

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์การแพทย์ทางเลือก
(ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน - ๒๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒)

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก โดยมีจำนวนผู้มารับบริการตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๒ ทั้งหมด ๑,๐๘๓ คน และมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด ๑,๐๘๓ คน สามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้ดังนี้

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๔๗	๓๒.๐๔
หญิง	๗๓๖	๖๗.๙๖
รวม	๑,๐๘๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงจำนวน ๗๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๙๖ เพศชาย จำนวน ๓๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๔

ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
๒๐-๓๐ ปี	๙๑	๘.๔๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๔๔	๑๓.๓๐
๔๑-๕๐ ปี	๑๙๓	๑๗.๘๒
๕๐ ปีขึ้นไป	๖๕๕	๖๐.๔๘
รวม	๑,๐๘๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๘ รองลงมาอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๒ อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๐ และน้อยที่สุดคืออยู่ระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี มีจำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๐

ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๑๒	๑๙.๕๘
ปริญญาตรี	๘๕๙	๗๙.๓๒
ปริญญาโท	๑๐	๐.๙๒
ปริญญาเอก	๒	๐.๑๘
รวม	๑,๐๘๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๒ รองลงมาเป็นวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๘ ระดับปริญญาโท จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๒ และน้อยที่สุด คือ วุฒิมัธยมศึกษา ระดับปริญญาเอก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๘

ตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานะผู้รับบริการ

สถานะผู้รับบริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	๕๔๑	๔๙.๙๕
หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	๓๓๑	๓๐.๕๖
บุคคลในกระทรวงสาธารณสุข	๑๓๔	๑๒.๓๗
บุคลากรในกรมการแพทย์แผนไทยฯ	๖๘	๖.๒๘
อื่นๆ	๙	๐.๘๓
รวม	๑,๐๘๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๕๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๙๕ รองลงมาเป็นหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน จำนวน ๓๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๖ บุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๗ บุคลากรในกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๘ และผู้รับบริการสถานะอื่นๆ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๓

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ

จากการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก มีจำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด ๑,๐๘๓ คน และมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด ๑,๐๘๓ คน สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๑ ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ						รวมผู้ตอบ (คน)	รวม (ร้อยละ)
	มาก (๓)		ปานกลาง (๒)		น้อย (๑)			
	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ		
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร								
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	๑,๐๗๗	๙๙.๔๕	๖	๐.๕๕	๐	๐	๑,๐๘๓	๑๐๐
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑,๐๖๘	๙๘.๖๑	๑๕	๑.๓๙	๐	๐	๑,๐๘๓	๑๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ (ทั่วไป) มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา มีข้อเสนอแนะเรื่องต่างๆ	๑,๐๒๐	๙๔.๑๘	๖๓	๕.๘๒	๐	๐	๑,๐๘๓	๑๐๐
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑,๐๐๒	๙๒.๕๒	๘๑	๗.๔๘	๐	๐	๑,๐๘๓	๑๐๐
ด้านผลการให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพ								
๑. ความรู้ที่ได้รับ มีประโยชน์	๑,๐๗๔	๙๙.๑๗	๙	๐.๘๓	๐	๐	๑,๐๘๓	๑๐๐
ค่าเฉลี่ย		๙๖.๗๙		๓.๒๑		๐		๑๐๐

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๕ รองลงมาระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๕
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๑ รองลงมาระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๙

๓. เจ้าหน้าที่ (ทั่วไป) มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการเช่น สามารถตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา มีข้อเสนอแนะเรื่องต่างๆ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๘ รองลงมาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๒
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๒ รองลงมาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๘

ด้านผลการให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพ

๑. ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดในการนำความรู้ไปใช้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๗ รองลงมาคือระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๓

สรุปผล

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการศูนย์การแพทย์ทางเลือก พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์การแพทย์ทางเลือกอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๙

ส่วนที่ ๓ ความเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ศาสตร์การแพทย์ทางเลือกให้ประชาชนทราบมากขึ้น
๒. ควรมีการติดป้ายศูนย์การแพทย์ทางเลือกให้ชัดเจน เพื่อให้สะดวกต่อการมาติดต่อใช้บริการ
๓. อยากให้มีวิตามิน/ซีเลชั่นบำบัด มากกว่า ๒ วัน/สัปดาห์ เพราะคนไข้บางรายอาจจะไม่สะดวกมารับการรักษาในวันที่มีคลินิก ทำให้รักษาได้ไม่ต่อเนื่อง