

สำนักยาและวัตถุเสพติด

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของทั้ง 2 กระบวนการ คิดค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักได้

งานตรวจพิสูจน์วัตถุเสพติด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 62 ชุด

(ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ($n = 62$)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทผู้ใช้บริการ			
	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	61	98.3
	โรงพยาบาลชุมชน	1	1.6
1.2 งานบริการที่ใช้บริการในครั้งนี้			
	ตรวจสอบสารเสพติดในของกลาง	38	63.3
	ตรวจสอบสารเสพติดในปัสสาวะ	25	41.7
	ยาเสพติด	12	20.0
	วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท	7	11.7
1.3 ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้อีกหรือไม่			
	เคยมารับบริการตามงานข้อ 1.2	47	83.9
	ไม่เคยมารับบริการ	9	16.1
1.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้			
	มั่นใจ/น่าเชื่อถือ	48	80.0
	กฎหมายบังคับ	17	28.3
	มีแห่งเดียว	3	5.0

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ประเภทผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ร้อยละ 98.3 รองลงมาเป็นโรงพยาบาลชุมชน ร้อยละ 1.6

งานบริการที่ใช้บริการในครั้งนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการตรวจสอบสารเสพติดในของกลาง ร้อยละ 63.3 รองลงมาเป็นตรวจสอบสารเสพติดในปัสสาวะ ร้อยละ 41.7 ยาเสพติด ร้อยละ 20 และวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ร้อยละ 11.7

ท่านเคยมารับบริการงานที่ขอใช้บริการในครั้งนี้อีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยมารับบริการ ร้อยละ 83.9 และไม่เคยมารับบริการ ร้อยละ 16.1

เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มั่นใจและเชื่อถือ ร้อยละ 80 รองลงมาเป็นกฎหมายบังคับ ร้อยละ 28.3 และมีแห่งเดียว ร้อยละ 5

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 62)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	62	4.6331	0.5389	มากที่สุด
2.1.1) ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน	62	4.7097	0.5244	มากที่สุด
2.1.2) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	62	4.6774	0.5661	มากที่สุด
2.1.3) ความรวดเร็วในการให้บริการ	61	4.5574	0.7643	มากที่สุด
2.1.4) ความง่ายและชัดเจนของแบบฟอร์มนำส่งตัวอย่าง	62	4.5968	0.6130	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง	62	4.7661	0.4852	มากที่สุด
2.2.1) ความเต็มใจ กระตือรือร้น และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	62	4.7419	0.5708	มากที่สุด
2.2.2) ความรู้ และความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง)	62	4.7903	0.4837	มากที่สุด
2.3 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์	61	4.6754	0.5540	มากที่สุด
2.3.1) รายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐาน	61	4.8033	0.5105	มากที่สุด
2.3.2) การให้บริการคุ้มค่ากับการมาส่งตัวอย่าง / ราคา (ถ้ามี)	60	4.5333	0.7912	มาก
2.3.3) การให้บริการคุ้มค่ากับการนำไปใช้ประโยชน์	61	4.7541	0.5673	มากที่สุด
2.3.4) ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	61	4.6230	0.6368	มากที่สุด
2.3.5) ช่องทางส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์มีความเหมาะสม	61	4.6557	0.6803	มากที่สุด
2.4 ข้อมูลข่าวสาร	62	4.5000	0.6902	มากที่สุด
2.4.1) ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลาย และเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ คู่มือ)	62	4.4516	0.7613	มากที่สุด
2.4.2) ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน	62	4.5645	0.6433	มากที่สุด
2.4.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	60	4.4833	0.7917	มากที่สุด
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ)	61	4.4869	0.5517	มากที่สุด
2.5.1) ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	61	4.4754	0.6978	มากที่สุด
2.5.2) ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	61	4.2459	0.7224	มากที่สุด
2.5.3) จุดบริการสะอาดและที่นั่งรอเพียงพอ	61	4.5082	0.6982	มากที่สุด
2.5.4) ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ	60	4.2500	0.9500	มากที่สุด
2.5.5) มีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ)	61	4.7541	0.5052	มากที่สุด
2.5.6) ความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ (เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	60	4.7167	0.4903	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	62	4.6150	0.4803	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 แสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานตรวจพิสูจน์วัตถุเสพติดของสำนักงานและวัตถุเสพติด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.6150) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.6331) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.7097)

- ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่าง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.7661) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความรู้ และความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง) สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.7903)

- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.6754) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการวิเคราะห์/ผลงาน มีคุณภาพมาตรฐานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.8033)

- ด้านข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.5000) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.5645)

- สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.4869) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องมีบริการเครื่องดื่ม (เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ) สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.7541)

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 62)

ข้อคิดเห็น		จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่			
	ใช่	62	100
	ไม่ใช่	0	0
3.2 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่			
	แนะนำ	62	100
	ไม่แนะนำ	0	0

จากตารางที่ 3 แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีก ร้อยละ 100

ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 100