



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มระบาดวิทยาทางห้องปฏิบัติการ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติโทร ๐๒-๕๗๙๘๙๐๘-๑๔ ต่อ ๑๒๕
ที่ กษ. 0609 / วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ปี ๒๕๖๕
เรียน ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

จากการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึง มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ	การประมวลผลความพึงพอใจ (%)
๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๙๖.๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๐
๔. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๙๖.๗
ค่าเฉลี่ย	๙๖.๑

ทั้งนี้ได้จัดทำรายงานผลประเมินความพึงพอใจ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



194
ร. ๒๒
418-665

(นายวงศ์อนันต์ ณรงค์วัฒนา)
นายสัตวแพทย์ชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มระบาดวิทยาทางห้องปฏิบัติการ

ทอ, รรรมทอว Dro ๑๑๒.
ศิริพร ทอศิริกุล
(นางพัชรี ทองคำคุณ)
ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

แบบฟอร์มสรุปผลการประเมิน

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้บริการระหว่างเดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนมีนาคม 2565 โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้มารับบริการจำนวน 33 ฉบับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลของผู้ใช้บริการจากหน่วยงาน

ตอนที่ 2 ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้บริการ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	%
ผู้ประกอบการ	4	12.0
เกษตรกร	3	9.0
บุคลากร/หน่วยงานสังกัดกรมปศุสัตว์	17	52.0
หน่วยราชการ	3	9.0
ประชาชนทั่วไป	6	18.0
รวม	33	100.0

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

ตาราง 2 การประมวลผลความพึงพอใจต่อการรับบริการ

การให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	คิดเป็นร้อยละแต่ละด้าน
ด้านคุณภาพของการให้บริการ		
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	97.7	96.7
2. มีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนของการให้บริการ	95.5	
3. การให้บริการได้อย่างทั่วถึง ทันการณ์ เพียงพอต่อความต้องการ	97.0	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1. มีการติดประกาศแจ้งข้อมูลของขั้นตอนการให้บริการ	92.4	95.0
2. มีการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง	95.5	
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	97.0	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. มีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน	94.0	96.0
2. จุดให้บริการเหมาะสม เข้าถึงสะดวก	96.2	
3. มีความสะดวกสบายระหว่างรับบริการ	97.7	
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่		
1. มีความซื่อสัตย์สุจริต	97.7	96.7
2. มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	97.0	
3. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	95.5	
ค่าเฉลี่ย		96.1

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาและบริการที่เป็นมิตร ทำงานรวดเร็ว
2. ระบบ LIMS ทำให้ส่งตัวอย่างได้สะดวกรวดเร็วขึ้น