

แบบฟอร์มสรุปผลการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕
(มกราคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๓) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

สำนักงานปศุสัตว์เขต ๕ ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕ โดยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕ โดยแจกแบบสอบถามไปจำนวน ๔๕ ฉบับ ได้รับคืน จำนวน ๔๕ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงานสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการในด้านคุณภาพการให้บริการ แบ่งเป็น ๔ ส่วน ๑๒ คำถาม และกำหนดระดับความคิดเห็นพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละคำถามเป็น ๔ ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมาก พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจมาก

ตอนที่ ๓ ความประทับใจในการให้บริการของสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕

สรุปผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน

ตารางที่ ๑.๑ สถานะของผู้ใช้บริการ

| สถานะของผู้ใช้บริการ | จำนวนผู้ตอบ | ร้อยละ |
|--------------------------|-------------|---------------|
| เกษตรกร | - | - |
| ผู้ประกอบการ | ๑๓ | ๒๘.๘๙ |
| ผู้บริโภคนสินค้าปศุสัตว์ | - | - |
| บุคลากรกรมปศุสัตว์ | ๓๐ | ๖๖.๖๗ |
| ประชาชนทั่วไป | ๒ | ๔.๔๔ |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๔๕ | ๑๐๐.๐๐ |

ตารางที่ ๑.๒ การได้รับบริการ

| เพศ | จำนวนผู้ตอบ | ร้อยละ |
|----------------------------|-------------|---------------|
| ได้รับบริการข้างต้นถูกต้อง | ๔๕ | ๑๐๐.๐๐ |
| ไม่ได้รับบริการข้างต้น | - | - |
| รวม | ๔๕ | ๑๐๐.๐๐ |

ตารางที่ ๑.๓ ขอรับบริการทางช่องทาง

| ช่องทาง | จำนวนตอบ | ร้อยละ |
|-------------------------------|-----------|---------------|
| ติดต่อด้วยตนเอง | ๑๗ | ๓๗.๗๘ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | - | - |
| โทรศัพท์ | - | - |
| โทรสาร | - | - |
| อินเทอร์เน็ต | ๒๘ | ๖๒.๒๒ |
| อื่นๆ | - | - |
| รวม | ๔๕ | ๑๐๐.๐๐ |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕

สรุปผลการประเมินใช้วิธีหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕ จากผลการหาค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบประเมิน ดังนี้

| | | | |
|-------------|---|---------|------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | ๔ | แสดงว่า | ระดับความพึงพอใจมาก |
| คะแนนเฉลี่ย | ๓ | แสดงว่า | ระดับความพึงพอใจ |
| คะแนนเฉลี่ย | ๒ | แสดงว่า | ระดับความไม่พึงพอใจ |
| คะแนนเฉลี่ย | ๑ | แสดงว่า | ระดับความไม่พึงพอใจมาก |

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตโดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด} \\ \text{จำนวนชั้นที่ต้องการ} &= \frac{๔-๑}{๔} \\ &= ๐.๗๕ \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้
 ค่าเฉลี่ย ๓.๒๖-๔.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๒๖ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย ๑.๗๖-๒.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๗๕ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

| คุณภาพการให้บริการ | จำนวนผู้พึงพอใจ | | | | จำนวนผู้ตอบ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|---|---|----------------|-------------|------------------|
| | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ | | | |
| ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการผลิตปศุสัตว์ และการให้บริการ | | | | | | | |
| ๑.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | ๔๐ (๑๖๐%) | ๕ (๑๕%) | - | | ๔๕ (๑๗๕.๐%) | ๓.๘๙ | มากที่สุด |
| ๒.มีความถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ | ๔๒ (๑๖๘%) | ๓ (๙%) | - | | ๔๕ (๑๗๗.๐%) | ๓.๙๓ | มากที่สุด |
| ๓.มีการให้บริการทั่วถึง ทันการณ์ และเพียงพอ | ๔๒ (๑๖๘%) | ๓ (๙%) | - | | ๔๕ (๑๗๗.๐%) | ๓.๙๓ | มากที่สุด |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | |
| ๑.มีการติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ | ๔๑ (๘๐.๗๐%) | ๔ (๑๗.๕๕%) | | | ๔๕ (๑๗๖%) | ๓.๗๑ | มากที่สุด |
| ๒.มีการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง | ๔๕ (๑๘๐%) | ๐ (๐%) | - | | ๔๕ (๑๘๐.๐%) | ๔.๐๐ | มากที่สุด |
| ๓.มีความรวดเร็วในการบริการ | ๔๑ (๑๖๔%) | ๔ (๑๒%) | - | | ๔๕ (๑๗๖.๐%) | ๓.๙๑ | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | |
| ๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน | ๔๐ (๑๖๐%) | ๕ (๑๕%) | | | ๔๕ (๑๗๕%) | ๓.๘๙ | มากที่สุด |
| ๒. มีจุดบริการเหมาะสมเข้าถึงสะดวก | ๔๕ (๑๘๐%) | ๐ (๐%) | ๐ | | ๔๕ (๑๘๐%) | ๔.๐๐ | มากที่สุด |
| ๓.มีความสะดวกสบายระหว่างรับบริการ | ๔๓ (๑๗๒%) | ๒ (๖%) | - | | ๔๕ (๑๗๘%) | ๓.๙๖ | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | | | | | | | |
| ๑. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | ๔๒ (๑๖๘%) | ๓ (๙%) | - | | ๔๕ (๑๗๗%) | ๓.๙๓ | มากที่สุด |
| ๒. การเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ | ๔๓ (๑๗๒%) | ๒ (๖%) | - | | ๔๕ (๑๗๘%) | ๓.๙๖ | มากที่สุด |
| ๓.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ | ๔๑ (๑๖๔%) | ๔ (๑๒%) | - | | ๔๕ (๑๗๖%) | ๓.๙๑ | มากที่สุด |
| รวมทั้งหมด | | | | | | ๓.๙๔ | มากที่สุด |

ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕ ปี ๒๕๖๓ มีความพึงใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๙๔)

ตอนที่ ๓ ความประทับใจในการให้บริการในครั้งนี้

๑. ความประทับใจจากการได้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง ให้บริการสะดวก รวดเร็ว
๒. สิ่งที่ไม่ประทับใจจากการได้รับบริการ ระบบการให้บริการ ไม่ครบถ้วน ทัวถึง โดยเฉพาะการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ

ตอนที่ ๔ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ

๑. บริการอื่นๆ ในอนาคตที่ท่านต้องการเพิ่ม ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น และมีระบบการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น รวมทั้งเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เพื่อแนะนำข้อมูลให้เป็นประโยชน์และขั้นตอนการรับบริการที่ถูกต้อง
๒. ความคาดหวังของท่านต่อการบริการในอนาคต ได้รับบริการเป็นอย่างดีทุกครั้ง และมีความสม่ำเสมอ และรวดเร็ว มีมาตรฐาน