สำนักยาและวัตถุเสพติด

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สำนักยาและวัตถุเสพติด

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	
- ความเป็นมาและความสำคัญ	1
- วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
- ขอบเขตของการสำรวจ (กระบวนงานที่สำรวจ)	2
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ (ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)	
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	5
- การวิเคราะห์ข้อมูล	6
- ขั้นตอนการดำเนินการ	7
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8
- กระบวนงานบริการสารมาตรฐาน	9
- กระบวนงานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด	16
- กระบวนงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด	20
4. บทสรุป	
- สรุปผลการสำรวจ	6
ภาคผนวก	
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการสารมาตรฐาน	29
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด	32
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด	34

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการสำคัญของการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยมุ่งเน้นให้การดำเนินงานของภาครัฐเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน ปรับปรุงโครงสร้างและภารกิจของหน่วยงานให้เหมาะสม ตลอดจนส่งเสริมการกระจายอำนาจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งนี้ ต้องมีระบบความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน หลักการดังกล่าวจึงเป็นกรอบแนวทางสำคัญในการพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความทันสมัย โปร่งใส และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

สำนักยาและวัตถุเสพติด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการตรวจวิเคราะห์ ควบคุมคุณภาพ และเฝ้าระวังความปลอดภัยด้านยาและยาเสพติด เพื่อสนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภคและการบังคับใช้กฎหมายของประเทศ โดยการดำเนินงานดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลายกลุ่ม ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถานพยาบาล และหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ จึงเป็นภารกิจสำคัญที่หน่วยงานต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสะท้อนมุมมอง ความคิดเห็น และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ความสะดวก รวดเร็ว ความถูกต้องของผลการตรวจวิเคราะห์ การสื่อสารข้อมูล และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อระบุจุดแข็ง โอกาสในการพัฒนา ตลอดจนประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการ อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ นอกจากนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจยังเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ในมิติภายนอก ซึ่งให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพการให้บริการจากมุมมองของผู้รับบริการ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่ 2 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้หน่วยงานมีการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

สำนักยาและวัตถุเสพติดได้คัดเลือกกระบวนงานที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อผู้รับบริการโดยตรง จำนวน 3 กระบวนงาน ได้แก่ งานบริการสารมาตรฐาน งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด และงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด มาเป็นขอบเขตในการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อให้ครอบคลุมภารกิจหลักของหน่วยงาน และสะท้อนคุณภาพการให้บริการในภาพรวมได้อย่างเหมาะสม ผลการสำรวจที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์และใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการสารมาตรฐาน งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด และงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติดของสำนักยาและวัตถุเสพติด
2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารมาตรฐาน งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด และงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติดมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักยาและวัตถุเสพติดให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ (กระบวนงานที่สำรวจ)

สำนักยาและวัตถุเสพติดได้คัดเลือกกระบวนงานจากภารกิจหลักและกระบวนงานที่สำคัญของหน่วยงาน จำนวน 3 กระบวนงาน ดังนี้

1. กระบวนงานบริการสารมาตรฐาน
2. กระบวนงานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด
3. กระบวนงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะทำให้หน่วยงานสามารถรับทราบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละกระบวนงานได้อย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายและการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสริมสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ (ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการสำรวจเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักยาและวัตถุเสพติด โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของเครซี่และมอร์แกน ดังนี้

กำหนด ประชากร (N) = จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสีย ในปีงบประมาณ 2569

กลุ่มตัวอย่าง (n) = จำนวนกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจที่สอดคล้องกับหลักสถิติ โดยใช้สูตรการคำนวณด้วยวิธีของเครซี่และมอร์แกน

สูตรของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างในธีรวุฒิเอกะกุล, 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% (χ^2=3.841)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

จากสูตรการคำนวณประชากรได้จำนวนประชากรของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

ผู้รับบริการ

<u>ตารางที่ 1</u> ชื่อกระบวนงาน กลุ่มผู้รับบริการ และจำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ชื่อกระบวนงาน	ชื่อกลุ่มผู้รับบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
		N	n
1. งานบริการสารมาตรฐาน	ผู้ใช้บริการสารมาตรฐาน เช่น ผู้ผลิตยาและยาสมุนไพรทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น โรงงานผลิตยา และยาสมุนไพร ผู้ส่งออกสมุนไพรและผลิตภัณฑ์สมุนไพร ห้องปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์และวิจัยยา วัตถุเสพติดและสมุนไพร ภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (เช่น ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ทั้ง 15 แห่ง เป็นต้น) และห้องปฏิบัติการภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศ เช่น หน่วยวิจัยของมหาวิทยาลัย เป็นต้น	30	30
2. งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด	ผู้ใช้บริการงานตรวจพิสูจน์สารเสพติด เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โรงพยาบาล กรมราชทัณฑ์ กรมคุมประพฤติ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/อำเภอ สน.อย. สถาบันการศึกษา และบริษัท/ห้างหุ้นส่วน เป็นต้น	150	108

ชื่อกระบวนงาน	ชื่อกลุ่มผู้รับบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
		N	n
3. งานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด	ผู้ใช้บริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด เช่น ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล ห้องปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์ หน่วยงานสังกัดสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ หน่วยบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ เป็นต้น	100	80

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

<u>ตารางที่ 2</u> ชื่อกระบวนงาน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ชื่อกระบวนงาน	ชื่อกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
		N	n
1. งานบริการสารมาตรฐาน	ผู้ใช้บริการสารมาตรฐาน เช่น ผู้ผลิตยาและยาสมุนไพรทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น โรงงานผลิตยา และยาสมุนไพร ผู้ส่งออกสมุนไพรและผลิตภัณฑ์สมุนไพร ห้องปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์และวิจัยยา วัตถุเสพติดและสมุนไพร ภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (เช่น ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ทั้ง 15 แห่ง เป็นต้น) และห้องปฏิบัติการภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศ เช่น หน่วยวิจัยของมหาวิทยาลัย เป็นต้น	30	30
2. งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด	ผู้ใช้บริการงานตรวจพิสูจน์สารเสพติด เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โรงพยาบาล กรมราชทัณฑ์ กรมคุมประพฤติ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/อำเภอ สน.อย. สถาบันการศึกษา และบริษัท/ห้างหุ้นส่วน เป็นต้น	150	108
3. งานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด	ผู้ใช้บริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด เช่น ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล ห้องปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์ หน่วยงานสังกัดสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ หน่วยบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ เป็นต้น	100	80

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ปรับปรุงจากแบบสำรวจกลางของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ และเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับงาน ดังนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารมาตรฐาน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยประเภทของหน่วยงาน และการใช้บริการ
ตอนที่ 2 ข้อมูลของสารมาตรฐานจากกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่เคยใช้บริการ มีคำถามเกี่ยวกับชนิดสารมาตรฐานที่ใช้บริการ ประเภทสารมาตรฐานที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ของการใช้สารมาตรฐาน และช่องทางที่ท่านใช้ค้นหารายการสารมาตรฐานที่ให้บริการ
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสารมาตรฐาน มีคำถามเกี่ยวกับขั้นตอนใดในงานบริการสารมาตรฐานที่ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด และขั้นตอนใดในงานบริการสารมาตรฐานที่ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนามากที่สุด
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ 4 ประเด็น ได้แก่ คุณภาพสารมาตรฐานที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ของศูนย์สารมาตรฐานที่ให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตอนที่ 6 เสนอความต้องการ และความคาดหวัง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยหน่วยงาน ประเภทของหน่วยงาน และประเภทงานที่ใช้บริการ
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยหน่วยงาน ประเภทของหน่วยงาน และงานทดสอบความชำนาญที่ใช้บริการ
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ 2 ประเด็น ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญและข้อมูลข่าวสาร
ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์การทดสอบความชำนาญของสำนักยาและวัตถุเสพติด (https://bdn.go.th/pt)
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
ตอนที่ 7 คำแนะนำเพื่อปรับปรุงเว็บไซต์

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 โดยแบ่งเกณฑ์ความเชื่อมั่นเป็น 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 กระบวนงานที่สำคัญ เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากสูตรของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างในธีรวุฒิเอกะกุล, 2543)
3. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบ Google form และจัดทำ QR code วาง ณ จุดให้บริการ และแนบไปกับรายงานผลการตรวจวิเคราะห์
4. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระหว่างวันที่ 5 มกราคม 2569 ถึง 7 เมษายน 2569
5. เก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาประมวล วิเคราะห์ผลความพึงพอใจ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel
6. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหารผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ bpsd@dmsc.mail.go.th ภายในวันที่ 7 พฤษภาคม 2569

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักยาและวัตถุเสพติดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จำนวน 3 กระบวนงาน ได้แก่ งานบริการสารมาตรฐาน งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด และงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด

ตารางที่ 3 จำนวนผู้รับบริการตอบแบบสำรวจ

กระบวนงาน	n
1. งานบริการสารมาตรฐาน	33
2. งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด	150
3. งานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด	400
จำนวนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามรวม	**583**

จากตารางที่ 3 มีจำนวนผู้รับบริการตอบแบบสำรวจทั้งหมด 583 ราย แบ่งเป็น งานบริการสารมาตรฐาน 33 ราย งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด 150 ราย และ งานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด 400 ราย

ตารางที่ 4 จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจ

กระบวนงาน	n
1. งานบริการสารมาตรฐาน	36
2. งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด	150
3. งานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด	400
จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบบสอบถามรวม	**586**

จากตารางที่ 4 มีจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจทั้งหมด 586 ราย แบ่งเป็น งานบริการสารมาตรฐาน 36 ราย งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด 150 ราย และ งานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด 400 ราย

3.1 กระบวนงานบริการสารมาตรฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทและหน่วยงานของผู้ตอบแบบสำรวจ		
➢ **หน่วยงานภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์**	**10**	**27.78**
สำนักยาและวัตถุเสพติด	2	20.00
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์	8	80.00
➢ **หน่วยงานภายนอกกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์**	**26**	**72.22**
หน่วยงานรัฐ	2	7.69
หน่วยงานเอกชน	21	80.77
รัฐวิสาหกิจ	1	3.85
สถาบันการศึกษา/หน่วยงานวิจัย	1	3.85
หน่วยงานภายใต้กำกับของรัฐ	1	3.85
รวม	**36**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่า ประเภทและหน่วยงานของผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภายนอกกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ร้อยละ 72.22 โดยเป็นหน่วยงานเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 80.77 รองลงมาเป็นหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา/หน่วยงานวิจัย รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานภายใต้กำกับของรัฐ ร้อยละ 7.69 และ 3.85 ตามลำดับ และหน่วยงานภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ร้อยละ 27.78 โดยเป็นศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์มากที่สุด ร้อยละ 80.00 รองลงมาเป็นสำนักยาและวัตถุเสพติด ร้อยละ 20.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลของสารมาตรฐานจากกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลสารมาตรฐานที่เคยใช้บริการ

ข้อมูลสารมาตรฐานที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
2.1 ชนิดสารมาตรฐานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
สารมาตรฐานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (DMScRS)	30	62.50
สารมาตรฐานอาเซียน (ARS)	4	8.33
วัสดุอ้างอิงกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (DMSc-RM/DMSc-CRM)	8	16.47
สารมาตรฐานสำหรับตรวจเอกลักษณ์ (Identification)	6	12.50
2.2 ประเภทสารมาตรฐานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ยา	25	52.08
ยาเสพติดให้โทษ/วัตถุออกฤทธิ์	12	25.00
สมุนไพร	10	20.83
สารสลายตัว (Related substance)	1	2.08
2.3 วัตถุประสงค์ของการใช้สารมาตรฐาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การศึกษาวิจัย	5	9.62
งานควบคุมคุณภาพ (QC)	24	46.15
งานรับตรวจพิสูจน์ตัวอย่างเชิงคุณภาพ (ตรวจเอกลักษณ์)	9	17.31
งานรับตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างเชิงปริมาณ	14	26.92

ข้อมูลสารมาตรฐานที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
2.4 ช่องทางที่ท่านใช้ค้นหารายการสารมาตรฐานที่ให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เว็บไซต์ https://bdn.dmsc.moph.go.th	27	62.79
โทรศัพท์/อีเมล์ เพื่อติดต่อสอบถามโดยตรง	11	25.58
มาด้วยตนเอง ณ ศูนย์สารมาตรฐานฯ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	5	11.63

จากตารางที่ 6 พบว่า ชนิดสารมาตรฐานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ สารมาตรฐานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (DMScRS) ร้อยละ 62.50 รองลงมา คือ วัสดุอ้างอิงกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (DMSc-RM/DMSc-CRM), สารมาตรฐานสำหรับตรวจเอกลักษณ์ (Identification) และสารมาตรฐานอาเซียน (ARS) ร้อยละ 16.67, 12.50 และ 8.33 ตามลำดับ

ประเภทสารมาตรฐานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ยา ร้อยละ 52.08 รองลงมา คือ ยาเสพติด/วัตถุออกฤทธิ์, สมุนไพร และสารสลายตัว (Related substance) ร้อยละ 25.00, 20.83 และ 2.08 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการใช้สารมาตรฐานส่วนใหญ่ใช้ในงานควบคุมคุณภาพ (QC) ร้อยละ 46.15 รองลงมาใช้ในงานตรวจวิเคราะห์เชิงปริมาณ งานตรวจวิเคราะห์เชิงคุณภาพ/ตรวจเอกลักษณ์, และการศึกษาวิจัย ร้อยละ 26.92, 17.31 และ 9.62 ตามลำดับ

ช่องทางที่ผู้รับบริการเข้าถึงรายการสารมาตรฐานที่มีให้บริการหรือจำหน่ายส่วนใหญ่ คือ ทางเว็บไซต์ http://bdn.go.th ร้อยละ 62.79 รองลงมาคือ โทรศัพท์/อีเมล์เพื่อติดต่อสอบถามโดยตรง และมาด้วยตนเอง ณ ศูนย์สารมาตรฐานฯ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ร้อยละ 25.58 และ 11.63 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสารมาตรฐาน

<u>ตารางที่ 7</u> จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลของขั้นตอนในการให้บริการสารมาตรฐาน

ข้อมูลของขั้นตอนในการให้บริการสารมาตรฐาน	จำนวน	ร้อยละ
3.1 ขั้นตอนใดในงานบริการสารมาตรฐานที่ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด (เลือกเพียง 1 ข้อ)		
การตรวจสอบหรือค้นหารายการสารมาตรฐานที่มีให้บริการ	17	51.52
การสั่งซื้อหรือขออนุเคราะห์สารมาตรฐาน	7	21.21
การชำระเงินค่าสารมาตรฐาน	2	6.06
การส่งมอบหรือรับมอบสารมาตรฐาน	7	21.21
3.2 ขั้นตอนใดในงานบริการสารมาตรฐานที่ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนามากที่สุด (เลือกเพียง 1 ข้อ)		
การตรวจสอบหรือค้นหารายการสารมาตรฐานที่มีให้บริการ	9	27.27
การสั่งซื้อหรือขออนุเคราะห์สารมาตรฐาน	10	30.30
การชำระเงินค่าสารมาตรฐาน	6	18.18
การส่งมอบหรือรับมอบสารมาตรฐาน	6	18.18
อื่นๆ (ระบุ) ไม่มี, ยังไม่สามารถระบุได้	2	6.06

จากตารางที่ 7 ข้อมูลของขั้นตอนในงานบริการสารมาตรฐานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การตรวจสอบหรือค้นหารายการสารมาตรฐานที่มีให้บริการ ร้อยละ 51.52 รองลงมาคือ การสั่งซื้อหรือขออนุเคราะห์สารมาตรฐาน และการส่งมอบหรือรับมอบสารมาตรฐาน ร้อยละ 21.21 และการชำระเงินค่าสารมาตรฐาน ร้อยละ 6.06 ตามลำดับ

ขั้นตอนใดในงานบริการสารมาตรฐานที่ผู้รับบริการต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนามากที่สุด คือ การสั่งซื้อหรือขออนุเคราะห์สารมาตรฐาน ร้อยละ 30.30 รองลงมาคือ การตรวจสอบหรือค้นหารายการสารมาตรฐานที่มีให้บริการ ร้อยละ 27.27 การชำระเงินค่าสารมาตรฐาน และการส่งมอบหรือรับมอบสารมาตรฐาน ร้อยละ 18.18 และไม่มี ยังไม่สามารถระบุได้ ร้อยละ 6.06 ตามลำดับ

ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการให้ลด ปรับปรุง หรือพัฒนางานบริการสารมาตรฐานให้ดีขึ้น เป็นคำถามปลายเปิด โดยมีผู้ให้ข้อเสนอแนะ 12 ราย ดังนี้

1. ควรมีสารมากกว่าปัจจุบันค่ะ
2. ควรให้มีระบบการชำระค่าสารมาตรฐาน และสามารรับใบเสร็จผ่านระบบ internet หรือทำการจัดซื้อสารมาตรฐานผ่าน website แบบเดียวกับระบบการเข้าร่วม PT
3. โฆษณาว่ามีสารมาตรฐานหลายระดับ แต่จริงๆแล้วมีแค่บางระดับ ไม่ครอบคลุมการใช้งานจริง อีกทั้งยังมีการขอความร่วมมือให้ใช้ของ วพ. ทดแทนการนำเข้า ซึ่งไม่สามารถทำได้จริง เพราะบางอย่างเกรด CRM ก็ไม่มี ถือเป็นการเพิ่มงานให้ผู้วิเคราะห์
4. รบกวนช่วยเพิ่มรายการสารมาตรฐานให้มีจำนวนรายการมากขึ้น ตามความต้องการของผู้รับบริการที่ให้ข้อมูล
5. ลดระยะเวลา ขั้นตอนการรอรับสาร
6. ส่งมอบสารมาตรฐานที่ ossc ค่ะ
7. สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว
8. อยากให้ทางกรมวิทย์ขนส่งด้วยตัวเอง ณ ปัจจุบันต้องให้บริษัทดำเนอนการติดต่อขนส่งเอง
9. อยากให้มีบริการส่งตัวอย่าง
10. อยากให้มีสารมาตรฐานมากขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้ใช้งาน
11. อยากให้สามารถโอนชำระจ่ายได้ทุกธนาคารหรือสามารถจ่ายได้ที่เคาน์เตอร์ทุกธนาคารไม่ใช่แค่ธนาคารกรุงไทยค่ะ
12. โอนชำระ และออกใบเสร็จรับเงินให้ทันที

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

<u>ตารางที่ 8</u> จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 33)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. คุณภาพสารมาตรฐานที่ให้บริการ									
1.1 สารมาตรฐานมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ	19 (57.6)	12 (36.4)	1 (3.0)	-	1 (3.0)	33	4.4545	0.8326	**มากที่สุด**
1.2 รายละเอียดในใบรับรอง (Certificate of analysis: COA) ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ	19 (57.6)	12 (36.4)	1 (3.0)	-	1 (3.0)	33	4.4545	0.8326	**มากที่สุด**
1.3 ปริมาณที่บรรจุต่อขวดและราคาเหมาะสม	13 (39.4)	17 (51.5)	1 (3.0)	1 (3.0)	1 (3.0)	33	4.2121	0.8929	**มากที่สุด**
1.4 ชนิดและความหลากหลายของสารมาตรฐานตรงกับความต้องการ	8 (24.2)	14 (42.4)	9 (27.3)	1 (3.0)	1 (3.0)	33	3.8182	0.9505	**มาก**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1.5 มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ และตรงตามวัตถุประสงค์	19 (57.6)	11 (33.3)	2 (6.1)	-	1 (3.0)	33	4.4242	0.8671	**มากที่สุด**
1.6 ความพึงพอใจในภาพรวมของสารมาตรฐานที่ให้บริการ	19 (57.6)	10 (30.3)	3 (9.1)	-	1 (3.0)	33	4.3939	0.8993	**มากที่สุด**
ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพสารมาตรฐานที่ให้บริการ							**4.2929**	**0.2496**	**มากที่สุด**
2. เจ้าหน้าที่ของศูนย์สารมาตรฐานฯ									
2.1 เต็มใจ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	15 (45.5)	14 (42.4)	3 (9.1)	-	1 (3.0)	33	4.2727	0.8758	**มากที่สุด**
2.2 มารยาทในการให้บริการสุภาพ เป็นมิตร	14 (42.4)	14 (42.4)	4 (12.1)	-	1 (3.0)	33	4.2121	0.8929	**มากที่สุด**
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา	15 (45.5)	13 (39.4)	4 (12.1)	-	1 (3.0)	33	4.2424	0.9024	**มากที่สุด**
2.4 มีความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)	17 (51.5)	13 (39.4)	2 (6.1)	-	1 (3.0)	33	4.3636	0.8594	**มากที่สุด**
ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ของศูนย์สารมาตรฐานฯ							**4.2727**	**0.0655**	**มากที่สุด**
3. ข้อมูลข่าวสาร									
3.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	10 (30.3)	17 (51.5)	5 (15.2)	-	1 (3.0)	33	4.0606	0.8638	**มาก**
3.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารมาตรฐาน เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน	11 (33.3)	18 (54.5)	3 (9.1)	-	1 (3.0)	33	4.1515	0.8337	**มาก**
3.3 มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	8 (24.2)	18 (54.5)	6 (18.2)	-	1 (3.0)	33	3.9697	0.8472	**มาก**
3.4 มีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	9 (27.3)	19 (57.6)	4 (12.1)	-	1 (3.0)	33	4.0606	0.8269	**มาก**
ค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลข่าวสาร							**4.0606**	**0.0742**	**มาก**
4. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ									
4.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	19 (57.6)	12 (36.4)	1 (3.0)	-	1 (3.0)	33	4.4545	0.8326	**มากที่สุด**
4.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	18 (54.5)	12 (36.4)	2 (6.1)	-	1 (3.0)	33	4.3939	0.8638	**มากที่สุด**
4.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	16 (48.5)	14 (42.4)	2 (6.1)	-	1 (3.0)	33	4.3333	0.8539	**มากที่สุด**
ค่าเฉลี่ยด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ							**4.3939**	**0.0606**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม (ไม่รวมความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)							**4.2088 (84.18)**	**0.1287**	**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 8 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการสารมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2088 (ร้อยละ 84.18)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพสารมาตรฐานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.2929 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ของศูนย์สาร ฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2727

สำหรับด้านที่มีผู้ตอบแบบสำรวจพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0606

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สารมาตรฐานมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ (ข้อ1.1) และรายละเอียดในใบรับรอง (Certificate of analysis: COA) ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ (ข้อ 1.2) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันเท่ากับ 4.4545 รองลงมา คือ มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ และตรงตามวัตถุประสงค์ (ข้อ 1.5) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.4242

สำหรับรายข้อที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ชนิดและความหลากหลายของสารมาตรฐาน มีความเหมาะสม (ข้อ 1.4) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8182

ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นในภาพรวมของงานบริการสารมาตรฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3939

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด คือ ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ข้อ 1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4545 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป (ข้อ 2) และหากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3939 และ 4.3333 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การรับรู้ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการสารมาตรฐาน

<u>ตารางที่ 9</u> จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 36)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	13 (36.1)	19 (52.8)	3 (8.3)	-	1 (3.0)	36	4.1944	0.8218	**มาก**
2. มีช่องทางเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงได้ง่าย	9 (25.0)	19 (52.8)	7 (19.4)	-	1 (3.0)	36	3.9722	0.8447	**มาก**
3. มีการรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการจากหน่วยงานภายนอกอย่างเหมาะสม	13 (36.1)	19 (52.8)	3 (8.3)	-	1 (3.0)	36	4.1944	0.8218	**มาก**
4. มีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	15 (41.7)	14 (38.9)	6 (16.7)	-	1 (3.0)	36	4.1667	0.9103	**มาก**
5. มีการปรับปรุงการดำเนินงาน ให้ตอบสนองความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	13 (36.1)	19 (52.8)	3 (8.3)	-	1 (3.0)	36	4.1944	0.8218	**มาก**
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม							**4.1444 (82.89)**	**0.0970**	**มาก**

การแปลผล

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 9 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการสารมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1444 (ร้อยละ 82.89)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน (ข้อ 1) มีการรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการจากหน่วยงานภายนอกอย่างเหมาะสม (ข้อ 3) และมีการปรับปรุงการดำเนินงาน ให้ตอบสนองความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ข้อ 5) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันเท่ากับ 4.1944

สำหรับรายข้อที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีช่องทางเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสารที่เข้าถึงได้ง่าย (ข้อ 2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 3.9722

ตอนที่ 6 เสนอความต้องการ และความคาดหวัง

เป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการเสนอสารมาตรฐานที่ความต้องการให้มีจำหน่ายในอนาคต พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม 14 ราย ที่ให้ข้อเสนอแนะสารมาตรฐานที่ต้องการให้มีจำหน่ายในอนาคต โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้

- Asiaticoside
- Cefazolin
- Compound D สำหรับไพล, Cannabidiol (CBD), Content delta-9-THC (THC)
- Enoxaparin sodium, Norepinephrine bitartrate, Sodium metabisulfite, Noresulfonic acid, Octreotide acetate
- ergotamine tartrate, ergotamine
- Ergotamine Tartrate, Linagliptin, Vonoprazan Fumarate
- Mitragynine THC CBD Curcuminoids
- Mitragynine, 5,7- somebody flavone, 4,5,7- trimethoxy flavone, Andrographolide
- mitragynine, etomidate และสารมาตรฐานอื่นๆที่ทันต่อสถานการณ์ที่ต้องเปิดให้บริการตรวจวิเคราะห์
- Piroxicam, Neomycin, Roxithromycin,
- Tadalafil
- Trihexyphenidyl (for identification), Furosemide (for identification), Cetirizine HCl (for identification)
- Warfarin, Silodosin, Febuxostat
- วิตามิน, น้ำตาล (monosaccharides, oligosaccharides)

และมีผู้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในภาพรวม 4 ราย ดังนี้

- แบบฟอร์มสั่งซื้อบนเว็บไซต์ หายากไอคอนไม่ชัดเจน
- ระบบเสียงของวิทยากรค่อยข้างเบาขณะบรรยายสไลด์ผ่าน Zoom meeting ในวันที่ 13 มี.ค.69 เป็นไปได้หรือไม่ที่จะปรับปรุงอุปกรณ์รับเสียง ไมค์สำหรับการประชุมกลุ่มเพื่อเพิ่มคุณภาพเสียงให้ดังชัดเจนจากทุกคนในห้องประชุมของสำนักยาและวัตถุเสพติด
- อยากให้ ช่วยแจ้งรายการสารมาตรฐานที่ กำลังผลิตอยู่ เพื่อทางบริษัท จะได้วางแผน การจัดซื้อ
- อยากให้ช่วงเวลาที่ retest สารมาตรฐาน ไม่มี cap การรอคอย
- อยากให้มีบริการส่งสารมาตรฐาน และวางบิลที่บริษัทที่ซื้อ

3.2 งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 10 จำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 150)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 หน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	149	99.33
หน่วยงานเอกชน	1	0.67
รวม	**150**	**100.0**
1.2 ประเภทหน่วยงาน		
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	139	92.67
โรงพยาบาล	4	2.67
กรมราชทัณฑ์	3	2.00
บริษัทเอกชน	1	0.67
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์	2	1.33
อื่นๆ	1	0.67
- สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม		
รวม	**150**	**100.0**
1.3 ประเภทงานที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
วัตถุเสพติดในของกลาง	102	34.46
สารเสพติดในปัสสาวะ	49	16.55
วัตถุออกฤทธิ์	42	14.19
ตรวจประเมินชุดทดสอบสารเสพติด	25	8.45
ยาคดี	54	18.24
อื่นๆ (ระบุ)	24	8.11
- แก๊สหัวเราะ		
- น้ำกระท่อม		
- ยาแก้ไอ		
- ยาปลุกเซ็กส์		
- กัญชา		

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 99.33 ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ร้อยละ 92.67 โรงพยาบาล ร้อยละ 2.67 กรมราชทัณฑ์ ร้อยละ 2.00 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ร้อยละ 1.33 และสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ร้อยละ 0.67 และจากหน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ 0.67 ได้แก่ บริษัทเอกชน

โดยงานที่ขอรับบริการส่วนใหญ่ คือ การตรวจพิสูจน์วัตถุเสพติดในของกลาง ร้อยละ 34.46 รองลงมาเป็น ยาคดี สารเสพติดในปัสสาวะ วัตถุออกฤทธิ์ ตรวจประเมินชุดทดสอบสารเสพติด และอื่น ๆ ร้อยละ 18.24, 16.55, 14.19, 8.45 และ 8.11 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 11 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 150)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว	132 (88.0)	15 (10.0)	2 (1.3)	1 (0.7)	-	150	4.8533	0.4394	**มากที่สุด**
2. เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	137 (91.3)	12 (8.0)	1 (0.7)	-	-	150	4.9067	0.3140	**มากที่สุด**
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น	127 (84.7)	15 (10.0)	8 (5.3)	-	-	150	4.7933	0.5220	**มากที่สุด**
4. สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น	133 (88.7)	16 (10.7)	1 (0.7)	-	-	150	4.8800	0.3460	**มากที่สุด**
5. รายงานผลตรวจวิเคราะห์ เข้าใจง่าย	130 (86.7)	18 (12.0)	2 (1.3)	-	-	150	4.8553	0.3909	**มากที่สุด**
6. ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ เป็นไปตามที่กำหนด	126 (84.0)	22 (14.7)	2 (1.3)	-	-	150	4.8267	0.4136	**มากที่สุด**
7. การนำผลการตรวจพิสูจน์ไปใช้ประโยชน์	134 (89.3)	15 (10.0)	1 (0.7)	-	-	150	4.8867	0.3385	**มากที่สุด**
8. ช่องทางการติดต่อหลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย	124 (82.7)	25 (16.7)	1 (0.7)	-	-	150	4.8200	0.4025	**มากที่สุด**
9. ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	125 (83.3)	22 (14.7)	3 (2.0)	-	-	150	4.8133	0.4394	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม							**4.8481 (96.96)**	**0.0378**	**มากที่สุด**

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 11 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8481 (ร้อยละ 96.96)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย (ข้อ 2) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.9067 รองลงมาคือ การนำผลการตรวจพิสูจน์ไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 7) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8867

สำหรับข้อที่ผู้ตอบแบบสำรวจพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7933

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตารางที่ 12 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (n = 150)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	136 (90.7)	14 (9.3)	-	-	-	150	4.9067	0.2919	**มากที่สุด**
2. ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	133 (88.7)	17 (11.3)	-	-	-	150	4.8867	0.3181	**มากที่สุด**
3. หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	135 (90.0)	15 (10.0)	-	-	-	150	4.9000	0.3010	**มากที่สุด**
ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการภาพรวม							**4.8978 (98.00)**	**0.0102**	**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 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นในภาพรวมของงานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8978 (ร้อยละ 98.00)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด คือ ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ (ข้อ 1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.9067 รองลงมา คือ หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.9000

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 13 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 150)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	136 (90.7)	14 (9.3)	-	-	-	150	4.9067	0.2919	**มากที่สุด**
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก	127 (84.7)	22 (14.7)	-	1 (0.7)	-	150	4.8333	0.4244	**มากที่สุด**
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	133 (88.7)	15 (10.0)	2 (1.3)	-	-	150	4.8733	0.3718	**มากที่สุด**
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	127 (84.7)	22 (14.7)	1 (0.7)	-	-	150	4.8400	0.3856	**มากที่สุด**
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	123 (82.0)	23 (15.3)	4 (2.7)	-	-	150	4.7933	0.4677	**มากที่สุด**
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องอย่างทันท่วงที	131 (87.3)	17 (11.3)	2 (1.3)	-	-	150	4.8600	0.3848	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม							**4.8493 (96.99)**	**0.0428**	**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 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติดอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8493 (ร้อยละ 96.99)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (ข้อ 1) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.9067 รองลงมา คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8733

สำหรับรายข้อที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม (ข้อ 5) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.7933

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

เป็นข้อคำถามปลายเปิด พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม 17 ราย ที่ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ขอบคุณที่บริการด้วยใจ
- ขอให้มีการตรวจวัดปริมาณสารบริสุทธ์ของยาเสพติดหรือวัตถุออกฤทธิ์ด้วยเพราะศาลใช้เป็นพยานหลักฐานในการพิพาทคดี มีผลต่อจำนวนปีที่ศาลลงโทษจำคุก
- จัดหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รับยาเสพติด (ของกลาง) ที่หน่วยงานตรวจจับ
- จัดห้องน้ำให้สะดวกในช่วงการรอคอยเพื่อใช้บริการ ที่มีอยู่ไม่สะดวก
- เจ้าหน้าที่รับของกลางยาเสพติดให้บริการดีมากครับ และเจ้าหน้าที่ธุรการ (พี่แมว) ให้คำแนะนำดีมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใสดีมากเลยค่ะ
- ดี
- เดินไกลควรจัดที่จอดรถให้จนท.รัฐ ผู้มาติดต่อเพื่อกระชับเวลาไปปฏิบัติราชการอื่นๆอีก
- ทำดีแล้วครับทำต่อไป
- ที่จอดยานพาหนะ
- บริการดี เจ้าหน้าที่จำนวนมากให้ความช่วยเหลือ มีความสะดวกรวดเร็ว สถานที่สะดวกสบาย วัสดุอุปกรณ์พร้อม เพียงพอ
- บริการดีมาก ประสานงานได้รวดเร็ว
- ไม่ต้องแก้ไขครับ ดีเยี่ยมอยู่แล้วด้วย
- ไม่มี ดีอยู่แล้ว
- ไม่มี บริการดีอยู่แล้ว
- ไม่มีครับ ทำดีแล้วครับ
- อยากให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องขนย้ายยาเสพติดมารับหรือย่นระยะทางให้ใกล้เพื่อจะได้เดินทางได้สะดวกกว่านี้

3.3 งานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 14 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภท		
หน่วยงานภาครัฐ	328	82.00
หน่วยงานเอกชน	72	18.00
รวม	**400**	**100**
1.2 ประเภทหน่วยงาน		
มหาวิทยาลัย	6	1.50
โรงพยาบาล	325	81.25
หน่วยงานสังกัดสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ	1	0.25
หน่วยบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ	49	12.25
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์	8	2.00
อื่นๆ	11	2.75
- หน่วยงานสังกัดกระทรวงกลาโหม		
- คลินิก/บริษัทเอกชน		
รวม	**400**	**100**
1.3 งานทดสอบความชำนาญที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การตรวจเบื้องต้นสารเสพติดในปัสสาวะ	390	90.07
การตรวจยืนยันสารเสพติดในปัสสาวะ	35	8.08
การตรวจยาเสพติดให้โทษในของกลาง	6	1.39
การตรวจวัตถุออกฤทธิ์ในของกลาง	2	0.46

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 82.00 สังกัดหน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ 18.00 เป็นหน่วยงานประเภทโรงพยาบาล มากที่สุด ร้อยละ 81.25 รองลงมาเป็นหน่วยบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ร้อยละ 12.25 หน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ หน่วยงานสังกัดกระทรวงกลาโหม คลินิก/บริษัทเอกชน ร้อยละ 2.75 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ร้อยละ 2.00 มหาวิทยาลัย ร้อยละ 1.50 และหน่วยงานสังกัดสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ร้อยละ 0.25

โดยงานทดสอบความชำนาญที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การตรวจเบื้องต้นสารเสพติดในปัสสาวะ ร้อยละ 90.07 รองลงมาเป็น การตรวจยืนยันสารเสพติดในปัสสาวะ การตรวจยาเสพติดให้โทษในของกลาง และการตรวจวัตถุออกฤทธิ์ในของกลาง ร้อยละ 8.08, 1.39 และ 0.46 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

<u>ตารางที่ 15</u> จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 400)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. คุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญฯ									
1.1 ช่วงเวลาการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	312 (78.0)	82 (20.5)	4 (1.0)	1 (0.3)	1 (0.3)	400	4.7575	0.4993	**มากที่สุด**
1.2 คู่มือการให้บริการเข้าใจง่ายและชัดเจน	290 (72.5)	93 (23.3)	14 (3.5)	2 (0.5)	1 (0.3)	400	4.6725	0.5926	**มากที่สุด**
1.3 แบบฟอร์ม / e-Form ของงาน PT มีความเหมาะสม (กรอกข้อมูลง่าย สะดวก)	297 (74.3)	85 (21.3)	15 (3.8)	2 (0.5)	1 (0.3)	400	4.6875	0.5922	**มากที่สุด**
1.4 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	318 (79.5)	74 (18.5)	6 (1.5)	1 (0.3)	1 (0.3)	400	4.7675	0.5041	**มากที่สุด**
1.5 กระบวนการ/ขั้นตอนง่าย ไม่ซับซ้อน	298 (74.5)	84 (21.0)	17 (4.3)	-	1 (0.3)	400	4.6950	0.5725	**มากที่สุด**
1.6 รายงานผลการทดสอบความชำนาญมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน	319 (79.8)	72 (18.0)	7 (1.8)	1 (0.3)	1 (0.3)	400	4.7675	0.5090	**มากที่สุด**
1.7 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	317 (79.3)	75 (18.8)	6 (1.5)	1 (0.3)	1 (0.3)	400	4.7650	0.5054	**มากที่สุด**
ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด							**4.7304**	**0.0431**	**มากที่สุด**
2. ข้อมูลข่าวสาร									
2.1 ช่องทางการรับสมัคร/สื่อสารกับผู้รับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย (เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หนังสือราชการ แอปพลิเคชันไลน์ e-mail เป็นต้น)	254 (63.5)	120 (30.0)	22 (5.5)	3 (0.8)	1 (0.3)	400	4.5575	0.6579	**มากที่สุด**
2.2 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	264 (66.0)	113 (28.3)	20 (5.0)	1 (0.3)	2 (0.5)	400	4.5900	0.6465	**มากที่สุด**
ค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลข่าวสาร							**4.5738**	**0.0230**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม							**4.6521 (93.04)**	**0.1107**	**มากที่สุด**

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 15 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6521 (ร้อยละ 93.04)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.7304 รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5738

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม (ข้อ 1.4) และรายงานผลการทดสอบความชำนาญมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน (ข้อ 1.6) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันเท่ากับ 4.7675 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด (ข้อ 1.7) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7650

สำหรับรายข้อที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการรับสมัคร/สื่อสารกับผู้รับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย (เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หนังสือราชการ แอปพลิเคชันไลน์ e-mail เป็นต้น) (ข้อ 2.1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5575

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตารางที่ 16 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (n = 400)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	320 (80.0)	74 (18.5)	3 (0.8)	2 (0.5)	1 (0.3)	400	4.7750	0.5000	**มากที่สุด**
2. ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	336 (84.0)	59 (14.8)	2 (0.5)	2 (0.5)	1 (0.3	400	4.8175	0.4688	**มากที่สุด**
3. หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	332 (83.0)	63 (15.8)	3 (0.8)	1 (0.3)	1 (0.3)	400	4.8100	0.4631	**มากที่สุด**
ความเชื่อมั่นผู้รับบริการภาพรวม							**4.8008 (96.02)**	**0.0227**	**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 16 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในภาพรวมของงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติดอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8008 (ร้อยละ 96.02)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด คือ ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป (ข้อ 2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8175 รองลงมา คือ หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8100

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์การทดสอบความชำนาญของสำนักยาและวัตถุเสพติด (https://bdn.go.th/pt)

ตารางที่ 17 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์การทดสอบความชำนาญของสำนักยาและวัตถุเสพติด (https://bdn.go.th/pt) (n = 400)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. รูปแบบเว็บไซต์ (ค้นหาข้อมูลได้ง่าย ใช้งานสะดวก ทันสมัย)	261 (65.3)	122 (30.5)	13 (3.3)	2 (0.5)	2 (0.5)	400	4.5950	0.6301	**มากที่สุด**
2. เนื้อหาบนเว็บไซต์ (ครบถ้วน ถูกต้อง)	288 (72.0)	101 (25.3)	8 (2.0)	2 (0.5)	1 (0.3)	400	4.6825	0.5635	**มากที่สุด**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
3. ขั้นตอนดำเนินการ บนเว็บไซต์ (ชัดเจน เข้าใจง่าย ใช้งานสะดวก)	274 (68.5)	104 (26.0)	18 (4.5)	3 (0.8)	1 (0.3)	400	4.6175	0.6342	**มากที่สุด**
4. ภาพรวมของเว็บไซต์การทดสอบความชำนาญของสำนักยาและวัตถุเสพติด	277 (69.3)	111 (27.8)	8 (2.0)	3 (0.8)	1 (0.3)	400	4.6500	0.5860	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์การทดสอบความชำนาญของสำนักยาและวัตถุเสพติด (https://bdn.go.th/pt) ภาพรวม							**4.6363 (92.73)**	**0.0454**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้รับบริการมีพึงพอใจต่อเว็บไซต์การทดสอบความชำนาญของสำนักยาและวัตถุเสพติด (https://bdn.go.th/pt) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6363 (ร้อยละ 92.73)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เนื้อหาบนเว็บไซต์ (ครบถ้วน ถูกต้อง) (ข้อ 2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6825 รองลงมา คือ ภาพรวมของเว็บไซต์การทดสอบความชำนาญของสำนักยาและวัตถุเสพติด (ข้อ 4) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6500

สำหรับข้อที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ รูปแบบเว็บไซต์ (ค้นหาข้อมูลได้ง่าย ใช้งานสะดวก ทันสมัย) (ข้อ 1)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

<u>ตารางที่ 18</u> จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 400)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	แปลผล
	5	4	3	2	1				
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	271 (67.8)	114 (28.5)	13 (3.3)	1 (0.3)	1 (0.3)	400	4.6325	0.5859	**มากที่สุด**
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก	259 (64.8)	126 (31.5)	13 (3.3)	1 (0.3)	1 (0.3)	400	4.6025	0.5919	**มากที่สุด**
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ	286 (71.5)	106 (26.5)	6 (1.5)	1 (0.3)	1 (0.3)	400	4.6875	0.5390	**มากที่สุด**
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	281 (70.3)	105 (26.3)	12 (3.0)	1 (0.3)	1 (0.3)	400	4.6600	0.5747	**มากที่สุด**
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	263 (65.8)	121 (30.3)	14 (3.5)	1 (0.3)	1 (0.3)	400	4.6100	0.5948	**มากที่สุด**
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องอย่างทันท่วงที	263 (65.8)	120 (30.0)	15 (3.8)	1 (0.3)	1 (0.3)	400	4.6075	0.5995	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม							**4.6333 (92.67)**	**0.0354**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6333 (ร้อยละ 92.67)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.6875 รองลงมา คือ การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม (ข้อ 4) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6600

สำหรับรายข้อที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก (ข้อ 2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.6025

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)

เป็นข้อคำถามปลายเปิด พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม 41 ราย ที่ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- sampleที่ 1 ผลไม่ชัดเจน ทำให้การแปลผลยาก
- การขนส่งวัตถุตัวอย่างควรมีความปลอดภัยและป้องกันการแตก
- ขอขอบคุณกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่สนับสนุนการให้บริการทดสอบความชำนาญด้านยาเสพติดด้วยดีตลอดมาและวัตถุ IQC สารเสพติดที่ได้รับการสนับสนุนในทุกปี มีประโยชน์อย่างยิ่งในการควบคุมคุณภาพชุดทดสอบสารเสพติด ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดียาเสพติด ทำให้ห้องปฏิบัติการมีความเชื่อมั่นในการรายงานผลทดสอบ และถ้าเป็นไปได้ อยากให้เพิ่มจำนวนครั้งการทดสอบความชำนาญสารเสพติด (EQA) เป็นอย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี ขอบคุณมากค่ะ
- ขอบคุณสำหรับการบริการอย่างดีค่ะ
- ขอบคุณสำหรับโครงการดีๆ เพื่อควบคุมงานบริการให้ได้มาตรฐาน
- ขั้นตอนการกดยืนยันผลควรมีหน้าให้รีวิวผลก่อน และควรสามารถแก้ไขได้ถึงวันปิดรับรายงานผล
- ควรมีแบบฟอร์มลงผลที่เป็นกระดาษแนบมาให้ จะทำให้ผู้ทดสอบเข้าใจง่ายขึ้นว่าต้องกรอกข้อมูลอะไรบ้าง
- จำนวนรอบการส่งควรเป็นอย่างน้อย 2 รอบต่อปี จำนวนวัตถุทดสอบเป็น 3 samples
- ช่องการติดต่อสื่อสาร ความรวดเร็วในการสื่อสารดีมากค่ะ มีอะไรสามารถสอบถามได้ทันที
- ดีมากๆเลยครับ อยากให้ตัวเลือกที่เป็น Positive ขึ้นสีแดง และไม่มีช่องให้ใส่ lot ชุดทดสอบครับ
- ดีอยู่แล้วครับ
- ถ้าเป็นไปได้อยากให้เพิ่มรอบการทดสอบเป็น 2-3 รอบต่อปี
- ถ้ามีแบบฟอร์มสำหรับลงผลก่อนนำมากรอกในแบบฟอร์ม online ด้วยจะดีมากค่ะ
- ทำเว็ปไซด์ที่ใช้งานง่ายๆไม่ซับซ้อน
- ทีมงานศูนย์วิทยาศาสตร์ที่ 11 เป็นที่ปรึกษาแนะนำดีมาก
- แนะนำให้แนบตารางบันทึกผลมาพร้อมกับตัวอย่างด้วยค่ะ
- ปัจจุบันมีการบำบัดยาเสพติด Morphine ด้วย Methadone จึงอยากขอช่วยเปิด EQA รายการ Methadone เพิ่มค่ะ
- เป็นหน่วยตรวจยืนยัน บางรอบใส่สารเสพติดมากกว่า 1 ชนิด ทำให้ปริมาณตัวอย่างเกือบไม่เพียงพอต่อการตรวจวิเคราะห์
- เพิ่มรอบต่อปี อย่างน้อย 2 รอบ
- เพิ่มรอบส่งตัวอย่าง 2-3 ครั้ง/ปี
- เพิ่มสารมาตรฐานให้มีหลากหลายครับ
- ระบบ error บ่อย
- ระบบควรให้เปิดแก้ไขข้อมูลการส่งรายงานผล เพราะบางครั้งอาจกดผิด ทำให้รายงานผลไม่ถูกต้อง
- อยากได้ IQC เนื่องจากไม่ได้รับแจ้งlinkให้ขอเบิกเหมือนเหมือนปีที่ผ่านมา
- อยากให้ ฟรี อย่างต่อเนื่อง
- อยากให้จัดทำแบบฟอร์มรายงานผลเป็นกระดาษแนบมาด้วย

- อยากให้เปิดทำ EQA ของรายการ Benzodiazepine เพิ่มเติม
- อยากให้เพิ่ม work sheet สำหรับการบันทึกผลเพื่อเก็บไว้ที่หน่วยงาน
- อยากให้เพิ่มชนิดสารเสพติดและเก็บค่าบริการแต่ราคาไม่สูงมาก
- อยากให้เพิ่มบันทึกร่างก่อนกดส่งยืนยันข้อมูลจริง เพื่อสามารถทวนสอบข้อมูลเพิ่มเติมได้
- อยากให้เพิ่มรอบ PT เป็น 2-3 ครั้ง/ปี
- อยากให้มีการประชุมสรุปประจำปี
- อยากให้มีการส่งตัวอย่างเพื่อฝึกฝนในการตรวจแบบนี้ต่อเนื่องค่ะ ขอบคุณค่ะ
- อยากให้มีปีละ 2 รอบค่ะ
- อยากให้มีสาร ketamine เพิ่ม
- อยากให้มีเอกสารมาด้วยครับ รอบนี้รับแค่ตัวอย่าง 4 ขวด และ QR ประเมินเท่านั้น แต่วิธีหรือรายละเอียดไม่มีแนบมาเลยครับ
- อยากให้ส่งตัวอย่าง 2 ครั้งต่อปี
- อยากให้ส่งอีเมลแจ้งเตือนการเปิดรับสมัครค่ะ
- อยากให้หน้าเว็บมีเมนูของ IQC ที่เห็นชัดเจนและหาง่ายค่ะ เนื่องจากต้องใช้เวลาค้นหาพอสมควร และอยากให้ประชาสัมพันธ์เรื่องการขอตัวอย่าง IQC เพิ่มขึ้นหรือถ้าเป็นไปได้ ตอนสมัคร EQA อยากให้มีช่องระบุขอ IQC ร่วมด้วยค่ะ
- เอกสารตัวอย่างกรอกข้อมูลที่ให้มาปริ้นไม่ชัด
- เอกสารที่แนบมากับสิ่งทดสอบ ไม่ชัดเจนอ่านไม่ค่อยออก

ตอนที่ 7 คำแนะนำเพื่อปรับปรุงเว็บไซต์ (ถ้ามี)

เป็นข้อคำถามปลายเปิด พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม 12 ราย ที่ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ควรตรวจสอบระบบให้ error น้อยลง =0
- ใช้ยากเล็กน้อย
- ดี
- ดีแล้วครับ
- ในใบนำส่งเขียน www. ผิดครับ ตก Dot (.) ไปเลยงมอยู่พักนึง
- ปรับปรุงเมนูขอรับตัวอย่าง IQC บนหน้าเว็บค่ะ
- เมนูเว็บไซต์หายากมาก แต่ถ้าเข้าไปดูรายละเอียด กราฟฟิกอธิบายเข้าใจง่ายว่าแลปสมัครถึงสถานะไหนแล้ว
- เมื่อทำการกดส่งผลแล้ว อยากให้สามารถกลับไปแก้ไขผลได้จนกว่าจะปิดรับการรายงานผล
- ยังค้นหาข้อมูลยาก
- รูปแบบฟอร์มการลงผล ใช้และเข้าใจได้ยากค่ะยาก
- เว็บไซต์ใช้งานได้ดี
- ให้มีข้อมูลเกี่ยวกับสารเสพติดหรือยาเสพติดไว้ให้อ่านหาความรู้เพิ่มเติม.

4. บทสรุป

สรุปผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักยาและวัตถุเสพติด โดยสำรวจทั้งสิ้น 3 กระบวนงาน ได้แก่ งานบริการสารมาตรฐาน งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด และงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด พบว่า

ตารางที่ 19 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กระบวนงาน	จำนวนประชากร (ราย)	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ราย)	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานบริการสารมาตรฐาน	30	33	4.2088	84.18
2. งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด	150	150	4.8481	96.96
3. งานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด	100	400	4.6521	93.04
ความพึงพอใจภาพรวม	**280**	**583 (208.21)**	**4.5697**	**91.39**

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนประชากรทั้งหมด 280 ราย เป็นกระบวนงานบริการสารมาตรฐาน 30 ราย กระบวนงานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด 150 ราย และกระบวนงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด 100 ราย ทั้งนี้ ผู้สำรวจกำหนดให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างต้องมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 30 ของจำนวนประชากร โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 583 ราย (ร้อยละ 208.21) เป็นกระบวนงานบริการสารมาตรฐาน 33 ราย (ร้อยละ 110.00) กระบวนงานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด 150 ราย (ร้อยละ 100.00) และกระบวนงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด 400 ราย (ร้อยละ 400.00)

ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.5697 (ร้อยละ 91.39) เมื่อพิจารณารายกระบวนงาน พบว่า กระบวนงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8481 (ร้อยละ 96.96) รองลงมา คือ งานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด และงานบริการสารมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6521 (ร้อยละ 93.04) และ 4.2088 (ร้อยละ 84.18) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนงาน	จำนวนประชากร (ราย)	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ราย)	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานบริการสารมาตรฐาน	30	36	4.1444	82.89
2. งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด	150	150	4.8493	96.99
3. งานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด	100	400	4.6333	92.67
ความพึงพอใจภาพรวม	**280**	**586 (208.28)**	**4.5423**	**90.85**

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนประชากรทั้งหมด 280 ราย เป็นกระบวนงานบริการสารมาตรฐาน 30 ราย กระบวนงานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด 150 ราย และกระบวนงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด 100 ราย ทั้งนี้ ผู้สำรวจกำหนดให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างต้องมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 30 ของจำนวนประชากร โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 586 ราย (ร้อยละ 208.28) เป็นกระบวนงานบริการสารมาตรฐาน 36 ราย (ร้อยละ 120.00) กระบวนงานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด 150 ราย (ร้อยละ 100.00) และกระบวนงานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด 400 ราย (ร้อยละ 400.00)

ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.5423 (ร้อยละ 90.85) เมื่อพิจารณารายกระบวนงาน พบว่า กระบวนงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8493 (ร้อยละ 96.99) รองลงมา คือ งานบริการทดสอบความชำนาญด้านวัตถุเสพติด และงานบริการสารมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6333 (ร้อยละ 90.85) และ 4.1444 (ร้อยละ 82.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลสำรวจความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
ผู้รับบริการ	4.5697	91.39
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.5423	90.85
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**4.5560**	**91.12**

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5560 คิดเป็นร้อยละ 91.12

ภาคผนวก

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
Department of Medical Sciences

แบบสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการสารมาตรฐาน
ของ สำนักยาและวัตถุเสพติด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

คำอธิบาย : สำนักยาและวัตถุเสพติด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ได้จัดทำแบบสำรวจฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับงานบริการสารมาตรฐาน ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ข้อมูลผลสำรวจทั้งหมดที่ได้รับจากแบบสอบถามจะใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสารมาตรฐานให้ดียิ่งขึ้น และจะถูกนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น โดยข้อมูลของท่านจะเก็บรักษาเป็นความลับ จึงขอความกรุณาจากท่านให้ข้อมูลตามความเป็นจริง

ท่านยินยอมให้ใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ❍ **ยินยอม** ❍ **ไม่ยินยอม**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ❑ และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1.1 ประเภทและหน่วยงานของผู้ตอบแบบสำรวจ

❍ **หน่วยงานภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (กรุณาเลือกชื่อหน่วยงานที่ท่านสังกัด)**

- ❑ สำนักเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย
- ❑ สถาบันวิจัยสมุนไพร
- ❑ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข
- ❑ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ
- ❑ สถาบันชีววัตถุ
- ❑ สำนักยาและวัตถุเสพติด
- ❑ สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร
- ❑ สถาบันชีววิทยาศาสตร์ทางการแพทย์
- ❑ สำนักรังสีและเครื่องมือแพทย์
- ❑ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์.....
- ❑ อื่นๆ (ระบุ) .....

❍ **หน่วยงานภายนอกกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (กรุณาระบุประเภทหน่วยงานที่ท่านสังกัด)**

- ❑ หน่วยงานรัฐ
- ❑ หน่วยงานเอกชน
- ❑ รัฐวิสาหกิจ
- ❑ สถาบันการศึกษา/หน่วยงานวิจัย
- ❑ อื่นๆ (ระบุ) .....

1.2 ท่านเคยใช้บริการสารมาตรฐานจากกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์หรือไม่

- ❑ เคย
- ❑ ไม่เคย (ข้ามไปตอบตอนที่ 5 และ 6)

ตอนที่ 2 ข้อมูลของสารมาตรฐานจากกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่เคยใช้บริการ

2.1 ชนิดสารมาตรฐานที่เคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ❑ สารมาตรฐานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (DMScRS)
- ❑ สารมาตรฐานอาเซียน (ARS)
- ❑ วัสดุอ้างอิงกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (DMSc-RM/DMSc-CRM)
- ❑ สารมาตรฐานสำหรับตรวจเอกลักษณ์ (Identification)
- ❑ อื่นๆ (ระบุ) .....

2.2 ประเภทสารมาตรฐานที่เคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ❑ ยา
- ❑ ยาเสพติดให้โทษ/วัตถุออกฤทธิ์
- ❑ สมุนไพร
- ❑ สารสลายตัว (Related substances)
- ❑ อื่นๆ (ระบุ) .....

2.3 วัตถุประสงค์ของการใช้สารมาตรฐาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ❑ การศึกษาวิจัย
- ❑ งานควบคุมคุณภาพ (QC)
- ❑ งานรับตรวจพิสูจน์ตัวอย่างเชิงคุณภาพ (ตรวจเอกลักษณ์)
- ❑ งานรับตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างเชิงปริมาณ
- ❑ อื่นๆ (ระบุ) .....

2.4 ช่องทางที่ท่านใช้ค้นหารายการสารมาตรฐานที่ให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ❑ เว็บไซต์ https://bdn.dmsc.moph.go.th
- ❑ โทรศัพท์/อีเมล์ เพื่อติดต่อสอบถามโดยตรง
- ❑ มาด้วยตนเอง ณ ศูนย์สารมาตรฐานฯ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
- ❑ อื่นๆ (ระบุ) .....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสารมาตรฐาน

3.1 ขั้นตอนใดในงานบริการสารมาตรฐานที่ท่าน<u>มีความพึงพอใจมากที่สุด</u> (เลือกเพียง 1 ข้อ)

- O การตรวจสอบหรือค้นหารายการสารมาตรฐานที่มีให้บริการ
- O การสั่งซื้อหรือขออนุเคราะห์สารมาตรฐาน
- O การชำระเงินค่าสารมาตรฐาน
- O การส่งมอบหรือรับมอบสารมาตรฐาน
- O อื่นๆ (ระบุ) .....

3.2 ขั้นตอนใดในงานบริการสารมาตรฐานที่ท่าน<u>ต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนามากที่สุด</u> (เลือกเพียง 1 ข้อ)

- O การตรวจสอบหรือค้นหารายการสารมาตรฐานที่มีให้บริการ
- O การสั่งซื้อหรือขออนุเคราะห์สารมาตรฐาน
- O การชำระเงินค่าสารมาตรฐาน
- O การส่งมอบหรือรับมอบสารมาตรฐาน
- O อื่นๆ (ระบุ) .....

3.3 ท่านต้องการให้ลด ปรับปรุง หรือพัฒนาขั้นตอนงานบริการสารมาตรฐานให้ดีขึ้นอย่างไร โปรดให้ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....
.....
.....
.....

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (สำหรับท่านที่เคยใช้บริการสารมาตรฐานจากกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย✔ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

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

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. คุณภาพสารมาตรฐานที่ให้บริการ					
1.1 สารมาตรฐานมีคุณภาพ และน่าเชื่อถือ					
1.2 รายละเอียดในใบรับรอง (Certificate of analysis: COA) ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ					
1.3 ปริมาณที่บรรจุต่อขวดและราคาเหมาะสม					
1.4 ชนิดและความหลากหลายของสารมาตรฐานตรงกับความต้องการ					
1.5 มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ และตรงตามวัตถุประสงค์					
1.6 ความพึงพอใจในภาพรวมของสารมาตรฐานที่ให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ของศูนย์สารมาตรฐานฯ					
2.1 เต็มใจ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.2 มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร					
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา					
2.4 มีความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)					
3. ข้อมูลข่าวสาร					
3.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารมาตรฐาน เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน					
3.3 มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน					
3.4. มีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ					
4. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ					
4.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป					
4.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก					

ตอนที่ 5 การรับรู้ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการสารมาตรฐาน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย✔ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

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

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน					
2. มีช่องทางเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสารที่เข้าถึงได้ง่าย					
3. มีการรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการจากหน่วยงานภายนอกอย่างเหมาะสม					
4. มีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน					
5. มีการปรับปรุงการดำเนินงาน ให้ตอบสนองความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					

ตอนที่ 6 เสนอความต้องการ และความคาดหวัง

6.1 กรุณาระบุชื่อสารมาตรฐานที่ต้องการให้มีจำหน่ายในอนาคต (เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย)

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....

6.2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖❖

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
Department of Medical Sciences

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการตรวจพิสูจน์สารเสพติด
ของ สำนักยาและวัตถุเสพติด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

คำอธิบาย : สำนักยาและวัตถุเสพติด จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจฉบับนี้ขึ้น วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักยาและวัตถุเสพติดให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอความกรุณาจากทุกท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง โปรดเลือกตัวเลือกที่สัมพันธ์กับท่านมากที่สุดและ/หรือเติมข้อความลงในช่องอื่นๆ

1.3 หน่วยงาน

- ❑ หน่วยงานภาครัฐ
- ❑ หน่วยงานเอกชน
- ❑ อื่นๆ .....

1.4 ประเภทหน่วยงาน

- ❑ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- ❑ โรงพยาบาล
- ❑ กรมราชทัณฑ์
- ❑ กรมคุมประพฤติ
- ❑ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- ❑ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/อำเภอ
- ❑ สถาบันการศึกษา
- ❑ บริษัทเอกชน
- ❑ สถานพยาบาลเอกชน
- ❑ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์
- ❑ อื่นๆ .....

1.5 ประเภทงานที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ❑ วัตถุเสพติดในของกลาง
- ❑ สารเสพติดในปัสสาวะ
- ❑ วัตถุออกฤทธิ์
- ❑ ตรวจประเมินชุดทดสอบสารเสพติด
- ❑ ยาคดี
- ❑ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

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

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว					
2. เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่ง มีน้ำดื่ม เป็นต้น					
4. สถานที่ให้บริการ เช่น สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น					
5. รายงานผลตรวจวิเคราะห์เข้าใจง่าย					
6. ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด					
7. การนำผลการตรวจพิสูจน์ไปใช้ประโยชน์					
8. ช่องทางการติดต่อหลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย					
9. ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน					

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

<u>คำชี้แจง</u> 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

<u>คำชี้แจง</u> 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. มีการรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม					
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม					
6. ได้รับคำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
Department of Medical Sciences

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทดสอบความชำนาญทางห้องปฏิบัติการ
ของ สำนักยาและวัตถุเสพติด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

คำอธิบาย

สำนักยาและวัตถุเสพติด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ได้จัดทำแบบสำรวจฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการทดสอบความชำนาญ ด้านวัตถุเสพติด ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยเก็บข้อมูลถึงวันที่ 30 กันยายน 2569 เพื่อนำผลสำรวจที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

โดยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจจะรักษาไว้เป็นความลับ และข้อมูลที่ได้จะนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น จึงขอความกรุณาจากท่านให้ข้อมูลตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ❑ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1.1 ประเภท

❑ หน่วยงานภาครัฐ ❑ หน่วยงานเอกชน ❑ อื่น ๆ (ระบุ).....

1.2 ประเภทหน่วยงาน

❑ มหาวิทยาลัย ❑ โรงพยาบาล ❑ หน่วยงานสังกัดสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ
❑ หน่วยบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ❑ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์
❑ อื่น ๆ (ระบุ).....

1.3 งานทดสอบความชำนาญที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑ การตรวจเบื้องต้นสารเสพติดในปัสสาวะ ❑ การตรวจยืนยันสารเสพติดในปัสสาวะ
❑ การตรวจยาเสพติดให้โทษในของกลาง ❑ การตรวจวัตถุออกฤทธิ์ในของกลาง

1.4 ท่านเคยใช้บริการงานทดสอบความชำนาญกับสำนักยาและวัตถุเสพติดมาก่อนหรือไม่

❑ เคย ❑ ไม่เคยมารับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

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

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. คุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญฯ					
1.1 ช่วงเวลาการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม					
1.2 คู่มือการให้บริการเข้าใจง่ายและชัดเจน					
1.3 แบบฟอร์ม / e-Form ของงาน PT มีความเหมาะสม (กรอกข้อมูลง่าย สะดวก)					
1.4 ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม					
1.5 กระบวนการ/ขั้นตอนง่าย ไม่ซับซ้อน					
1.6 รายงานผลการทดสอบความชำนาญมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน					
1.7 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด					
2. ข้อมูลข่าวสาร					
2.1 ช่องทางการรับสมัคร/สื่อสารกับผู้รับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย (เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หนังสือราชการ แอปพลิเคชันไลน์ e-mail เป็นต้น)					
2.2 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน					

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่าน 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 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์การทดสอบความชำนาญของสำนักยาและวัตถุเสพติด (https://bdn.go.th/pt)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

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

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. รูปแบบเว็บไซต์ (ค้นหาข้อมูลได้ง่าย ใช้งานสะดวก ทันสมัย)					
2. เนื้อหาบนเว็บไซต์ (ครบถ้วน ถูกต้อง)					
3. ขั้นตอนดำเนินการ บนเว็บไซต์ (ชัดเจน เข้าใจง่าย ใช้งานสะดวก)					
4. ภาพรวมของเว็บไซต์การทดสอบความชำนาญของสำนักยาและวัตถุเสพติด					

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

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

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก					
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. มีการรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม					
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม					
6. ได้รับคำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที					

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)

.....

.....

ตอนที่ 7 คำแนะนำเพื่อปรับปรุงเว็บไซต์ (ถ้ามี)

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

สำนักยาและวัตถุเสพติด
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์