



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มระดับมหาวิทยาลัยทางห้องปฏิบัติการ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ โทร. ๐๒-๕๗๙๕๐๐๑

ที่ กษ ๐๖๐๙/

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของ
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

จากการตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๒ สรุปได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ	การประมวลผลความพึงพอใจ โรค布鲁เซลโลสิส (%)	การประมวลผลความพึงพอใจ โรคพิษสุนัขบ้า (%)
๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๙๕.๖๗	๙๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๖๖	๙๗
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๓๔	๙๔.๓๓
๔. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๙๔.๓๓	๙๓.๖๗
รวม	๙๖	๙๕

ทั้งนี้ได้จัดทำรายงานผลประเมินความพึงพอใจ ตามเอกสารดัดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายศรายุทธ แก้วกาหลง)

นายสัตวแพทย์ชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มระดับมหาวิทยาลัยทางห้องปฏิบัติการ

แบบฟอร์มสรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2562 โดยแจกแบบสอบถามผู้มารับบริการด้านโรค布鲁เซลโลสิส และโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 36 และ 30 ฉบับ ตามลำดับแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน

ตอนที่ 2 ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพการ

ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน

ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบโรค布鲁เซลโลสิส	จำนวนผู้ตอบโรคพิษสุนัขบ้า
ผู้ประกอบการ	6	-
เกษตรกร	7	6
บุคลากร/หน่วยงานสังกัดกรมปศุสัตว์	18	20
หน่วยราชการ	5	4
รวม	36	30

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

ตาราง 2.1 การประมวลผลความพึงพอใจด้านโรค布鲁เซลโลซิสและโรคพิษสุนัขบ้า

การให้บริการ	ด้านโรค布鲁เซลโลซิส		ด้านโรคพิษสุนัขบ้า	
	คิดเป็นร้อยละ	คิดเป็นร้อยละแต่ละด้าน	คิดเป็นร้อยละ	คิดเป็นร้อยละแต่ละด้าน
ด้านคุณภาพของการให้บริการ				
1. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	97	95.67	96	95
2. มีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนของการให้บริการ	95		95	
3. การให้บริการได้รับอย่างทั่วถึง ทันการณ์ เพียงพอต่อความต้องการ	95		94	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการติดประกาศแจ้งข้อมูลของขั้นตอนการให้บริการ	98	97.66	97	97
2. มีการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน - หลัง	98		98	
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	97		96	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน	98	96.34	96	94.33
2. จุดให้บริการเหมาะสม เข้าถึงสะดวก	95		94	
3. มีความสะดวกสบายระหว่างรับบริการ	96		93	
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่				
1. มีความซื่อสัตย์สุจริต	96	94.33	94	93.67
2. มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	92		94	
3. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	95		93	
รวม		96.00		95.00

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. มีการบริการรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ
2. มีบริเวณสำหรับวางตัวอย่างได้เหมาะสม
3. จุดบริการสะดวกเหมาะสม