

แบบฟอร์มสรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปศุสัตว์เขต ๙

(มกราคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๓) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

สำนักงานปศุสัตว์เขต ๙ ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานปศุสัตว์เขต ๙ โดยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานปศุสัตว์เขต ๙ โดยแจกแบบสอบถามไปจำนวน ๔๕ ฉบับ ได้รับคืน จำนวน ๔๕ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงานสำนักงานปศุสัตว์เขต ๙

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

ตอนที่ ๓ ความประทับใจในการให้บริการของสำนักงานปศุสัตว์เขต ๙

สรุปผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน

ตารางที่ ๑.๑ สถานะของผู้ใช้บริการ

สถานะของผู้ใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เกษตรกร	-	-
ผู้ประกอบการ	๑๓	๒๘.๘๙
ผู้บริโภคสินค้าปศุสัตว์	-	-
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 ๙

สรุปผลการประเมินใช้วิธีหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการสำนักงานปศุสัตว์เขต ๙ จากผลการหาค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบประเมิน ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตโดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น = ค่าสูงสุด-ค่าต่ำสุด

จำนวนชั้นที่ต้องการ =  $\frac{๔-๑}{๔}$

๔

= ๐.๗๕

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 (๑๗.๕๔%)			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
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ							
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 ๙ ปี ๒๕๖๓ มีความพึงใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๙๔)

ตอนที่ ๓ ความประทับใจในการให้บริการในครั้งนี้

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

ตอนที่ ๔ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ

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