ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจ รอบ 12
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร

กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	ผลสำรวจความพึงพอใจ	
	รอบที่ 1 (ร้อยละ)	รอบที่ 2 (ร้อยละ)
1. การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ	83.53	84.51
2. การตรวจรับรองอาหารปลอดภัย (Food safety)	77.18	87.19
3. การทดสอบความชำนาญการตรวจสอบวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)	87.17	84.76
ภาพรวม	**82.49**	**84.98**
	83.73	

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของทั้ง 3 กระบวนงาน คิดค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักได้ร้อยละ 82.49 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.50

1. การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ / การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 202 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (*n* = 202)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
	เอกชน	156	77.6
	ภาครัฐ	30	14.9
	บุคคลทั่วไป	14	6.9
	โรงงานอุตสาหกรรมอาหาร	1	0.5
1.2 งานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้			
	ตรวจอาหาร	117	52.9
	ตรวจน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท, น้ำแข็ง	46	20.8
	ตรวจวัสดุสัมผัสอาหาร	25	11.3
	ตรวจเครื่องดื่ม	19	8.6
	ตรวจวัตถุกันเสีย	5	2.3
	ตรวจวัตถุเจือปนอาหาร	3	1.4
	ตรวจผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	2	0.9
	ตรวจเครื่องสำอาง	1	0.5
	ตรวจสารกำจัดศัตรูพืชในข้าวสาร	1	0.5
	อื่นๆ	2	0.9
1.3 ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้มาก่อนหรือไม่			
	เคยมารับบริการตามงานข้อ 1.2	179	88.6
	ไม่เคยมารับบริการ	16	7.9
	เคยมารับบริการงานอื่นๆ	7	3.5
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	158	58.1
	กฎหมายบังคับ	84	30.9
	มีแห่งเดียว	26	9.6
	ค่าบริการเหมาะสม	4	1.5

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 77.6 รองลงมาเป็นภาครัฐ ร้อยละ 14.9 บุคคลทั่วไป ร้อยละ 6.9 และโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ร้อยละ 0.5

งานที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการตรวจอาหาร ร้อยละ 52.9 รองลงมาเป็นตรวจน้ำ ในภาชนะบรรจุปิดสนิท, น้ำแข็ง ร้อยละ 20.8 ตรวจวัสดุสัมผัสอาหาร ร้อยละ 11.3 ตรวจเครื่องดื่ม ร้อยละ 8.6 ตรวจวัตถุกันเสีย ร้อยละ 2.3 ตรวจวัตถุเจือปนอาหาร ร้อยละ 1.4 นอกจากนั้น เป็นกลุ่มต่างๆ ในสัดส่วนไม่มากนัก ได้แก่ ตรวจผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ร้อยละ 0.9 ตรวจเครื่องสำอาง และตรวจสารกำจัดศัตรูพืชในข้าวสาร ร้อยละ 0.5 และอื่นๆ ร้อยละ 0.9

ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้มาก่อนหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยมารับบริการ ร้อยละ 88.6 ไม่เคยมารับบริการ ร้อยละ 7.9 และเคยมารับบริการงานอื่นๆ ร้อยละ 3.5

เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มั่นใจและเชื่อถือ ร้อยละ 58.1 รองลงมาเป็นกฎหมายบังคับ ร้อยละ 30.9 มีแห่งเดียว ร้อยละ 9.6 และค่าบริการเหมาะสม ร้อยละ 1.5

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (*n* = 202)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**202**	**4.20**	**0.91**	**มาก**
2.1.1) ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	202	4.32	0.81	มากที่สุด
2.1.2) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	202	4.34	0.98	มากที่สุด
2.1.3) ความรวดเร็วในการให้บริการ	202	4.03	0.90	มาก
2.1.4) ความง่ายและชัดเจนของแบบนำส่งตัวอย่าง	202	4.12	0.97	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง	**202**	**4.23**	**0.91**	**มากที่สุด**
2.2.1) ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	202	4.28	0.91	มากที่สุด
2.2.2) ความรู้และความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	202	4.18	0.92	มาก
2.3 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	**202**	**4.26**	**0.81**	**มากที่สุด**
2.3.1) รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน	202	4.50	0.66	มากที่สุด
2.3.2) การให้บริการคุ้มค่ากับราคา	202	4.23	0.83	มากที่สุด
2.3.3) การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	202	4.44	0.69	มากที่สุด
2.3.4) ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	202	3.86	1.06	มาก
2.3.5) ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์มีความเหมาะสม	202	4.29	0.81	มากที่สุด
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	**202**	**4.00**	**0.85**	**มาก**
2.4.1) ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	202	3.93	0.90	มาก
2.4.2) ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน	202	4.10	0.82	มาก
2.4.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	202	3.98	0.85	มาก

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	**202**	**4.15**	**0.93**	**มาก**
2.5.1) ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	202	4.16	0.92	มาก
2.5.2) ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	202	4.06	0.99	มาก
2.5.3) จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอ	202	4.33	0.84	มากที่สุด
2.5.4) ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ	202	4.31	0.87	มากที่สุด
2.5.5) มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)	202	3.98	1.04	มาก
2.5.6) ความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ (เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	202	4.09	0.95	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	**202**	**4.18 (83.53)**	**0.89**	**มาก**

**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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร (สคอ.) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาเป็น ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.32)
- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28)
- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.10)
- สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องจุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (*n* = 202)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช้	196	97.0
	ไม่ใช้	2	0.9
	No answer	4	1.9
3.2 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	193	95.5
	ไม่แนะนำ	3	1.4
	No answer	6	2.9

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 97 และไม่กลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 0.9

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 95.5 และจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ร้อยละ 1.4

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

- ระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์นานมาก ได้ส่งตรวจเชื่อ clostridium botulinum 1 เดือนถึงจะทราบผล อาจเป็นเพราะบ่มเชื่อหรือเปล่า แต่ก็ไม่ได้แจ้งเหตุผลว่าทำไมถึงนานขนาดนั้น (1)

- ควรพัฒนาการตรวจวิเคราะห์สารปลอมปนใหม่ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะ ยาต่างๆ ที่ปลอมปนในอาหาร (1)

- เจ้าหน้าที่รับงานดีมาก ให้บริการดี (1)

- เพิ่มความรวดเร็วในการรายงานผล หรือหากปริมาณงานเยอะก็ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เนื่องจากพบว่ารายงานผลวิเคราะห์มาถึงผู้รับบริการล่าช้ากว่าวันที่ควรออกรายงานผล ซึ่งช้าไปประมาณ 15-20 วัน (9)

- พนักงาน ถามคำ ตอบคำ โยนหน่วยงานกันไปมา แทนที่จะบอกทีเดียวจบ พนักงานไม่กระตือรือร้นเอื่อยเฉื่อย (1)

- กรณีติดต่อทางโทรศัพท์ กว่าจะเข้าถึงฝ่ายที่รับเรื่อง ค่อนข้างใช้เวลานานมากกว่าจะติดต่อถึงรบกวนช่วยปรับปรุง ในส่วนนี้ด้วย หรือมีการแจ้งเบอร์โทรที่ต่อให้ชัดเจน (2)

- อยากให้มีบริการกรอกข้อมูล online และส่งของที่ต้องการให้ตรวจทางไปรษณีย์ เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (2)

- ขอขอบคุณในน้ำใจของเจ้าหน้าที่ทุกท่าน บริการจริงใจ ประทับใจเสมอมา (1)

- เพิ่มอุปกรณ์ในการตรวจวิเคราะห์ และบุคลากรในห้อง lab เพื่อความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ (1)

- ขอให้ปรับปรุงเรื่องการจัดพิมพ์รายงาน มักเจอข้อผิดพลาดบ่อยๆ ทำให้บริษัทฯ จะต้องชี้แจงเรื่องใบรายงาน (ข้อมูล) กับทางสำนักอาหารทุกครั้งที่มีการขึ้นทะเบียน (1)

- การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานยังเข้าถึงผู้ประกอบการน้อยอยู่ (1)

- อยากให้สามารถตรวจสอบสถานะการนำส่งตัวอย่างและผลวิเคราะห์ (1)

- อยากให้เพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านช่องทาง Internet (2)

- เป็นหน่วยงานรัฐที่บริการได้ดี ราคาไม่แพง พนักงานเคาท์เตอร์กระตือรือร้น มีความยินดีในการให้บริการ เจ้าหน้าที่โทรมาขอปรึกษาเบื้องต้น ก็ให้คำแนะนำได้ดี (ทางบริษัทไปใช้บริการตรวจสอบ food additive) (1)

- พี่ที่ one stop พี่ฐิติกร พี่วิภา คอยช่วยเหลือ และตามงานให้ตลอด (1)

- รบกวนเจ้าหน้าที่ตอบกลับทาง e-mail ด้วย เพราะพูดคุยผ่านโทรศัพท์อย่างเดียว ข้อมูลที่ได้รับอาจจะคลาดเคลื่อน ตกหล่น และไม่ถูกต้อง (1)

- มีบริการเกี่ยวกับการยกตัวอย่าง (1)

- อยากให้มีการส่งผลตรวจวิเคราะห์ผ่านทาง E-mail (เมื่อผลออกแล้ว) เพื่อให้ทราบผลได้อย่างรวดเร็ว

- อยากให้ลดราคา ค่าตรวจวิเคราะห์ลงอีกหน่อย (1)

- เรื่องที่จอดรถ หาที่จอดรถยาก ต้องเดินไกลจากตึกที่ต้องการ (1)

- ผลวิเคราะห์ควรไม่เกิน 30 วันทำการ (1)

- ควรมีการทบทวนการวิเคราะห์ เนื่องจากการทดสอบตัวอย่างน้ำมันจำพวกที่มี แว็ก เป็นองค์ประกอบมักแสดงผลว่า mineral oil ซึ่งอาจจะมีสารบ่างตัวเป็น matrix ของการทดสอบรึเปล่า เพื่อความชัดเจนควรมีการทบทวน (1)

- ผลวิเคราะห์ออกมา เลือกช่องทางส่งผลทางไปรษณีย์ ครบกำหนดแล้วไม่จัดส่ง พอโทรมาเช็คบอกจัดส่งให้ ทั้งๆ ที่ครบกำหนด และเลยเวลาแล้วทุกครั้งที่มาตรวจะผลวิเคราะห์ (1)

- บริการดี มาตรฐานดี ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และสะอาด (3)

- ควรแจ้งเวลาปิดรับตัวอย่างให้ชัดเจน ที่หน้า website ของกรมวิทย์ฯ (1)

- ขอความช่วยเหลือเรื่องเอกสารเกี่ยวกับกฎหมายอาหารต่างๆ อยากให้แสดงใน website ที่ชัดเจน ซึ่งผ่านมาเจ้าหน้าที่อธิบายให้ฟังอย่างเต็มใจแล้ว แต่เผื่อหาข้อมูลเองจะได้ดูผ่าน website ได้เลย (1)

- รายงานการวิเคราะห์ระบุว่า วิเคราะห์ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขซึ่งมีหลายรายการ แต่ทางกรมฯ วิเคราะห์มาให้ไม่ครบตามรายงานที่บังคับตามกฎหมาย (1)

- ไม่มีบริการถ่ายเอกสาร (1)

- การส่งรายงานทางไปรษณีย์ อยากให้ส่งแบบไม่พับรายงาน (1)

- ระยะเวลาในการออกผลตรวจนานเกินไป ควรลดระยะเวลาในการออกผลวิเคราะห์ให้อยู่ในช่วงไม่เกิน 15-30 วัน (7)

- อยากเสนอให้มีการปรับปรุง การให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ จากที่ใช้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อสอบถามข้อมูลมีการโอนสาย ให้เจ้าหน้าที่หลายครั้ง กว่าจะเจอเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลได้ บางครั้งโอนสายจนสายหลุดและติดต่อยาก (1)

- เนื่องจากขณะนี้เลยกำหนดเวลามาประมาณเดือนกว่าแล้ว ยังไม่ได้รับผลวิเคราะห์ของตัวอย่างอีก 1 ตัวที่ส่งไปวิเคราะห์ก่อนหน้านี้เลย (1)

- การยื่นแบบฟอร์มส่งวิเคราะห์ตัวอย่าง ถ้าแบบฟอร์มดูง่ายกระชับ จะดีมาก (1)

- อยากให้มีการวิเคราะห์ให้ครอบคลุมทุก items (1)

- บริการดีมาก เจ้าหน้าที่ดีมาก ระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์เหมาะสม แต่ผลวิเคราะห์รายงานล่าช้ากว่ากำหนด อยากให้ปรับปรุงเรื่องเวลา ถ้าเป็นไปได้ให้ตรงตามกำหนดวันนัด (2)

- ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาติดต่อ (1)

- ผลวิเคราะห์ส่งทางไปรษณีย์มีความล่าช้ามาก ต้องมีการโทรถามถึงได้รับการจัดส่งให้ (1)

- ราคาอาจจะแพงไปหน่อย (1)

- ควรปรับปรุงกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ (บางท่านที่อายุค่อนข้างมาก) พูดจาไม่ดีเลย ควรปรับปรุงอย่างมาก (1)

- คำพูดน้ำเสียงที่ใช้ ไม่เหมาะสม ไม่ให้เกียรติผู้รับบริการ ตอนนี้ระบบงานรัฐบาลเปลี่ยนแปลงในเรื่องการบริการดีขึ้นมากแล้ว แต่มีเจ้าหน้าที่บางท่านที่ไม่ยอมเปลี่ยนแปลงตัวเอง รบกวนพิจารณาปรับปรุงในเรื่องนี้ (1)

2. การตรวจรับรองอาหารปลอดภัย (Food safety)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ / การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 3 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (*n* = 3)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
	เอกชน	2	66.7
	บุคคลทั่วไป	1	33.3
1.2 งานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้			
	ตรวจรับรองอาหารปลอดภัย	3	100
1.3 ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้มาก่อนหรือไม่			
	เคยมารับบริการตามงานข้อ 1.2	3	100
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้			
	กฎหมายบังคับ	3	60.0
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	2	40.0

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 66.7 รองลงมาเป็นบุคคลทั่วไป ร้อยละ 33.3

งานที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการตรวจรับรองอาหารปลอดภัย ร้อยละ 100

ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้มาก่อนหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยมารับบริการ ร้อยละ 100

เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่กฎหมายบังคับ ร้อยละ 60 รองลงมาเป็นมั่นใจและเชื่อถือ ร้อยละ 40

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (*n* = 3)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**3**	**4.21**	**0.46**	**มากที่สุด**
2.1.1) ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	3	4.67	0.58	มากที่สุด
2.1.2) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	3	4.50	0.71	มากที่สุด
2.1.3) ความรวดเร็วในการให้บริการ	3	3.67	0.58	มาก

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1.4) ความง่ายและชัดเจนของแบบนำส่งตัวอย่าง	3	4.00	0.00	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง	**3**	**4.00**	**0.00**	**มาก**
2.2.1) ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3	4.00	0.00	มาก
2.2.2) ความรู้และความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	3	4.00	0.00	มาก
2.3 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	**3**	**4.20**	**0.58**	**มาก**
2.3.1) รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน	3	4.67	0.58	มากที่สุด
2.3.2) การให้บริการคุ้มค่ากับราคา	3	4.67	0.58	มากที่สุด
2.3.3) การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	3	4.33	0.58	มากที่สุด
2.3.4) ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	3	3.67	0.58	มาก
2.3.5) ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์มีความเหมาะสม	3	3.67	0.58	มาก
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	**3**	**4.00**	**0.00**	**มาก**
2.4.1) ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	3	4.00	0.00	มาก
2.4.2) ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน	3	4.00	0.00	มาก
2.4.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	3	4.00	0.00	มาก
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	**3**	**3.22**	**1.21**	**ปานกลาง**
2.5.1) ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	3	3.33	0.58	ปานกลาง
2.5.2) ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3	3.33	0.58	ปานกลาง
2.5.3) จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอ	3	3.67	0.58	มาก
2.5.4) ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ	3	3.33	0.58	ปานกลาง
2.5.5) มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)	3	2.67	2.31	ปานกลาง
2.5.6) ความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ (เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	3	3.00	2.65	ปานกลาง
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	**3**	**3.86** (77.18)	**0.60**	**มาก**

**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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร (สคอ.) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67)
- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความรู้และความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง) สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.00)
- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน และการให้บริการคุ้มค่ากับราคาสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67)
- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ) ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน และช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.00)
- สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องจุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (*n* = 3)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช้	196	97.0
	ไม่ใช้	2	0.9

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.2 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	3	100
	ไม่แนะนำ	0	0

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 100

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

- ไม่มี

3. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ / การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 106 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 8)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (*n* = 106)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
	เอกชน	70	66.0
	ภาครัฐ	30	28.3
	รัฐวิสาหกิจ	6	5.6
1.2 งานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้			
	ด้านเคมี	74	59.2
	ด้านจุลชีววิทยา	51	40.8
1.3 ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้มาก่อนหรือไม่			
	เคยมารับบริการตามงานข้อ 1.2	95	89.6
	ไม่เคยมารับบริการ	11	10.4
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	94	51.6
	เพื่อดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ท่านขอรับรอง	67	36.8
	กฎหมายบังคับ	9	4.9
	มีแห่งเดียว	8	4.3
	ค่าบริการถูก	3	1.6
	ทดสอบความชำนาญของห้องปฏิบัติการ	1	0.5

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 66 รองลงมาเป็นภาครัฐ ร้อยละ 28.3 และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.6

งานที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการด้านเคมี ร้อยละ 59.2 รองลงมาเป็นด้านจุลชีววิทยา ร้อยละ 40.8

ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้มาก่อนหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยมารับบริการ ร้อยละ 89.6 และไม่เคยมารับบริการ ร้อยละ 10.4

เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มั่นใจและเชื่อถือ ร้อยละ 51.6 รองลงมาเป็น เพื่อดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ท่านขอรับรอง ร้อยละ 36.8 กฎหมายบังคับ ร้อยละ 4.9 มีแห่งเดียว ร้อยละ 4.3 ค่าบริการถูก ร้อยละ 1.6 และทดสอบความชำนาญของห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (*n* = 106)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**106**	**4.22**	**0.71**	**มากที่สุด**
2.1.1) ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	106	4.24	0.72	มากที่สุด
2.1.2) ความรวดเร็วในการให้บริการ	106	4.19	0.74	มาก
2.1.3) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ใช้	106	4.23	0.69	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	**106**	**4.49**	**0.64**	**มากที่สุด**
2.2.1) ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	106	4.47	0.66	มากที่สุด
2.2.2) ความรู้และความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	106	4.51	0.62	มากที่สุด
2.3 คุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญฯ	**106**	**4.45**	**0.64**	**มากที่สุด**
2.3.1) รายงานผลการทดสอบมีคุณภาพได้มาตรฐาน	106	4.54	0.54	มากที่สุด
2.3.2) การให้บริการคุ้มค่ากับราคา	106	4.46	0.62	มากที่สุด
2.3.3) การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	106	4.62	0.52	มากที่สุด
2.3.4) ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	106	4.38	0.72	มากที่สุด
2.3.5) ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์มีความเหมาะสม	106	4.25	0.84	มากที่สุด
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	**106**	**4.30**	**0.68**	**มากที่สุด**
2.4.1) ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	106	4.23	0.77	มากที่สุด
2.4.2) ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน	106	4.40	0.58	มากที่สุด
2.4.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	106	4.27	0.70	มากที่สุด
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก	**106**	**4.23**	**0.76**	**มากที่สุด**
2.5.1) หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ท่าน	106	4.23	0.76	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	**106**	**4.36 (87.17)**	**0.68**	**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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร (สคอ.) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาเป็นความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.23)
- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความรู้และความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง) สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51)
- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62)
- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40)
- สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ) โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องหน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ท่านสูงที่สุด

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (*n* = 106)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช้	106	100
	ไม่ใช้	0	0
3.2 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	105	99.1
	ไม่แนะนำ	1	0.9

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 99.1 และจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ร้อยละ 0.9

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

- การชำระค่าบริการน่าจะสามารถโอนเงินเข้าบัญชีได้เลย ไม่ต้องไปโอนที่เคาน์เตอร์ธนาคาร (1)
- เพิ่มรายการตรวจ ด้านการเจือปนอาหาร เช่น SO2 (1)
- ระบบชำระเงิน และสมัคร ยังมีหลายขั้นตอนและยุ่งยากเกินไป (1)

- การค้นหาข้อมูลทาง website ไม่ค่อยสะดวก ค้นหายาก (2)

- ระยะเวลาในการรายงานผล (report) ใช้เวลาค่อนข้างนาน 4)

- ถ้าสามารถเพิ่มเติมการส่งผลวิเคราะห์ในรูปแบบ Soft file (Scan ผล) ให้ทางอีเมลล์ก่อนผลตัวจริงจะตามมาทางไปรษณีย์ได้จะดีมาก (3)

- เว็ปไซด์ในการสมัคร หรือการอัพเดตสถานะ PT มีความล่าช้า ไม่ค่อยอัพเดต (1)

- ควรเพิ่มการให้บริการการทดสอบสารพิษจากเชื้อรา รายการ Zearalenone, Fumisin, T-2 Toxin และ DON. เพิ่มเติม เพื่อเป็นแหล่งเข้าร่วมกิจกรรมทดสอบความชำนาญ (PT) งานวิเคราะห์สารพิษจากเชื้อราครบทุกรายการ (1)

- ติดต่อทางโทรศัพท์ยากมาก (2)

- ใบแจ้งชำระค่าทดสอบความชำนาญ รบกวนระบุวันที่ที่ต้องชำระเงิน ภายในวันที่เท่าไหร่ (1)

- อยากให้มีสรุป PT แบบเปิดพื้นที่ให้เยี่ยมชม (1)

- ขอให้รักษาสิ่งดีดีไว้อย่างนี้ตลอดไป เป็นทางออกที่ดีสำหรับหน่วยงานเอกชนที่ต้องใช้ผล PT ไม่ต้องรอรับบริการจากหน่วยงานต่างประเทศ ที่ระบบของการตรวจสอบ PT อาจจะไม่ตรงกับที่ต้องการ และมีราคาสูง (1)

- อยากให้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ เพื่อจะได้มีความรวดเร็วเพิ่มขึ้น เช่น การรายงานผลผ่านเว็ปไซด์ เพราะปัจจุบันใช้เวลานานกว่าจะได้ (1)

- สมัครเข้าร่วม ทดสอบเป็นครั้งแรก จึงไม่มีข้อมูลหลายๆ ด้าน (ประมาณเมษายน 62 จึงจะเริ่มทดสอบ) แต่มีข้อมูลรายงานการทดสอบมาก่อนจากบริษัทในเครือ ซึ่งทางบริษัทได้ข้อมูลรายงานการทดสอบปีก่อน เห็นว่ามีประโยชน์ในการนำมาพัฒนาตนเองมากขึ้น (1)

- เพิ่มรายงานการทดสอบของโลหะหนักในน้ำให้มีหลายพารามิเตอร์กว่าเดิม (1)

- ควรเพิ่มรายการทดสอบของตัวอย่างน้ำ ทั้งรายการทดสอบทางเคมี และจุลชีววิทยา (1)

- อยากให้ทางกรม เปิดพารามิเตอร์ PT ด้านจุลินทรีย์ใน ด้านอาหาร / เครื่องดื่ม เพิ่มขึ้น และน่าจะมีหลักสูตรอบรมด้านการทดสอบจุลินทรีย์ในอาหารด้วย (1)

- ขอให้จัดโครงการต่อไปเรื่อย (1)

- การประสานงานค่อนข้างดี แต่เนื่องจากเป็นลูกค้าใหม่ อาจจะไม่เข้าใจใจรายละเอียดมากนัก ซึ่งล่าสุดมีการส่งตัวอย่าง PT มาให้ แต่ไม่ได้แจ้งก่อนจัดส่ง และทางเรายังไม่ได้ชำระเงินด้วย อยู่ระหว่างการพิจารณาเพิ่มเติม อย่างไรก็ตามอยากจะให้มีการประสานงานในเรื่องการจัดซื้อตัวอย่างก่อนจัดส่ง จะได้ทราบรายละเอียดล่วงหน้า (1)

- กรณีมีการปรับเปลี่ยนรายการที่จะเข้าร่วม PT สามารถเปลี่ยนแปลง และขอแก้ไขค่าใช้จ่าย จะทำได้หรือไม่ เนื่องจากบางรายการยังไม่สามารถดำเนินการได้ ซึ่งเกิดจากการวางแผนผิดพลาดของเราเอง (1)

- เสนอให้มีการทำ PT เรื่องน้ำปลา (1)

- เพิ่ม VC VP อาหารกระป๋อง Shigella และอื่นๆ (1)

- ขอเสนอแนะให้มีหนังสือนำส่งตัวอย่าง PT แนบมาด้วย เนื่องจากต้องทำหนังสือเข้าระบบหนังสือตัวอย่าง ทำให้ยุ่งยากในการรับตัวอย่าง (1)

- ขยายรายการพารามิเตอร์ที่สามารถให้บริการมากขึ้น สอดคล้องกับมาตรฐาน มาตรการกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่กำหนดไว้ (1)

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของทั้ง 3 กระบวนงาน คิดค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักได้ร้อยละ 84.98 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.99

1. การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ / การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 382 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (*n* = 382)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
	เอกชน	309	80.8
	ภาครัฐ	47	12.3
	บุคคลทั่วไป	22	5.7
	อื่นๆ	4	1.1
1.2 งานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้			
	ตรวจอาหาร	255	66.7
	ตรวจน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท	90	23.5
	วัสดุสัมผัสอาหาร	39	10.2
	ตรวจเครื่องดื่ม	32	8.3
	ตรวจวัตถุกันเสีย	22	5.7
	อื่นๆ	13	3.4

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 80.8 รองลงมาเป็นภาครัฐ ร้อยละ 12.3 และบุคคลทั่วไป 5.6 และอื่นๆ ร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

งานที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการด้านการตรวจอาหาร ร้อยละ 66.7 ตรวจน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท ร้อยละ 23.5 ตรวจวัสดุสัมผัสอาหาร ร้อยละ 10.2 ตรวจเครื่องดื่ม ร้อยละ 8.3 ตรวจวัตถุกันเสีย ร้อยละ 5.7 และอื่นๆ ร้อยละ 3.4

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (*n* = 382)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	**382**	**4.4827**	**0.4600**	**มากที่สุด**
2.1.1) รายงานผลการวิเคราะห์น่าเชื่อถือ	381	4.7743	0.4310	มากที่สุด
2.1.2) รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	381	4.7139	0.4969	มากที่สุด
2.1.3) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	382	4.6518	0.5192	มากที่สุด
2.1.4) ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	382	4.0183	0.9177	มาก
2.1.5) ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	382	4.2618	0.7526	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัทพ์ คู่มือ	**382**	**3.9686**	**0.8444**	**มาก**
2.2.1) ช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย	382	3.9346	0.9098	มาก
2.2.2) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	382	4.0026	0.8588	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	**382**	**4.2257** (84.5140)	**0.5869**	**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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานการตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.2257) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.0183) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการด้านรายงานผลการวิเคราะห์น่าเชื่อถือสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.4827) รองลงมา รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.7139)
- ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย **3.9686**) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.0026) รองลงมาเป็น ช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.9345)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (*n* = 382)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช้	373	97.6
	ไม่ใช้	0	0
	No answer	9	2.4
3.2 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	367	96.1
	ไม่แนะนำ	9	2.4
	No answer	6	1.5

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 97.6

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 96.1 และจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ร้อยละ 2.4

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

- อยากให้ส่งตัวอย่างทาง ปณ และส่งข้อมูล โอนเงิน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (1)
- ข้อมูลราคาในเว็บไซต์ไม่ทันสมัย ไม่ครบถ้วน ควรเตรียมความพร้อมเครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ และควรรับตัวอย่างทางไปรษณีย์ (1)
- เพิ่มช่องทางการส่งตัวอย่างทดสอบ (1)
- ระยะเวลาการวิเคราะห์นาน (1)
- ควรมีการแนะนำผู้ประกอบการใหม่ (1)
- วิเคราะห์ผลนานเลยระยะเวลาที่กำหนด ควรมีมาตรการ การตรวจสอบพัสดุหากมีการส่งระบุที่อยู่ผิด (1)
- ควรมีการกรอกแบบยื่นผ่านระบบออนไลน์ (1)
- โทรศัพท์ติดต่อยาก (1)
- ราคาแพง ไม่มีบัญชีรายการและราคาให้แก่ผู้รับบริการ (1)
- ควรมีรายละเอียดปริมาณตัวอย่างที่ใช้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน และควรระบุเอกสารให้ชัดเจน (1)
- กำหนดราคาไม่ชัดเจน (1)
- ไม่ตอบอีเมลที่สอบถามไป โทรสอบถามก็ยังไม่มีอีเมลยืนยันกลับ (1)
- ในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ บางครั้งไม่ระบุค่ามาตรฐานแนบมาด้วย (1)
- อยากเพิ่มการส่ง report ทาง E-mail (1)
- ข้อมูลผลวิเคราะห์และข้อมูลสรุปรายงาน ถูกส่งมาคนละช่องทาง อยากให้ส่งมาพร้อมกัน (1)
- เจ้าหน้าที่ห้องแล็ปอธิบายจำนวนตัวอย่างไม่ชัดเจน (1)

2. การตรวจรับรองอาหารปลอดภัย (Food safety)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ / การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 31 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (*n* = 31)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
	เอกชน	28	90.3
	ภาครัฐ	3	9.7
1.2 ประเภทงานที่ขอรับบริการ			
	ตรวจรับรองอาหารปลอดภัย	31	100

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 90.3 รองลงมาเป็นภาครัฐ ร้อยละ 9.7

ประเภทงานที่ขอรับบริการร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการตรวจรับรองอาหารปลอดภัย ร้อยละ 100

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (*n* = 31)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	**31**	**4.4774**	**0.5554**	**มากที่สุด**
2.1.1) รายงานผลการวิเคราะห์น่าเชื่อถือ	31	4.4516	0.6752	มากที่สุด
2.1.2) รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	31	4.4516	0.6752	มากที่สุด
2.1.3) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	31	4.5806	0.6204	มากที่สุด
2.1.4) ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	31	4.4516	0.5680	มากที่สุด
2.1.5) ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	31	4.4516	0.5680	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัทพ์ คู่มือ	**30**	**4.2500**	**0.6917**	**มากที่สุด**
2.2.1) ช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย	30	4.2333	0.8172	มากที่สุด
2.2.2) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	30	4.2667	0.6915	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	**31**	**4.3597** (87.1940)	**0.5525**	**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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อกระบวนงานการตรวจรับรองอาหารปลอดภัย (Food safety) ของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.3597) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.4774) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องมีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.5806)
- ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัทพ์ คู่มือ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.2500) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลายสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.2667) รองลงมาเป็น ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.2667)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (*n* = 31)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช้	31	100
	ไม่ใช้	0	0
3.2 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	28	90.3
	ไม่แนะนำ	3	9.7

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 90.3 และจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ร้อยละ 9.7

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น (1)
- ควรแจ้งผลการตรวจวิเคราะห์ทางอีเมล (1)

3. การทดสอบความชำนาญ การตรวจสอบวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ / การให้บริการ ณ จุดให้บริการ 137 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 8)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (*n* = 137)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
	เอกชน	93	67.8
	ภาครัฐ	34	24.8
	บุคคลทั่วไป	1	0.7
	รัฐวิสาหกิจ	8	5.8
	วิสาหกิจชุมชน	1	0.7
1.2 งานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้			
	ด้านเคมี	83	60.5
	ด้านจุลชีววิทยา	71	51.8
	ด้านสิ่งแวดล้อม	1	0.7
	ด้านกายภาพ	1	0.7
	สิ่งปลอมปน	1	0.7
	อื่นๆ	1	0.7
1.3 ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้มาก่อนหรือไม่			
	เคยมารับบริการ	124	90.5
	ไม่เคยมารับบริการ	13	9.4
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้			
	เพราะมั่นใจในบริการ (กรมวิทย์ได้รับการรับรองฯ)	71	42.0
	ต้องดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ท่านขอรับรอง	40	23.7
	รวดเร็ว	32	18.9
	ราคาถูก	19	11.2
	มีแห่งเดียว	7	4.1

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 67.8 รองลงมาเป็นภาครัฐ ร้อยละ 24.8 รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.83 และบุคคลทั่วไปและวิสาหกิจชุมชน ร้อยละ 0.72

งานที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการตรวจด้านเคมี ร้อยละ 60.58 รองลงมาเป็นบริการตรวจด้านจุลชีวิทยา ร้อยละ 51.82 ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านกายภาพ สิ่งปลอมปน และอื่นๆ ร้อยละ 1 ตามลำดับ

ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้มาก่อนหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยมารับบริการ ร้อยละ 90.1 และไม่เคยมารับบริการ ร้อยละ 9.4

เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มั่นใจในบริการ (กรมวิทย์ได้รับการรับรองฯ) ร้อยละ 42.0 ต้องดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ท่านขอรับรอง ร้อยละ 23.7 รวดเร็ว ร้อยละ 18.9 ราคาถูก ร้อยละ 11.2 และมีแห่งเดียว ร้อยละ 4.1

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (*n* = 137)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 คุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญฯ	**137**	**4.3418**	**0.4931**	มากที่สุด
2.1.1) ช่วงเวลาการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	137	4.2555	0.6755	มากที่สุด
2.1.2) ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	137	4.3796	0.6545	มากที่สุด
2.1.3) แบบฟอร์ม/e-Form ของงาน PT มีความเหมาะสม	136	4.0588	0.7380	มาก
2.1.4) คู่มือการให้บริการเข้าใจง่ายและชัดเจน	137	4.2993	0.6459	มากที่สุด
2.1.5) รายงานผลการทดสอบความชำนาญมีคุณภาพได้มาตรฐาน	137	4.4818	0.6196	มากที่สุด
2.1.6) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	136	4.5809	0.5781	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัทพ์ คู่มือ	**137**	**4.1338**	**0.5947**	**มาก**
2.2.1) ช่องทางการรับสมัคร/สื่อสารกับผู้รับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงง่าย (เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หนังสือราชการ e-mail เป็นต้น)	137	4.1971	0.6512	มาก
2.2.2) ช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย (การรับสมัครและการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ)	137	4.0730	0.6602	มาก
2.2.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	137	4.1314	0.6622	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	**137**	**4.2378** (84.7560)	**0.4930**	**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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการทดสอบความชำนาญ การตรวจสอบวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) ของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.2378) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.3418) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องมีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.5806) รองลงมาเป็น รายงานผลการทดสอบความชำนาญมีคุณภาพได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.4818)
- ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.1338) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางการรับสมัคร/สื่อสารกับผู้รับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงง่าย (เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หนังสือราชการ e-mail เป็นต้น) สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.1971) รองลงมาเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.1314)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (*n* = 137)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช้	136	99.2
	ไม่ใช้	1	0.7
3.2 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	135	98.5
	ไม่แนะนำ	2	1.4
	No answer		

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 99.2 และไม่กลับไม่ใช้บริการ ร้อยละ 0.73

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 98.5 และจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ร้อยละ 1.4

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

- บริการดีมากค่ะ มีการพัฒนาและเพิ่มรายการเรื่อยๆ ให้กำลังใจค่ะ (1)
- อยากให้รักษาความสม่ำเสมอในการทำงานที่ดีแบบนี้ตลอดไป (1)
- อยากให้ทางหน่วยงานเพิ่มแผนทดสอบความชำนาญด้านจุลชีววิทยา Coliform (1)
- ขั้นตอนสมัครผ่านเว็บไซต์มีความยุ่งยาก (1)
- อยากให้รายงานผลเร็วขึ้น (1)
- อยากให้มีอีเมลตอบรับการสมัครเข้าร่วมหลังจากการโอนเงิน (1)
- ควรมีการแจ้งผลวิเคราะห์ทางอีเมล (1)
- เพิ่มรายการทดสอบ V.cholerae ในตัวอย่างน้ำ เนื่องจากไม่มีหน่วย PT จัดทั้งไทยและต่างประเทศ (1)
- ที่ผ่านมาพบปัญหาการทดสอบความชำนาญเรื่อง ไอโอดีนในเกลือ ให้ตัวอย่างทดสอบมาน้อยมาก กรณีต้องการวิเคราะห์เพื่อยืนยันผลเลยทำไม่ได้ อยากให้เพิ่มตัวอย่างจาก 30 g เป็น 50 g (1)

- e-form ยังใช้งานไม่ได้ครบทุกขั้นตอน (1)
- ควรมีการแจ้งเตือนตอนเปิดรับสมัครเพราะบางครั้งจำช่วงเวลาไม่ได้ (1)
- ระบบออนไลน์ยังไม่เสถียร ไม่สามารถแนบเอกสารชำระเงินได้ จึงต้องส่งด้วยช่องทางปกติ ทำให้ไม่ได้ใช้ระบบออนไลน์ได้เต็มประสิทธิภาพ (1)
- ต้องการให้เพิ่มผู้ประสานงาน/ ช่องทางเฉพาะ ที่สามารถติดต่อในกรณีต้องการสอบถาม, ระยะเวลาการรายผลที่รวดเร็วขึ้น เพื่อนำผล PT ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ได้เร็วขึ้น (1)
- การให้กรอกข้อมูล/รายงานผลทางเว็บไซต์ยังไม่สมบูรณ์ บางครั้งกรอกข้อมูลการรับตัวอย่างไปแล้ว แต่ จนท. โทรมาแจ้งว่ายังไม่มีการกรอกข้อมูลเข้าไป (1)
- รอการติดต่อกลับเรื่องการซื้อตัวอย่าง PT เพื่อมาทำ QC ช้ายังไม่ติดต่อกลับ (1)
- ปรับปรุงการกรอกข้อมูล PT ผ่านเว็บไซต์ (1)
- เพิ่มเติมรายการ PT สำหรับรายการทดสอบตัวอย่างทางจุลวิทยา ในตัวอย่างน้ำดื่ม น้ำใช้ (1)
- PT จัดพร้อมกันแต่ผู้วิเคราะห์มีเพียงคนเดียว บางที PT ทำไม่ทัน (1)
- เพิ่ม PT scheme ให้ครอบคลุมงานบริการของกรม (1)
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพิ่มรอบการทดสอบ PT (1)
- เพิ่มช่องทางการรายงานผลการทดสอบ เพราะปัจจุบันทำได้แค่การตอบรับตัวอย่าง (1)
- การใช้ e-form เข้าใจยาก submit ข้อมูลแล้วเรียกดูซ้ำไม่ขึ้น (1)
- ควรใช้ระยะเวลาในการออกรูปเล่ม สรุปรายงานผลการทดสอบให้เร็วกว่าปัจจุบันค่ะ (1)
- ควรมีการแจ้งผลทดสอบทางอีเมล หรือแจ้งผู้เข้าร่วมให้ทราบผลการทดสอบ (1)
- ความรวดเร็วในการรายงานผล (1)
- ต้องการให้แจ้งรายงานผล PT เร็วขึ้น (1)
- มีการส่งผลทางอีเมล/ไฟลอิเลคโทรนิค (1)
- ยังมีความล่าช้าในการรายงานผลการทดสอบ ควรรายงานผลทางอินเตอร์เน็ต แทนส่งเป็นรูปเล่มทางจดหมาย (1)
- ราคา ระยะเวลา (1)
- รายงานผล PT ต้องการให้ส่งผลรายงานรวดเร็วขึ้น (1)
- ส่งผลทางอินเทอร์เน็ตยังไม่ได้ (1)
- อยากให้เปิดปีละ 2 ครั้ง (1)
- อยากให้การรายงานฉบับสมบูรณ์เป็นภาษาอังกฤษเพื่อให้สะดวกต่อการนำไปใช้งาน และอยากให้ส่งผลเบื้องต้นก่อน (1)
- อยากให้ทำหนังสือส่งด้วยจะดีมากๆ ครับ (1)
- อยากให้ปรับช่วงเวลาการเปิดบริการทดสอบด้านจุลชีววิทยาอยู่ในรอบปีเดียวกัน (1)
- อยากให้ปรับปรุงเรื่อง e-form เนื่องจากไม่สามารถใช้งานได้ (1)
- อยากให้มีความหลากหลายของการทดสอบมากขึ้น (1)
- อยากให้มีระบบดาวน์โหลดผล PT ได้ในเว็บไซต์ (1)
- อยากให้รายงานผลเบื้องต้นผ่านทางเว็บไซต์ก่อนในระหว่างรอรายงานฉบับสมบูรณ์ (1)
- อยากให้ออกผลการรายงานเบื้องต้นส่งมาก่อนพร้อมการคำนวน 2-score (1)