

แบบฟอร์มสรุปผลการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕
(มกราคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

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	๘	๒๒.๒๒
ผู้บริโภคนสินค้าปศุสัตว์	-	-
บุคลากรกรมปศุสัตว์	๒๘	๗๗.๗๘
ประชาชนทั่วไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑.๒ การได้รับบริการ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
ได้รับบริการข้างต้นถูกต้อง	๓๖	๑๐๐.๐๐
ไม่ได้รับบริการข้างต้น	-	-
รวม	๓๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑.๓ ขอรับบริการทางช่องทาง

ช่องทาง	จำนวนตอบ	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๘	๒๒.๒๒
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	-	-
โทรศัพท์	-	-
โทรสาร	-	-
อินเทอร์เน็ต	๒๘	๗๗.๗๘
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๖	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	๓๐ (๑๖๐%)	๖ (๑๕%)	-		๓๖ (๑๗๕.๐%)	๓.๘๙	มากที่สุด
๒.มีความถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ	๓๒ (๑๖๘%)	๔ (๙%)	-		๓๖ (๑๗๗.๐%)	๓.๙๓	มากที่สุด
๓.มีการให้บริการทั่วถึง ทันการณ์ และเพียงพอ	๒๙ (๑๖๘%)	๗ (๙%)	-		๓๖ (๑๗๗.๐%)	๓.๙๓	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๑.มีการติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๓๐ (๘๐.๗๐%)	๖ (๑๗.๕๔%)			๓๖ (๑๗๖%)	๓.๗๑	มากที่สุด
๒.มีการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง	๓๖ (๑๘๐%)	๐ (๐%)	-		๓๖ (๑๘๐.๐%)	๔.๐๐	มากที่สุด
๓.มีความรวดเร็วในการบริการ	๓๑ (๑๖๔%)	๕ (๑๒%)	-		๓๖ (๑๗๖.๐%)	๓.๙๑	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน	๒๘ (๑๖๐%)	๘ (๑๕%)			๓๖ (๑๗๕%)	๓.๘๙	มากที่สุด
๒. มีจุดบริการเหมาะสมเข้าถึงสะดวก	๓๖ (๑๘๐%)	๐ (๐%)	๐		๓๖ (๑๘๐%)	๔.๐๐	มากที่สุด
๓.มีความสะดวกสบายระหว่างรับบริการ	๓๔ (๑๗๒%)	๒ (๖%)	-		๓๖ (๑๗๘%)	๓.๙๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ							
๑. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๓๐ (๑๖๘%)	๖ (๙%)	-		๓๖ (๑๗๗%)	๓.๙๓	มากที่สุด
๒. การเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	๓๔ (๑๗๒%)	๒ (๖%)	-		๓๖ (๑๗๘%)	๓.๙๖	มากที่สุด
๓.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๓๒ (๑๖๔%)	๔ (๑๒%)	-		๓๖ (๑๗๖%)	๓.๙๑	มากที่สุด
รวมทั้งหมด						๓.๙๔	มากที่สุด

ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานปศุสัตว์เขต ๕ ปี ๒๕๖๔ มีความพึงใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๙๔)

ตอนที่ ๓ ความประทับใจในการให้บริการในครั้งนี้

๑. ความประทับใจจากการได้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง ให้บริการสะดวก รวดเร็ว
๒. สิ่งที่ไม่ประทับใจจากการได้รับบริการ ระบบการให้บริการ ไม่ครบถ้วน ทัวถึง เช่น โทรศัพท์ มีใช้จุดกลางแค่เครื่องเดียว ต้องรอสาย เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้คำแนะนำไม่ครบถ้วนต้องหาข้อมูล

ตอนที่ ๔ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ

๑. บริการอื่นๆ ในอนาคตที่ท่านต้องการเพิ่ม ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น
๒. รวมทั้งเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เพื่อแนะนำข้อมูลให้เป็นประโยชน์และขั้นตอนการรับบริการที่ถูกต้อง
๓. ความคาดหวังของท่านต่อการบริการในอนาคต ได้รับบริการเป็นอย่างดีทุกครั้ง และมีความสม่ำเสมอและรวดเร็ว มีมาตรฐาน