจ้งเบอร์ติดต่อภายในให้ชัดเจน
 - เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารทางออนไลน์
 - ควรชี้แจงขั้นตอนการตรวจวิเคราะห์และขั้นตอนการรับผลให้ชัดเจน
 - อยากให้มีการรับผลวิเคราะห์ทางระบบออนไลน์มากกว่าจดหมาย
 - ควรมีการโทรยืนยันวันนัดรับเอกสารในการตรวจวิเคราะห์กับผู้ใช้บริการหรือผู้ประกอบการก่อนถึงวันนัดรับจริง 2-3 วัน เนื่องจากเคยไปตามนัดในใบรับ แต่การตรวจวิเคราะห์เอกสารยังไม่เรียบร้อย ทำให้ต้องนั่งเสียเวลามาก (อยู่ไกล)
 - ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ยังไม่ 100%
- การรับส่งตัวอย่าง (3)
 - เวลาการรับตัวอย่างผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์ควรขยายเวลาให้ถึงช่วง 15.30 น. ของวันทำการ
 - อยากให้มีวิธีการชำระเงินที่สะดวกขึ้น
 - อยากให้เพิ่มบริการรับตัวอย่าง
- อื่น ๆ (5)
 - อยากให้มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานกรมประมง ปศุสัตว์ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ประกอบการหรือประชาชนในแต่ละจังหวัดทราบรายละเอียดในงานของหน่วยงานของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ในการให้บริการต่าง ๆ มากขึ้น
 - การประสานงานและความช่วยเหลือยังไม่ 100%
 - การรับฟังความคิดเห็น ไม่สามารถตอบยืนยันได้ว่าจะเป็นตามที่เสนอแนะหรือไม่
 - ยังไม่เคยเข้าร่วมในการดำเนินงาน และไม่มั่นใจจะเกิดผลด้านใด
 - การแก้ไขปัญหายังมีข้อจำกัด และขั้นตอนที่ยังยากอยู่บ้างและมีระยะเวลารอ
- ชื่นชม (4)
 - ดี (3)
 - สะดวกดีมาก ใช้เวลาไม่นาน
 - ให้ความช่วยเหลือดีมาก
 - ในฐานะผู้ได้รับบริการ ได้พบทีมงานที่ใส่ใจให้ความเข้าใจผู้ประกอบการตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ารับบริการ รู้สึกถึงความสะดวก ง่ายในการติดต่อดำเนินการตรวจวิเคราะห์ ไม่ซับซ้อน และเมื่อติดปัญหาหลังได้รับผลวิเคราะห์ หน่วยงานที่รับผิดชอบนี้ช่วยกันแก้ไขเร่งดำเนินการเร็วกว่ากำหนด ทำให้ผู้ประกอบการไม่เสียเงินเพิ่ม ประทับใจค่ะ ขอขอบคุณมาก

2. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PTSH)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้มีตอบแบบสำรวจผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ ทางกูเกิลฟอร์ม อีเมล ไปรษณีย์ตอบรับ มีจำนวนผู้รับบริการตอบกลับ จำนวน 110 ชุด (การตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 51.64)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 110)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	46	41.82
หน่วยงานภาคเอกชน	64	58.18
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	110	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหน่วยงานภาคเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.18 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 58.18

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 110)

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	4.4074	0.6055	มากที่สุด
2.2) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก	110	54 (49.09)	46 (41.82)	9 (8.18)	1 (0.91)	0	0	4.3056	0.6841	มากที่สุด
2.3) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อ่ง น่าเชื่อถือ	110	63 (57.27)	42 (38.18)	5 (4.55)	0	0	0	4.4444	0.5889	มากที่สุด
2.4) การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	110	55 (50.00)	44 (40.00)	11 (10.00)	0	0	0	4.3148	0.6716	มากที่สุด

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ						Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ได้ใช้บริการ			
2.5) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	110	54 (49.09)	45 (40.91)	10 (9.09)	0	1 (0.91)	0	4.2870	0.7345	มากที่สุด
2.6) ได้รับการแก้ไขปัญหาคัดข้อง อย่างทันทั่วทั้งที่	110	51 (46.36)	48 (43.64)	10 (9.09)	0	1 (0.91)	0	4.2593	0.7288	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม								4.3364 (86.73)	.6689	มากที่สุด

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

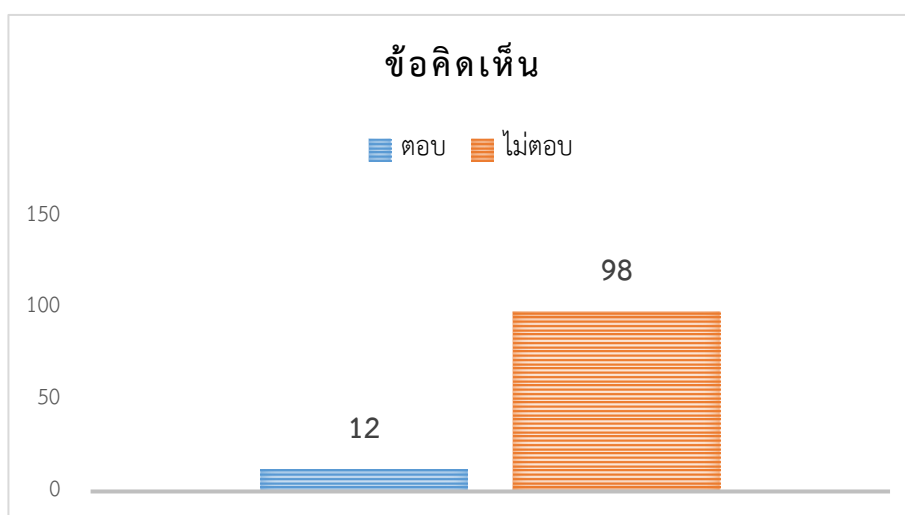
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3364 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ข้อ 2.3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4444 รองลงมา คือ ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (ข้อ 2.1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4074

สำหรับรายข้อที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ได้รับการแก้ไขปัญหาคัดข้อง อย่างทันทั่วทั้งที่ (ข้อ 2.6) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2593

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

กราฟที่ 1 จำนวนของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (n = 110)



จากกราฟที่ 1 ผลสำรวจพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 12 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

- การรายงานผลวิเคราะห์ (2)
 - อยากให้ส่งข้อมูลทางอีเมล ไม่จำเป็นต้องใช้กระดาษก็ได้
 - ควรมีการแจ้งสถานะการดำเนินการกิจกรรมทาง email เพื่ออัปเดตข้อมูล เพื่อลูกค้าขาดกระบวนการดำเนินการบ้างขั้นตอน
- การติดต่อสื่อสาร/ IT/ โปรแกรม PT (2)
 - เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร
 - การโทรศัพท์ติดต่อยาก
- เพิ่มรายการให้บริการ (4)
 - ขอให้พิจารณา เพิ่มปริมาณตัวอย่าง PT สารพิษตกค้างให้มากขึ้น (ทั้ง ผักผลไม้ และกัญชง)
 - ควรเพิ่มชนิดตัวอย่าง (matrix) ในรายการทดสอบเดียวกันให้หลากหลาย
 - ขยายรายการวิเคราะห์โลหะหนักในน้ำให้ครอบคลุมประกาศกระทรวงสาธารณสุข
 - อยากให้เพิ่ม PT ยาในผลิตภัณฑ์อาหารเสริม
- อื่น ๆ (1)
 - อยากขอสนับสนุนสารมาตรฐานยา ในผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (สารมาตรฐานบางตัวหาซื้อไม่ได้) อยากให้ สคอ. สยวส. เป็นตัวแทนจัดหาและกระจายให้ ศวก.
- ชื่นชม (2)
 - สามารถแนะนำและให้ความช่วยเหลือที่ดีมาก (2)
 - การแจ้งเตือนส่งผลการทำ PT ดีมาก ประทับใจ

บทสรุป

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจ (n = 293)

กระบวนงาน	Mean	S.D.	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
			น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
1.การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV) (n = 177)	4.2934 (85.86)	.8272	50	2.1467
2. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) (n = 116)	4.5125 (90.25)	.7170	50	2.2562
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.4029 (88.06)		100	4.4029 (88.06)

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ 4.4029 คิดเป็นร้อยละ 88.06 พบว่าความพึงพอใจของกระบวนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5125 รองลงมา ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SV) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2934

➤ ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงวิธีวิเคราะห์ให้สะดวกรวดเร็วให้มากขึ้น
2. เพิ่มรายการตรวจวิเคราะห์ให้ครอบคลุมตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข
3. มีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบค่า LOD และค่า LOQ ของการตรวจวิเคราะห์ได้สะดวกมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้พิจารณาข้อมูลที่ทางหน่วยงานตรวจได้

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหารได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ทั้งสิ้น 2 กระบวนงาน ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SVSH) และการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PTSH)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจ (n = 248)

กระบวนงาน	Mean	S.D.	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
			น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
1.การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SVSH) (n = 181)	4.3600 (87.20)	.7002	50	2.1800
2. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PTSH) (n = 110)	4.3364 (86.73)	.6689	50	2.1682
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.3482 (86.96)		100	4.3482 (86.96)

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ 4.3482 คิดเป็นร้อยละ 86.96 พบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์ อาหารและน้ำ (PTSH) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3364 รองลงมา ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (SVSH) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3600

➤ ข้อเสนอแนะ

1. เพิ่มช่องทางการติดต่อให้สะดวกยิ่งขึ้น

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหารได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ทั้งสิ้น 2 กระบวนงาน ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ และการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ และมีการคำนวณภาพรวมคะแนนตามผลประเมินการปฏิบัติราชการดังนี้

ตารางที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจ

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (W_i)	เกณฑ์การให้คะแนน					คะแนนที่ได้ (SM_i)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก ($W_i \times SM_i$)
		1	2	3	4	5		
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	0.5	84	87	90	93	96	2.3500	1.1750
ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	0.5	65	70	75	80	85	5.0000	2.5000
น้ำหนักรวม	$\sum W_i = 1$							3.6750

ภาคผนวก

- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



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

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจวิเคราะห์
ของ สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คำอธิบาย : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ด้านอาหาร 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 ☐ ตรวจเครื่องดื่ม ☐ 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	
2. ข้อมูลข่าวสาร						
2.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น คู่มือ, โทรศัพท์, เว็บไซต์, Line, Facebook)	⑤	④	③	②	①	
2.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบัน 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	

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

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

ขอความกรุณาส่งคืนแบบสำรวจช่องทางใดก็ได้ 1 ช่องทาง ดังนี้

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

หรือสามารถทำแบบสำรวจออนไลน์ทาง google form ตาม QR Code



กรุณาส่งภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2567



Facebook: food_safety



Line@: foodsafety



เว็บไซต์: สำหรับตรวจสอบอัตราค่าบำรุงการตรวจวิเคราะห์

ไม่พลาดข่าวสาร เพิ่มเพื่อนมานะคะ



ชุดที่...SVSH.....
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของ สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

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. การเปิดโอกาสให้ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	⑤	④	③	②	①
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที	⑤	④	③	②	①

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ

ขอความกรุณาส่งคืนแบบสำรวจช่องทางใดก็ได้ 1 ช่องทาง ดังนี้

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

หรือสามารถทำแบบสำรวจออนไลน์ทาง google form ตาม QR Code



กรุณาส่งภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2567



ชุดที่...PT.....
ภารกิจหลัก : แบบที่ 4 ทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการ
ของ สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คำอธิบาย

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฉบับนี้ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็น
ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการการทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการ (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 ☐ ไม่เคยมาใช้บริการ

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	

ต่อหน้า 2

หน้าที่ 1 จาก 2 หน้า

ชุดที่...PT.....

ภารกิจหลัก : แบบที่ 4 ทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการ

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

ขอความกรุณาส่งคืนแบบสำรวจช่องทางใดก็ได้ 1 ช่องทาง ดังนี้

- ① ทางอีเมล petchara.j@dmsc.mail.go.th
- ② ทางไลน์ Line ID: puijit

หรือสามารถทำแบบสำรวจออนไลน์ทาง google form ตาม QR Code



กรุณาส่งภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2567



เว็บไซต์: บริการทดสอบความชำนาญ

- ติดตามรายทดสอบความชำนาญที่ให้บริการ
- สมัครเข้าร่วมโปรแกรมทดสอบความชำนาญ



ชุดที่...PTSH.....
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของ สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

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)

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ

ขอความกรุณาส่งคืนแบบสำรวจช่องทางใดก็ได้ 1 ช่องทาง ดังนี้

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



หรือสามารถทำแบบสำรวจออนไลน์ทาง google form ตาม QR Code

กรุณาส่งภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2567