

## สรุปประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการ สำนักงานวิจัยการแพทย์แผนไทย

สำนักงานวิจัยการแพทย์แผนไทยได้ดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มิติการพัฒนางานองค์กร สำนวญความพึงพอใจของผูรับบริการที่มีต่อคุณภาพ การบริการ โดยการแบบประเมินฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผูรับบริการ 2) ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ 3) ปัญหาที่พบในการใช้บริการ และ 4) ข้อเสนอแนะปรับปรุงบริการ วัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผูรับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีระยะเวลาในการประเมินตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2566

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผูรับบริการ

แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผูรับบริการของสำนักงานวิจัยการแพทย์แผนไทย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผูรับบริการ ประกอบไปด้วยคำถาม ได้แก่ เพศ และอายุ ดังแสดงในตารางที่ 1 - 2

#### ตารางที่ 1 จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ชาย	24	30.38
หญิง	55	69.62
รวม	79	100.00

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 1 พบว่า ผูรับบริการส่วนใหญ่ของสำนักงานวิจัยการแพทย์แผนไทยเป็น เพศหญิง มากที่สุดจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 69.62 และเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.38 จากผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 79 คน

#### ตารางที่ 2 จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	22	27.85
ระหว่าง 30 – 40 ปี	35	44.30
ระหว่าง 41 – 50 ปี	7	8.86
50 ปีขึ้นไป	15	18.99
รวม	79	100.00

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2 พบว่า ผูรับบริการของสำนักงานวิจัยการแพทย์แผนไทยมีช่วงอายุมากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.85 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.99 และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.86 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**ตารางที่ 3 ความพึงพอใจ**

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

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน	
	จำนวน	5	4	3	2				1
<b>2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>									
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	36 180	27 108	12 36	4 8	0 0	79 332	4.20	84.05
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	35 175	28 122	12 36	4 8	0 0	79 331	4.19	83.80
3. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	จำนวน การคำนวณ	40 200	22 88	9 27	7 14	1 1	79 330	4.18	83.54
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	จำนวน การคำนวณ	37 185	26 104	13 39	3 6	0 0	79 334	4.23	84.56
5. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	จำนวน การคำนวณ	39 195	24 96	12 36	4 8	0 0	79 335	4.24	84.81
<b>รวม</b>								<b>4.25</b>	<b>85.00</b>
<b>2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	จำนวน การคำนวณ	39 195	24 96	12 36	4 8	0 0	79 335	4.24	84.81
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน การคำนวณ	40 200	21 84	14 42	4 8	0 0	79 334	4.23	84.56
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ	จำนวน การคำนวณ	40 200	23 92	11 33	5 10	0 0	79 335	4.24	84.81
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน การคำนวณ	42 210	21 84	13 39	3 6	0 0	79 339	4.29	85.82
<b>รวม</b>								<b>4.12</b>	<b>82.38</b>

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน	
	จำนวน	5	4	3	2				1
<b>2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก</b>									
1.สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	จำนวน การคำนวณ	34 170	25 100	16 48	3 6	1 0	79 325	4.11	82.28
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ	จำนวน การคำนวณ	34 170	23 92	16 48	4 8	2 8	79 320	4.05	81.01
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	จำนวน การคำนวณ	35 175	26 104	14 42	3 6	1 1	79 328	4.15	83.04
4.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ	จำนวน การคำนวณ	35 175	25 100	14 42	4 8	0 0	79 326	4.13	82.53
5.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน การคำนวณ	35 175	27 108	11 33	6 12	0 0	79 328	4.15	83.04
<b>รวม</b>								<b>4.34</b>	<b>86.71</b>
<b>2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>									
1.ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์	จำนวน การคำนวณ	44 200	14 108	7 30	1 4	0 0	79 342	4.33	86.58
2.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ	จำนวน การคำนวณ	45 215	14 96	7 24	0 8	0 0	79 343	4.34	86.84
3.ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	42 235	20 100	4 18	0 2	0 0	79 355	4.49	89.87
<b>รวม</b>								<b>4.34</b>	<b>86.71</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>								<b>4.28</b>	<b>85.62</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี 4 หัวข้อ ดังนี้  
**หัวข้อที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.81 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 84.56 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.05 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.80 และการติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 83.54 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.00

## หัวข้อที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.82 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสนุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 84.81 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 84.56 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.38

## หัวข้อที่ 3 ด้านการอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.04 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.53 สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 82.28 และประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 81.01 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.71

## หัวข้อที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.87 รองลงมาคือ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ คิดเป็นร้อยละ 86.84 และความพึงพอใจผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 86.58 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.71

**สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิจัยการแพทย์แผนไทย**  
คิดเป็นร้อยละ 85.62

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

1. ปัญหาเรื่องการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกัน, ไม่มีสถานที่ให้ทิ้งขยะ
2. ช่วงเวลานัดประชุม อาจไม่เป็นไปตามแผนงาน
3. เรื่องสถานที่อยู่ไกล

### ส่วนที่ 4 โปรดระบุข้อเสนอแนะเพิ่มปรับปรุงการบริการ

1. เจ้าหน้าที่ควรมีความใส่ใจในการให้บริการ
2. ส่งข่าวสารให้ต่อเนื่อง
3. มุ่งพัฒนาการสร้างเครือข่ายในระดับภูมิภาคเพิ่มขึ้น
4. ควรจะเพิ่มบุคลากร อีกสักหน่อย
5. อยากให้มีการสนับสนุนและเป็นพี่เลี้ยง นักวิจัยต่อ