

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ เพื่อประเมินการให้บริการและใช้เป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการผลิตปศุสัตว์ และการให้บริการ

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

พึงพอใจมาก	ระดับคะแนน ๔	คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๓.๒๖ - ๔.๐๐
พึงพอใจ	ระดับคะแนน ๓	คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๒๕
ไม่พึงพอใจ	ระดับคะแนน ๒	คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๑.๗๖ - ๒.๕๐
ไม่พึงพอใจมาก	ระดับคะแนน ๑	คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๗๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลการใช้บริการของหน่วยงาน

๑.๑ สถานะของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	๖๐	๓๘.๗๑
เกษตรกร	๕๐	๓๒.๒๖
บุคลากรของหน่วยงาน	๒๕	๑๖.๑๓
ผู้ประกอบการ	๑๙	๑๒.๒๖
ผู้บริโภคสินค้าปศุสัตว์	๑	๐.๖๔
รวม	๑๕๕	๑๐๐

๑.๒ เรื่องที่รับบริการ

เรื่องที่รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- การเลี้ยงสัตว์	๓๗	๒๓.๘๗
- การออกใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์	๑๗	๑๐.๙๗
- การขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์	๑๕	๙.๖๘

-การยื่นใบอนุญาตผลิต/ขาย/ นำเข้าอาหารสัตว์ และวัตถุดิบ อันตรายด้านปศุสัตว์	๑๑	๗.๑๐
-การส่งเสริมเลี้ยงปศุสัตว์/ ถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านปศุสัตว์	๑๐	๖.๔๕
-การสุขภาพสัตว์/การเฝ้าระวัง โรค	๗	๔.๕๒
-การรับรองมาตรฐานฟาร์ม	๖	๓.๘๗
-การทำหมันสุนัข/แมว	๕	๓.๒๒
-งานงบประมาณ การเงิน การ คลัง และพัสดุ	๕	๓.๒๒
-งานชั้นสูตรโรคสัตว์และส่ง ตัวอย่างทางห้องปฏิบัติการ	๔	๒.๕๘
-การให้ความรู้เรื่องโรคสัตว์และ โรคระบาดสัตว์	๓	๑.๙๔
-การฝึกอบรมแปรรูปจาก เนื้อสัตว์/ผลิตภัณฑ์สัตว์	๒	๑.๒๙
-เวชภัณฑ์ยาสัตว์/วัคซีน	๒	๑.๒๙
-การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านปศุสัตว์	๑	๐.๖๔
-งานสารบรรณ	๑	๐.๖๔
รวม	๑๕๕	๑๐๐

๑.๓ ช่องทางที่ขอรับบริการ

ช่องทางรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๑๐๙	๗๐.๓๒
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	๒๕	๑๖.๑๓
โทรศัพท์	๑๐	๖.๕๕

Social Media	๖	๓.๘๗
E-mail	๒	๑.๒๙
รวม	๑๕๕	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
- มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๑๒๐	๒๑	๙	๕	๓.๖๕	พึงพอใจมาก
- มีความเอาใจใส่และและเต็มใจให้บริการ	๑๒๐	๒๐	๗	๘	๓.๖๓	พึงพอใจมาก
- มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๑๒๒	๑๙	๘	๖	๓.๖๖	พึงพอใจมาก
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
- มีการติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๑๐๗	๒๘	๑๐	๓	๓.๖๓	พึงพอใจมาก
- มีการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง	๑๑๕	๒๖	๖	๘	๓.๖๐	พึงพอใจมาก
- มีความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑๔	๒๗	๑๑	๗	๓.๖๓	พึงพอใจมาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
- มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน	๑๑๔	๒๘	๑๐	๓	๓.๖๓	พึงพอใจมาก
- มีจุดบริการเหมาะสม เข้าถึงสะดวก	๑๑๕	๒๕	๖	๙	๓.๕๙	พึงพอใจมาก
- มีความสะดวกสบายระหว่างรับบริการ	๑๐๗	๓๓	๕	๑๐	๓.๕๓	พึงพอใจมาก
๔. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการผลิตบุคลากร และ การให้บริการ						
- ได้รับบริการตรงความต้องการ	๑๒๑	๑๘	๗	๙	๓.๖๒	พึงพอใจมาก
- มีความถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ	๑๑๗	๒๕	๖	๗	๓.๖๓	พึงพอใจมาก
- มีการให้บริการทั่วถึง ทันการณ์และเพียงพอ	๑๑๗	๒๓	๖	๙	๓.๖๐	พึงพอใจมาก

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ

ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ **พึงพอใจมาก** แต่มีจุดอ่อนที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในจุดบริการที่เหมาะสม เข้าถึงสะดวก และความสะดวกสบายระหว่างรับบริการ

แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ หน่วยงานมีจุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แนวทางพัฒนาควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การนำระบบ e-service มาใช้ การขยายที่พักคอยรับบริการให้เพียงพอ