สำนักงานวิจัยการแพทย์แผนไทย
กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
กระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานวิจัยการแพทย์แผนไทย
Thai Traditional Medicine Research Institute

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์พืช
กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

พิพิธภัณฑ์พืช กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

อาคารสถาบันวิจัยการแพทย์แผนไทย

693 ถ.บำรุงเมือง แขวงคลองมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100

การให้บริการ

- ให้บริการรับฝาก/จัดทำ ตัวอย่างพรรณไม้อ้างอิงงานวิจัย
- ให้บริการเทียบเคียงตัวอย่างพรรณไม้
- ให้บริการศึกษาดูงาน และเป็นแหล่งฝึกงานแก่นิสิต นักศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์พืช

กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

ผ่าน QR Code

URL: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfDCUhJq7r4xpT5kGrEhOdeOGsC-dttCyACUo00N-sw-O42yQ/viewform

หัวข้อการประเมิน:

1. ข้อมูลทั่วไป

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์พืชกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

*จำเป็น

1. เพศ *

- ชาย
- หญิง

2. อายุ *

- 20-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ *

คำตอบของคุณ

4. สังกัด มหาวิทยาลัย/หน่วยงาน *

คำตอบของคุณ

5. วุฒิการศึกษา *

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก
- อื่นๆ: _____

6. โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ *

คำตอบของคุณ

7. จำนวนชนิดตัวอย่างสมุนไพรที่รับบริการ *

คำตอบของคุณ

ถัดไป

หัวข้อการประเมิน:

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ *

	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	ไม่พอใจ(1)	ไม่แสดงความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลังอย่างยุติธรรม	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	ไม่พอใจ(1)	ไม่แสดงความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3.ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ *

	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	ไม่พอใจ(1)	ไม่แสดงความคิดเห็น
1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4.ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความไม่พึงพอใจ

ค่าตอบของคุณ

กลับ ส่ง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์พืช กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สังกัด วุฒิการศึกษา บริการที่ขอรับบริการ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1 - 3

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	3	27.27
หญิง	8	72.72
รวม	11	100
2. อายุ		
20-30 ปี	8	72.72
31-40 ปี	1	9.1
41-50 ปี	2	18.18
51 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	11	100

ตารางที่ 1 ข้อมูลเพศ และอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อาชีพ		
นักวิจัย	2	18.18
อาจารย์	1	9.09
นักศึกษา	2	18.18
ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ	5	45.45
ผู้จัด (Organizer)	1	9.09
รวม	11	100
4. สังกัด		
กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	5	45.45
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	3	27.27
สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์	1	9.09
ธุรกิจส่วนตัว	1	9.09
ไม่มีสังกัด	1	9.09
รวม	11	100

ตารางที่ 2 อาชีพและสังกัด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. เพศ		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	8	72.72
ปริญญาโท	2	18.18
ปริญญาเอก	1	9.09
รวม	11	100

ตารางที่ 3 วุฒิการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. บริการที่ขอรับบริการ		
ฝากตัวอย่างพรรณไม้อ้างอิงงานวิจัย	4	27.27
เทียบเคียงตัวอย่างพรรณไม้	2	18.18
ขอความอนุเคราะห์ภาพสมุนไพร	1	9.09
เข้าชมพิพิธภัณฑ์พืช	4	36.36
รวม	11	100
7. จำนวนชนิดตัวอย่างสมุนไพรที่รับบริการ		
1 - 3 ชนิด	5	45.45
4 - 6 ชนิด	1	9.09
7 – 9 ชนิด	1	9.09
มากกว่า 6 ชนิดขึ้นไป	4	36.36
รวม	11	100

ตารางที่ 4 บริการที่ขอรับบริการ และจำนวนชนิดตัวอย่างสมุนไพรที่รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังตารางที่ 5 - 8

ประเด็นวัดความพึงพอใจ: 1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ						รวม	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (5)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	ไม่แสดงความคิดเห็น		
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	8 คน	3 คน	-	-	-	-	11 คน	4.72 คะแนน
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	10 คน	1 คน	-	-	-	-	11 คน	4.91 คะแนน
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	9 คน	2 คน	-	-	-	-	11 คน	4.81 คะแนน
1.4 การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	9 คน	2 คน	-	-	-	-	11 คน	4.81 คะแนน
1.5 แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	9 คน	1 คน	1 คน	-	-	-	11 คน	4.73 คะแนน
1.6 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	9 คน	2 คน	-	-	-	-	11 คน	4.81 คะแนน
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								**4.80 คะแนน**

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ: **2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ						รวม	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (5)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	ไม่แสดงความคิดเห็น		
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	11 คน	-	-	-	-	-	11 คน	5 คะแนน
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	9 คน	2 คน	-	-	-	-	11 คน	4.81 คะแนน
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	10 คน	1 คน	-	-	-	-	11 คน	4.91 คะแนน
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	9 คน	2 คน	-	-	-	-	11 คน	4.81 คะแนน
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	9 คน	2 คน	-	-	-	-	11 คน	4.81 คะแนน
2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	11 คน	-	-	-	-	-	11 คน	5 คะแนน
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								**4.89 คะแนน**

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ: **3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ						รวม	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (5)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	ไม่แสดงความคิดเห็น		
3.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	10 คน	1 คน	-	-	-	-	11 คน	4.91 คะแนน
3.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	8 คน	3 คน	-	-	-	-	11 คน	4.72 คะแนน
3.3 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	10 คน	1 คน	-	-	-	-	11 คน	4.91 คะแนน
3.4 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	9 คน	2 คน	-	-	-	-	11 คน	4.81 คะแนน
3.5 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	10 คน	1 คน	-	-	-	-	11 คน	4.91 คะแนน
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ								**4.85 คะแนน**

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์พืช กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (5)	ร้อยละ
1. ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00
2. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80
3. ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.85	97.00
ค่าฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์พืชในภาพรวม	**4.85**	**96.93**

ตารางที่ 8 ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์พืช กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความไม่พึงพอใจ

เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดในการบรรยาย/นำชมพิพิธภัณฑ์พืช เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนคน และการตอบข้อคำถามของผู้เข้าชม

THANK
YOU