



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มระบาดวิทยาทางห้องปฏิบัติการ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติโทร. ๐๒-๕๗๙๕๐๐๑

ที่ กษ. ๐๖๐๙./..... วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

จากการแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ	การประมวลผลความพึงพอใจ (%)
๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๙๔.๗๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๗๕
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๗.๐๐
๔. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๙๕.๕๐
ค่าเฉลี่ย	๙๕.๗๕

ทั้งนี้ ได้จัดทำรายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ฝ่ายบริหารทั่วไป
เลขที่รับ ๒๓
วันที่ 25 ก.ย. 2566
เวลา ๑๖.๐๐ น.

ชื่อย่อ
AFC (๒๓๖)
๒๕ ก.ย. ๖๖

(.....) (๖๖๓๗๖)

นายศรายุทธ แก้วกาหลง

นายสัตวแพทย์ชำนาญการ

รักษาการแทนหัวหน้ากลุ่มระบาดวิทยาทางห้องปฏิบัติการ

ท.จ.



(นายเชษฐา จินตพิทักษ์สกุล)

ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

แบบฟอร์มสรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบเอกสารและรูปแบบคิวอาร์โค้ด ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้มารับบริการ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ สอบถามข้อมูลของผู้ใช้บริการจากหน่วยงาน

ตอนที่ ๒ ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้รับบริการ แบ่งเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตอนที่ ๓ ความประทับใจในการให้บริการ

ตอนที่ ๔ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน ตอนที่ ๑ ข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน

ตารางที่ ๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
เกษตรกร	๒๐
ผู้ประกอบการ	๑๕
บุคลากร/หน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์	๔๕
ประชาชนทั่วไป	๒๕
รวม	๑๐๕

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

ตารางที่ ๒ การประมวลผลความพึงพอใจ

การให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	คิดเป็นร้อยละแต่ละด้าน
2.1 ด้านคุณภาพและการให้บริการ		
1. ได้รับการบริการตรงตามเวลา	๙๕.๒๕	๙๔.๗๕
2. มีความถูกต้องแม่นยำ	๙๓.๕๐	
3. การให้บริการได้รับอย่างทั่วถึง ทันการณ์ เพียงพอต่อความต้องการ	๙๕.๐๐	
2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1. มีการติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๐๐	๙๕.๗๕
2. มีการให้บริการเป็นไปตามระบบตามลำดับก่อน-หลัง	๙๕.๒๕	
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๖.๐๐	
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1.มีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน	๙๔.๕๐	๙๗.๐๐
2.จุดให้บริการเหมาะสม เข้าถึงสะดวก	๙๘.๐๐	
3.มีความสะดวกสบายระหว่างรอรับบริการ	๙๘.๕๐	
2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ		
1.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๙๔.๕๐	๙๕.๕๐
2. มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	๙๔.๐๐	
3.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๙๖.๕๐	

ตอนที่ ๓ ความประทับใจในการให้บริการ

- ลดเวลาในการส่งตัวอย่างได้ดี รวดเร็วขึ้น
- เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ตรงตามความต้องการ

ตอนที่ ๔ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ