



กษ ๐๖๐๙ / วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๕

## เรื่อง รายงานแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

จากการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกรให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ สรุปได้ดังนี้

| คุณภาพการให้บริการ             | การประมวลผลความพึงพอใจ (%) |
|--------------------------------|----------------------------|
| ๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ      | ๙๕.๒๗                      |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | ๙๔.๘๖                      |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | ๙๔.๙๔                      |
| ๔. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | ๙๖.๘๙                      |
| ค่าเฉลี่ย                      | ๙๕.๔๙                      |

ทั้งนี้ได้จัดทำรายงานผลประโยชน์ความพึงพอใจ ตามเอกสารดั่งแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ฝ่ายบริหารทั่วไป  
เลขที่รับ 64  
วันที่ 29 ก.ย. 2565  
เวลา 14.40 น.

(นายศรายุทธ แก้วกาหลง)

นายสัตวแพทย์ชำนาญการ

รักษาการแทนหัวหน้ากลุ่มระดับวิทยาทางห้องปฏิบัติการ

- 252

- <sup>GAT</sup>  
- <sup>✓</sup> ~~napisane~~ instrukcje w mswm na temat zymowania ISO 17025.

นางพัชร ทองคำคุณ

ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

ទំព័រ ១២ នៃ ១២

**แบบฟอร์มสรุปผลการประเมิน**  
**แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ**

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้มารับบริการจำนวน ๕๐ ฉบับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ สอบถามข้อมูลของผู้ใช้บริการจากหน่วยงาน

ตอนที่ ๒ ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้รับบริการ แบ่งเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

**สรุปผลการประเมิน ตอนที่ ๑ ข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน**

ตารางที่ ๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ                           | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม | %      |
|-----------------------------------|----------------------|--------|
| เกษตรกร                           | ๕                    | ๑๐     |
| บุคลากร/หน่วยงานสังกัดกรมปศุสัตว์ | ๓๐                   | ๖๐     |
| ประชาชนทั่วไป                     | ๑๕                   | ๓๐     |
| รวม                               | ๕๐                   | ๑๐๐.๐๐ |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

ตาราง ๒ การประมวลผลความพึงพอใจต่อการรับบริการ

| การให้บริการ                                                     | คิดเป็นร้อยละ | คิดเป็นร้อยละแต่ละด้าน |
|------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------|
| ด้านคุณภาพของการให้บริการ                                        |               | ๙๕.๒๗                  |
| ๑. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ                              | ๙๓.๗๕         |                        |
| ๒. มีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนของการให้บริการ                    | ๙๖.๘๐         |                        |
| ๓. การให้บริการได้รับอย่างทั่วถึง ทันการณ์ เพียงพอต่อความต้องการ | ๙๕.๒๕         |                        |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                          |               | ๙๔.๘๖                  |
| ๑. มีการติดประกาศแจ้งข้อมูลของขั้นตอนการให้บริการ                | ๙๖.๔๓         |                        |
| ๒. มีการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง                       | ๙๔.๖๔         |                        |
| ๓. มีความรวดเร็วในการให้บริการ                                   | ๙๓.๕๐         |                        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                           |               | ๙๔.๙๔                  |
| ๑. มีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน           | ๙๘.๒๑         |                        |
| ๒. จุดให้บริการเหมาะสม เข้าถึงสะดวก                              | ๙๑.๙๖         |                        |
| ๓. มีความสะดวกสบายระหว่างรับบริการ                               | ๙๔.๖๔         |                        |
| ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่                                      |               | ๙๖.๘๙                  |
| ๑. มีความซื่อสัตย์สุจริต                                         | ๙๙.๑๑         |                        |
| ๒. มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ                              | ๙๕.๕๔         |                        |
| ๓. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ                             | ๙๖.๐๐         |                        |
| ค่าเฉลี่ย                                                        | ๙๕.๔๙         |                        |

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาและบริการที่เป็นมิตร ทำงานรวดเร็ว
- ได้รับการต้อนรับอย่างดี สถานที่ สะดวกสบาย
- ผลการทดสอบวินิจฉัยถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ
- ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน