



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มระบบาติทยาทางห้องปฏิบัติการ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติโทร ๐๒-๕๗๕๕๐๐๑

ที่ กษ. ๐๖๐๕ / วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่องสรุปรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

จากการแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ	การประมวลผลความพึงพอใจ
๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๘๘.๔๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๒๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๖๐
๔. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๘๗.๖๐
รวม	๘๖.๒๐

ทั้งนี้ได้จัดทำรายงานผลประเมินความพึงพอใจ ตามเอกสารดั่งแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายศรายุทธ แก้วกาหลง)

นายสัตวแพทย์ชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มระบบาติทยาทางห้องปฏิบัติการ

แบบฟอร์มสรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 โดยแจกแบบสอบถามผู้มารับบริการ จำนวน 124 ฉบับ ตามลำดับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน

ตอนที่ 2 ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน

ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	เปอร์เซ็นต์ ผู้ตอบ แบบสอบถาม
ผู้ประกอบการ	50	38	76
เกษตรกร	65	47	72.31
บุคลากร/หน่วยงานสังกัดกรมปศุสัตว์	32	30	93.75
ประชาชนทั่วไป	20	9	45
รวม	167	124	74.25

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

ตาราง 2.1 การประมวลผลความพึงพอใจในการให้บริการ

การให้บริการ	ผลรวมความพึงพอใจ	
	คิดเป็นร้อยละ	คิดเป็นร้อยละแต่ละด้าน
ด้านคุณภาพของการให้บริการ		๙๘.๔๐
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๐๐	
2. มีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนของการให้บริการ	๙๗.๖๐	
3. การให้บริการได้รับอย่างทั่วถึง ทันการณ์ เพียงพอต่อความต้องการ	๙๗.๖๐	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		๙๕.๒๓
1. มีการติดประกาศแจ้งข้อมูลของขั้นตอนการให้บริการ	๙๔.๕๐	
2. มีการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน - หลัง	๙๕.๖๐	
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕.๖๐	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		๙๔
1. มีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน	๙๔.๒๐	
2. จุดให้บริการเหมาะสม เข้าถึงสะดวก	๙๓.๘๐	
3. มีความสะดวกสบายระหว่างรับบริการ	๙๓.๘๐	
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่		๙๗.๖๐
1. มีความซื่อสัตย์สุจริต	๙๖.๖๐	
2. มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	๙๘.๖๐	
3. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๙๗.๖๐	
รวม		๙๖.๒๐

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ประึกษา ได้ดี
2. มีความเป็นมืออาชีพ