



บันทึกข้อความ

กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกบริหาร	
เลขรับที่	4771
วันที่	- 4 ต.ค. 2567
เวลา	1430
๘	5

ส่วนราชการ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ (กลุ่มระบอบวิทยาทางห้องปฏิบัติการ โทร ๐ ๒๕๓๙ ๕๐๐๑)

ที่ กษ ๐๖๐๙/ ๑๑๗๔

วันที่ ๔

ตุลาคม ๒๕๖๗

ดูหนังสือ
น.ค.ค.๖๗
(14.๕5น)

เรื่อง สรุปรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานบริการชันสูตรโรคสัตว์

เรียน อธิบดีกรมปศุสัตว์

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ขอส่งสรุปรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานบริการชันสูตรโรคสัตว์ น้าหนักตัวชั่วคราวร้อยละ ๑๐ ตามบทบาทภารกิจของหัวหน้าส่วนราชการที่ต่ำกว่าระดับกรม (ผู้อำนวยการสำนัก/กอง หรือเทียบเท่า และหัวหน้ากลุ่มที่รายงานตรงต่ออธิบดี) สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ตามรายละเอียดที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเลิศชัย จินตพิทักษ์สกุล)

ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

ทราบ

(นายบุญญฤกษ์ ปิ่นประสงค์)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมปศุสัตว์



แบบฟอร์มสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งในรูปแบบกระดาษและแบบคิวอาร์โค้ด ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ สอบถามข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน

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 ๑.๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ แบบถาม (online)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (เอกสาร)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์
เกษตรกร	๗	๓	๑๐	๔.๑๘
ผู้ประกอบการ	๑๙	๓๑	๕๐	๒๐.๙๒
บุคลากร/หน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์	๓๙	๔๙	๘๘	๓๖.๘๒
ประชาชนทั่วไป	๒๖	๖๕	๙๑	๓๘.๐๘
รวม	๙๑	๑๔๘	๒๓๙	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

ตาราง ๒.๑ การประมวลผลความพึงพอใจในการให้บริการ

การให้บริการ	ผลรวมความพึงพอใจ		
	คิดเป็นร้อยละ	คิดเป็นร้อยละแต่ละด้าน	ระดับตามเกณฑ์ตามแผนการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดภารกิจหลัก
ด้านคุณภาพและการให้บริการ		๙๖.๕๐	ระดับ ๕
๑. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๙๖.๕๐		
๒. มีความถูกต้องแม่นยำ	๙๖.๐๐		
๓. การให้บริการได้รับอย่างทั่วถึง ทันการณ์ เพียงพอต่อความต้องการ	๙๗.๐๐		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		๙๕.๐๐	ระดับ ๕
๑ มีการติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๐๐		
๒ มีการให้บริการเป็นไปตามระบบ ตามลำดับ ก่อน - หลัง	๙๔.๕๐		
๓ มีความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๖.๐๐		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		๙๕.๘๔	ระดับ ๕
๑. มีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน	๙๖.๕๐		
๒. จุดให้บริการเหมาะสม เข้าถึงสะดวก	๙๖.๐๐		
๓. มีความสะดวกสบายระหว่างรอรับบริการ	๙๕.๕๐		
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ		๙๗.๖๗	ระดับ ๕
๑. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๙๗.๕๐		
๒. มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	๙๗.๐๐		
๓. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๙๘.๕๐		
รวม		๙๖.๒๖	ระดับ ๕

เกณฑ์การให้คะแนน พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝ่ายหลายช่องทาง ได้แก่ ณ จุดบริการ ช่องทางแอปพลิเคชันไลน์และเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานบริการชั้นสุดโรครสัตว์	ร้อยละ ๗๕	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๕	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๙๕

ตอนที่ ๓ ความประทับใจในการให้บริการ

- สถานที่สะอาด
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถ ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ในส่งตัวอย่างเพื่อตรวจทางห้องปฏิบัติการ

ตอนที่ ๔ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ

- พื้นที่นั่งรอ ไม่สะดวก
- ควรทำป้ายบอกสถานที่รับตัวอย่างให้ชัดเจน ก่อนถึง