

สรุปประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงานบริหารกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

ตารางที่ 1 จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ชาย	22	43.14
หญิง	29	56.86
รวม	51	100.00

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ของสำนักงานบริหารกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 56.86 และเพศชายจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.14 จากผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 51 คน

ตารางที่ 2 จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	9	17.65
ระหว่าง 30 – 40 ปี	19	37.25
ระหว่าง 41 – 50 ปี	18	35.29
50 ปีขึ้นไป	5	9.80
รวม	51	100.00

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานบริหารกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย มีช่วงอายุมากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29 ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 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			
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ									
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	26 130	24 96	0 0	1 2	0 0	51 228	4.47	89.40
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	32 160	17 68	1 3	1 2	0 0	51 233	4.57	91.40
3. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	จำนวน การคำนวณ	31 155	17 68	2 6	1 2	0 0	51 231	4.53	90.60
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	จำนวน การคำนวณ	31 155	18 72	1 3	1 2	0 0	51 232	4.55	91.00
5. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	จำนวน การคำนวณ	28 140	21 84	1 3	1 2	0 0	51 229	4.49	89.80
รวม								4.52	90.40
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสนุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	จำนวน การคำนวณ	27 135	21 84	1 3	2 4	0 0	51 226	4.43	88.60

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน
	จำนวน	5	4	3	2	1			
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	จำนวน	29	19	1	2	0	51	4.47	89.40
	การคำนวณ	145	76	3	4	0	228		
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และ ให้คำแนะนำ	จำนวน	27	20	1	3	0	51	4.39	87.80
	การคำนวณ	135	80	3	6	0	224		
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อ ผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย ไม่ เลือกปฏิบัติ	จำนวน	31	17	1	2	0	51	4.51	90.20
	การคำนวณ	155	68	3	4	0	230		
รวม								4.45	89.00
2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก									
1.สถานที่ตั้งสะดวก ในการเดินทางมารับ บริการ	จำนวน	41	36	17	0	0	51	4.50	90.00
	การคำนวณ	205	144	51	0	0	230		
2.ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่ง คอยรับบริการ	จำนวน	23	23	2	2	1	51	4.27	85.49
	การคำนวณ	115	92	6	4	1	218		
3.ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ โดยรวม	จำนวน	23	24	3	1	0	51	4.35	87.05
	การคำนวณ	115	96	9	2	0	222		
4.การจัดสถานที่และ อุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ สะดวก ต่อ	จำนวน	25	23	2	1	0	51	4.41	88.23
	การคำนวณ	125	92	6	2	0	225		

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน
	จำนวน	5	4	3	2	1			
การใช้บริการ									
5.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน การคำนวณ	27 135	21 84	2 6	1 2	0 0	51 227	4.45	89.00
รวม								4.38	87.68
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ									
1.ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์	จำนวน การคำนวณ	31 155	17 68	2 6	1 2	0 0	51 231	4.52	90.58
2.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ	จำนวน การคำนวณ	32 160	16 64	2 6	1 2	0 0	51 232	4.54	90.98
3.ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	34 170	15 60	2 6	0 0	0 0	51 236	4.62	92.54
รวม								4.56	91.37
รวมทั้งหมด								4.47	89.40

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี 4 หัวข้อ ดังนี้

หัวข้อที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 91.00 การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.60 ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ 89.80 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 89.40 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.40

หัวข้อที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 89.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสนุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ คิดเป็นร้อยละ 88.60 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 87.80 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.00

หัวข้อที่ 3 ด้านการอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 89.00 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.23 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 87.05 และประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 85.49 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.68

หัวข้อที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.54 รองลงมาคือ ภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.98 และความพึงพอใจผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 90.58 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.37

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

สำนักงานบริหารกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย คิดเป็นร้อยละ 89.40

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสมุนไพรไม่ไปในทิศทางเดียวกัน

ส่วนที่ 4 โพรตระบุงข้อเสนอแนะเพิ่มปรับปรุงการบริการ

1. สถานที่จอดรถไม่มีระบบการจัดการที่ดี