แบบฟอร์มสรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕ ประจำปี ๒๕๖๕

สำนักงานปศุสัตว์เขต ๕ ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕ โดยจัดทำ QR Code เพื่อให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕ โดยคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของการตอบแบบสอบถามทั้งหมด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลการใช้บริการจากสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕
- ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการ
- ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นในการให้บริการในครั้งนี้
- ตอนที่ ๔ ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลการใช้บริการจากสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕

๑.๑ สถานะของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๑	๘.๓๓
ผู้ประกอบการ	๑	๘.๓๓
ผู้บริโภคสินค้าปศุสัตว์	๑	๘.๓๓
บุคลากรกรมปศุสัตว์	๖	๕๐
ประชาชนทั่วไป	๓	๒๕
รวม	**๑๒**	**๑๐๐**

๑.๒ ท่านได้รับการบริการด้านใด

การบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสุขภาพสัตว์และการป้องกันโรค	๒	๑๖.๖๖
ด้านคุณภาพสินค้าและมาตรฐานการปศุสัตว์	๑	๘.๓๓
ด้านส่งเสริมและพัฒนาการปศุสัตว์	๑	๘.๓๓
ด้านยุทธศาสตร์และสารสนเทศการปศุสัตว์	๒	๑๖.๖๖
งานบริหารทั่วไป	๖	๕๐.๐๐
รวม	**๑๒**	**๑๐๐**

๑.๓ จากข้อ ๒ ท่านได้รับการบริการตรงตามความต้องการหรือไม่

การบริการตรงตามความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการบริการข้างต้นถูกต้อง	๑๒	๑๐๐
ไม่ได้รับการบริการข้างต้น	๐	๐
รวม	**๑๒**	**๑๐๐**

๑.๔ ท่านขอรับบริการตามข้อ ๒ โดยช่องทางใด

การติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๗	๕๘.๓๓
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	๑	๘.๓๓
โทรศัพท์	๑	๘.๓๓
โทรสาร	๐	๐
อินเตอร์เน็ต	๓	๒๕.๐๐
รวม	**๑๒**	**๑๐๐**

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการ

สรุปการประเมินใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย โดยกำหนดผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการรักบริการสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕ จากผลการหาค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบประเมิน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความพึงพอใจมาก	มีค่าเป็น	๔
	ความพึงพอใจ	มีค่าเป็น	๓
	ความไม่พึงพอใจ	มีค่าเป็น	๒
	ความไม่พอใจมาก	มีค่าเป็น	๑

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

ตัวอย่าง

$$\text{การหาค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{๔}} = \frac{๔ - ๑}{๔} = ๐.๗๕$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๓.๒๖ – ๔.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๒๖ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๑.๗๖ – ๒.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๗๕ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	จำนวนผู้พึงพอใจ				จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๔	๓	๒	๑			
๑. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการผลิตปศุสัตว์และการให้บริการ							
๑.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๒	๓.๗๕	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
๑.๒ มีความถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ	๘ (๖๖.๖๖)	๔ (๓๓.๓๓)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๒	๓.๖๖	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	จำนวนผู้พึงพอใจ				จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๔	๓	๒	๑			
๑.๓ มีการให้บริการทั่วถึง ทันการณ์และเพียงพอ	๘ (๖๖.๖๖)	๔ (๓๓.๓๓)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๒	๓.๖๖	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ มีการติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๗ (๕๘.๓๓)	๕ (๔๑.๖๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๒	๓.๕๘	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
๒.๒ มีการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน - หลัง	๗ (๕๘.๓๓)	๕ (๔๑.๖๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๒	๓.๕๘	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
๒.๓ มีความรวดเร็วในการให้บริการ	๖ (๕๐.๐๐)	๖ (๕๐.๐๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๒	๓.๕	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน	๗ (๕๘.๓๓)	๕ (๔๑.๖๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๒	๓.๕๘	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
๓.๒ มีจุดบริการเหมาะสมเข้าถึงสะดวก	๗ (๕๘.๓๓)	๕ (๔๑.๖๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๒	๓.๘๕	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
๓.๓ มีความสะดวกสบายระหว่างรับบริการ	๑๐ (๘๓.๓๓)	๒ (๑๖.๖๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๒	๓.๘๓	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
๔. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ							
๔.๑ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๑๐ (๘๓.๓๓)	๒ (๑๖.๖๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๒	๓.๘๓	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
๔.๒ มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	๑๐ (๘๓.๓๓)	๒ (๑๖.๖๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๒	๓.๘๓	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
๔.๓ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๑๐ (๘๓.๓๓)	๒ (๑๖.๖๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๒	๓.๘๓	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
๔.๔ ให้บริการอย่างทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑ (๙๑.๖๖)	๑ (๘.๓๓)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๒	๓.๙๑	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นในการให้บริการในครั้งนี้

๓.๑ สิ่งที่ท่านประทับใจจากการให้บริการ

- ✓ ประทับใจจากการได้รับบริการ
- ✓ มีการทำหมัน ฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้าฟรี

๓.๒ สิ่งที่ท่านไม่ประทับใจจากการได้รับบริการ

- ✓ ปัจจุบันไม่ค่อยเห็นประกาศการจัดกิจกรรมทำหมัน ฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้าฟรี

ตอนที่ ๔ ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ

๔.๑ ท่านต้องการบริการอะไรเพิ่มเติมในอนาคต

- ✓ อยากให้มีแอพพลิเคชั่นติดต่อกับพนักงานโดยตรง
- ✓ อยากให้มีบริการทำหมันสุนัข แมว ฟรีเรื่อยๆ

๔.๒ ท่านมีความคาดหวังอย่างไรต่อการบริการในอนาคต

- ✓ หวังว่ามีการบริการที่ดีแบบนี้ต่อไป
- ✓ มีการส่งข่าวหน้าเพจเฟซบุ๊ค (Facebook) เกี่ยวกับการทำหมันและฉีดวัคซีนฟรี ให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงที่เป็นบุคคลทั่วไปไม่ใช่แค่เกษตรกร