



# บันทึกข้อความ

กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก
เลขรับที่ 4984
วันที่ - 7 ต.ค. 2568
เวลา 14:20
๘   5

ส่วนราชการ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ กลุ่มระบาดวิทยาทางห้องปฏิบัติการ โทร. ๐ ๒๕๓๙ ๕๐๐๑

ที่ กษ ๐๖๐๙/ ๑๖๗๐

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

เรียน อธิบดีกรมปศุสัตว์

ตามที่สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ กำหนดตัวชี้วัดบทบาทภารกิจหลักของผู้บริหารสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานบริการชั้นสูงโรคสัตว์, รอบการประเมิน ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ และ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๘ นั้น

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ขอส่งสรุปรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานบริการชั้นสูงโรคสัตว์ น้าหนักตัวชี้วัดร้อยละ ๑๕ ตามบทบาทภารกิจของหัวหน้าส่วนราชการที่ต่ำกว่าระดับกรม (ผู้อำนวยการสำนัก/กอง หรือเทียบเท่า และหัวหน้ากลุ่มที่รายงานตรงต่ออธิบดี) สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) ทั้งนี้ เป็นอำนาจของ รอธ.บุญญฤกษ์ ปิ่นประสงค์ ตามคำสั่งกรมปศุสัตว์ ที่ ๓๘๘/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเลิศชัย จินตพิทักษ์สกุล)  
ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

ทราบ

(นายบุญญฤกษ์ ปิ่นประสงค์)  
รองอธิบดีปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมปศุสัตว์

แบบฟอร์มสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแจกแบบสอบถาม เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งในรูปแบบกระดาษและรูปแบบคิวอาร์โค้ด ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๘ ดังนี้

ตอนที่ ๑ สอบถามข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน

ตอนที่ ๒ ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้รับบริการ แบ่งเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

๒.๑ ด้านคุณภาพและการให้บริการ

๒.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๓ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๔ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

เกณฑ์การให้คะแนน

พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนวณร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ช่องทางแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ของหน่วยงาน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานบริการชั้นสูตรโรคลสัตว์	ร้อยละ ๗๕	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๕	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๙๕

คุณภาพการให้บริการ	การประมวลผลความพึงพอใจ
๑. ด้านคุณภาพและการให้บริการ	๙๘.๒๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๙๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๗๓
๔. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๙๗.๗๘
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานบริการชั้นสูตรโรคลสัตว์	๙๗.๔๓
สรุประดับความพึงพอใจพิจารณาจากเกณฑ์การให้คะแนน	ระดับ ๕

ตอนที่ ๓ ความประทับใจในการให้บริการ

- มีระบบ lims ทำให้การส่งตัวอย่างง่ายขึ้นเป็นระบบ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถ ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ในส่งตัวอย่างเพื่อตรวจทาง

ห้องปฏิบัติการ

ตอนที่ ๔...

ตอนที่ ๔ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ

- เพิ่มช่องทางการจัดส่งตัวอย่าง

- ขอให้มีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ สคบ. กสท.

จังหวัด และอื่น ๆ เพื่อหารือเกี่ยวกับแผนงาน แนวทางการดำเนินในการเก็บตัวอย่างที่ชัดเจน รวมถึงเป็นการหารือถึงชนิดตัวอย่างที่เหมาะสม แนวทางการเก็บตัวอย่างที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้การวินิจฉัยโรคมะเร็งมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น