



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



สำนักยาและวัตถุเสพติด
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
1. บทนำ	
- ความเป็นมาและความสำคัญ	1
- วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	1
- ขอบเขตของการสำรวจ (กระบวนการที่สำรวจ)	1
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ (ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology))	
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	2
- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	3
- การวิเคราะห์ข้อมูล	3
- ขั้นตอนการดำเนินการ	4
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	4
- ตอนที่ 2 ข้อมูลตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทยที่เคยใช้บริการ	5
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)	6
- ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการ	7
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	7
- ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ	9
4. บทสรุป	
- สรุปผลการสำรวจ	10
ภาคผนวก	
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)	12
- ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลความพึงพอใจต่อการใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)	14
- ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)	15
- ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	15

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักยาและวัตถุเสพติดให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 คัดเลือกกระบวนการงานการจัดทำตำรายาของประเทศ ไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย แบ่งกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ใช้งานฐานข้อมูล Thai Herbal Pharmacopoeia เช่น โรงพยาบาลที่ผลิตสมุนไพร, บริษัทผู้ผลิตสมุนไพร, มหาวิทยาลัย/สถานศึกษา เป็นต้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ โรงพยาบาลที่ผลิตสมุนไพร, บริษัทผู้ผลิตสมุนไพร, ผู้ประกอบการส่งออกสมุนไพร, สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, กรมการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก, นักวิจัย เป็นต้น สำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ระหว่างวันที่ 1 เมษายน ถึง 14 มิถุนายน 2567 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมคิดคะแนนเฉลี่ยได้ร้อยละ 83.03 โดยผู้รับบริการพึงพอใจประเด็นตำรายามีมาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนร้อยละ 88.44 และพึงพอใจประเด็นชนิดสมุนไพรมีความหลากหลายและเหมาะสม น้อยที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 76.89

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวมคิดคะแนนเฉลี่ยได้ร้อยละ 80.56 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจประเด็นได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 84.17 และพึงพอใจประเด็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก และการได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที น้อยที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 78.83

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการจัดทำตำรายาของประเทศไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.32 แต่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.46

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักยาและวัตถุเสพติด ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม คำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ 2567 มิติ ภายนอก : การประเมินคุณภาพตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มีบทบัญญัติ กำหนดให้ดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ควบคู่ไปกับการบริหาร ราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนและ ระยะเวลาในการบริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการ และ การปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วน ราชการ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน ซึ่งช่องทางรับรู้ความพึง พอใจอย่างหนึ่งของผู้รับบริการ คือ การสำรวจความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกระบวนการ การจัดทำตำรายาของประเทศไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย ของสำนักยาและวัตถุเสพติดให้มี คุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ (กระบวนการที่สำรวจ)

สำนักยาและวัตถุเสพติดได้คัดเลือกกระบวนการจัดทำตำรายาของประเทศไทย และตำรา มาตรฐานยาสมุนไพรไทย โดยผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ใช้งานฐานข้อมูล Thai Herbal Pharmacopoeia เช่น โรงพยาบาลที่ผลิตสมุนไพร, บริษัทผู้ผลิตสมุนไพร, มหาวิทยาลัย/สถานศึกษา เป็นต้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ โรงพยาบาลที่ผลิตสมุนไพร, บริษัทผู้ผลิตสมุนไพร, ผู้ประกอบการส่งออกสมุนไพร, สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยา, กรมการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก, นักวิจัย เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ข้อมูลความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง คุณภาพการให้บริการกระบวนการจัดทำตำรายาของประเทศไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย ของ สำนักยาและวัตถุเสพติด

2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ (ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology))

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กำหนด ประชากร (N) = จำนวนกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดที่มารับบริการในปีงบประมาณ 2566

กลุ่มตัวอย่าง (n) = จำนวนกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจที่สอดคล้องกับหลักสถิติ โดยใช้สูตรการคำนวณด้วยวิธีของเครซีและมอร์แกน

สูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างในธีรวิฑูริเอกะกุล, 2543) มีดังนี้

$$n = \frac{\chi^2 Np(1-p)}{e^2 (N-1) + \chi^2 p(1-p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (e = 0.05)

χ^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($\chi^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

จากสูตรการคำนวณประชากรได้จำนวนประชากรของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

ผู้รับบริการ

ชื่อกระบวนการ	ชื่อกลุ่มผู้รับบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
		N	n
1. การจัดทำตำรายาของประเทศไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย	ผู้ใช้งานฐานข้อมูล Thai Herbal Pharmacopoeia เช่น โรงพยาบาลที่ผลิตสมุนไพร, บริษัทผู้ผลิตสมุนไพร, มหาวิทยาลัย/สถานศึกษา	95	76

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ชื่อกระบวนการ	ชื่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
		N	n
1. การจัดทำตำรายาของประเทศไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานตำรายาของประเทศไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย เช่น โรงพยาบาลที่ผลิตสมุนไพร, บริษัทผู้ผลิตสมุนไพร, ผู้ประกอบการส่งออกสมุนไพร, สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, กรมการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก, นักวิจัย	120	92

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ปรับปรุงจากแบบสำรวจกลางของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ และเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับงาน ดังนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยประเภทของหน่วยงาน และการใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) ที่ท่านเคยใช้บริการ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ช่องทางการเข้าถึง และวัตถุประสงค์ของการนำ ไปใช้ ประโยชน์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) ประกอบด้วยความพึงพอใจด้านคุณภาพและการใช้ประโยชน์ และด้านข้อมูลข่าวสาร

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชนิดสมุนไพรที่ต้องการให้จัดทำมาตรฐานวัตถุดิบสมุนไพร สกัดสมุนไพร และผลิตภัณฑ์สมุนไพร เพิ่มเติม

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 2 ช่องทาง ได้แก่ การสำรวจผ่านการอบรม/สัมมนา และการสำรวจออนไลน์ นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

แบบสำรวจความพึงพอใจ ลักษณะแบบสำรวจเป็นมาตราประเมินค่า Rating scale โดยแบ่งเกณฑ์ความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์ในการแปลผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความเชื่อมั่น แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด ดังนี้

เกณฑ์คะแนน	การแปลผล
4.21 – 5.00	พอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พอใจมาก
2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พอใจน้อย
1.00 – 1.80	พอใจน้อยที่สุด

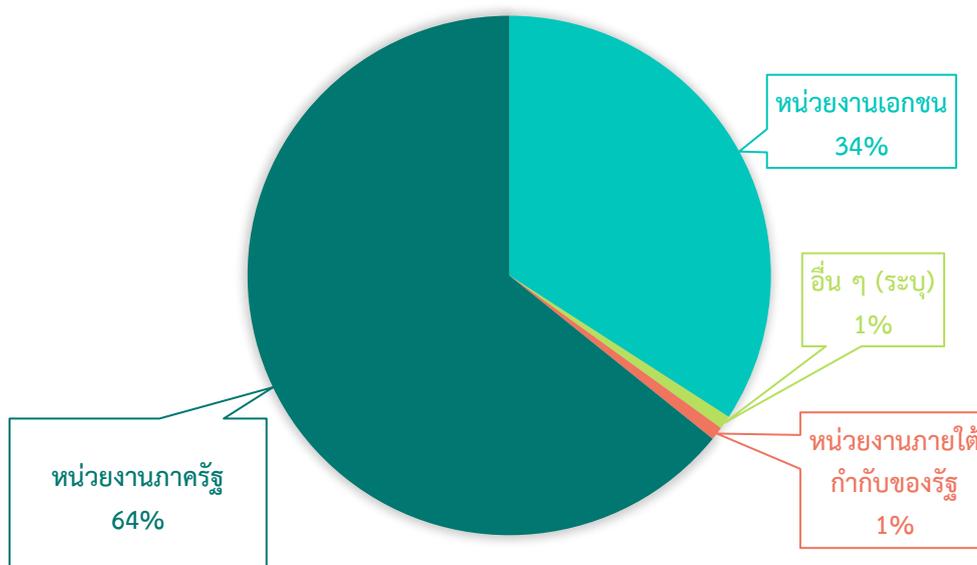
ขั้นตอนการดำเนินการ

1. กำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากสูตรของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างในธีรวิทย์เอกะกุล, 2543)
2. สร้างแบบสำรวจรูปแบบ Google form
3. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการสำรวจผ่านการอบรม/สัมมนา เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2567 และการสำรวจออนไลน์ ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2567 ถึง 14 มิถุนายน 2567
4. เก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาประมวลวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel
5. จัดทำรูปเล่มรายงานพร้อมข้อเสนอแนะ เสนอผู้อำนวยการและส่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในวันที่ 19 กรกฎาคม 2567

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

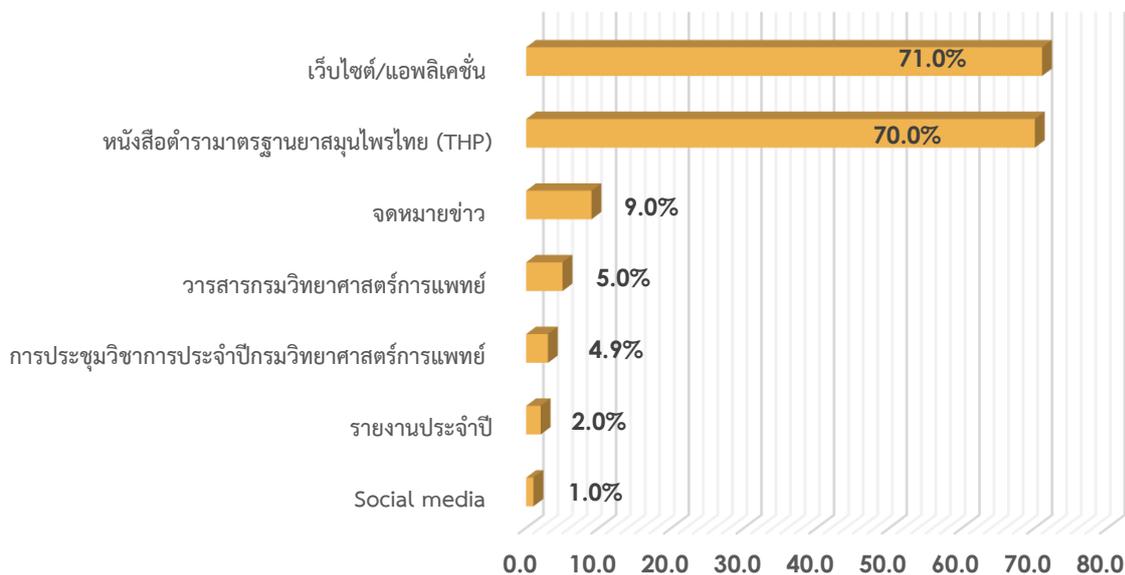
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กราฟที่ 1 จำนวน ร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 120)



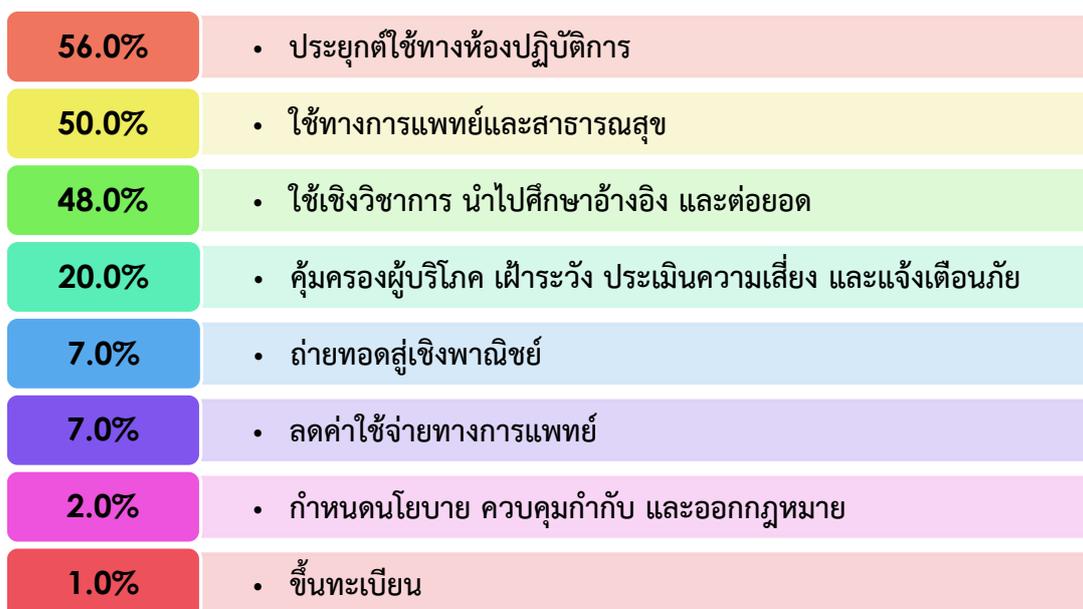
ตอนที่ 2 ข้อมูลตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทยที่ใช้บริการ

กราฟที่ 2 จำนวน ร้อยละ ของช่องทางเข้าถึงตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)



หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

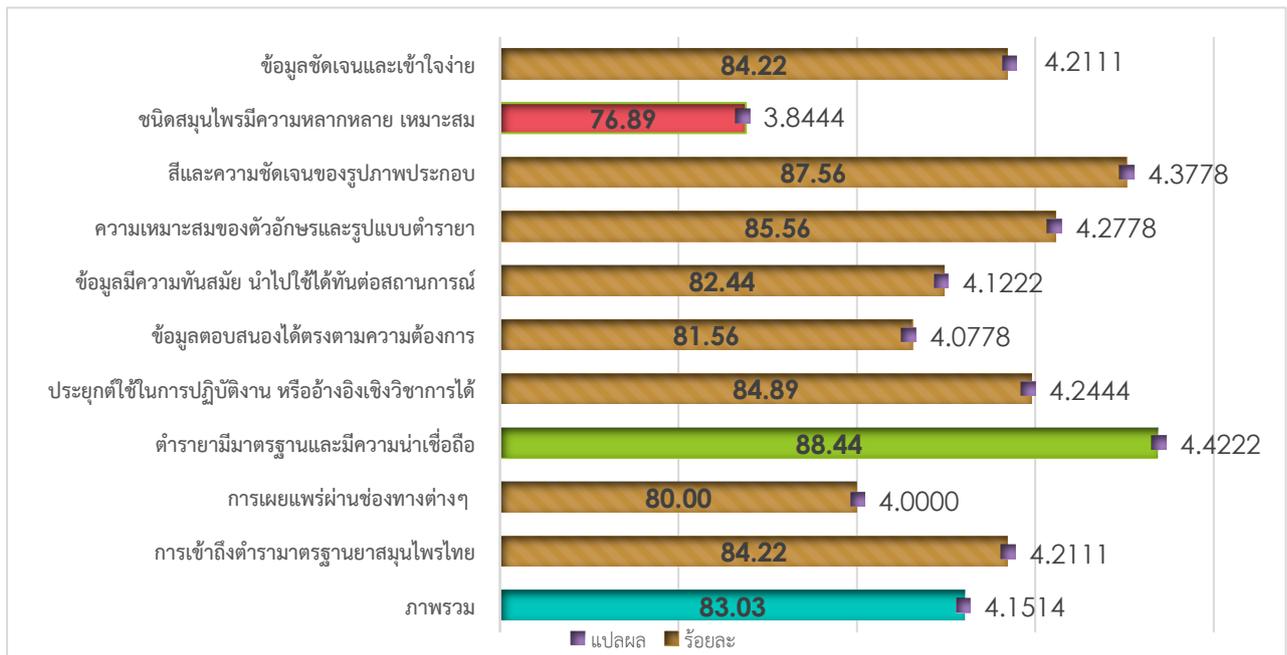
กราฟที่ 3 จำนวน ร้อยละ ของวัตถุประสงค์ของการนำตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) ไปใช้ประโยชน์



หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)

กราฟที่ 4 คะแนนความพึงพอใจต่อการใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)



การแปลผล

คะแนน 1.00 – 1.80 พอใจน้อยที่สุด

คะแนน 1.81 – 2.60 พอใจน้อย

คะแนน 2.61 – 3.40 พอใจปานกลาง

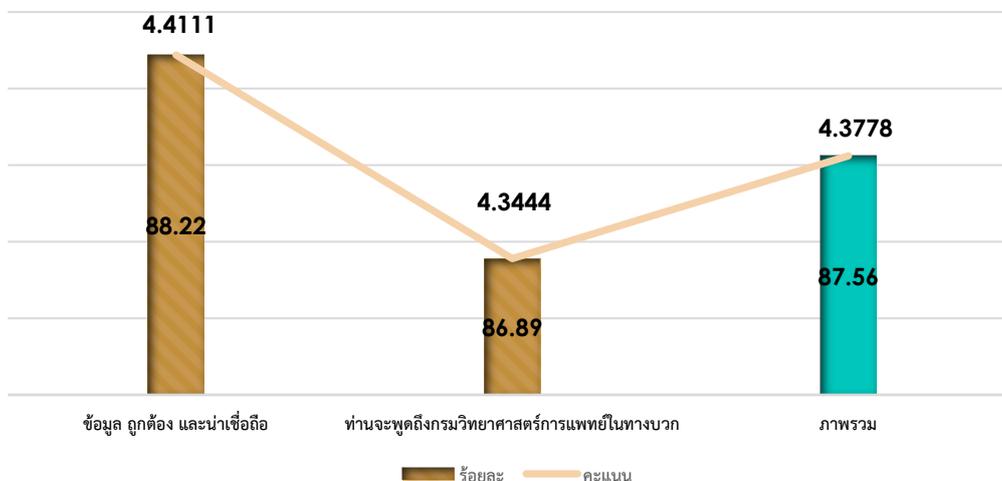
คะแนน 3.41 – 4.20 พอใจมาก

คะแนน 4.21 – 5.00 พอใจมากที่สุด

จากกราฟผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) เรื่องของตำรายามีมาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือ มากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.4222 (ร้อยละ 88.44) และพึงพอใจเรื่องชนิดสมุนไพรมีความหลากหลาย เหมาะสม น้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.8444 (ร้อยละ 76.89) และมีความพึงพอใจภาพรวม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.1514 (ร้อยละ 83.03)

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการ

กราฟที่ 5 คะแนนความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)



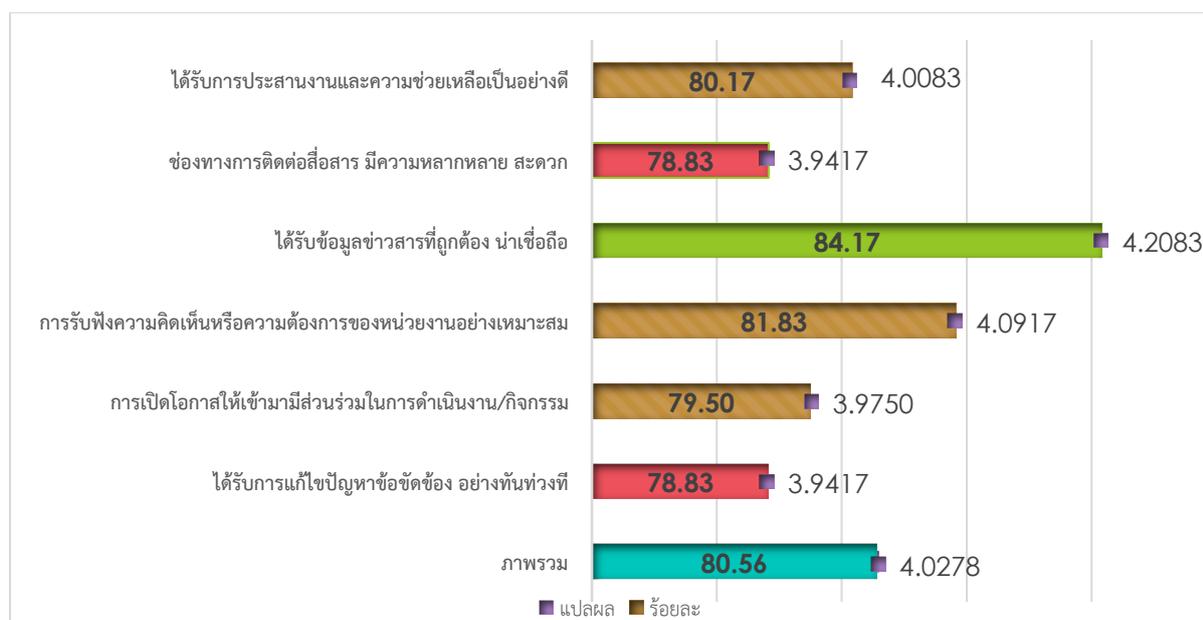
การแปลผล

คะแนน 1.00 – 1.80 เชื่อมั่นน้อยที่สุด คะแนน 1.81 – 2.60 เชื่อมั่นน้อย คะแนน 2.61 – 3.40 เชื่อมั่นปานกลาง
 คะแนน 3.41 – 4.20 เชื่อมั่นมาก คะแนน 4.21 – 5.00 เชื่อมั่นมากที่สุด

จากกราฟผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นประเด็นข้อมูล ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.4111 (ร้อยละ 88.22) และจะพูดถึงกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ในทางบวก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.3444 (ร้อยละ 86.89) และมีความเชื่อมั่นภาพรวมค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.3778 (ร้อยละ 87.56)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กราฟที่ 5 คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การแปลผล

คะแนน 1.00 – 1.80 พอใจน้อยที่สุด คะแนน 1.81 – 2.60 พอใจน้อย คะแนน 2.61 – 3.40 พอใจปานกลาง
 คะแนน 3.41 – 4.20 พอใจมาก คะแนน 4.21 – 5.00 พอใจมากที่สุด

จากกราฟผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจประเด็นได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.2083 (ร้อยละ 84.17) และพึงพอใจประเด็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก และประเด็นได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที น้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.9417 (ร้อยละ 78.83) และมีความพึงพอใจภาพรวม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.0278 (ร้อยละ 80.56)

ชนิดสมุนไพรที่ต้องการให้จัดทำมาตรฐานวัตถุดิบสมุนไพร สารสกัดสมุนไพร และผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพิ่มเติม

เป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสำรวจเสนอชนิดสมุนไพรที่ต้องการให้จัดทำมาตรฐานวัตถุดิบสมุนไพร สารสกัดสมุนไพร และผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพิ่มเติม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 120 ราย ไม่เสนอชนิดสมุนไพรที่ต้องการให้จัดทำมาตรฐานวัตถุดิบสมุนไพร สารสกัดสมุนไพร และผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพิ่มเติม จำนวน 49 ราย เสนอชนิดสมุนไพร 71 ราย จำนวน 135 รายการ ได้แก่ Aloe vera powder Curcumin demethoxycurcumin bisdemethoxycurcumin Dragon Blood Isoflavone Lian Hua Marigold กระเช้าผีเมด กระตุกไก่ดำ กระท่อม (7 ราย) กระท่อมแคปซูล กระเทียม กระลำพัก กฤษณา กลั้ว กวาวเครือ กวาวเครือขาว (2 ราย) กวาวเครือแดง กะเม็ง (2 ราย) กัญชง (4 ราย) กัญชา (8 ราย) กุ่มน้ำ กุหลาบ โกฐน้ำเต้า (2 ราย) ขมิ้นชัน (4 ราย) ขอนดอก ชันทองพยับบาท ข้าวเย็นใต้ ข้าวเย็นเหนือ ข้าวใหม่ ขิง ครีมิ์ใช้ภายนอก ครีมิ์ไพล (2 ราย) จิงจ้อ เจตพังคี เจตมูลเพลิง ช่อดอกกัญชง ชะเอมเทศ เชียงดา ดอกคำฝอย ดอกมะลิ ดาวเรือง ต้นแคนา ต้นนมนาง ตรีผลา ตำรับยาตามบัญญัติหลัก ตำลึงหวาน เต้าร้าง เถาลิ้นเสือ เถาวัลย์เปรียง เถาเอ็นอ่อน (2 ราย) ทองกวาว ทองพันชั่ง เทียนกิ่ง น้ำมันราชสีห์ (2 ราย) น้ำมันจากใบพลู น้ำมันไพล (2 ราย) ใบบัวบก (2 ราย) บุก (2 ราย) ใบเตยหอม ใบหมี ปลาไหลเผือก (2 ราย) เปลือกกุ่มบก เปลือกตะโกนา เปลือกทิ้งถ่อน เปลือกมะรุ้ม ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับความงาม ผักคราดหัวแหวน ผักสาบ ผักหวานบ้าน (3 ราย) ผักหวานป่า ผิวส้มจีน ผ่าง พญาหอ พระจันทร์ครึ่งซีก พลู ไพล (5 ราย) พักข้าว (2 ราย) ฟ้าทะลายโจร (4 ราย) มะขามแขก (4 ราย) มะขามป้อม (2 ราย) มะนาว มะรุ้ม มะแว้งต้น มังคุด (2 ราย) เมทาโดน เมล็ดกฤษณา ไม้ยมก ยอ ยาธรณีสันตะฆาต ยาลดความอยากบุหรี่ ยาสมุนไพรแบบน้ำและแคปซูล ยาสมุนไพรช่วยให้หลับลึกขึ้น ยาหม่องไพล ยาห้าราก ยาเหลืองปิดสมุทร รากแฉ่ง รากบัวบก รากใบกัญชง รากปลาไหลเผือก รากส้มกุ้ง รากจืด ลูกใต้ใบ ลูกผักชี (Coriandrum sativum) ว่านดอกทอง ว่านตาลเดี่ยว ว่านหัวร้อยรู ว่านหางจระเข้ (2 ราย) สมอเทศ สมุนไพรที่อยู่ในประกาศแนบท้ายประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์สมุนไพรขายทั่วไป สมุนไพรจากสัตว์ สมุนไพรที่เป็นอัตลักษณ์ของแต่ละจังหวัดในประเทศไทย สมุลแว้ง สะค้าน สารสกัดกระท่อม สารสกัดกระเทียม สารสกัดกัญชง สารสกัดกัญชา (2 ราย) สารสกัดขิง สารสกัดจากใบพญาหอ สารสำคัญ hydroxyanthracene glycoside คำนวนเป็น sennoside B สารสำคัญพอลิแซ็กคาไรด์ หญ้าดอกขาว (2 ราย) หญ้าปักกิ่ง หญ้าหวาน เหงือกปลาหมอ (2 ราย) เห็ดพิษ เห็ดหลินจือ อบเชย (2 ราย) อบเชยเทศ (C. Verum) อบเชยเทศ (2 ราย) อัญชัน (2 ราย) อินทนิลน้ำ ฮ้วนหมู

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

เป็นข้อคำถามปลายเปิด พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 98 ราย ไม่มีข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม และมีจำนวน 22 ราย มีข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ขอให้เพิ่มรายละเอียดของการวัดค่า pH โดยใช้ pH meter และรายละเอียดหลักการ thermogravimetric analysis
2. ใน THP 2021 ฉบับที่เป็นหนังสือ ไม่มีข้อมูล Appendices หัวข้อ 4-23 disintegration test for tablet and capsule
3. Monograph ในเว็บไซต์ ควรให้มีการคัดลอก เพื่อนำไปใช้อ้างอิงได้
4. search key words ยาก ใช้คำถูก แต่หาไม่ค่อยเจอ ต้องมาไล่ดูเอง
5. ควรจะคู่มือเป็นภาษาไทย เพื่อป้องกันความสับสนในการตีความ และจัดอบรมให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความชำนาญ ในการนำไปใช้ได้ถูกต้อง
6. ควรจัดทำสารเทียบที่ใช้ในแต่ละมอโนกราฟ ให้ครอบคลุมและมีราคาที่ไม่แพงมาก
7. จัดทำ Pharmacopeia สมุนไพรเพิ่มเติม
8. แจกฉบับ hard copy ให้โรงงานผลิตภัณฑ์สมุนไพร
9. ใช้ประโยชน์ THP ในการศึกษาค้นคว้า
10. เพิ่ม monograph สมุนไพรที่เป็น GI product หรือ One herb one province
11. เพิ่มรายการยาให้ครบถ้วนตามรายการยาในประเทศไทย
12. ฟ้ำทะเลลายโจรแคปซูล พิจารณา ทบทวนยกเลิกการหา total lactone เพราะวิธีโทเทรทยาก และไม่ มีผู้ผลิตควบคุมคุณภาพหัวข้อดังกล่าว มักใช้เป็น ปริมาณ andrographolide ไปเลย
13. สนใจเรื่องพวงสารปนเปื้อน
14. เรื่องตรวจเชื้อจุลินทรีย์ ถ้ากรมวิทย์ ทำไม่เหมือน THP ช่วยแก้ THP ให้ตรงด้วยครับ
15. อยากให้ทำหนังสือฉบับแปลภาษาไทยด้วย
16. อยากให้มีภาษาไทยเพื่อง่ายต่อการศึกษา
17. อยากให้มีการจัดทำตำรามาตรฐานสมุนไพรไทยออกมาเรื่อย ๆ เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน และสมุนไพรที่ใกล้ตัวและใช้บ่อยในชุมชน
18. อยากให้มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับยาตำรับ
19. อยากให้มีรูปแบบภาษาไทย เพื่อสะดวกในการศึกษา
20. อยากให้เวลาพิมพ์ข้อมูลหน้าเว็บไซต์ออกมา มีเลขหน้าอ้างอิงมาด้วย
21. อยากให้เว็บไซต์ใช้งานได้ง่ายขึ้น
22. อัปเดตทุกปี,ทำเป็น E book

4. บทสรุป

สรุปข้อมูลทั่วไป

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจกระบวนการจัดทำตำรายาของประเทศไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย แบ่งเป็นผู้รับบริการ 90 คน (ผู้ที่เคยใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 120 คน (ผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)) สังกัดหน่วยงานภาครัฐมากที่สุด ร้อยละ 64.0 รองลงมาหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 34.0 โดยช่องทางที่เข้าถึงตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) มากที่สุด คือ เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน ร้อยละ 71.0 รองลงมา คือ หนังสือตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (THP) ร้อยละ 70.0 โดยมีวัตถุประสงค์นำไปประยุกต์ใช้ทางห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 56.0 รองลงมาเป็นการใช้ทางการแพทย์และสาธารณสุข ร้อยละ 50.0

สรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ประเด็น ตำรายา มีมาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือ มากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.4222 (ร้อยละ 88.44) และพึงพอใจ ประเด็น ชนิดสมุนไพรมีความหลากหลายและ น้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.8444 (ร้อยละ 76.89)

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) ภาพรวมค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.3778 (ร้อยละ 87.56)

สรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจประเด็นการ ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.2083 (ร้อยละ 84.17) และพึงพอใจประเด็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก และการได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที น้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.9417 (ร้อยละ 78.83)

สรุป จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ใน ภาพรวมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.1514 (ร้อยละ 83.03) และ 4.0278 (ร้อยละ 80.56) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการในภาพรวม ดังนี้

1. ควรเพิ่มรายละเอียดของการวัดค่า pH โดยใช้ pH meter และรายละเอียดหลักการ thermogravimetric analysis, และใน THP 2021 ฉบับที่เป็นหนังสือ ไม่มีข้อมูล Appendices หัวข้อ 4-23 disintegration test for tablet and capsule
2. ควรปรับการใช้งานเว็บไซต์ให้ใช้งานง่าย สะดวก เช่น การคัดลอก Monograph ในเว็บไซต์ เพื่อนำไปใช้อ้างอิงได้ ปรับการ search key words ให้ใช้งานง่ายและสะดวกในการค้นหา การพิมพ์ข้อมูลจากหน้าเว็บไซต์ออกมาให้มีเลขหน้าอ้างอิงด้วย
3. ควรจะคู่มือเป็นภาษาไทย เพื่อป้องกันความสับสนในการตีความ และจัดอบรมให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความชำนาญ ในการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง
4. ควรจัดทำสารเทียบที่ใช้ในแต่ละมอโนกราฟ ให้ครอบคลุมและมีราคาที่ไม่แพงมาก

5. ควรแจกฉบับ hard copy ให้โรงงานผลิตภัณฑ์สมุนไพร
6. ควรเพิ่มรายการ monograph เช่น ครอบคลุมรายการยาในประเทศไทย สมุนไพรที่เป็น GI product หรือ One herb one province สมุนไพรที่ใกล้ตัวและใช้บ่อยในชุมชน ฐานข้อมูลเกี่ยวกับยาตำรับ
7. พิจารณาบททวนรายการตรวจวิเคราะห์ที่ยากและมีวิธีอื่นทดแทน เช่น การหา total lactone ในฟ้าทะลายโจรแคปซูล เพราะวิธีไทเทรตยาก และไม่มีผู้ผลิตควบคุมคุณภาพหัวข้อดังกล่าว มักใช้เป็นปริมาณ andrographolide การตรวจเชื้อจุลินทรีย์ ถ้ากรรมวิทย์ ทำไม่เหมือน THP ช่วยแก้ THP ให้ตรงด้วยครับ
8. ควรอัปเดตทุกปี และจัดทำเป็น E book



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย
(Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)

สำนักยาและวัตถุเสพติด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คำอธิบาย : สำนักยาและวัตถุเสพติด จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจฉบับนี้ขึ้น วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักยาและวัตถุเสพติดให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอความกรุณา จากทุกท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 ประเภท

- หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน
 ประชาชน อื่นๆ (ระบุ).....

1.2 ท่านเคยใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) หรือไม่

- เคย
 ไม่เคยใช้บริการ (แต่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ข้ามไปตอบตอนที่ 5

ตอนที่ 2 ข้อมูลตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทยที่ท่านเคยใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดเลือกตัวเลือกที่สัมพันธ์กับท่านมากที่สุดและ/หรือเติมข้อความลงในช่องอื่นๆ

2.1 ท่านเข้าถึงตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) จากช่องทางใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน หนังสือตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (THP) จดหมายข่าวกรมฯ
 รายงานประจำปีกรมฯ การประชุมวิชาการประจำปีกรมฯ วารสารกรมฯ
 อื่นๆ (ระบุ).....

2.2 วัตถุประสงค์ของการนำตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) ไปใช้ประโยชน์

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ใช้ทางการแพทย์และสาธารณสุข ประยุกต์ใช้ทางห้องปฏิบัติการ
 คู่มือครองผู้บริโภค เผื่อระวัง ประเมินความเสี่ยง และแจ้งเตือนภัย ลดค่าใช้จ่ายทางการแพทย์
 ใช้เชิงวิชาการ นำไปศึกษาอ้างอิง และต่อยอด ถ่ายทอดสู่เชิงพาณิชย์
 กำหนดนโยบาย ควบคุมกำกับ และออกกฎหมาย อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ด้านคุณภาพและการนำไปใช้ประโยชน์					
1. ข้อมูลชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. ชนิดสมุนไพรมีความหลากหลายและเหมาะสม					
3. สีและความชัดเจนของรูปภาพประกอบ					
4. ความเหมาะสมของตัวอักษรและรูปแบบตำรายา					
5. ข้อมูลมีความทันสมัย และนำไปใช้ได้ทันต่อสถานการณ์					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
6. ข้อมูลตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ					
7. สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือใช้อ้างอิงในเชิงวิชาการได้					
8. ตำรายามีมาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือ					
3.2 ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social media โทรศัพท์ คู่มือ					
1. ช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสาร เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือ/วารสาร/แผ่นพับ/แผ่นปลิว) โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนมือถือ เป็นต้น					
2. การเข้าถึงตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) ได้หลากหลายช่องทาง สะดวก รวดเร็ว					

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่าน โดยความเชื่อมั่นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความเชื่อมั่น มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านคิดว่าข้อมูล ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ					
2. หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ในทางบวก					

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรุณาประเมินในมิติที่ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในงานจัดทำตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก					
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม					
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม					
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที					

ท่านต้องการให้จัดทำมาตรฐานวัตถุดิบสมุนไพร สารสกัดสมุนไพร และผลิตภัณฑ์สมุนไพร ชนิดใดเพิ่มเติม (โปรดระบุอย่างน้อย 3 ชนิด)

.....

.....

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลความพึงพอใจต่อการใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1					
3.1 ด้านคุณภาพและการนำไปใช้ประโยชน์										
1. ข้อมูลชัดเจนและเข้าใจง่าย	37 (41.1)	36 (40.0)	16 (17.8)	1 (1.1)	-	90	4.2111	0.7716	84.22	มากที่สุด
2. ชนิดสมุนไพรมีความหลากหลายและเหมาะสม	25 (27.8)	35 (38.9)	21 (23.3)	9 (10.0)	-	90	3.8444	0.9470	76.89	มาก
3. สีและความชัดเจนของรูปภาพประกอบ	43 (47.8)	38 (42.2)	9 (10.0)	-	-	90	4.3778	0.6633	87.56	มากที่สุด
4. ความเหมาะสมของตัวอักษรและรูปแบบตำรายา	40 (44.4)	36 (40.0)	13 (14.4)	1 (1.1)	-	90	4.2778	0.7499	85.56	มากที่สุด
5. ข้อมูลมีความทันสมัย และนำไปใช้ได้ทันต่อสถานการณ์	33 (36.7)	38 (42.2)	16 (17.8)	3 (3.3)	-	90	4.1222	0.8187	82.44	มาก
6. ข้อมูลตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ	33 (36.7)	35 (38.9)	18 (20.0)	4 (4.4)	-	90	4.0778	0.8641	81.56	มาก
7. สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือใช้อ้างอิงในเชิงวิชาการได้	41 (45.6)	32 (35.6)	15 (16.7)	2 (2.2)	-	90	4.2444	0.8116	84.89	มากที่สุด
8. ตำรายามีมาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือ	47 (52.2)	34 (37.8)	9 (10.0)	-	-	90	4.4222	0.6700	88.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพและการนำไปใช้ประโยชน์							4.1972	0.1838	83.94	มาก
3.2 ด้านข้อมูลข่าวสาร										
1. การเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือ การประชุม วิชาการประจำปี วารสารวิชาการ รายงานประจำปี เป็นต้น	26 (28.9)	42 (46.7)	18 (20.0)	4 (4.4)	-	90	4.0000	0.8211	80.00	มาก
2. การเข้าถึงตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (THAI HERBAL PHARMACOPOEIA, THP) ง่ายและหลากหลาย	35 (38.9)	41 (45.6)	12 (13.3)	2 (2.2)	-	90	4.2111	0.7569	84.22	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลข่าวสาร							4.1056	0.1300	82.11	มาก
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม							4.1514	0.0648	83.03	มาก

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความเชื่อมั่น					จำนวน	เฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1					
1. ท่านคิดว่าข้อมูล ถูกต้อง และ น่าเชื่อถือ	46 (51.1)	35 (38.9)	9 (10.0)	-	-	90	4.4111	0.6686	88.22	มากที่สุด
2. หากมีโอกาสท่านจะพูดถึง กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ใน ทางบวก	43 (47.8)	35 (38.9)	12 (13.3)	-	-	90	4.3444	0.7057	86.89	มากที่สุด
ร้อยละความความเชื่อมั่นผู้รับบริการภาพรวม							4.3778	0.0471	87.56	มากที่สุด

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1					
1. ได้รับการประสานงานและความ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี	41 (34.2)	44 (36.7)	30 (25.0)	5 (4.2)	-	120	4.0083	0.8744	80.17	มาก
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มี ความหลากหลาย สะดวก	34 (28.3)	49 (40.8)	33 (27.5)	4 (3.3)	-	120	3.9417	0.8331	78.83	มาก
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	47 (39.2)	54 (45.0)	16 (13.3)	3 (2.5)	-	120	4.2083	0.7658	84.17	มากที่สุด
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความ ต้องการของหน่วยงานอย่าง เหมาะสม	40 (33.3)	52 (43.3)	27 (22.5)	1 (0.8)	-	120	4.0917	0.7669	81.83	มาก
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วน ร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	39 (32.5)	45 (37.5)	30 (25.0)	6 (5.0)	-	120	3.9750	0.8837	79.50	มาก
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที	35 (29.2)	48 (40.0)	32 (26.7)	5 (4.2)	-	120	3.9417	0.8530	78.83	มาก
ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม							4.0278	0.1046	80.56	มาก

การแปลผล

คะแนน 1.00 – 1.80 พอใจน้อยที่สุด

คะแนน 3.41 – 4.20 พอใจมาก

คะแนน 1.81 – 2.60 พอใจน้อย

คะแนน 4.21 – 5.00 พอใจมากที่สุด

คะแนน 2.61 – 3.40 พอใจปานกลาง



สำนักยาและวัตถุเสพติด
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

