

สรุปประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของกองพัฒนายาแผนไทยและสมุนไพร

กองพัฒนายาแผนไทยและสมุนไพร ได้ดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มิติการพัฒนาองค์กร สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยการแบบประเมินฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ 2) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ 3) ปัญหาที่พบในการใช้บริการ และ 4) ข้อเสนอแนะปรับปรุงบริการ วัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีระยะเวลาในการประเมินตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2566

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของกองพัฒนายาแผนไทยและสมุนไพร ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบไปด้วยคำถาม ได้แก่ เพศ และอายุ ดังแสดงในตารางที่ 1 - 2

ตารางที่ 1 จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ชาย	56	32.39
หญิง	99	67.61
รวม	155	100

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการของกองพัฒนายาแผนไทยและสมุนไพร แบ่งเป็น เพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 67.61 เพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 32.39 จากผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 176 คน

ตารางที่ 2 จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	55	35.48
ระหว่าง 30 – 40 ปี	55	35.48
ระหว่าง 41 – 50 ปี	25	16.14
50 ปีขึ้นไป	20	12.90
รวม	155	100

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2 พบว่า ช่วงอายุที่ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 35.48 รองลงมา อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.14 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การความพึงพอใจของผู้รับบริการ/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			
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ									
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	87 435	43 172	22 66	3 6	0 0	155 679	4.38	87.60
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	81 405	52 208	16 48	6 12	0 0	155 673	4.34	86.80
3. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	จำนวน การคำนวณ	75 375	53 212	21 63	6 12	0 0	155 662	4.27	85.40
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	จำนวน การคำนวณ	73 365	54 216	22 66	6 12	0 0	155 659	4.25	85.00
5. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	จำนวน การคำนวณ	90 450	40 160	19 57	6 12	0 0	155 679	4.38	87.60
รวม								4.32	86.40
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสนุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	จำนวน การคำนวณ	93 465	39 156	17 51	6 12	0 0	155 684	4.41	88.20

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน
	จำนวน	5	4	3	2	1			
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	จำนวน	89	42	20	3	0	155	4.39	87.80
	การคำนวณ	445	168	60	6	0	680		
3. เจ้าหน้าที่มี ความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และ ให้คำแนะนำ	จำนวน	92	40	16	6	1	155	4.39	87.80
	การคำนวณ	460	160	48	12	1	681		
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อ ผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	93	36	20	6	0	155	4.39	87.80
	การคำนวณ	465	144	60	12	0	681		
รวม								4.39	87.80
2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก									
1.สถานที่ตั้งสะดวก ในการเดินทางมา รับบริการ	จำนวน	82	45	20	8	0	155	4.29	85.80
	การคำนวณ	410	180	60	16	0	666		
2.ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่ นั่งคอยรับบริการ	จำนวน	73	49	25	6	2	155	4.19	83.80
	การคำนวณ	365	169	75	12	2	650		
3.ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ โดยรวม	จำนวน	85	48	18	3	1	155	4.37	87.40
	การคำนวณ	425	192	54	6	1	678		

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน
	จำนวน	5	4	3	2	1			
4.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ	จำนวน	84	50	16	4	1	155	4.36	87.20
	การคำนวณ	420	200	48	8	1	677		
5.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน	88	43	19	3	2	155	4.36	87.20
	การคำนวณ	440	172	57	6	2	677		
รวม								4.31	86.20
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ									
1.ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์	จำนวน	88	50	14	2	1	155	4.43	88.60
	การคำนวณ	440	200	42	4	1	687		
2.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ	จำนวน	92	48	12	1	2	155	4.46	89.20
	การคำนวณ	460	192	36	2	2	692		
3.ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	102	44	7	2	0	155	4.58	91.60
	การคำนวณ	510	176	21	4	0	711		
รวม								4.49	89.80
รวมทั้งหมด								4.38	87.60

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี 4 หัวข้อ ดังนี้
หัวข้อที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.80 และด้านการติดต่อ

ประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 85.40 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.40

หัวข้อที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ คิดเป็นร้อยละ 88.20 และรองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 87.80 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.80

หัวข้อที่ 3 ด้านการอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมาคือ ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 87.20 และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 85.80 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.20

หัวข้อที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.60 ประเด็นความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ คิดเป็นร้อยละ 89.20 และผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 88.60 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.80

**สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของกองพัฒนยาแผนไทยและสมุนไพร คิดเป็นร้อยละ 87.60**

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

1. ควรมีระบบ one stop service
2. สถานที่จอดรถ
3. ที่จอดรถไม่เพียงพอ
4. เจ้าหน้าที่ one stop service ในเรื่องนั้นๆ ควรตอบคำถามได้ชัดเจน ทุกด้านของเรื่องนั้นๆ
5. การประสานงานหรือความผิดพลาดเกี่ยวกับงานเป็นการภายใน ระยะเวลาแก้ไขควรรวดเร็ว เพื่อผู้ประกอบได้นำใช้ได้ทันเวลา
6. ที่จอดรถมีน้อยไปหน่อยแต่ถ้ารับสินค้าแปบเดียวจะมีพนักงานแนะนำให้จอดรถที่ไหน

ส่วนที่ 4 โพรตระบุงข้อเสนอนะเพิ่มปรับปรุงการบริการ

1. การบริการควรมีบริการช่วงพักเที่ยงสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย
2. สถานที่จอดรถ
3. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตบางรายการราคาสูง
4. มีความเชี่ยวชาญและให้คำแนะนำดีมากครับ