

รายงานสรุปผลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานปศุสัตว์เขต 1
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2565

1. ข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน

ตารางที่ 1 สถานะของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
บุคลากร/หน่วยงานสังกัดกรมปศุสัตว์	93.80
ประชาชนทั่วไป	6.30
บริษัท/ห้าง/ร้าน/ผู้ประกอบการ	-
อื่นๆ	-
รวม	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นบุคลากร/หน่วยงานสังกัดกรมปศุสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 93.80 และประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 6.30

2. ช่องทางที่ขอรับบริการ

ตารางที่ 2 ช่องทางที่ขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	75
โทรศัพท์	12.50
โทรสาร	-
Social Media	-
e-mail	12.50
Website	-
อื่นๆ	-
รวม	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ช่องทางรับบริการติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 75 ทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 12.50 และทาง e-mail คิดเป็นร้อยละ 12.50

3. ความพึงพอใจ...

3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ

เกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตราวัด 5 คำตอบ ดังนี้

ถ้าตอบ ดีมาก ให้คะแนน 5 คะแนน

ถ้าตอบ ดี ให้คะแนน 4 คะแนน

ถ้าตอบ ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน

ถ้าตอบ ควรปรับปรุง ให้คะแนน 2 คะแนน

ถ้าตอบ ต้องปรับปรุง ให้คะแนน 1 คะแนน

ทั้งนี้ในส่วนของการอธิบายความหมายของข้อมูลร่วมกันจะใช้เกณฑ์ ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากวิธีดังกล่าว สามารถจัดระดับความคิดเห็นได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.24 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.43 – 4.23 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ดี

ค่าเฉลี่ย 2.62 – 3.42 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.61 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ

ข้อ	ความพึงพอใจการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ					\bar{X} (SD)	แปลผล
		ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง จำนวน (ร้อยละ)	ต้อง ปรับปรุง จำนวน (ร้อยละ)		
1	บริการเติมกำลังด้วยความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจบริการจากที่สุภาพ	15 (93.75)	1 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.94 (0.242)	ดีมาก
2	บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว	14 (87.50)	2 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.88 (0.331)	ดีมาก

ข้อ...

ข้อ	ความพึงพอใจการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ					\bar{X} (SD)	แปล ผล
		ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง จำนวน (ร้อยละ)	ต้อง ปรับปรุง จำนวน (ร้อยละ)		
3	บริการให้คำปรึกษาได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	15 (93.75)	1 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.94 (0.242)	ดีมาก
4	บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	14 (87.50)	2 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.88 (0.331)	ดีมาก
5	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำชัดเจน และช่วยแก้ปัญหา ได้	14 (87.50)	2 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.88 (0.331)	ดีมาก
6	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	14 (87.50)	2 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.88 (0.331)	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.90	ดีมาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการที่เต็มกำลังด้วยความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจกิริยาวาจาที่สุภาพ และการให้คำปรึกษาได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ค่าเฉลี่ยคือ 4.94 อยู่ในระดับดีมาก และรองลงมามีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ได้แก่ บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยคือ 4.88 อยู่ในระดับดีมาก

4. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้รับบริการให้ข้อคิดเห็นเห็นว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานปศุสัตว์เขต 1 ให้บริการดี รวดเร็ว และถูกต้อง