

## สำนักยาและวัตถุเสพติด

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 1 และ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

### งานรับตัวอย่างด้านวัตถุเสพติด (ด้านหน้า)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ณ จุดให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= 110)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
<b>1.1 ประเภทของหน่วยงานที่รับบริการ</b>			
	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	101	97.1
	อื่นๆ	3	2.9
<b>1.2 งานที่ใช้บริการ</b>			
	ตรวจสอบสารเสพติดในปัสสาวะ	56	36.1
	ตรวจสอบสารเสพติดในของกลาง	66	42.6
	วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท	13	8.4
	ยาเสพติด	19	12.3
	อื่นๆ	1	0.6
<b>1.3 ประสบการณ์ในการใช้บริการ</b>			
	ไม่เคยมารับบริการ	17	19.1
	เคยมารับบริการงานตามข้อ 1.2	70	78.7
	เคยมารับบริการอื่นๆ	2	0.2
<b>1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	84	73.7
	กฎหมายบังคับ	24	21.1
	มีแห่งเดียว	4	3.5
	อื่นๆ	2	1.7

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

**ประเภทหน่วยงานที่รับบริการ** หน่วยงานที่มารับบริการเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ร้อยละ 97.1

**งานที่ใช้บริการ** งานที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ตรวจสอบสารเสพติดในของกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมา คือ ตรวจสอบสารเสพติดในปัสสาวะ ร้อยละ 36.1

**ประสบการณ์ในการใช้บริการ** ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 78.7 เคยมารับบริการแล้ว และมีผู้รับบริการรายใหม่ ร้อยละ 19.1

**เหตุผลที่เลือกใช้บริการ** เหตุผลที่มาใช้บริการสูงที่สุด เนื่องจาก มั่นใจ/น่าเชื่อถือ ร้อยละ 73.7 รองลงมา คือ กฎหมายบังคับ ร้อยละ 21.1

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n= 110)

\* 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

ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานรับตัวอย่างด้านวัตถุเสพติด (ด้านหน้า) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน
- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)

### ส่วนที่ 3 ความผูกพันของผู้รับบริการ

4.1 ความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ		จำนวน	ร้อยละ
	ใช่	94	85.5
	ไม่ใช่	0	0.0
	No answer	16	14.5
4.2 การแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ			
	แนะนำ	79	71.8
	ไม่แนะนำ	2	1.8
	No answer	29	26.4

แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก (ร้อยละ 85.5) และจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ (ร้อยละ 71.8)

### ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ทางสำนักยาและวัตถุเสพติดได้นำข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน นำเสนอในที่ประชุมของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

งานบริการทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการด้านยาและวัตถุเสพติด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= 436)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
<b>1.1 ประเภทของหน่วยงานที่รับบริการ</b>			
สถานพยาบาลของรัฐ		243	55.7
สถานพยาบาลของเอกชน		19	4.4
ห้องปฏิบัติการภาครัฐ		76	17.4
ห้องปฏิบัติการภาคเอกชน		1	0.2
สถาบันการศึกษา		5	1.2
ห้างหุ้นส่วน / บริษัท		59	13.5
อื่นๆ		29	6.7
ไม่ระบุ		2	0.5
<b>1.2 งานทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการที่ใช้บริการ</b>			
ด้านสารเสพติดในปีสภาวะ		241	55.3
ด้านสารเสพติดในของกลาง		6	1.4
ด้านยา		143	32.8
ไม่ระบุ		46	10.6
<b>1.3 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>			
มั่นใจ/น่าเชื่อถือ		322	38.2
เพื่อดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ท่านขอรับรอง		258	30.6
มีเพียงแห่งเดียวที่ให้บริการ		87	10.3
ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043:2010		173	20.6
อื่นๆ		2	0.24

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

**ประเภทหน่วยงานที่รับบริการ** หน่วยงานที่มารับบริการเป็นสถานพยาบาลของรัฐ ร้อยละ 55.7

**งานที่ใช้บริการ** งานที่ใช้บริการมากที่สุด คือ งานทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการด้านสารเสพติดในปีสภาวะ คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมา คือ งานทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการด้านยา ร้อยละ 32.8

**เหตุผลที่เลือกใช้บริการ** เหตุผลที่มาใช้บริการสูงที่สุด เนื่องจาก มั่นใจ/น่าเชื่อถือ ร้อยละ 38.2 รองลงมา คือ เพื่อดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ท่านขอรับรอง ร้อยละ 30.6

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n= 436)

\* 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

ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการด้านยาและวัตถุเสพติด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ใช้
- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์
- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม มีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย 4.41 โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ท่าน  
สำหรับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ดังนี้
- ด้านงานทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการ โดยรวมมีความเชื่อมั่นในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) โดยมีความเชื่อมั่นในเรื่อง สำนักฯได้รับการรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 17043 : 2010
- ด้านการรักษาความลับและการป้องกันการสมรู้ร่วมคิด โดยรวมมีความเชื่อมั่นในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) โดยมีความเชื่อมั่นในเรื่อง การไม่เปิดเผยรหัสของสมาชิกแก่บุคคลอื่น

### ส่วนที่ 3 ความผูกพันของผู้รับบริการ

4.1 ความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ		จำนวน	ร้อยละ
	ใช้	421	96.7
	ไม่ใช้	1	0.2
	No answer	14	3.2
4.2 การแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ			
	แนะนำ	418	95.9
	ไม่แนะนำ	5	1.2
	No answer	13	3.0

แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก (ร้อยละ 96.7) และจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ (ร้อยละ 95.9)

### ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ทางสำนักยาและวัตถุเสพติดได้นำข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน นำเสนอในที่ประชุมของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป