

สรุปประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

ตารางที่ 1 จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ชาย	9	22.50
หญิง	31	77.50
รวม	40	100.00

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 และเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 จากผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 40 คน

ตารางที่ 2 จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	13	32.50
ระหว่าง 30 – 40 ปี	16	40.00
ระหว่าง 41 – 50 ปี	7	17.50
50 ปีขึ้นไป	4	10.00
รวม	40	100.00

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีช่วงอายุมากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวนอย่างละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 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	17 85	15 60	5 15	1 2	2 2	40 164	4.10	82.00
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	17 85	16 64	5 15	0 0	2 2	40 166	4.15	83.00
3. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	จำนวน การคำนวณ	18 90	13 52	5 15	2 4	2 2	40 163	4.08	81.50
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	จำนวน การคำนวณ	14 70	20 80	4 12	0 0	2 2	40 164	4.10	82.00
5. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	จำนวน การคำนวณ	19 95	14 56	4 12	1 2	2 2	40 167	4.18	83.50
รวม								4.12	82.40
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	จำนวน การคำนวณ	16 80	16 64	5 15	2 4	1 1	40 164	4.10	82.00
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน การคำนวณ	19 95	16 64	3 9	1 2	1 1	40 171	4.28	85.50
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ	จำนวน การคำนวณ	16 80	17 68	5 15	0 0	2 2	40 165	4.13	82.50
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน การคำนวณ	17 85	15 60	6 18	0 0	2 2	40 165	4.13	82.50
รวม								4.16	83.13

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน	
	จำนวน	5	4	3	2				1
2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก									
1.สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	จำนวน การคำนวณ	20 100	12 48	4 12	3 6	1 1	40 167	4.18	83.50
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ	จำนวน การคำนวณ	15 75	14 56	7 21	2 4	2 2	40 158	3.95	79.00
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	จำนวน การคำนวณ	16 80	14 56	6 18	3 6	1 1	40 161	4.03	80.50
4.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	จำนวน การคำนวณ	15 75	16 64	5 15	2 4	2 2	40 160	4.00	80.00
5.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน การคำนวณ	17 85	13 52	6 18	2 4	2 2	40 161	4.03	80.50
รวม								4.04	80.70
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ									
1.ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์	จำนวน การคำนวณ	17 85	14 56	7 21	0 0	2 2	40 164	4.10	82.00
2.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ	จำนวน การคำนวณ	18 90	15 60	5 15	0 0	2 2	40 167	4.18	83.50
3.ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	23 115	11 44	4 12	0 0	2 2	40 167	4.33	86.50
รวม								4.20	84.00
รวมทั้งหมด								4.13	82.56

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี 4 หัวข้อ ดังนี้

หัวข้อที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.00 ส่วนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 82.00 การติดต่อประสานงาน มีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 81.50 ตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.40

หัวข้อที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.50 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 82.50 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ คิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.13

หัวข้อที่ 3 ด้านการอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมและป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 80.50 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.00 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 79.00 ตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 80.70

หัวข้อที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.50 ส่วนความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.50 และความพึงพอใจผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.00

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารคิดเป็นร้อยละ 82.56

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

1. อาจมีความล่าช้าบ้างบางครั้ง

ส่วนที่ 4 โพรตระบุงข้อเสนอแนะเพิ่มปรับปรุงการบริการ

1. ทำให้เร็วขึ้น
2. พัฒนาระบบบริหารของกรม เชิงรุกอย่างต่อเนื่อง