



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักยาและวัตถุเสพติด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โทร.๐ ๒๙๕๑ ๐๐๐๐ ต่อ ๙๙๔๕๙

ที่ สร ๐๖๒๒/

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และขออนุมัติเผยแพร่

เรียน ผู้อำนวยการสำนักยาและวัตถุเสพติด (ผ่านหัวหน้ากลุ่มพัฒนาคุณภาพและวิชาการ)

ความเป็นมา

ตามที่ กลุ่มพัฒนาคุณภาพและวิชาการ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ จำนวน ๓ กระบวนงาน ได้แก่ งานบริการสารมาตรฐาน งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ และงานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประมวลผลจัดทำเป็นรูปเล่มรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ นั้น

ข้อพิจารณา

ในการนี้ กลุ่มพัฒนาคุณภาพและวิชาการ ขอรายงานสรุปผลสำรวจ ดังนี้ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๘๗.๖๕ โดยกระบวนงานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการสารมาตรฐาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๕๘ รองลงมา คือ งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ และงานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๙๗ และ ๘๒.๓๙ ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๙๑ โดยกระบวนงานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการสารมาตรฐาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๐๘ รองลงมา คือ งานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ และงานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๙๐.๑๑ และ ๘๘.๕๓ ตามลำดับ และขออนุมัติเผยแพร่ผลสำรวจบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางภณิดา เอื้อสิริกกุล)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

(นางศิริวรรณ ชัยสมบุญพันธ์)

ผู้อำนวยการสำนักยาและวัตถุเสพติด

รักษาการในตำแหน่งผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้านวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์การแพทย์ (เคมี)

11 ก.ย. 2568

เรื่อง นอ.

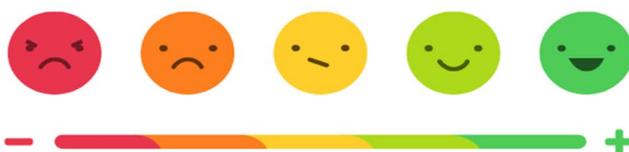
เพื่อโปรดพิจารณา

ศิริพร

2 ก.ย. 68

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



สำนักยาและวัตถุเสพติด
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	
- ความเป็นมาและความสำคัญ	1
- วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	1
- ขอบเขตของการสำรวจ (กระบวนการที่สำรวจ)	1
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ (ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology))	
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	2
- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	4
- การวิเคราะห์ข้อมูล	4
- ขั้นตอนการดำเนินการ	6
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	7
- กระบวนการบริการสาธารณสุข	8
- กระบวนการบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ	14
- กระบวนการบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์	18
4. บทสรุป	
- สรุปผลการสำรวจ	22
ภาคผนวก	
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการสาธารณสุข	25
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ และงานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์	28

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริการราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน”

สำนักยาและวัตถุเสพติด จึงดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ 2568 มิติภายนอก : การประเมินคุณภาพตัวชี้วัดที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคัดเลือกกระบวนการงานจากภารกิจหลักและกระบวนการงานที่สำคัญของหน่วยงาน จำนวน 3 กระบวนการ ได้แก่ งานบริการสารมาตรฐาน งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ และงานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการของสำนักยาและวัตถุเสพติดให้ดียิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการทำงานของงานบริการสารมาตรฐาน งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ และงานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ของสำนักยาและวัตถุเสพติด
2. เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานบริการสารมาตรฐาน งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ และงานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ ของสำนักยาและวัตถุเสพติดให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ (กระบวนการที่สำรวจ)

สำนักยาและวัตถุเสพติดได้คัดเลือกกระบวนการงานจากภารกิจหลักและกระบวนการงานที่สำคัญของหน่วยงาน จำนวน 3 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการบริการสารมาตรฐาน
2. กระบวนการบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ
3. กระบวนการบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกระบวนการบริการสารมาตรฐาน งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ และงานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ของสำนักยาและวัตถุเสพติด

2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ (ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology))

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการสำรวจเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของสำนักงาน และวัตถุประสงค์ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของเครซีและมอร์แกน ดังนี้

กำหนด ประชากร (N) = จำนวนกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดที่มารับบริการในปีงบประมาณ 2567

กลุ่มตัวอย่าง (n) = จำนวนกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจที่สอดคล้องกับหลักสถิติ โดยใช้สูตรการคำนวณด้วยวิธีของเครซีและมอร์แกน

สูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างในธีรวิทย์เอกะกุล, 2543) มีดังนี้

$$n = \frac{\chi^2 Np(1-p)}{e^2 (N-1) + \chi^2 p(1-p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (e = 0.05)

χ^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($\chi^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

จากสูตรการคำนวณประชากรได้จำนวนประชากรของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

ผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 ชื่อกระบวนงาน กลุ่มผู้รับบริการ และจำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ตอบแบบสำรวจ

ชื่อกระบวนงาน	ชื่อกลุ่มผู้รับบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		ผู้ตอบแบบสำรวจ
		N	n	n
1. งานบริการสารมาตรฐาน	ผู้ใช้บริการสารมาตรฐาน เช่น ผู้ผลิตยา และยาสมุนไพรทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น โรงงานผลิตยา และยาสมุนไพร ผู้ส่งออกสมุนไพรและผลิตภัณฑ์สมุนไพร ห้องปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์ และวิจัยยา วัตถุประสงค์และสมุนไพร ภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (เช่น ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ทั้ง 15 แห่ง เป็นต้น) และห้องปฏิบัติการภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศ เช่น หน่วยวิจัยของมหาวิทยาลัย เป็นต้น	60	52	27
2. งานบริการตรวจวิเคราะห์ เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ	ผู้ใช้บริการงานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ผู้ผลิตยา/ผู้นำเข้ายา หน่วยงานวิจัย มหาวิทยาลัย เป็นต้น	78	65	33

ชื่อกระบวนการงาน	ชื่อกลุ่มผู้รับบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		ผู้ตอบแบบสำรวจ
		N	n	n
3. งานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์	ผู้ใช้บริการงานตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ เช่น บริษัทผู้ผลิต/นำเข้าเครื่องมือแพทย์ ห้องปฏิบัติการ/หน่วยงานวิจัย เป็นต้น	39	35	13

*ผู้ตอบแบบสำรวจ (n) ต้องเท่ากับ กลุ่มตัวอย่าง (n) หรือ \geq ร้อยละ 30 ของประชากร (N)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 2 ชื่อกระบวนการงาน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ชื่อกระบวนการงาน	ชื่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		ผู้ตอบแบบสำรวจ
		N	n	n
1. งานบริการสารมาตรฐาน	ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องกับงานสารมาตรฐาน เช่น ผู้ผลิตยา และยาสมุนไพรทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น โรงงานผลิตยา และยาสมุนไพร ผู้ส่งออกสมุนไพรและผลิตภัณฑ์สมุนไพร ห้องปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์และวิจัยยา วัตถุเสพติดและสมุนไพร ภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (เช่น ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ทั้ง 15 แห่ง เป็นต้น) และห้องปฏิบัติการภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศ เช่น หน่วยวิจัยของมหาวิทยาลัย เป็นต้น	60	52	40
2. งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ	ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องกับงานตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ผู้ผลิตยา/ผู้นำเข้ายา หน่วยงานวิจัยมหาวิทยาลัย เป็นต้น	78	65	50
3. งานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์	ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องกับงานตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ เช่น บริษัทผู้ผลิต/นำเข้าเครื่องมือแพทย์ ห้องปฏิบัติการ/หน่วยงานวิจัย เป็นต้น	39	35	30

*ผู้ตอบแบบสำรวจ (n) ต้องเท่ากับ กลุ่มตัวอย่าง (n) หรือ \geq ร้อยละ 30 ของประชากร (N)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ปรับปรุงจากแบบสำรวจกลางของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ และเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับงาน ดังนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสาธารณสุข ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยประเภทของหน่วยงาน และการใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลของสาธารณสุขที่เคยใช้บริการ มีคำถามเกี่ยวกับชนิดสาธารณสุขที่ใช้บริการ ประเภทสาธารณสุขที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ของการใช้สาธารณสุข และช่องทางที่เข้าถึงรายการสาธารณสุขที่มีให้บริการหรือจำหน่าย

ตอนที่ 3 ข้อมูลขั้นตอนในการให้บริการสาธารณสุข มีคำถามเกี่ยวกับการสั่งซื้อสาธารณสุข การชำระเงิน และการส่งมอบสาธารณสุข

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ 3 ประเด็น ได้แก่ ด้านคุณภาพสาธารณสุขที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ของศูนย์สาธารณสุขที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

ตอนที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการตรวจวิเคราะห์ (กระบวนการบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ และงานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์) ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยประเภทของหน่วยงาน และงานที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ 3 ประเด็น ได้แก่ ด้านการให้บริการตรวจวิเคราะห์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการให้บริการ ณ จุดให้บริการ

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจ ลักษณะแบบสำรวจเป็นมาตราประเมินค่า Rating scale โดยแบ่งเกณฑ์ความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจมากที่สุด	5
พอใจมาก	4
พอใจปานกลาง	3
พอใจน้อย	2
พอใจน้อยที่สุด	1

เกณฑ์ในการแปลผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด ดังนี้

เกณฑ์คะแนน	การแปลผล
4.21 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับน้อย
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด

แบบสำรวจความเชื่อมั่น ลักษณะแบบสำรวจเป็นมาตราประเมินค่า Rating scale โดยแบ่งเกณฑ์ความเชื่อมั่น เป็น 5 ระดับ คือ เชื่อมั่นมากที่สุด เชื่อมั่นมาก เชื่อมั่นปานกลาง เชื่อมั่นน้อย เชื่อมั่นน้อยที่สุด ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
เชื่อมั่นมากที่สุด	5
เชื่อมั่นมาก	4
เชื่อมั่นปานกลาง	3
เชื่อมั่นน้อย	2
เชื่อมั่นน้อยที่สุด	1

เกณฑ์ในการแปลผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด ดังนี้

เกณฑ์คะแนน	การแปลผล
4.21 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับน้อย
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. วิเคราะห์ภารกิจหลัก กระบวนการที่สำคัญ เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากสูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างในธีรฤทธิเอกะกุล, 2543)
3. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบ Google form และจัดทำ QR code วาง ณ จุดให้บริการ และส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระหว่างวันที่ 2 มกราคม 2568 ถึง 30 เมษายน 2568
5. เก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาประมวล วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel
6. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหารผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ bpsd@dmsc.mail.go.th ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2568

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักยาและวัตถุเสพติดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 3 กระบวนการ ได้แก่ งานบริการสารมาตรฐาน งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ และงานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจผู้รับบริการ (n = 73)

กระบวนการ	MEAN	S.D
1. งานบริการสารมาตรฐาน (N = 27)	4.8292	0.0287
2. งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ (N = 33)	4.1987	0.0236
3. งานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ (N = 13)	4.1197	0.1030
ความพึงพอใจภาพรวม	4.3825 (87.65)	0.3888

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3825 (ร้อยละ 87.65) โดยพบว่ากระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการสารมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8292 รองลงมา คือ งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ และ งานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1987 และ 4.1197 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 120)

กระบวนการ	MEAN	S.D
1. งานบริการสารมาตรฐาน (N = 40)	4.5542	0.0697
2. งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ (N = 50)	4.4267	0.0855
3. งานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ (N = 30)	4.5056	0.0800
ความพึงพอใจภาพรวม	4.4955 (89.91)	0.0643

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4955 (ร้อยละ 89.91) โดยพบว่ากระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการสารมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5542 รองลงมา คือ งานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ และงานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5056 และ 4.4267 ตามลำดับ

3.1 กระบวนการบริการสารมาตรฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภท		
ภาครัฐ	25	62.5
ภาคเอกชน	11	27.5
สถาบันการศึกษา	4	10.0
รวม	40	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ประเภทของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 62.5 รองลงมา คือ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา ร้อยละ 27.5 และ 10.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลของสารมาตรฐานที่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลสารมาตรฐานที่เคยใช้บริการ

ข้อมูลสารมาตรฐานที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
2.1 ชนิดสารมาตรฐานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
สารมาตรฐานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (DMScRS)	26	52.0
วัสดุอ้างอิงกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (DMScRM)	5	10.0
สารมาตรฐานอาเซียน (ARS)	8	16.0
อื่น ๆ		
- Working Standard for Identification	10	20.0
- USP	1	2.0
2.2 ประเภทสารมาตรฐานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ยา	16	34.8
ยาเสพติด/วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท	17	37.0
สมุนไพร	9	19.6
สารละลายตัว (Related substance)	4	8.7
2.3 วัตถุประสงค์ของการใช้สารมาตรฐาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การศึกษาวิจัย	11	20.0
งานควบคุมคุณภาพ	16	29.1
อื่น ๆ		
- งานตรวจวิเคราะห์เชิงคุณภาพ/ตรวจเอกลักษณ์	15	27.3
- งานตรวจวิเคราะห์เชิงปริมาณ	13	23.6
2.4 ช่องทางที่ท่านเข้าถึงรายการสารมาตรฐานที่มีให้บริการหรือจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เว็บไซต์ http://bdn.go.th	13	36.1
โทรศัพท์/อีเมลเพื่อติดต่อสอบถามโดยตรง	13	36.1
อื่น ๆ		
- ตรวจสอบด้วยตนเองผ่านโปรแกรมจัดการสารมาตรฐาน	10	27.8

จากตารางที่ 6 พบว่า ชนิดสารมาตรฐานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ สารมาตรฐานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (DMScRS) ร้อยละ 52.0 รองลงมา คือ Working Standard for Identification, สารมาตรฐานอาเซียน (ARS), วัสดุอ้างอิงกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (DMScRM) และ USP ร้อยละ 20.0, 16.0, 10.0 และ 2.0 ตามลำดับ

ประเภทสารมาตรฐานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ยาเสพติด/วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ร้อยละ 37.0 รองลงมา คือ ยา, สมุนไพร และสารสลายตัว (Related substance) ร้อยละ 34.8, 19.6 และ 8.7 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการใช้สารมาตรฐานส่วนใหญ่ใช้ในงานควบคุมคุณภาพ ร้อยละ 29.1 รองลงมาใช้ในงานตรวจวิเคราะห์เชิงคุณภาพ/ตรวจเอกลักษณ์, งานตรวจวิเคราะห์เชิงปริมาณ และการศึกษาวิจัย ร้อยละ 27.3, 23.6 และ 20.0 ตามลำดับ

ช่องทางที่ผู้รับบริการเข้าถึงรายการสารมาตรฐานที่มีให้บริการหรือจำหน่ายส่วนใหญ่ คือ ทางเว็บไซต์ <http://bdn.go.th> และโทรศัพท์/อีเมลเพื่อติดต่อสอบถามโดยตรง ร้อยละ 36.1 รองลงมาคือ ตรวจสอบด้วยตนเองผ่านโปรแกรมจัดการสารมาตรฐาน ร้อยละ 27.8

ตอนที่ 3 ข้อมูลของขั้นตอนในการให้บริการสารมาตรฐาน

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลของขั้นตอนในการให้บริการสารมาตรฐาน

ข้อมูลของขั้นตอนในการให้บริการสารมาตรฐาน	จำนวน	ร้อยละ
3.1 การสั่งซื้อสารมาตรฐาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ดำเนินการด้วยตนเองที่ศูนย์รวมบริการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	4	40.0
สั่งซื้อผ่านอีเมล	6	60.0
3.2 การชำระเงินค่าสารมาตรฐาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ชำระเงินที่ศูนย์รวมบริการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	7	70.0
ชำระเงินที่ธนาคารผ่านระบบ Bill payment	3	30.0
3.3 การส่งมอบสารมาตรฐาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
รับสารด้วยตนเองที่อาคาร 2 ชั้น 3 กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	18	64.3
รับโดยบริษัทขนส่ง (ผู้ซื้อติดต่อเอง)/ไปรษณีย์ (EMS)	10	35.7

จากตารางที่ 7 ข้อมูลของขั้นตอนในการให้บริการสารมาตรฐาน พบว่าส่วนใหญ่ผู้รับบริการสั่งซื้อสารมาตรฐานผ่านอีเมล ร้อยละ 60.0 และดำเนินการด้วยตนเองที่ศูนย์รวมบริการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ร้อยละ 40.0

การชำระเงินค่าสารมาตรฐาน ผู้รับบริการชำระเงินที่ศูนย์รวมบริการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ร้อยละ 70.0 และชำระเงินที่ธนาคารผ่านระบบ Bill payment ร้อยละ 30.0

การส่งมอบสารมาตรฐาน ผู้รับบริการรับสารด้วยตนเองที่อาคาร 2 ชั้น 3 กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ร้อยละ 64.3 และรับโดยบริษัทขนส่ง (ผู้ซื้อติดต่อเอง)/ไปรษณีย์ (EMS) ร้อยละ 35.7

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 8 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 27)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. คุณภาพสารมาตรฐานที่ให้บริการ									
1.1 สารมาตรฐานมีคุณภาพและ น่าเชื่อถือ	23 (85.2)	4 (14.8)	-	-	-	27	4.8519	0.3620	มากที่สุด
1.2 รายละเอียดในใบรับรอง (Certificate of analysis: COA) ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ	24 (88.9)	3 (11.1)	-	-	-	27	4.8889	0.3203	มากที่สุด
1.3 ปริมาณที่บรรจุต่อขวดและ ราคา มีความเหมาะสม	24 (88.9)	3 (11.1)	-	-	-	27	4.8889	0.3203	มากที่สุด
1.4 ชนิดและความหลากหลายของ สารมาตรฐาน มีความเหมาะสม	20 (74.1)	5 (18.5)	2 (7.4)	-	-	27	4.6667	0.6202	มากที่สุด
1.5 มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ ประโยชน์และตรงตาม วัตถุประสงค์	23 (85.2)	3 (11.1)	1 (3.7)	-	-	27	4.8148	0.4833	มากที่สุด
1.6 ความพึงพอใจในภาพรวมของ สารมาตรฐานที่ให้บริการ	22 (81.5)	5 (18.5)	-	-	-	27	4.8148	0.3958	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพสารมาตรฐานที่ให้บริการ							4.8210	0.0825	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ของศูนย์สารมาตรฐานฯ									
2.1 เต็มใจ และมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	23 (85.2)	4 (14.8)	-	-	-	27	4.8519	0.3620	มากที่สุด
2.2 กิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	23 (85.2)	4 (14.8)	-	-	-	27	4.8519	0.3620	มากที่สุด
2.3 ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง	23 (85.2)	4 (14.8)	-	-	-	27	4.8519	0.3620	มากที่สุด
2.4 มีความเป็นกลางในการ ให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือก ปฏิบัติ)	24 (88.9)	3 (11.1)	-	-	-	27	4.8889	0.3203	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ของศูนย์สารมาตรฐานฯ							4.8611	0.0185	มากที่สุด
3. ข้อมูลข่าวสาร									
3.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลาย และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	23 (85.2)	4 (14.8)	-	-	-	27	4.8519	0.3620	มากที่สุด
3.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ การตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน	24 (88.9)	3 (11.1)	-	-	-	27	4.8889	0.3203	มากที่สุด
3.3 มีช่องทางในการรับฟังความ คิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	19 (70.4)	8 (29.6)	-	-	-	27	4.7037	0.4653	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
3.4 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว	21	6	-	-	-	27	4.7778	0.4237	มากที่สุด
	(77.8)	(22.2)							
ค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลข่าวสาร							4.8056	0.0821	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม							4.8292	0.0287	มากที่สุด
							(96.58)		

การแปลผลค่าเฉลี่ย

คะแนน 4.21 – 5.00 พอใจมากที่สุด คะแนน 3.41 – 4.20 พอใจมาก คะแนน 2.61 – 3.40 พอใจปานกลาง
 คะแนน 1.81 – 2.60 พอใจน้อย คะแนน 1.00 – 1.80 พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการมาตรฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8292 (ร้อยละ 96.58)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ของศูนย์สาร ฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.8611 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพมาตรฐานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8210

สำหรับด้านที่มีผู้ตอบแบบสำรวจพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8056

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายละเอียดในใบรับรอง (Certificate of analysis: COA) ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ (ข้อ 1.2) ปริมาณที่บรรจุต่อขวดและราคา มีความเหมาะสม (ข้อ 1.3) ความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ) (ข้อ 2.4) และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน (ข้อ 3.2) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันเท่ากับ 4.8889 รองลงมา คือ มาตรฐานมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ (ข้อ 1.1) เต็มใจและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ข้อ 2.1) กิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร (ข้อ 2.2) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง (ข้อ 2.3) และช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ) (ข้อ 3.1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.8519

สำหรับรายข้อที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ชนิดและความหลากหลายของสารมาตรฐาน มีความเหมาะสม (ข้อ 1.4) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6667

ตอนที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตารางที่ 9 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (n = 27)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	25	2	-	-	-	27	4.9259	0.2669	มากที่สุด
	(92.6)	(7.4)							
2. ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	25	2	-	-	-	27	4.9259	0.2669	มากที่สุด
	(92.6)	(7.4)							
3. หากมีโอกาстанจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	24	3	-	-	-	27	4.8889	0.3203	มากที่สุด
	(88.9)	(11.1)							
ความเชื่อมั่นผู้รับบริการภาพรวม							4.9259	0.0214	มากที่สุด
							(98.52)		

การแปลผล

คะแนน 4.21 – 5.00 เชื่อมั่นมากที่สุด คะแนน 3.41 – 4.20 เชื่อมั่นมาก คะแนน 2.61 – 3.40 เชื่อมั่นปานกลาง
 คะแนน 1.81 – 2.60 เชื่อมั่นน้อย คะแนน 1.00 – 1.80 เชื่อมั่นน้อยที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นในภาพรวมของงานบริการมาตรฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.9259 (ร้อยละ 98.52)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด คือ ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ข้อ 1) และท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป (ข้อ 2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.9259 รองลงมา คือ หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8889

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 10 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 40)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	26 (65.0)	11 (27.5)	2 (5.0)	1 (2.5)	-	40	4.5500	0.7143	มากที่สุด
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก	26 (65.0)	11 (27.5)	2 (5.0)	1 (2.5)	-	40	4.5500	0.7143	มากที่สุด
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	27 (67.5)	11 (27.5)	1 (2.5)	1 (2.5)	-	40	4.6000	0.6718	มากที่สุด
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	26 (65.0)	12 (30.0)	1 (2.5)	1 (2.5)	-	40	4.5750	0.6751	มากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	20 (50.0)	17 (42.5)	3 (7.5)	-	-	40	4.4250	0.6360	มากที่สุด
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องอย่างทันท่วงที	27 (67.5)	11 (27.5)	2 (5.0)	-	-	40	4.6250	0.5856	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม							4.5542 (91.08)	0.0697	มากที่สุด

การแปลผล

คะแนน 4.21 – 5.00 เชื่อมั่นมากที่สุด คะแนน 3.41 – 4.20 เชื่อมั่นมาก คะแนน 2.61 – 3.40 เชื่อมั่นปานกลาง
 คะแนน 1.81 – 2.60 เชื่อมั่นน้อย คะแนน 1.00 – 1.80 เชื่อมั่นน้อยที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการมาตรฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5542 (ร้อยละ 91.08)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที (ข้อ 6) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.6250 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ข้อ 3) รองลงมา คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6000

สำหรับรายข้อที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม (ข้อ 5) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.4250

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการเสนอสารมาตรฐานที่ความต้องการให้มีจำหน่าย พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม 17 ราย ที่ให้ข้อเสนอแนะสารมาตรฐานที่ความต้องการให้มีจำหน่ายในอนาคต โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้

- 6-MAM, Heroin
- 6-MAM, MDMA, THC-COOH, Morphine, MDEA, MDA
- 7 hydroxy mytragynine
- CBN Tramadol
- Mitragynine Midazolam Etizolam
- Mitragynine, Cetirizine, MDMA HCL, MDE HCL, MDA HCL
- Neomycin sulfate, Fluocinolone acetonida, Mupirocin lithium, Chlorhexidine acetate,
- Nimetazepam, Nitrazepam, Phenazepam, Etizolam, Flualprazolam
- Nitrosamine impurity sitagliptin
- Panduratin A
- ยากลุ่มเพิ่มสมรรถภาพทางเพศชนิดใหม่ๆ
- 6-MAM, MAMA, MDEA, MDA, Morphine, Morphine-D3
- Cocaine
- Midazolam
- Mitragynine
- Mitragynine, Senoside B, สารมาตรฐานเถาวัลย์เปรียง, Gallic acid, Vitamin C
- สมุนไพรเพิ่มเติม, impurities

และมีผู้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในภาพรวม 4 ราย ดังนี้

- ขอขึ้นชมน้องนวนิตย์ ที่มีจิตบริการที่ดีเยี่ยม สามารถช่วยเหลือและประสานงานได้เป็นอย่างดี ในการขอรับบริการจากศูนย์ฯ สารมาตรฐาน
- เสนอให้มีการขายสารมาตรฐานในปริมาณมาก เช่น 5 g - 10 g
- อยากให้จำนวนสารมาตรฐาน ตรงกับโปรแกรม และมี list รายการสารมาตรฐานที่เป็นปัจจุบัน

3.2 งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 11 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 50)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภท		
หน่วยงานภาครัฐ	13	26.0
- สถาบันการศึกษา/หน่วยงานวิจัย	3	
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	5	
- สำนักงานสาธารณสุข	3	
- องค์การเภสัชกรรม	2	
หน่วยงานเอกชน	30	60.0
- ผู้ผลิต/ผู้นำเข้า	29	
- โรงงานผลิตยาสมุนไพร	1	
บุคคลทั่วไป	7	14.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานเอกชน ได้แก่ ผู้ผลิต/ผู้นำเข้า และ โรงงานผลิตยาสมุนไพร ร้อยละ 60.0 รองลงมาสังกัดหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สถาบันการศึกษา/หน่วยงานวิจัย, สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, สำนักงานสาธารณสุข และองค์การเภสัชกรรม ร้อยละ 26.0 และบุคคลทั่วไป ร้อยละ 14.0

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 12 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 33)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. การให้บริการตรวจวิเคราะห์									
1.1 รายงานผลการตรวจวิเคราะห์ ถูกต้อง	21 (63.6)	12 (36.4)	-	-	-	33	4.6364	0.4885	มากที่สุด
1.2 รายงานผลตรวจวิเคราะห์มี ข้อมูลครบถ้วน	21 (63.6)	8 (24.2)	4 (12.1)	-	-	33	4.5152	0.7124	มากที่สุด
1.3 รายงานผลตรวจวิเคราะห์ เข้าใจง่าย	19 (57.6)	10 (30.3)	4 (12.1)	-	-	33	4.4545	0.7111	มากที่สุด
1.4 อัตราค่าบริการมีความ เหมาะสม	10 (30.3)	10 (30.3)	8 (24.2)	5 (15.2)	-	33	3.7576	1.0616	มาก
1.5 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ เป็นไปตามที่กำหนด	9 (27.3)	9 (27.3)	8 (24.2)	4 (12.1)	3 (9.1)	33	3.5152	1.2777	มาก
1.6 ช่องทางการส่งรายงานผลการ วิเคราะห์มีความเหมาะสม	14 (42.4)	11 (33.3)	7 (21.2)	1 (3.0)	-	33	4.1515	0.8704	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการตรวจวิเคราะห์							4.1717	0.4510	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
2. ข้อมูลข่าวสาร									
2.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลาย และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	12 (36.4)	12 (36.4)	8 (24.2)	1 (3.0)	-	33	4.0606	0.8638	มาก
2.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน	13 (39.4)	16 (48.5)	2 (6.1)	2 (6.1)	-	33	4.2121	0.8200	มากที่สุด
2.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	13 (39.4)	13 (39.4)	7 (21.2)	-	-	33	4.1818	0.7687	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลข่าวสาร							4.1515	0.0802	มาก
3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ									
3.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว	15 (45.5)	10 (30.3)	7 (21.2)	1 (3.0)	-	33	4.1818	0.8823	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	15 (45.5)	13 (39.4)	4 (12.1)	1 (3.0)	-	33	4.2727	0.8013	มากที่สุด
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น	15 (45.5)	9 (27.3)	9 (27.3)	-	-	33	4.1818	0.8461	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น	18 (54.5)	12 (36.4)	3 (9.1)	-	-	33	4.4545	0.6657	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการ ณ จุดให้บริการ							4.2727	0.1286	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม							4.1987 (83.97)	0.0236	มาก

การแปลผลค่าเฉลี่ย

คะแนน 4.21 – 5.00 พอใจมากที่สุด คะแนน 3.41 – 4.20 พอใจมาก คะแนน 2.61 – 3.40 พอใจปานกลาง
 คะแนน 1.81 – 2.60 พอใจน้อย คะแนน 1.00 – 1.80 พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1987 (ร้อยละ 83.97)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการ ณ จุดให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.2727 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการตรวจวิเคราะห์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1717

สำหรับด้านที่มีผู้ตอบแบบสำรวจพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1515

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายงานผลการตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ข้อ 1.1) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.6364 รองลงมา คือ รายงานผลตรวจวิเคราะห์มีข้อมูลครบถ้วน (ข้อ 1.2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5152

สำหรับรายข้อที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด (ข้อ 1.5) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5152

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตารางที่ 13 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (n = 33)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	22 (66.7)	10 (30.3)	1 (3.0)	-	-	33	4.6364	0.5488	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	18 (54.5)	12 (36.4)	3 (9.1)	-	-	33	4.4545	0.6657	มากที่สุด
3. หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	17 (51.5)	12 (36.4)	4 (12.1)	-	-	33	4.3939	0.7044	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นผู้รับบริการภาพรวม							4.4949 (89.90)	0.1262	มากที่สุด

การแปลผล

คะแนน 4.21 – 5.00 เชื่อมั่นมากที่สุด คะแนน 3.41 – 4.20 เชื่อมั่นมาก คะแนน 2.61 – 3.40 เชื่อมั่นปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60 เชื่อมั่นน้อย คะแนน 1.00 – 1.80 เชื่อมั่นน้อยที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นในภาพรวมของงานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4949 (ร้อยละ 89.90)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด คือ ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ (ข้อ 1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.6364 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป (ข้อ 2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4545

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 14 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 50)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	32 (64.0)	12 (24.0)	5 (10.0)	1 (2.0)	-	50	4.5000	0.7426	มากที่สุด
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก	23 (46.0)	18 (36.0)	8 (16.0)	1 (2.0)	-	50	4.2600	0.8033	มากที่สุด
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	31 (62.0)	12 (24.0)	7 (14.0)	-	-	50	4.4800	0.7351	มากที่สุด
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	28 (56.0)	16 (32.0)	6 (12.0)	-	-	50	4.4400	0.7045	มากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	29 (58.0)	15 (30.0)	5 (10.0)	1 (2.0)	-	50	4.4400	0.7602	มากที่สุด
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องอย่างทันท่วงที	30 (60.0)	13 (26.0)	6 (12.0)	1 (2.0)	-	50	4.4400	0.7866	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม							4.4267 (88.53)	0.0855	มากที่สุด

การแปลผล

คะแนน 4.21 – 5.00 เชื่อมแน่นมากที่สุด คะแนน 3.41 – 4.20 เชื่อมแน่นมาก คะแนน 2.61 – 3.40 เชื่อมแน่นปานกลาง
 คะแนน 1.81 – 2.60 เชื่อมแน่นน้อย คะแนน 1.00 – 1.80 เชื่อมแน่นน้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4267 (ร้อยละ 88.53)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (ข้อ 1) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.5000 รองลงมา คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4800

สำหรับรายข้อที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก (ข้อ 2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.2600

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

เป็นข้อคำถามปลายเปิด พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม 10 ราย ที่ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ควรเผยแพร่ปริมาณตัวอย่างที่ใช้ในการตรวจสอบของแต่ละหัวข้อให้ชัดเจน เพราะเจ้าหน้าที่แต่ละท่านให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน
- จัดโครงการให้ความรู้และขั้นตอนคำแนะนำเรื่องการส่งตรวจหรือการเตรียมการส่งตรวจมีช่องแนะนำการแก้ไขปัญหา
- ดีมากแล้วค่ะ
- ปรับลดราคาค่าตรวจ
- พิจารณาค่าบริการที่สูงไป และระยะเวลาที่ใช้หลังรับตัวอย่างนานไป
- เพิ่มการรับตรวจชนิดสารสำคัญในสมุนไพร
- อยากให้แจกเอกสารที่เป็นช่องทางการติดต่อ และรายละเอียดการบริการ เนื่องจากหน่วยงานราชการมักติดต่อยาก และมีหลายหน่วยงาน ไม่ได้แนะนำหรือส่งต่อไปหน่วยงานที่ถูกต้อง
- อยากให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อ เช่น email line
- อยากให้ผลในการวิเคราะห์เชื้อ เร็วกว่านี้นิดนึงค่ะ
- อยากให้ลดระยะเวลาการวิเคราะห์ลงอีกหน่อยค่ะ

3.3 งานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 15 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 30)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภท		
หน่วยงานภาครัฐ	7	23.3
- ผู้ผลิต/ผู้นำเข้า	1	
- สถาบันการศึกษา/หน่วยงานวิจัย	1	
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	4	
- องค์การเภสัชกรรม	1	
หน่วยงานเอกชน	20	66.7
- ผู้ผลิต/ผู้นำเข้า	19	
- โรงงานผลิตยาสมุนไพร	1	
บุคคลทั่วไป	3	10.0
รวม	30	100

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานเอกชน ได้แก่ ผู้ผลิต/ผู้นำเข้า และ โรงงานผลิตยาสมุนไพร ร้อยละ 66.7 รองลงมาสังกัดหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ผู้ผลิต/ผู้นำเข้า, สถาบันการศึกษา/หน่วยงานวิจัย, สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และองค์การเภสัชกรรม ร้อยละ 23.3 และบุคคลทั่วไป ร้อยละ 10.0

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 16 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 13)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. การให้บริการตรวจวิเคราะห์									
1.1 รายงานผลการตรวจวิเคราะห์ ถูกต้อง	8 (61.5)	3 (23.1)	2 (15.4)	-	-	13	4.4615	0.7763	มากที่สุด
1.2 รายงานผลตรวจวิเคราะห์มี ข้อมูลครบถ้วน	8 (61.5)	3 (23.1)	2 (15.4)	-	-	13	4.4615	0.7763	มากที่สุด
1.3 รายงานผลตรวจวิเคราะห์ เข้าใจง่าย	8 (61.5)	3 (23.1)	2 (15.4)	-	-	13	4.4615	0.7763	มากที่สุด
1.4 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม	5 (38.5)	4 (30.8)	2 (15.4)	2 (15.4)	-	13	3.8462	1.0682	มาก
1.5 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ เป็นไปตามที่กำหนด	3 (23.1)	5 (38.5)	4 (30.8)	1 (7.7)	-	13	3.7692	0.9268	มาก
1.6 ช่องทางการส่งรายงานผลการ วิเคราะห์มีความเหมาะสม	6 (46.2)	5 (38.5)	1 (7.7)	1 (7.7)	-	13	4.2308	0.9268	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการตรวจวิเคราะห์							4.2051	0.3215	มากที่สุด
2. ข้อมูลข่าวสาร									

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
2.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลาย และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	2 (15.4)	8 (61.5)	3 (23.1)	-	-	13	3.9231	0.6405	มาก
2.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน	3 (23.1)	8 (61.5)	2 (15.4)	-	-	13	4.0769	0.6405	มาก
2.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	4 (30.8)	6 (46.2)	2 (15.4)	1 (7.7)	-	13	4.0000	0.9129	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลข่าวสาร							4.0000	0.769	มาก
3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ									
3.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว	6 (46.2)	4 (30.8)	2 (15.4)	1 (7.7)	-	13	4.1538	0.9871	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	6 (46.2)	4 (30.8)	1 (7.7)	1 (7.7)	1 (7.7)	13	4.0000	1.2910	มาก
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น	6 (46.2)	4 (30.8)	3 (23.1)	-	-	13	4.2308	0.8321	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น	6 (46.2)	4 (30.8)	3 (23.1)	-	-	13	4.2308	0.8321	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการ ณ จุดให้บริการ							4.1538	0.1088	มาก
ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม							4.1197 (82.39)	0.1030	มาก

การแปลผลค่าเฉลี่ย

คะแนน 4.21 – 5.00 พอใจมากที่สุด คะแนน 3.41 – 4.20 พอใจมาก คะแนน 2.61 – 3.40 พอใจปานกลาง
 คะแนน 1.81 – 2.60 พอใจน้อย คะแนน 1.00 – 1.80 พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1197 (ร้อยละ 82.39)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการตรวจวิเคราะห์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.2051 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ณ จุดให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15387

สำหรับด้านที่มีผู้ตอบแบบสำรวจพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0000

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายงานผลการตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ข้อ 1.1) รายงานผลตรวจวิเคราะห์มีข้อมูลครบถ้วน (ข้อ 1.2) และรายงานผลตรวจวิเคราะห์เข้าใจง่าย (ข้อ 1.3) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.4615 รองลงมาคือ ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม (ข้อ 1.6) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2308

สำหรับรายข้อที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด (ข้อ 1.5) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7692

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตารางที่ 17 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (n = 13)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	7 (53.8)	4 (30.8)	2 (15.4)	-	-	13	4.3846	0.7679	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	7 (53.8)	4 (30.8)	1 (7.7)	1 (7.7)	-	13	4.3077	0.9473	มากที่สุด
3. หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	7 (53.8)	4 (30.8)	2 (15.4)	-	-	13	4.3846	0.7679	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นผู้รับบริการภาพรวม							4.3590 (87.18)	0.0444	มากที่สุด

การแปลผล

คะแนน 4.21 – 5.00 เชื่อมั่นมากที่สุด คะแนน 3.41 – 4.20 เชื่อมั่นมาก คะแนน 2.61 – 3.40 เชื่อมั่นปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60 เชื่อมั่นน้อย คะแนน 1.00 – 1.80 เชื่อมั่นน้อยที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นในภาพรวมของงานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3590 (ร้อยละ 87.18)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด คือ ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ (ข้อ 1) และหากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.3846 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป (ข้อ 2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3077

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 18 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 30)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	22 (73.3)	6 (20.0)	1 (3.3)	-	1 (3.3)	30	4.6000	0.8550	มากที่สุด
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก	15 (50.0)	12 (40.0)	3 (10.0)	-	-	30	4.4000	0.6747	มากที่สุด
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	19 (63.3)	10 (33.3)	1 (3.3)	-	-	30	4.6000	0.5632	มากที่สุด
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	17 (56.7)	11 (36.7)	1 (3.3)	1 (3.3)	-	30	4.4667	0.7303	มากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	18 (60.0)	9 (30.0)	2 (6.7)	1 (3.3)	-	30	4.4667	0.7761	มากที่สุด
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องอย่างทันท่วงที	18 (60.0)	10 (33.3)	1 (3.3)	1 (3.3)	-	30	4.5000	0.7311	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม							4.5056 (90.11)	0.0800	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5056 (ร้อยละ 90.11)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (ข้อ 1) และได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.6000 รองลงมา คือ ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องอย่างทันท่วงที (ข้อ 6) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5000

สำหรับรายข้อที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก (ข้อ 2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.4000

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

เป็นข้อคำถามปลายเปิด พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ราย ที่ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ที่มารับตัวอย่างไม่ค่อยให้คำแนะนำ และอยากให้ความรู้หรือคำแนะนำมากกว่านี้เพราะบางท่านเพิ่งเคยมาใช้บริการ
- เจ้าหน้าที่หน้าหลักให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์อย่างมาตรฐานและทันสมัยทันสมัย
- อยากให้แบบฟอร์มหน้าเว็บไซต์
- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการส่งตัวอย่าง ปริมาณที่ใช้ส่ง หน้า website ที่ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก ทดแทนการโทรสอบถาม
- พนักงานและอุปกรณ์มีศักยภาพมาก

4. บทสรุป

สรุปผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของ สำนักยาและวัตถุเสพติด โดยสำรวจทั้งสิ้น 3 กระบวนงาน ได้แก่ งานบริการสารมาตรฐาน งานบริการตรวจวิเคราะห์ เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ และงานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์พบว่า

ตารางที่ 19 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กระบวนงาน	จำนวน ประชากร (ราย)	จำนวนผู้ตอบ แบบสำรวจ (ราย)	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานบริการสารมาตรฐาน	60	27	4.8292	96.58
2. งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ใน ผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ	78	33	4.1987	83.97
3. งานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์	39	13	4.1197	82.39
ความพึงพอใจภาพรวม	177	73 (41.24)	4.3825	87.65

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนประชากรทั้งหมด 177 ราย เป็นกระบวนงาน บริการสารมาตรฐาน 60 ราย กระบวนงานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ 78 ราย และกระบวนงานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ 39 ราย ทั้งนี้ ผู้สำรวจกำหนดให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างต้องมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 30 ของจำนวนประชากร โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 73 ราย (ร้อยละ 41.24) เป็นกระบวนงานบริการสารมาตรฐาน 27 ราย (ร้อยละ 45.00) กระบวนงานบริการตรวจวิเคราะห์ เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ 33 ราย (ร้อยละ 42.31) และกระบวนงานบริการตรวจ วิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ 13 ราย (ร้อยละ 33.33)

ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.3825 (ร้อยละ 87.65) เมื่อพิจารณารายกระบวนงาน พบว่า กระบวนงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการสารมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8292 (ร้อยละ 96.58) รองลงมา คือ งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ และงานบริการตรวจ วิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1987 (ร้อยละ 83.97) และ 4.1197 (ร้อยละ 82.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนงาน	จำนวน ประชากร (ราย)	จำนวนผู้ตอบ แบบสำรวจ (ราย)	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานบริการสารมาตรฐาน	60	40	4.5542	91.08
2. งานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ใน ผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ	78	50	4.4267	88.53
3. งานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์	39	30	4.5056	90.11
ความพึงพอใจภาพรวม	177	120 (67.80)	4.4955	89.91

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีจำนวนประชากรทั้งหมด 177 ราย เป็น กระบวนการบริการมาตรฐาน 60 ราย กระบวนการบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและ ยาแผนโบราณ 78 ราย และกระบวนการบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ 39 ราย ทั้งนี้ ผู้สำรวจกำหนดให้จำนวน กลุ่มตัวอย่างต้องมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 30 ของจำนวนประชากร โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 120 ราย (ร้อยละ 67.80) เป็นกระบวนการบริการมาตรฐาน 40 ราย (ร้อยละ 66.67) กระบวนการบริการตรวจวิเคราะห์ เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและยาแผนโบราณ 50 ราย (ร้อยละ 64.10) และกระบวนการบริการตรวจ วิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ 30 ราย (ร้อยละ 76.92)

ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.4955 (ร้อยละ 89.91) เมื่อพิจารณารายกระบวนการ พบว่า กระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5542 (ร้อยละ 91.08) รองลงมา คือ งานบริการตรวจวิเคราะห์เครื่องมือแพทย์ และงานบริการตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ยา สมุนไพรและยาแผนโบราณ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5056 (ร้อยละ 90.11) และ 4.4267 (ร้อยละ 88.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลสำรวจความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
ผู้รับบริการ	4.3825	87.65
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.4955	89.91
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.4390	88.78

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4390 คิดเป็น ร้อยละ 88.78

ภาคผนวก



**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการสารมาตรฐาน
สำนักยาและวัตถุเสพติด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

คำอธิบาย : สำนักยาและวัตถุเสพติด จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจฉบับนี้ขึ้น วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักยาและวัตถุเสพติดให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอความกรุณาจากทุกท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง โปรดเลือกตัวเลือกที่สัมพันธ์กับท่านมากที่สุดและ/หรือเติมข้อความลงในช่องอื่นๆ

1.1 ประเภท

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ภาครัฐ | <input type="checkbox"/> ภาคเอกชน |
| <input type="checkbox"/> สถาบันการศึกษา | <input type="checkbox"/> บุคคลทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |

1.2 ท่านเคยใช้บริการสารมาตรฐานจากกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์หรือไม่

- เคย
- ไม่เคย ข้ามไปที่คำถามตอนที่ 6 และ 7

ตอนที่ 2 ข้อมูลของสารมาตรฐานที่เคยใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดเลือกตัวเลือกที่สัมพันธ์กับท่านมากที่สุดและ/หรือเติมข้อความลงในช่องอื่นๆ

2.1 ชนิดสารมาตรฐานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> สารมาตรฐานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (DMScRS) | <input type="checkbox"/> สารมาตรฐานอาเซียน (ARS) |
| <input type="checkbox"/> วัสดุอ้างอิงกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (DMScRM) | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |

2.2 ประเภทสารมาตรฐานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ยา | <input type="checkbox"/> ยาเสพติด/วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท |
| <input type="checkbox"/> สมุนไพร | <input type="checkbox"/> สารละลายตัว (Related substance) |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |

2.3 วัตถุประสงค์ของการใช้สารมาตรฐาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การศึกษาวิจัย | <input type="checkbox"/> งานควบคุมคุณภาพ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |

2.4 ช่องทางที่ท่านเข้าถึงรายการสารมาตรฐานที่มีให้บริการหรือจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ http://bdn.go.th | <input type="checkbox"/> โทรศัพท์/อีเมลเพื่อติดต่อสอบถามโดยตรง |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |

ตอนที่ 3 ข้อมูลของขั้นตอนในการให้บริการสารมาตรฐาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 3.1 การสั่งซื้อสารมาตรฐาน | <input type="checkbox"/> ดำเนินการด้วยตนเองที่ศูนย์รวมบริการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ |
| | <input type="checkbox"/> สั่งซื้อผ่านอีเมล |
| 3.2 การชำระเงินค่าสารมาตรฐาน | <input type="checkbox"/> ชำระเงินที่ศูนย์รวมบริการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ |
| | <input type="checkbox"/> ชำระเงินที่ธนาคารผ่านระบบ Bill payment |
| 3.3 การส่งมอบสารมาตรฐาน | <input type="checkbox"/> รับสารด้วยตนเองที่อาคาร 2 ชั้น 3 กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ |
| | <input type="checkbox"/> รับโดยบริษัทขนส่ง (ผู้ซื้อติดต่อเอง) |

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

พอใจมากที่สุด = 5 พอใจมาก = 4 พอใจปานกลาง = 3 พอใจน้อย = 2 พอใจน้อยที่สุด = 1

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ใช้ บริการ
	5	4	3	2	1	
1. คุณภาพสารมาตรฐานที่ให้บริการ						
1.1 สารมาตรฐานมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ						
1.2 รายละเอียดในใบรับรอง (Certificate of analysis: COA) ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ						
1.3 ปริมาณที่บรรจุต่อขวดและราคา มีความเหมาะสม						
1.4 ชนิดและความหลากหลายของสารมาตรฐาน มีความเหมาะสม						
1.5 มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์และตรงตามวัตถุประสงค์						
1.6 ความพึงพอใจในภาพรวมของสารมาตรฐานที่ให้บริการ						
2. เจ้าหน้าที่ของศูนย์สารมาตรฐาน						
2.1 เต็มใจ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ						
2.2 กิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร						
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง						
2.4 ความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)						
3. ข้อมูลข่าวสาร						
3.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)						
3.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน						
3.3 มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ						
3.4 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว						

ตอนที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่าน โดยความเชื่อมั่นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

เชื่อมั่นมากที่สุด = 5 เชื่อมั่นมาก = 4 เชื่อมั่นปานกลาง = 3 เชื่อมั่นน้อย = 2 เชื่อมั่นน้อยที่สุด = 1

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ					
2. ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป					
3. หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก					

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก					
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม					
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม					
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันที่					

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

7.1 กรุณาระบุข้อเสนอแนะมาตรฐานที่ต้องการให้มีจำหน่ายในอนาคต โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย

.....

.....

.....

7.2 กรุณาระบุมูลค่าหรือกำลังการผลิต (เช่น จำนวนเม็ดต่อปี หรือ จำนวนขวดต่อปี) ของรายการผลิตภัณฑ์ที่ต้องการใช้สารมาตรฐานตามข้อ 7.1

.....

.....

.....

7.3 กรุณาระบุชื่อวัตถุดิบสารมาตรฐานที่สามารถให้ความอนุเคราะห์ได้ (เงื่อนไข: ต้องการปริมาณขั้นต่ำ 100 กรัม และ COA จากผู้ผลิต)

.....

.....

.....

7.4 กรุณาระบุข้อมูลสำหรับติดต่อผู้ให้ความอนุเคราะห์วัตถุดิบสารมาตรฐานที่เข้าเงื่อนไข

ระบุ: ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง/หน่วยงาน/ที่อยู่/E-mail/โทรศัพท์

ชื่อ-สกุล..... ตำแหน่ง..... หน่วยงาน.....

ที่อยู่.....

E-mail..... โทรศัพท์.....

7.5 ข้อที่ควรปรับปรุง หรือเสนอแนะอื่นๆ ในภาพรวม (ถ้ามี)

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม



**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการตรวจวิเคราะห์
สำนักยาและวัตถุเสพติด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

คำอธิบาย : สำนักยาและวัตถุเสพติด จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจฉบับนี้ขึ้น วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักยาและวัตถุเสพติดให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอความกรุณาจากทุกท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง โปรดเลือกตัวเลือกที่สัมพันธ์กับท่านมากที่สุดและ/หรือเติมข้อความลงในช่องอื่นๆ

1.1 ประเภท

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> หน่วยงานภาครัฐ | <input type="checkbox"/> หน่วยงานเอกชน |
| <input type="checkbox"/> บุคคลทั่วไป | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |

1.2 ประเภทหน่วยงาน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> โรงพยาบาล | <input type="checkbox"/> ผู้ผลิต/ผู้นำเข้า |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา | <input type="checkbox"/> สำนักงานสาธารณสุข |
| <input type="checkbox"/> สถาบันการศึกษา/หน่วยงานวิจัย | <input type="checkbox"/> องค์การเภสัชกรรม |
| <input type="checkbox"/> บุคคลทั่วไป | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |

1.3 ประเภทงานที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ยาแผนปัจจุบัน/Raw material | <input type="checkbox"/> ยาแผนโบราณ ตรวจสอบเดี่ยวรอด |
| <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์ยา/สมุนไพร ตรวจสอบเชื้อจุลินทรีย์ | <input type="checkbox"/> พลาสติก/เครื่องมือแพทย์ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน 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 รายงานผลการตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง						
1.2 รายงานผลตรวจวิเคราะห์ที่มีข้อมูลครบถ้วน						
1.3 รายงานผลตรวจวิเคราะห์เข้าใจง่าย						
1.4 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม						
1.5 ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด						
1.6 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม						
2. ข้อมูลข่าวสาร						
2.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)						

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ใช้ บริการ
	5	4	3	2	1	
2.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน						
2.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน						
3. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ						
3.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว						
3.2 เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย						
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น						
3.4 สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น						

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่าน โดยความเชื่อมั่นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความเชื่อมั่น มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ					
2. ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป					
3. หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
7. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
8. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก					
9. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
10. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม					
11. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม					
12. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

**สำนักยาและวัตถุเสพติด
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์**

