

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดระยอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสำรวจของผู้ใช้บริการจากสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดระยอง จำนวน 120 ฉบับ จากแบบสำรวจ พบว่า

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน

1.1 สถานะของผู้รับบริการ

เกษตรกร	จำนวน	38	คน	ร้อยละ	31.67
ผู้ประกอบการ	จำนวน	47	คน	ร้อยละ	39.17
ผู้บริโภคนสินค้าปศุสัตว์	จำนวน	12	คน	ร้อยละ	10.00
ประชาชนทั่วไป	จำนวน	16	คน	ร้อยละ	13.33
บุคลากรสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด	จำนวน	7	คน	ร้อยละ	5.83
อื่นๆ.....	จำนวน	0	คน	ร้อยละ	0.00
รวม	จำนวน	120	คน	ร้อยละ	100.00

1.2 เรื่องที่รับบริการ

การออกไปอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์	จำนวน	16	คน	ร้อยละ	13.33
การยื่นใบอนุญาตผลิต/ขาย/นำเข้าอาหารสัตว์	จำนวน	14	คน	ร้อยละ	11.67
การขอรับรองสถานพักซากสัตว์	จำนวน	3	คน	ร้อยละ	2.50
การตรวจรับรองสถานกักกันสัตว์	จำนวน	1	คน	ร้อยละ	0.83
การออกไปรับรองสุขอนามัยสัตว์	จำนวน	0	คน	ร้อยละ	0.00
การตรวจรับรองมาตรฐานฟาร์ม	จำนวน	8	คน	ร้อยละ	6.67
การขึ้นทะเบียนเกษตรกร/ข้อมูลเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์	จำนวน	13	คน	ร้อยละ	10.83
การดูแลสุขภาพสัตว์/การเฝ้าระวังโรค	จำนวน	8	คน	ร้อยละ	6.67
การเลี้ยงสัตว์	จำนวน	6	คน	ร้อยละ	5.00
การส่งเสริมเลี้ยงปศุสัตว์/ถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านปศุสัตว์	จำนวน	15	คน	ร้อยละ	12.50
การทำหมันสุนัข/แมว	จำนวน	10	คน	ร้อยละ	8.33
เวชภัณฑ์ยาสัตว์/วัคซีน	จำนวน	2	คน	ร้อยละ	1.67
การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติด้านปศุสัตว์	จำนวน	0	คน	ร้อยละ	0.00
งานผสมเทียม	จำนวน	6	คน	ร้อยละ	5.00
การให้ความรู้เรื่องโรคสัตว์และโรคระบาดสัตว์	จำนวน	7	คน	ร้อยละ	5.83
งานบุคลากร	จำนวน	2	คน	ร้อยละ	1.67

งานงบประมาณ การเงิน การคลังและพัสดุ	จำนวน	3	คน	ร้อยละ	2.50
งานสารบรรณ	จำนวน	3	คน	ร้อยละ	2.50
อื่นๆ.....	จำนวน	3	คน	ร้อยละ	2.50
รวม	จำนวน	120	คน	ร้อยละ	100.00

ท่านขอรับบริการตามข้อ 1.2 โดยช่องทางใด

เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	จำนวน	52	คน	ร้อยละ	43.33
ติดต่อด้วยตนเอง	จำนวน	33	คน	ร้อยละ	27.50
โทรศัพท์	จำนวน	11	คน	ร้อยละ	9.17
โทรสาร	จำนวน	5	คน	ร้อยละ	4.17
Application ปศุสัตว์ไทย 4.0 (DLD 4.0)	จำนวน	0	คน	ร้อยละ	0.00
E-mail	จำนวน	3	คน	ร้อยละ	2.50
เว็บไซต์สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดระยอง	จำนวน	16	คน	ร้อยละ	13.33
อื่นๆ.....	จำนวน	0	คน	ร้อยละ	0.00
รวม	จำนวน	120	คน	ร้อยละ	100.00

ตอนที่ 2 กลุ่ม/ฝ่ายของหน่วยงานที่ท่านได้รับบริการ

ฝ่ายบริหารทั่วไป	จำนวน	24	คน	ร้อยละ	20.00
กลุ่มยุทธศาสตร์และสารสนเทศการปศุสัตว์	จำนวน	13	คน	ร้อยละ	10.83
กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาการปศุสัตว์	จำนวน	31	คน	ร้อยละ	25.84
กลุ่มพัฒนาสุขภาพสัตว์	จำนวน	30	คน	ร้อยละ	25.00
กลุ่มพัฒนาสินค้าปศุสัตว์	จำนวน	22	คน	ร้อยละ	18.33
รวม	จำนวน	120	คน	ร้อยละ	100.00

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการผลิตปศุสัตว์ และการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)					ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	35 (29.17%)	69 (57.50%)	16 (13.33%)	0	0	4.16 (83.20%)	พึงพอใจ ระดับมาก
2. มีความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ	28 (23.33%)	72 (60.00%)	20 (16.66%)	0	0	4.06 (81.20%)	พึงพอใจ ระดับมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)					ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
3. การให้บริการทั่วถึง ทันการณ์และเพียงพอ	18 (15.00%)	70 (58.33%)	30 (25.00%)	2 (1.67%)	0	3.86 (77.20%)	พึงพอใจ ระดับมาก

3.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)					ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการติดประกาศแจ้ง ข้อมูลขั้นตอน การ ให้บริการ	24 (20%)	74 (61.67%)	22 (18.33%)	0	0	4.02 (80.4%)	พึงพอใจ ระดับมาก
2. มีการให้บริการเป็น ระบบตามลำดับก่อน หลัง	20 (16.67%)	60 (50.00%)	37 (30.83%)	3 (2.50%)	0	3.80 (76.00%)	พึงพอใจ ระดับมาก
3. มีความรวดเร็วในการ ให้บริการ	23 (19.17%)	62 (51.67%)	30 (25.00%)	5 (4.17%)	0	3.86 (77.20%)	พึงพอใจ ระดับมาก

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)					ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการ ชัดเจน	33 (27.50%)	58 (48.33%)	27 (22.5%)	2 (1.67%)	0	4.02 (80.4%)	พึงพอใจ ระดับมาก
2. มีจุดบริการเหมาะสม เข้าถึงสะดวก	21 (17.50%)	67 (55.83%)	29 (24.17%)	3 (2.5%)	0	3.88 (77.60%)	พึงพอใจ ระดับมาก
3. มีความสะดวกสบาย ระหว่างรับบริการ	25 (20.83%)	54 (45.00%)	36 (30.00%)	5 (4.17%)	0	3.83 (76.6%)	พึงพอใจ ระดับมาก

3.4 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)					ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	41 (34.17%)	63 (52.5%)	16 (13.33%)	0	0	4.21 (84.20%)	พึงพอใจ ระดับมาก
2. มีความเอาใจใส่ เต็ม ใจให้บริการ	32 (26.67%)	52 (41.67%)	30 (25.00%)	6 (5.00%)	0	3.92 (78.40%)	พึงพอใจ ระดับมาก
3. มีความรู้ความ สามารถในการ ให้บริการ	38 (31.67%)	66 (55.00%)	15 (12.50%)	1 (0.83%)	0	4.12 (82.40%)	พึงพอใจ ระดับมาก

จากตารางตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ขอรับบริการจากสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดระยอง มีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.98 คะแนน และคิดเป็นร้อยละ 79.6 อยู่ในระดับ มาก

หมายเหตุ

- คะแนน 4.51 - 5.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด**
- คะแนน 3.51 - 4.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก**
- คะแนน 2.51 - 3.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง**
- คะแนน 1.51 - 2.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **น้อย**
- คะแนน 1.00 - 1.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **น้อยที่สุด**