

การประเมินผลความพึงพอใจ/การใช้บริการการจดทะเบียนรายการส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ยาสูบ
และสารที่เกิดจากการเผาไหม้ของส่วนประกอบ (ยส.๓)

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการการจดทะเบียนรายการส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ยาสูบ และสารที่เกิดจากการเผาไหม้ของส่วนประกอบ (ยส.๓) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๗ มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับ จำนวน ๑๓ ราย แบบประเมินความพึงพอใจ การใช้บริการการจดทะเบียนรายการส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ยาสูบ และสารที่เกิดจากการเผาไหม้ของส่วนประกอบ (ยส.๓) แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป ๒. ความพึงพอใจ/การใช้ประโยชน์ ๓. ข้อเสนอแนะ มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
- ชาย		๔	๓๐.๗๗
- หญิง		๙	๖๙.๒๓
	รวม	๑๓	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการการจดทะเบียนรายการส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ยาสูบ และสารที่เกิดจากการเผาไหม้ของส่วนประกอบ (ยส.๓)

การประเมินการใช้บริการการจดทะเบียนรายการส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ยาสูบและสารที่เกิดจากการเผาไหม้ของส่วนประกอบ (ยส.๓) ลักษณะคำตอบของแบบสอบถาม ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น ๕ ระดับ ให้ผู้เลือกตอบ ดังนี้

- ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจ

การแปลคะแนนระดับความต้องการพัฒนา คำนวณหาค่าพิสัย เพื่อแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด และไม่พอใจ จากแบบสอบถาม นำมาคำนวณแบ่งเป็นช่วงชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{๕ - ๐}{๕} = ๑$$

คะแนนเฉลี่ย

- ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการการจดแจ้งรายการส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ยาสูบ และสารที่เกิดจากการเผาไหม้ของส่วนประกอบ (ยส.๓) (n = ๑๓)

หัวข้อ	Mean	ระดับ	ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการให้ผู้รับบริการ ทราบอย่างชัดเจน	๔.๓๐	มากที่สุด	๕ (๓๘.๔๖)	๗ (๕๓.๘๕)	๑ (๗.๖๙)	๐	๐
๑.๒ ขั้นตอนการบริการ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย	๔.๐๗	มาก	๕ (๓๘.๔๖)	๕ (๓๘.๔๖)	๒ (๑๕.๓๘)	๑ (๗.๖๙)	๐
๑.๓ มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/ เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน	๔.๑๕	มาก	๕ (๓๘.๔๖)	๖ (๔๖.๑๕)	๑ (๗.๖๙)	๑ (๗.๖๙)	๐
๑.๔ ระยะเวลาในการ ให้บริการเหมาะสม	๔.๓๐	มากที่สุด	๖ (๔๖.๑๕)	๖ (๔๖.๑๕)	๑ (๗.๖๙)	๐	๐
รวม	๔.๒๐	มากที่สุด					

๒. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ							
๒.๑ มีช่องทางการ ให้บริการที่สามารถเข้าถึง ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๓.๘๐	มาก	๓ (๒๓.๐๘)	๖ (๔๖.๑๕)	๓ (๒๓.๐๘)	๑ (๗.๖๙)	๐
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการผ่านช่องทาง ต่างๆ เช่น Website, Line, Facebook เป็นต้น	๓.๖๙	มาก	๓ (๒๓.๐๘)	๔ (๓๐.๗๗)	๕ (๓๘.๔๖)	๑ (๗.๖๙)	๐
รวม	๓.๗๔	มาก					

๓. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และรวดเร็ว	๔.๖๑	มากที่สุด	๘ (๖๑.๕๔)	๕ (๓๘.๔๖)	๐	๐	๐

๓.๒ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๐	มากที่สุด	๙ (๖๙.๒๓)	๓ (๒๓.๐๘)	๑ (๗.๖๙)	๐	๐
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	๔.๖๐	มากที่สุด	๙ (๖๙.๒๓)	๓ (๒๓.๐๘)	๑ (๗.๖๙)	๐	๐
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๙	มากที่สุด	๙ (๖๙.๒๓)	๔ (๓๐.๗๗)	๐	๐	๐
รวม	๔.๖๕	มากที่สุด					

๔. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ และมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ	๓.๗๐	มาก	๑ (๗.๖๙)	๙ (๖๙.๒๓)	๒ (๑๕.๓๘)	๑ (๗.๖๙)	๐
๔.๒ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	๔.๐๐	มาก	๑ (๗.๖๙)	๑๑ (๘๔.๖๒)	๑ (๗.๖๙)	๐	๐
๔.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๐	มาก	๑ (๗.๖๙)	๑๑ (๘๔.๖๒)	๑ (๗.๖๙)	๐	๐
รวม	๓.๙๐	มาก					

๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม							
คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	๔.๖๐	มากที่สุด	๙ (๖๙.๒๓)	๓ (๒๓.๐๘)	๑ (๗.๖๙)	๐	๐
รวม	๔.๖๐	มากที่สุด					

จากตารางที่ ๒

๒.๑ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๒๐) เมื่อพิจารณารายหัวข้อการประเมิน พบว่า การอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ขั้นตอนการบริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก และระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด

๒.๒ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = ๓.๗๔) เมื่อพิจารณารายหัวข้อการประเมิน พบว่า ช่องทางการให้บริการที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Website, Line, Facebook เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก

๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๖๕) เมื่อพิจารณารายหัวข้อการประเมิน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และรวดเร็ว ความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ ความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด

๒.๔ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๓.๙๐) เมื่อพิจารณารายหัวข้อการประเมิน พบว่า มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการและ มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก

๒.๕ ด้านความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๖๐) เมื่อพิจารณารายหัวข้อการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๑ ข้อเสนอแนะด้านพึงพอใจ

- ไม่มี

๓.๒ ข้อเสนอแนะด้านการใช้ประโยชน์

- ไม่มี