

2023

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ปีงบประมาณ พ.ศ.2566

สำนักยาและวัตถุเสพติด
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
1. บทนำ	
- ความเป็นมาและความสำคัญ	1
- วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	1
- ขอบเขตของการสำรวจ (กระบวนงานที่สำรวจ)	1
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ (ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology))	
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ($n \geq 30\%$)	2
- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	2
- การวิเคราะห์ข้อมูล	3
- ขั้นตอนการดำเนินการ	3
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	4
- ตอนที่ 2 ข้อมูลตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทยที่เคยใช้บริการ	4
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)	5
- ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการ	6
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	7
- ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ	8
4. บทสรุป	
- สรุปผลการสำรวจ	9
ภาคผนวก	
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)	11
- ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลความพึงพอใจต่อการใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)	13
- ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)	14
- ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	14

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักยาและวัตถุเสพติด ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 คัดเลือกกระบวนการจัดทำตำรายาของประเทศ ไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย แบ่งกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ใช้งานฐานข้อมูล Thai Herbal Pharmacopoeia เช่น โรงพยาบาลที่ผลิตสมุนไพร, บริษัทผู้ผลิตสมุนไพร, มหาวิทยาลัย/สถานศึกษา เป็นต้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ โรงพยาบาลที่ผลิตสมุนไพร, บริษัทผู้ผลิตสมุนไพร, ผู้ประกอบการส่งออกสมุนไพร, สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, กรมการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก, นักวิจัย เป็นต้น สำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ระหว่างวันที่ 12 เมษายน ถึง 30 มิถุนายน 2566 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพและการนำไปใช้ประโยชน์เรื่องของความเหมาะสมของตัวอักษรและรูปแบบตำรายามากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5556 (ร้อยละ 91.1) รองลงมาเป็นเรื่องสีและความชัดเจนของรูปภาพประกอบค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5185 (ร้อยละ 90.4)

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทยประเด็นข้อมูล ถูกต้อง และน่าเชื่อถือมีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.4938 (ร้อยละ 89.9) และประเด็นหากมีโอกาสท่านจะพูดถึงกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ในทางบวก ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.4815 ร้อยละ 89.6

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจประเด็น ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.2841 (ร้อยละ 85.7) รองลงมา คือ การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.0114 ร้อยละ 80.2

สรุป จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ในภาพรวมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.1636 (ร้อยละ 83.3) และ 4.0038 (ร้อยละ 80.1) ตามลำดับ มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการในภาพรวม ดังนี้

1. ควรปรับปรุงข้อมูล และวิธีวิเคราะห์ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับการนำไปใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน หรือรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ในตลาด และจัดทำให้รวดเร็ว
2. ควรมีช่องทางการสื่อสารหรือประสานงานเพิ่มขึ้น และเพิ่มคู่สายโทรศัพท์
3. ควรพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชันที่ใช้งานผ่านโทรศัพท์/tablet ใช้งานง่ายขึ้น (เช่น กลับแนวตั้งนอนได้) ทำให้สามารถ down load เอกสารเก็บไว้ได้ และเพิ่มบทความภาษาไทย รวมถึงสามารถค้นข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ได้ทุกเล่ม
4. ควรอนุมัติการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็วขึ้นควรเพิ่มเติมข้อควรระวังใน monograph หากสมุนไพรนั้น ไม่ควรได้รับทางปาก oral
5. ควรสนับสนุนตำรา THP ให้โรงงานผลิตยาในภาครัฐ โรงพยาบาลของรัฐที่มีผลิตยาสมุนไพร อัปเดตอย่างต่อเนื่องทุกปี
6. ควรทำอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งสมุนไพรที่เป็นส่วนประกอบของยาในตำรับยาแผนโบราณที่เป็นยาสามัญประจำบ้าน เพื่อใช้ในการพัฒนาห้องปฏิบัติการและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ยาในอนาคต

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักยาและวัตถุเสพติด ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ 2566 มิติภายนอก : การประเมินคุณภาพตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มีบทบัญญัติกำหนดให้ดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ควบคู่ไปกับการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการ และ การปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน ซึ่งช่องทางรับรู้ความพึงพอใจอย่างหนึ่งของผู้รับบริการ คือ การสำรวจความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกระบวนการจัดทำตำรายาของประเทศไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย ของสำนักยาและวัตถุเสพติดให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ (กระบวนการที่สำรวจ)

สำนักยาและวัตถุเสพติดได้คัดเลือกกระบวนการจัดทำตำรายาของประเทศไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย โดยผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ใช้งานฐานข้อมูล Thai Herbal Pharmacopoeia เช่น โรงพยาบาลที่ผลิตสมุนไพร, บริษัทผู้ผลิตสมุนไพร, มหาวิทยาลัย/สถานศึกษา เป็นต้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ โรงพยาบาลที่ผลิตสมุนไพร, บริษัทผู้ผลิตสมุนไพร, ผู้ประกอบการส่งออกสมุนไพร, สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, กรมการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก, นักวิจัย เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ข้อมูลความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกระบวนการจัดทำตำรายาของประเทศไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย ของสำนักยาและวัตถุเสพติด

2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ (ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology))

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (n ≥ 30%)

คำนวณประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากสูตรของยามานะ (Yamane, 1970) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ($e = 0.05$)

จากสูตรการคำนวณประชากรได้จำนวนประชากรของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

ชื่อกระบวนงาน	ชื่อกลุ่มผู้รับบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
		N	n
1. การจัดทำตำรายาของประเทศไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย	ผู้ใช้งานฐานข้อมูล Thai Herbal Pharmacopoeia เช่น โรงพยาบาลที่ผลิตสมุนไพร, บริษัทผู้ผลิตสมุนไพร, มหาวิทยาลัย/สถานศึกษา	80	67

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ชื่อกระบวนงาน	ชื่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
		N	n
1. การจัดทำตำรายาของประเทศไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานตำรายาของประเทศไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย เช่น โรงพยาบาลที่ผลิตสมุนไพร, บริษัทผู้ผลิตสมุนไพร, ผู้ประกอบการส่งออกสมุนไพร, สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, กรมการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก, นักวิจัย	110	87

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 ไปใช้ประโยชน์

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

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชนิดสมุนไพรรที่ต้องการให้จัดทำมาตรฐานวัตถุดิบสมุนไพรร สารสกัดสมุนไพรร และผลิตภัณฑ์สมุนไพรร เพิ่มเติม

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์คะแนนการตอบความพึงพอใจและการแปลผล 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

2. การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนน ซึ่งการแปลผลพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย
3. การคำนวณคะแนนในแต่ละประเด็นหลัก หลังจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้วให้นำมาคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ในแต่ละประเด็นหลัก โดยรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจในประเด็นหลัก
4. การคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน หมายถึง คะแนนที่ได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นของทุกกระบวนการมาคำนวณ ตามสูตร
5. หลังจากนั้นให้นำคะแนน (ในภาพรวม) มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนรวมความพึงพอใจที่ได้} \times 100}{\text{คะแนนเต็มทั้งหมด}}$$

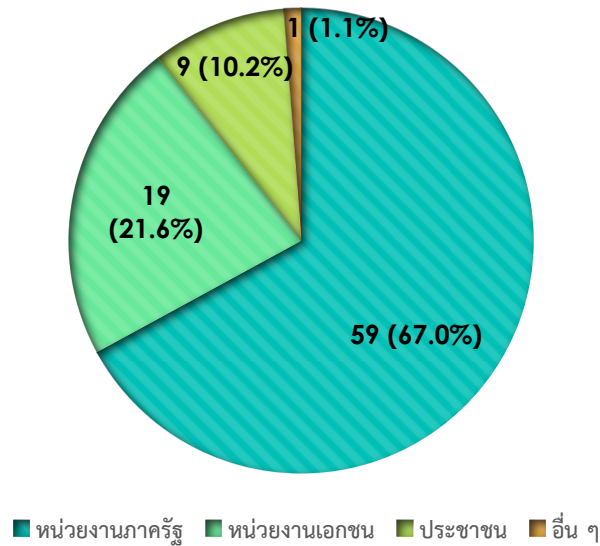
ขั้นตอนการดำเนินการ

1. กำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1970)
2. สร้างแบบสำรวจรูปแบบ Google form
3. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสำรวจรูปแบบออนไลน์ ระหว่างวันที่ 12 เมษายน 2566 ถึง 30 มิถุนายน 2566
4. เก็บข้อมูลรวบรวม
5. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาประมวล วิเคราะห์ผลความพึงพอใจ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel
6. จัดทำรูปเล่มรายงานพร้อมข้อเสนอแนะ เสนอผู้อำนวยการและส่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในวันที่ 20 กรกฎาคม 2565

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

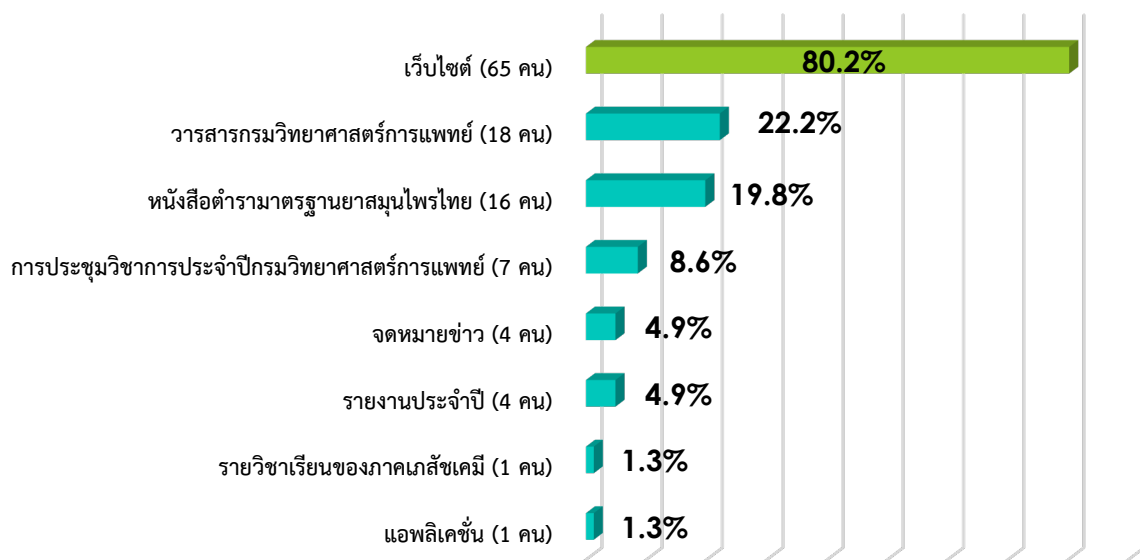
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กราฟที่ 1 จำนวน ร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 88)



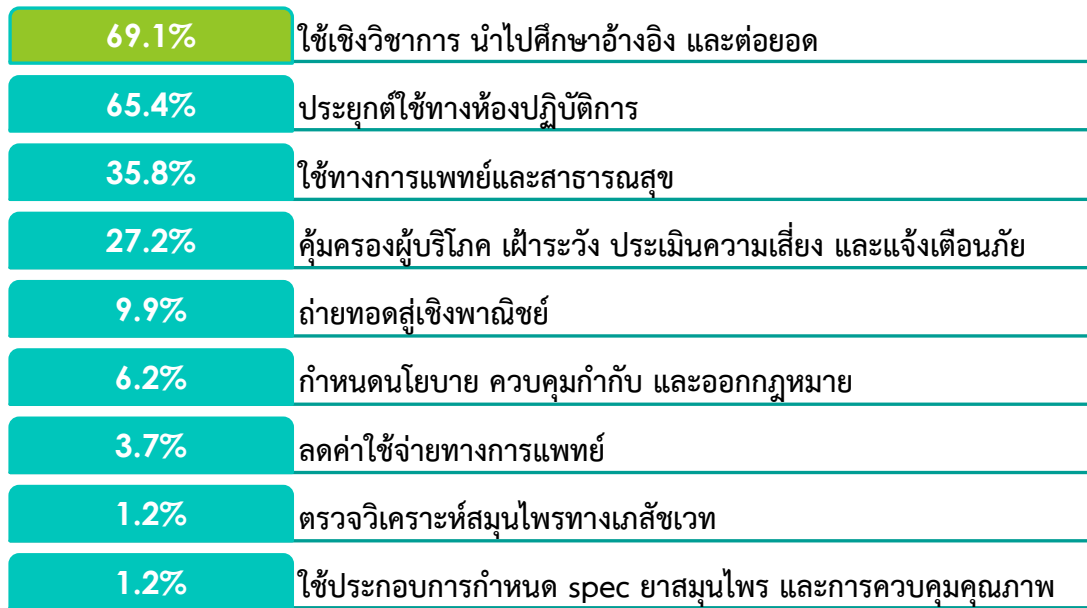
ตอนที่ 2 ข้อมูลตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทยที่เคยใช้บริการ

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



หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

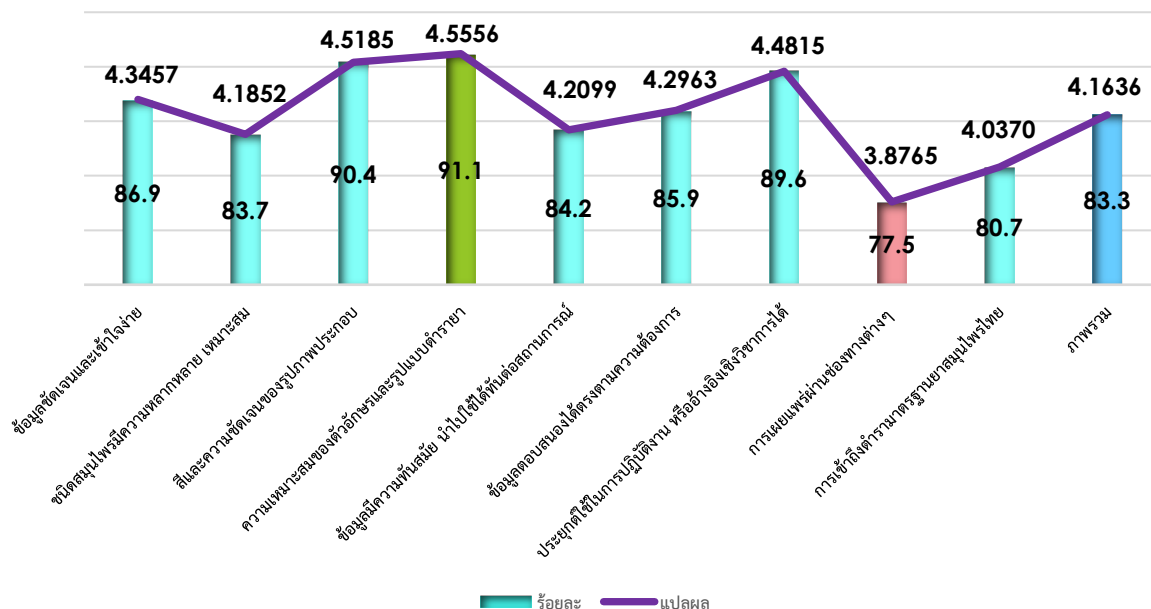
กราฟที่ 3 จำนวน ร้อยละ ของวัตถุประสงค์ของการนำตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) ไปใช้ประโยชน์



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 3.41 – 4.20 พอใจมาก

คะแนน 1.81 – 2.60 พอใจน้อย

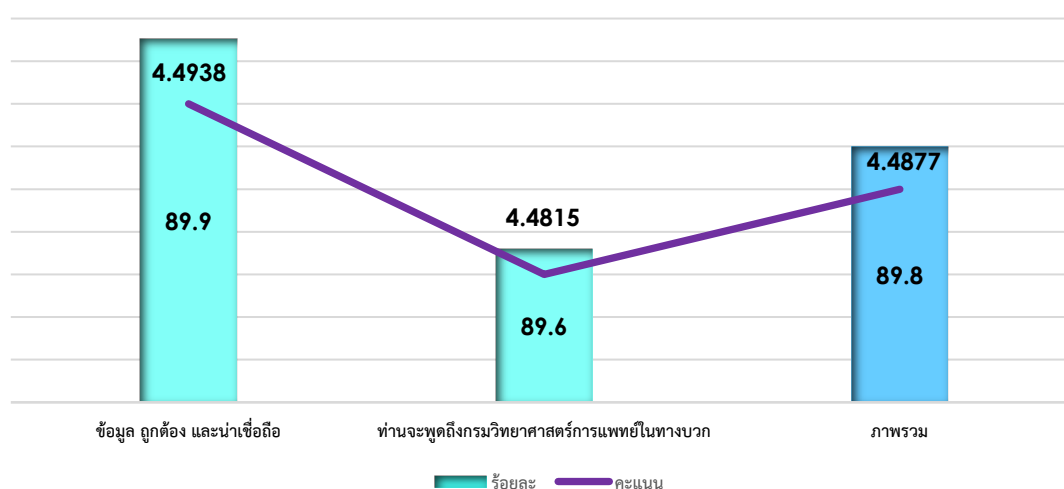
คะแนน 4.21 – 5.00 พอใจมากที่สุด

คะแนน 2.61 – 3.40 พอใจปานกลาง

จากกราฟผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) เรื่องของความเหมาะสมของตัวอักษรและรูปแบบตำรายามากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5556 (ร้อยละ 91.1) รองลงมาเป็นเรื่องสีและความชัดเจนของรูปภาพประกอบค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5185 (ร้อยละ 90.4) และพึงพอใจเรื่องการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือ การประชุมวิชาการประจำปี วารสารวิชาการ รายงานประจำปี เป็นต้น น้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.8765 (ร้อยละ 77.5)

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการ

กราฟที่ 5 คะแนนความเชื่อมั่นต่อตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)



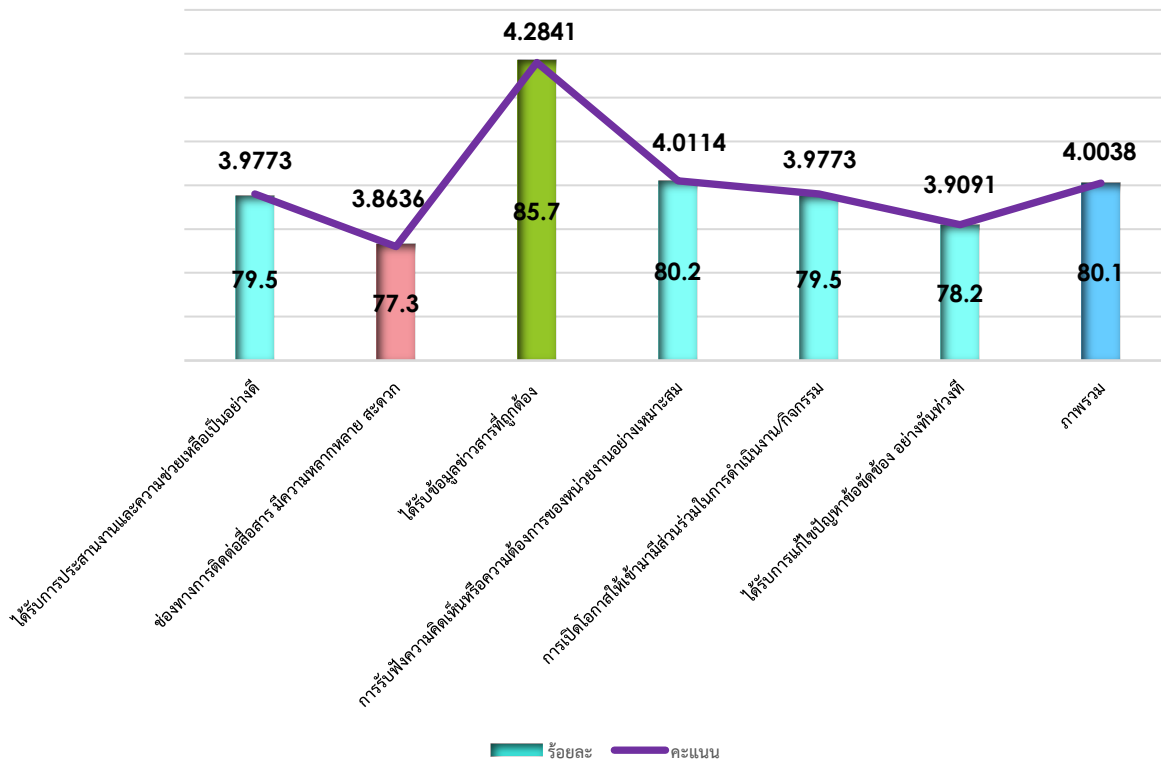
การแปลผล

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 4.4938 (ร้อยละ 89.9) และจะพูดถึงกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ในทางบวก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.4815 (ร้อยละ 89.6)

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 นำเชื่อถือ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.2841 (ร้อยละ 85.7) รองลงมา คือ ประเด็นการรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.0114 (ร้อยละ 80.2) และพึงพอใจประเด็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก น้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.8636 (ร้อยละ 77.3)

ชนิดสมุนไพรที่ต้องการให้จัดทำมาตรฐานวัตถุดิบสมุนไพร สารสกัดสมุนไพร และผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพิ่มเติม

เป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสำรวจเสนอชนิดสมุนไพรที่ต้องการให้จัดทำมาตรฐานวัตถุดิบสมุนไพร สารสกัดสมุนไพร และผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพิ่มเติม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 28 ราย ไม่เสนอชนิดสมุนไพรที่ต้องการให้จัดทำมาตรฐานวัตถุดิบสมุนไพร สารสกัดสมุนไพร และผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพิ่มเติม และมีจำนวน 60 ราย เสนอชนิดสมุนไพร จำนวน 66 รายการ ได้แก่ Chitosan, crila latifolium, Herbal Inhaler, Lingzhi Extract powder รายการตามสมุนไพรแชมป์เปียน สเลดฟงพอน แคปซูลและยาเม็ดสารสกัดฟ้าทะลายโจร โคกกระสุน ใบย่านางแดง ใบหม่อน ลูกหม่อน กระชาย (Boesenbergia rotunda) กระเทียม (2 ราย) กระทุง กลัวย กลิบบัวแดง คำฝอย ชะเอมเทศ ใบกระดุกไก่อดำ กระเจี๊ยบ กัญชา

(5 ราย) กาฝาก การบูร ขมิ้นชัน (2 ราย) ฟ้าทะลายโจร (2 ราย) เถาวัลย์เปรียง เพชรสังฆาต มะขามแขก (2 ราย) มะระขี้นก ไพล ข้าวเย็นเหนือ ครีมถนอมผิวผสมสมุนไพร ทองพันชั่ง (*Rhinacanthus nasutus* (L.) Kurz.) น้ำมันจากเมล็ดักัญชา น้ำมันหอมระเหย จากดอกไม้พื้นถิ่น ผักเชียงดา พรหมมิ พลูควา มะเกี๋ยง มะเดื่อ ชุมพร มะขาม มะม่วงหาวมะนาวโห่ มะหาด ม้ากระทืบโรง ว่านหางจระเข้ ส้มเกรียบ ส้มควาย สมุนไพรแบบ บดเป็นผงแห้งพร้อมขงตี้ม สมุนไพรคลายเส้นแก้ปวดเมื่อย (2 ราย) สมุนไพรที่ถูกสังเคราะห์มาแทนที่ เช่น เมนทอล พิมเสน สมุนไพรที่ใช้ตำรับยาแพทย์แผนไทยตามบัญชียาหลักแห่งชาติ สะเดา หัสคุณเทศ สมุลแว้ง สารสกัดฟ้าทะลายโจร สารสกัดหญ้าดอกขาว สารสำคัญในสมุนไพร หญ้าดอกขาว อนุพันธ์ของสารสำคัญใน ฟ้าทะลายโจร หญ้าสาบเสือ สารสกัด andrographolide ต้นปลาไหลเผือก สารสกัดขมิ้นชัน ปอบิด ว่านนาง คำ ตำลึง

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

เป็นข้อคำถามปลายเปิด พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 70 ราย ไม่มีข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุง เพิ่มเติม และมีจำนวน 18 ราย มีข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ให้สามารถ down load เอกสารเก็บไว้ได้ และมี Line ไว้พูดคุย
2. All good
3. อัตราค่าบริการสูงเกินไป และระยะเวลาตรวจนานเกินไปค่ะ
4. เพิ่มบทความแบบภาษาไทย
5. ปรับปรุงวิธีวิเคราะห์ที่อาจล้าสมัย
6. พัฒนาคำ interface ในโทรศัพท์/tablet ใช้งานง่ายขึ้น (เช่น กลับแนวตั้ง-นอนได้)
7. การอนุมัติการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น
8. ทำรูปแบบค้นข้อมูลออนไลน์ได้ครบหมดทุกเล่ม
9. ตำราภาคภาษาไทย
10. ดีครับ
11. การสื่อสารให้ข้อมูลกับผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้น
12. อยากให้เพิ่มเติมข้อควรระวังใน monograph หากสมุนไพรนั้น ไม่ควรได้รับทางปาก oral
13. ส่ง THP ให้กับโรงงานผลิตยาในภาครัฐทุกปี
14. อยากให้กรมวิทย์ ฯ สนับสนุนตำราTHP ให้แก่โรงพยาบาลของรัฐที่มีผลิตยาสมุนไพร อพเขตทุก ปีย่างต่อเนื่อง
15. ช่องทางในการประสานงานหากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับ THP
16. ปรับปรุงข้อมูลที่มีความทันสมัย สอดคล้องกับการนำไปใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน หรือรูปแบบ ผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ในตลาด สารมาตรฐานมีราคาค่อนข้างสูง ขาดข้อมูลการศึกษาเรื่องปริมาณที่ เหมาะสมในการรักษาเพื่อใช้ในการควบคุมปริมาณสารออกฤทธิ์
17. เพิ่มคู่มือโทรศัพท์
18. ขอให้ทำอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งสมุนไพรที่เป็นส่วนประกอบของยาในตำรับยาแผน โบราณที่เป็นยาสามัญประจำบ้าน เพื่อใช้ในการพัฒนาห้องปฏิบัติการและควบคุมคุณภาพ ผลิตภัณธ์ยาในอนาคต

4. บทสรุป

สรุปข้อมูลทั่วไป

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจกระบวนการจัดทำตำรายาของประเทศไทย และตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย แบ่งเป็นผู้รับบริการ 81 คน (ผู้ที่เคยใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 88 คน (ผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) สังกัดหน่วยงานภาครัฐมากที่สุด ร้อยละ 67.0 รองลงมาหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 21.6 โดยช่องทางที่เข้าถึงตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) มากที่สุด คือ เว็บไซต์ ร้อยละ 80.2 รองลงมา คือ วารสารกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ร้อยละ 22.2 โดยมีวัตถุประสงค์นำไปใช้เชิงวิชาการ นำไปศึกษาอ้างอิง และต่อยอด มากที่สุด ร้อยละ 69.1 มากที่สุด รองลงมาเป็นการประยุกต์ใช้ทางห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 65.4

สรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพและการนำไปใช้ประโยชน์เรื่องของความเหมาะสมของตัวอักษรและรูปแบบตำรายามากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.5556 (ร้อยละ 91.1) และพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารเรื่องการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือ การประชุมวิชาการประจำปี วารสารวิชาการ รายงานประจำปี เป็นต้น น้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.8765 (ร้อยละ 77.5)

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) ภาพรวมค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.4877 (ร้อยละ 89.8)

สรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจประเด็นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.2841 (ร้อยละ 85.7) และพึงพอใจประเด็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก น้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.8636 (ร้อยละ 77.3)

สรุป จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ในภาพรวมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.1636 (ร้อยละ 83.3) และ 4.0038 (ร้อยละ 80.1) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการในภาพรวม ดังนี้

1. ควรปรับปรุงข้อมูล และวิธีวิเคราะห์ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับการนำไปใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน หรือรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ในตลาด และจัดทำให้รวดเร็ว
2. ควรมีช่องทางการสื่อสารหรือประสานงานเพิ่มขึ้น และเพิ่มคู่สายโทรศัพท์
3. ควรพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชันที่ใช้งานผ่านโทรศัพท์/tablet ใช้งานง่ายขึ้น (เช่น กลับแนวตั้งนอนได้) ทำให้สามารถ download เอกสารเก็บไว้ได้ และเพิ่มบทความภาษาไทย รวมถึงสามารถค้นข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ได้ทุกเล่ม
4. ควรอนุมัติการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น

5. ควรเพิ่มเติมข้อควรระวังใน monograph หากสมุนไพรนั้น ไม่ควรได้รับทางปาก oral
6. ควรสนับสนุนตำรา THP ให้โรงงานผลิตยาในภาครัฐ โรงพยาบาลของรัฐที่มีผลิตยาสมุนไพร อัปเดตอย่างต่อเนื่องทุกปี
7. ควรทำอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งสมุนไพรที่เป็นส่วนประกอบของยาในตำรับยาแผนโบราณที่เป็นยาสามัญประจำบ้าน เพื่อใช้ในการพัฒนาห้องปฏิบัติการและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ยาในอนาคต



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย
(Thai Herbal Pharmacopoeia, THP)

สำนักยาและวัตถุเสพติด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คำอธิบาย : สำนักยาและวัตถุเสพติด จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจฉบับนี้ขึ้น วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักยาและวัตถุเสพติดให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอความกรุณาจากทุกท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ประเภท

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

1.2 ท่านเคยใช้ตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) หรือไม่

- เคย ไม่เคยใช้บริการ (แต่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ตอบตอนถัดไป ข้ามไปตอบตอนที่ 5

ตอนที่ 2 ข้อมูลตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทยที่ท่านเคยใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดเลือกตัวเลือกที่สัมพันธ์กับท่านมากที่สุดและ/หรือเติมข้อความลงในช่องอื่นๆ

2.1 ท่านเข้าถึงตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) จากช่องทางใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เว็บไซต์ จดหมายข่าวกรมฯ รายงานประจำปีกรมฯ
 การประชุมวิชาการประจำปีกรมฯ วารสารกรมฯ อื่นๆ (ระบุ).....

2.2 วัตถุประสงค์ของการนำตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) ไปใช้ประโยชน์ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ใช้ทางการแพทย์และสาธารณสุข ประยุกต์ใช้ทางห้องปฏิบัติการ
 คู่มือครองผู้บริโภครักษา ผู้ระวัง ประเมินความเสี่ยง และแจ้งเตือนภัย กำหนดนโยบาย ควบคุมกำกับ และออกกฎหมาย
 ใช้เชิงวิชาการ นำไปศึกษาอ้างอิง และต่อยอด ถ่ายทอดสู่เชิงพาณิชย์
 ลดค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ 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					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5. ข้อมูลมีความทันสมัย และนำไปใช้ได้ทันต่อสถานการณ์					
6. ข้อมูลตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ					
7. สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือใช้อ้างอิงในเชิงวิชาการได้					
3.2 ด้านข้อมูลข่าวสาร					
1. การเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือ วารสารวิชาการ รายงานประจำปีกรมา เป็นต้น					
2. การเข้าถึงตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (Thai Herbal Pharmacopoeia, THP) ง่ายและหลากหลาย					

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 1 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	34 (42.0)	41 (50.6)	6 (7.4)	-	-	81	4.3457	0.6156	86.9	มากที่สุด
2. ชนิดสมุนไพรมีความหลากหลายและเหมาะสม	33 (40.7)	33 (40.7)	12 (14.8)	3 (3.7)	-	81	4.1852	0.8233	83.7	มาก
3. สีและความชัดเจนของรูปภาพประกอบ	46 (56.8)	33 (40.7)	1 (1.2)	1 (1.2)	-	81	4.5185	0.6540	90.4	มากที่สุด
4. ความเหมาะสมของตัวอักษรและรูปแบบตำรายา	45 (55.6)	36 (44.4)	-	-	-	81	4.5556	0.5000	91.1	มากที่สุด
5. ข้อมูลมีความทันสมัย และนำไปใช้ได้ทันต่อสถานการณ์	29 (35.8)	42 (51.9)	8 (9.9)	2 (2.5)	-	81	4.2099	0.7197	84.2	มากที่สุด
6. ข้อมูลตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ	33 (40.7)	39 (48.1)	9 (11.1)	-	-	81	4.2963	0.6604	85.9	มากที่สุด
7. สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือใช้อ้างอิงในเชิงวิชาการได้	41 (50.6)	38 (46.9)	2 (2.5)	-	-	81	4.4815	0.5503	89.6	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพและการนำไปใช้ประโยชน์							4.3704	0.1499	87.4	มากที่สุด
3.2 ด้านข้อมูลข่าวสาร										
1. การเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือ การประชุม วิชาการประจำปี วารสารวิชาการ รายงานประจำปี เป็นต้น	19 (23.5)	38 (46.9)	21 (25.9)	1 (1.2)	2 (2.5)	81	3.8765	0.8715	77.5	มาก
2. การเข้าถึงตำรามาตรฐานยาสมุนไพรไทย (THAI HERBAL PHARMACOPOEIA, THP) ง่ายและหลากหลาย	26 (32.1)	35 (43.2)	17 (21.0)	3 (3.7)	-	81	4.0370	0.8283	80.7	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลข่าวสาร							3.9568	0.1135	79.1	มาก
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม							4.1636	0.2625	83.3	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	44 (54.3)	33 (40.7)	4 (4.9)	-	-	81	4.4938	0.5942	89.9	มากที่สุด
2. หากมีโอกาสท่านจะพูดถึง กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ใน ทางบวก	44 (54.3)	32 (39.5)	5 (6.2)	-	-	81	4.4815	0.6146	89.6	มากที่สุด
ร้อยละความความเชื่อมั่นผู้รับบริการภาพรวม							4.4877	0.6044	89.8	มากที่สุด

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน	เฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1					
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	26 (29.5)	37 (42.0)	22 (25.0)	3 (3.4)	-	88	3.9773	0.8301	79.5	มาก
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มี ความหลากหลาย สะดวก	24 (27.3)	34 (38.6)	25 (28.4)	4 (4.5)	1 (1.1)	88	3.8636	0.9120	77.3	มาก
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	38 (43.2)	39 (44.3)	9 (10.2)	2 (2.3)	-	88	4.2841	0.7420	85.7	มากที่สุด
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่าง เหมาะสม	28 (31.8)	36 (40.9)	21 (23.9)	3 (3.4)	-	88	4.0114	0.8373	80.2	มาก
5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วน ร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	26 (29.5)	38 (43.2)	20 (22.7)	4 (4.5)	-	88	3.9773	0.8439	79.5	มาก
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันที่	23 (26.1)	39 (44.3)	21 (23.9)	5 (5.7)	-	88	3.9091	0.8528	78.2	มาก
ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม							4.0038	0.8364	80.1	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