



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มระบาดวิทยาทางห้องปฏิบัติการ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติโทร ๐๒-๕๗๙๕๐๐๑

ที่ กษ. ๐๖๐๙ / วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่องสรุปรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

จากการแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ	การประมวลผลความพึงพอใจ โรค布鲁เซลโลสิส (%)	การประมวลผลความพึงพอใจ โรคพิษสุนัขบ้า (%)
๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๙๔.๗๐	๙๖.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๔.๖๖	๙๕.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๑๐	๙๔.๐๖
๔. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๙๕.๗๕	๙๕.๕๐
รวม	๙๕.๐๕	๙๕.๑๔

ทั้งนี้ได้จัดทำรายงานผลประเมินความพึงพอใจ ตามเอกสารดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายศรายุทธ แก้วกาหลง)

นายสัตวแพทย์ชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มระบาดวิทยาทางห้องปฏิบัติการ

แบบฟอร์มสรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้มารับบริการด้านโรค布鲁เซลโลสิสและโรคพิษสุนัขบ้าจำนวน ๕๐ ฉบับเท่าๆกัน แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ สอบถามข้อมูลของผู้ใช้บริการจากหน่วยงาน

ตอนที่ ๒ ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้รับบริการ แบ่งเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน ตอนที่ ๑ ข้อมูลการให้บริการจากหน่วยงาน

ตารางที่ ๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบโรค布鲁เซลโลสิส	จำนวนผู้ตอบโรคพิษสุนัขบ้า
ผู้ประกอบการ	๑๒	๑๐
เกษตรกร	๙	๔
บุคลากร/หน่วยงานสังกัดกรมปศุสัตว์	๒๑	๒๓
ประชาชนทั่วไป	๕	๕
รวม	๔๗	๔๒

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ
 ตาราง ๒ การประมวลผลความพึงพอใจด้านโรค布鲁เซลโลสิสและโรคพิษสุนัขบ้า

การให้บริการ	ด้านโรค布鲁เซลโลสิส		ด้านโรคพิษสุนัขบ้า	
	คิดเป็นร้อยละ	คิดเป็นร้อยละแต่ละด้าน	คิดเป็นร้อยละ	คิดเป็นร้อยละแต่ละด้าน
ด้านคุณภาพของการให้บริการ				
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙๗	๙๔.๗๐	๙๖.๑๐	๙๖
2. มีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนของการให้บริการ	๙๔		๙๖	
3. การให้บริการได้รับอย่างทั่วถึง ทันการณ์ เพียงพอต่อความต้องการ	๙๓		๙๖	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการติดประกาศแจ้งข้อมูลของขั้นตอนการให้บริการ	๙๖	๙๔.๖๖	๙๖	๙๕
2. มีการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง	๙๕		๙๕	
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๓		๙๔	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน	๙๔	๙๕.๑๐	๙๓.๒๐	๙๔.๐๖
2. จุดให้บริการเหมาะสม เข้าถึงสะดวก	๙๕.๓๐		๙๔.๐๐	
3. มีความสะดวกสบายระหว่างรับบริการ	๙๖		๙๕	
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่				
1. มีความซื่อสัตย์สุจริต	๙๖	๙๕.๗๕	๙๖	๙๕.๕๐
2. มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	๙๕		๙๔	
3. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๙๖.๒๕		๙๕	
รวม		๙๕.๐๕		๙๕.๑๔

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

๑. สถานที่ให้บริการสะดวก เข้าถึงได้ง่าย แยกสัดส่วนชัดเจน
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจและเป็นธรรม
๓. มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำในเรื่องโรคที่ต้องการตรวจได้ดี