

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยงาน สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำผลสำรวจที่ได้รับจากผู้ใช้บริการนำมาปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเวลา
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสมุทรสงคราม จะนำผลสำรวจดังกล่าว มาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2563 ต่อไป

ซึ่งในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2562 มีผู้มารับบริการ จำนวน 55 ราย ไม่รวมการให้บริการช่องทางอื่น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ฯ ซึ่งสรุปผลได้ ดังนี้

ประเด็นสอบถาม	สรุปผลการประเมินภาพรวม	คิดเป็นร้อยละ
1. ด้านเวลา		
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	พอใจมาก	84%
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	พอใจมาก	93%
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	พอใจมาก	89%
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	พอใจมาก	87%
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	พอใจมาก	91%
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	พอใจมาก	93%
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	พอใจมาก	89%
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	พอใจมาก	71%
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	พอใจมาก	96%
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	พอใจมาก	100%
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	พอใจมาก	69%
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	พอใจมาก	95%

ประเด็นสอบถาม	สรุปผลการประเมินภาพรวม	คิดเป็นร้อยละ
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	พอใจมาก	62%
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	พอใจมาก	91%
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	พอใจมาก	84%

จากการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานปลัดจังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในเกณฑ์ พอดีมาก ซึ่งคะแนนที่ได้เกินร้อยละ 60%

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสมุทรสงคราม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 55 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	29	53	
• หญิง	26	47	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	4	73	
• 21 - 40 ปี	31	56	
• 41 - 60 ปี	12	22	
• 60 ปีขึ้นไป	8	15	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	16	29	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	14	25	
• ปริญญาตรี	14	25	
• สูงกว่าปริญญาตรี	11	20	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	10	18	
• ผู้ประกอบการ	6	11	
• ประชาชนผู้รับบริการ	32	58	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	7	13	
• อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	46	84	6	11	3	5				
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	51	93	2	4	2	4				
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	49	89	4	7	2	4				

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	48	87	4	7	3	5				
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	50	91	3	5	2	4				
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	51	93	4	7						
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	49	89	3	5	3	5				
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	39	71	12	22	4	7				
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	53	96	2	4						
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	55	100								
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	38	69	14	25	3	5				
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	52	95	3	5						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	34	62	16	29	5	9				
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	50	91	3	5	2	4				
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	46	84	6	11	3	5				

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....