

สำนัทยาและวัตถุเสพติด

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของทั้ง 3 หน่วยงาน คิดค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักได้ ร้อย

1. การทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการด้านยา

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 73 ชุด

(ภารกิจหลัก :แบบที่ 8)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 73)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
	ห้างหุ้นส่วน/บริษัท	51	69.8
	ห้องปฏิบัติการภาครัฐ	21	28.7
	รัฐวิสาหกิจ	1	1.36
1.2 จำนวนโปรแกรมที่ใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา			
	1 โปรแกรม	6	11.5
	2 โปรแกรม	10	19.2
	3 โปรแกรม	24	46.1
	4 โปรแกรม	10	19.2
	5 โปรแกรม	1	1.9
	ยังไม่เคยใช้บริการ	1	1.9
1.3 เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	61	37.8
	เพื่อดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ท่าน ขอรับรอง	43	26.7
	ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043:2010	41	25.4
	มีเพียงแห่งเดียวที่ให้บริการ	14	8.6
	ค่าบริการเหมาะสม	2	1.2

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

ประเภทหน่วยงาน

หน่วยงานภาครัฐ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วน/บริษัท ร้อยละ 69.8 รองลงมาเป็นห้องปฏิบัติการภาครัฐ ร้อยละ 28.7 และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 1.36

จำนวนโปรแกรมที่ใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการ 3 โปรแกรม ร้อยละ 46.1 รองลงมาเป็น 2 และ 4 โปรแกรม ร้อยละ 19.2 นอกจากนั้นเป็นกลุ่มต่างๆในสัดส่วนไม่มากนักได้แก่ 1 โปรแกรม ร้อยละ 11.5, 5 โปรแกรม ร้อยละ 1.9 และยังไม่เคยบริการ ร้อยละ 1.9

เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มั่นใจและเชื่อถือ ร้อยละ 37.8 รองลงมาเป็น เพื่อดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ท่านขอรับรอง ร้อยละ 26.7ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043:2010 ร้อยละ 25.4 มีเพียงแห่งเดียวที่ให้บริการ ร้อยละ 8.6และค่าบริการเหมาะสม ร้อยละ 1.2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 73)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	73	4.13	0.63	มากที่สุด
2.1.1) ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	73	4.22	0.61	มากที่สุด
2.1.2) ความรวดเร็วในการให้บริการ	73	3.99	0.70	มาก
2.1.3) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ใช้	73	4.18	0.59	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ	73	4.23	0.64	มากที่สุด
2.2.1) ความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	73	4.29	0.66	มากที่สุด
2.2.2) ความรู้และความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	73	4.18	0.63	มาก
2.3 คุณภาพของการให้บริการ	73	4.29	0.61	มากที่สุด
2.3.1) รายงานผลการทดสอบมีคุณภาพมาตรฐาน	73	4.40	0.55	มากที่สุด
2.3.2) การให้บริการตรงตามความต้องการ	73	4.30	0.54	มากที่สุด
2.3.3) การให้บริการคุ้มค่ากับราคา	73	4.19	0.74	มาก
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	73	4.31	0.62	มากที่สุด
2.4.1) ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลาย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์)	73	4.29	0.66	มาก
2.4.2) สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	73	4.33	0.63	มากที่สุด
2.4.3) ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน	73	4.30	0.59	มากที่สุด
2.4.4) ข้อมูลมีความถูกต้องและชัดเจน	73	4.35	0.63	มากที่สุด
2.4.5) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	73	4.28	0.63	มากที่สุด
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก	73	4.33	0.61	มากที่สุด
2.5.1) หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ท่าน	73	4.33	0.61	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	73	4.26	0.63	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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อสำนักยาและวัตถุเสพติด (สยวส.) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22)
- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการณจุดรับตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29)
- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการทดสอบมีคุณภาพมาตรฐานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40)
- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลมีความถูกต้องและชัดเจนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35)
- สิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องหน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ท่านสูงที่สุด

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ (n = 73)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช่	73	100
	ไม่ใช่	0	0
3.2 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	73	100
	ไม่แนะนำ	0	0

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นจากการใช้บริการ

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 100

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

- ไม่มี

2. การทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการด้านวัตถุเสพติด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ302ชุด

(ภารกิจหลัก :แบบที่ 8)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 302)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน			
	สถานพยาบาลรัฐ	207	69.5
	ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์	24	8.1
	สถานพยาบาลเอกชน	18	6.0
	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	16	5.4
	สถานตรวจพิสูจน์	10	3.4
	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	9	3.0
	สถาบันการศึกษา/มหาวิทยาลัย	6	2.0
	ห้างหุ้นส่วน/บริษัท	4	1.3
	กรมราชทัณฑ์	1	0.3
	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	1	0.3
	บริษัท ขนส่ง จำกัด	1	0.3
	สำนักงาน ป.ป.ส.	1	0.3
1.2 งานทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการ			
	สารเสพติดในปีสภาวะ	268	87.3
	ในของกลาง	32	10.4
	วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท	7	2.3
1.3 ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้อย่างมากก่อนหรือไม่			
	เคยมารับบริการตามงานข้อ 1.2	192	65.1
	ไม่เคยมารับบริการ	100	33.9
	เคยมารับบริการงานอื่นๆ	3	1.0
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้อย่างมาก			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	204	40.6
	เพื่อดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ท่าน ขอรับรอง	163	32.4
	ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043:2010	99	19.7
	มีเพียงแห่งเดียวที่ให้บริการ	37	7.4

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

ประเภทหน่วยงาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสถานพยาบาลรัฐ ร้อยละ69.5รองลงมาเป็นศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ร้อยละ 8.1สถานพยาบาลเอกชนร้อยละ 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติร้อยละ 5.4 สถานตรวจพิสูจน์ ร้อยละ 3.4 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยละ 3 สถาบันการศึกษา/มหาวิทยาลัยร้อยละ 2 ห้างหุ้นส่วน/

งานทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการสารเสพติดในปัสสาวะร้อยละ 78.3 รองลงมาเป็น ตรวจในของกลาง ร้อยละ 10.4 และวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ร้อยละ 2.3 **เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้** ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มั่นใจและเชื่อถือ ร้อยละ 37.8 รองลงมาเป็น เพื่อดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ท่านขอรับรอง ร้อยละ 32.4 ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043:2010 ร้อยละ 19.7 และมีเพียงแห่งเดียวที่ให้บริการ ร้อยละ 7.4

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 302)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	302	4.12	0.64	มาก
2.1.1) ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	302	4.15	0.60	มาก
2.1.2) ความรวดเร็วในการให้บริการ	302	4.11	0.66	มาก
2.1.3) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ใช้	302	4.12	0.66	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	302	4.20	0.69	มาก
2.2.1) ความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	302	4.21	0.71	มากที่สุด
2.2.2) ความรู้และความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	302	4.20	0.67	มาก
2.3 คุณภาพของการให้บริการ	302	4.27	0.62	มากที่สุด
2.3.1) รายงานผลการทดสอบมีคุณภาพมาตรฐาน	302	4.33	0.62	มากที่สุด
2.3.2) การให้บริการคุ้มค่ากับการมาส่งตัวอย่าง	302	4.25	0.62	มากที่สุด
2.3.3) การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	302	4.29	0.61	มากที่สุด
2.3.4) ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	302	4.25	0.60	มากที่สุด
2.3.5) ช่องทางส่งรายงานผลการทดสอบความชำนาญมีความเหมาะสม	302	4.23	0.64	มากที่สุด
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	302	4.19	0.64	มาก
2.4.1) ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลาย และเข้าถึงได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ คู่มือ)	302	4.21	0.66	มากที่สุด
2.4.2) ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน	302	4.25	0.60	มากที่สุด
2.4.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	302	4.11	0.67	มาก
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก	302	4.14	0.62	มาก
2.5.1) หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ท่าน	302	4.19	0.60	มาก
2.5.2) เว็บไซต์ PT มีข้อมูลและเนื้อหาที่เข้าใจง่าย ครบถ้วน และทันสมัย	302	4.14	0.62	มาก
2.5.3) การใช้งานเว็บไซต์ PT ง่ายและสะดวก	302	4.09	0.66	มาก

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.6หากท่านได้รับการสนับสนุนสารควบคุมคุณภาพภายใน	302	4.28	0.61	มากที่สุด
2.6.1) คุณภาพสารควบคุมภายในที่ท่านได้รับ	302	4.28	0.61	มากที่สุด
2.6.2) สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงตามความต้องการ	302	4.29	0.60	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	302	4.21	0.63	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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อสำนักยาและวัตถุเสพติด (สยวส.) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย4.12) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย4.15)

- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจนุครบตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและกระตือรือร้นสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21)

- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการทดสอบมีคุณภาพมาตรฐานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33)

- ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย4.25)

- สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.14) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องหน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ท่านสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.19)

- หากท่านได้รับการสนับสนุนสารควบคุมคุณภาพภายในโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงตามความต้องการสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ตารางที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (n = 302)

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น*
3.1 การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ	302	4.33	0.61	มากที่สุด
3.1.1) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและความรู้ด้านเทคนิคการตรวจวิเคราะห์	302	4.35	0.59	มากที่สุด
3.1.2) สำนักยาและวัตถุเสพติดได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO/IEC 17043:2010	302	4.38	0.59	มากที่สุด
3.1.3) การประเมินผลการทดสอบของสมาชิก เป็นไปตามหลักการทางสถิติ และมีความน่าเชื่อถือ	302	4.33	0.60	มาก
3.1.4) มีการ (เผยแพร่) อบรมให้ความรู้ทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	302	4.24	0.65	มากที่สุด
3.2 การรักษาความลับและการป้องกันการสมรู้ร่วมคิด	302	4.45	0.58	มากที่สุด
3.2.1) การไม่เปิดเผยรหัสของสมาชิกแก่บุคคลอื่น	302	4.47	0.59	มากที่สุด
3.2.2) การไม่นำผลประเมินทางห้องปฏิบัติการ ของสมาชิกไปเปิดเผยหากไม่ได้รับการยินยอมจากสมาชิก	302	4.44	0.59	มากที่สุด
3.2.3) การไม่เปิดเผยชนิดของสารที่เติมลงในตัวอย่างทดสอบก่อนส่งรายงาน	302	4.45	0.58	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการโดยรวม	302	4.38	0.60	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 แสดงถึงระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อสำนักยาและวัตถุเสพติด(สยวส.) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการโดยรวมมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยมีความเชื่อมั่นในเรื่องสำนักยาและวัตถุเสพติดได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO/IEC 17043:2010 สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38)

- การรักษาความลับและการป้องกันการสมรู้ร่วมคิดโดยรวมมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) โดยมีความเชื่อมั่นในเรื่องการไม่เปิดเผยรหัสของสมาชิกแก่บุคคลอื่นสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 93.7 และจะไม่กลับมาใช้บริการ ร้อยละ 0.3

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 91.4 และจะไม่แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 0.3

3. งานรับตัวอย่างด้านวัตถุเสพติด (ด้านหน้า)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 96 จุด

(ภารกิจหลัก :แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 96)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทผู้ใช้บริการ			
	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	85	87.6
	กรมราชทัณฑ์	4	4.1
	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	4	4.1
	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	1	1.0
	กรมคุมประพฤติ	1	1.0
	สถานพยาบาลรัฐ	1	1.0
	สมาคมกัญชากัญชา	1	1.0
1.2 งานบริการที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ			
	ตรวจสอบสารเสพติดในปัสสาวะ	59	37.6
	ตรวจสอบสารเสพติดในของกลาง	57	36.3
	วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท	23	14.6
	ยาเสพติด	14	8.9
	ชุดทดสอบด้านวัตถุเสพติด	1	0.6
	สารกระตุ้นในปัสสาวะ	1	0.6
	ยาอันตราย	1	0.6
	สารผสมในอาหาร	1	0.6
1.3 ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้นัก่อนหรือไม่			
	เคยมารับบริการตามงานข้อ 1.2	81	84.4
	ไม่เคยมารับบริการ	15	15.6
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้นัก			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	71	60.2
	กฎหมายบังคับ	39	33.1
	มีแห่งเดียว	6	5.1
	บริการประทับใจ	2	1.7

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

ประเภทผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติร้อยละ 87.6 รองลงมาเป็นกรมราชทัณฑ์ และกรมสอบสวนคดีพิเศษร้อยละ 4.1 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากุมประพฤติสถานพยาบาลรัฐและ สมาคมกัญชากัญชา ร้อยละ 1

งานบริการที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้ประเมินงานตรวจสอบสารเสพติดในปัสสาวะ ร้อยละ 37.6 รองลงมาเป็นตรวจสอบสารเสพติดในของกลาง ร้อยละ 36.3 วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ร้อยละ 14.6 ยาเสพติดร้อยละ 8.9 นอกจากนั้นเป็นกลุ่มต่างๆในสัดส่วนไม่มากนักได้แก่สารกระตุ้นในปัสสาวะยาอันตรายและสารผสมในอาหาร ร้อยละ 0.6

ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้อีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยมารับบริการ ร้อยละ 84.4 และไม่เคยมารับบริการ ร้อยละ 15.6

เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้อีก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มั่นใจและเชื่อถือ ร้อยละ 60.2 รองลงมาเป็นกฎหมาย บังคับ ร้อยละ 33.1 มีแห่งเดียว ร้อยละ 5.1 และบริการประทับใจ ร้อยละ 1.7

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 96)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96	4.72	0.52	มากที่สุด
2.1.1) ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	96	4.71	0.52	มากที่สุด
2.1.2) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96	4.81	0.39	มากที่สุด
2.1.3) ความรวดเร็วในการให้บริการ	96	4.72	0.56	มากที่สุด
2.1.4) ความง่ายและชัดเจนของแบบฟอร์มนำส่งตัวอย่าง	96	4.72	0.56	มากที่สุด
2.1.5) การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการรับตัวอย่าง	96	4.64	0.58	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง	96	4.79	0.47	มากที่สุด
2.2.1) ความเต็มใจ กระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	96	4.83	0.45	มากที่สุด
2.2.2) ความรู้ และความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	96	4.76	0.50	มากที่สุด
2.3 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	96	4.78	0.47	มากที่สุด
2.3.1) รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน	96	4.82	0.48	มากที่สุด
2.3.2) การให้บริการคุ้มค่ากับการมาส่งตัวอย่าง / ราคา (ถ้ามี)	96	4.78	0.46	มาก
2.3.3) การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	96	4.81	0.42	มากที่สุด
2.3.4) ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	96	4.70	0.60	มากที่สุด
2.3.5) ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์มีความเหมาะสม	96	4.79	0.43	มากที่สุด
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	96	4.65	0.56	มากที่สุด
2.4.1) ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลาย และเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	96	4.58	0.64	มากที่สุด
2.4.2) ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้องและชัดเจน	96	4.71	0.50	มากที่สุด
2.4.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	96	4.67	0.55	มากที่สุด
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	96	4.72	0.54	มากที่สุด
2.5.1) ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	96	4.67	0.63	มากที่สุด
2.5.2) ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	96	4.60	0.70	มากที่สุด
2.5.3) จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอ	96	4.77	0.42	มากที่สุด
2.5.4) ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ	96	4.66	0.68	มากที่สุด
2.5.5) มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)	96	4.81	0.39	มากที่สุด
2.5.6) ความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ (เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	96	4.79	0.46	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	96	4.73	0.52	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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อสำนักยาและวัตถุเสพติด (สยวส.) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบดังนี้

●ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย4.72) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81)

●ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการณจุดรับตัวอย่าง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและกระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.83)

●ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐานสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.82)

●ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย4.71)

●สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) โดยมีความ พึงพอใจในเรื่องมีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)สูงสุด(ค่าเฉลี่ย 4.81)

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 96.8 และจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ร้อยละ 3.1