

แบบฟอร์มสำหรับตัวชี้วัดที่เป็นเชิงปริมาณ

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)		(.....) รอบ 9 เดือน		
		(...../.....) รอบ 12 เดือน		
ชื่อตัวชี้วัดที่ 10 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด: นายประเสริฐ สรรเพชญากาน	ผู้จัดเก็บข้อมูล: นายวิเศษ เสาวรัง			
เบอร์ติดต่อ 044-511488	เบอร์ติดต่อ 044-511488			
<p>คำอธิบาย : พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานจัดทำแบบสอบถามให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินในฐานะผู้รับบริการ 2. หน่วยงานจัดส่งแบบสอบถามให้ส่วนราชการที่มาติดต่อรับบริการเป็นผู้ประเมินในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <p>ประเด็นการสำรวจ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ <p>ผู้รับบริการ หมายถึง เกษตรกรเลี้ยงสัตว์ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากหน่วยงาน และ/หรือ เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>				
ข้อมูลผลการดำเนินงาน :				
	สนง.ปศจ.	สนง.ปศอ.	รวม	
1. หน่วยงานรับแบบสำรวจ (แห่ง)	3	17	20	แห่ง
2. แบบสอบถามผู้รับบริการ (ประชาชน)				
2.1 แบบสอบถาม.....	171	2,093	2,264	ราย(ฉบับ)
2.2 ที่พอใจ (โดยรวม)	166	2,077	2,243	ฉบับ
2.3 ไม่พอใจ (โดยรวม)	5	16	21	ฉบับ
2.4 ไม่ค่อยพอใจ/ไม่พอใจ บางส่วน (นับเป็นไม่พอใจ)	(2)	(4)	(6)	ฉบับ
3.แบบสอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ส่วนราชการหรือเอกชน) เป็นผู้ประเมิน				
3.1 แบบสอบถาม.....	18	0	18	ราย(ฉบับ)
3.2 ที่พอใจ (โดยรวม)	16	0	16	ฉบับ
3.3 ไม่พอใจ (โดยรวม)	2	0	2	ฉบับ
3.4 ไม่ค่อยพอใจ/ไม่พอใจ บางส่วน(นับเป็นไม่พอใจ)	(2)	0	(2)	ฉบับ
4.แบบสอบถาม ทั้งหมด (2.1+3.1) (ทั้งหมด)	189	2,093	2,282	ฉบับ
5.แบบสอบถามที่ผู้ประเมินพอใจ(2.2 + 3.2) (โดยรวม)	182	2,077	2,259	ฉบับ
6. แบบสอบถามให้ผู้ประเมิน ไม่พอใจ (2.3+3.3) (โดยรวม)	7	16	23	ฉบับ
7.แบบสอบถามที่ผู้ประเมินไม่คอยพอใจ/ไม่พอใจ บางส่วน (2.4+3.4)	(4)	(4)	(8)	ฉบับ

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

(.....) รอบ 9 เดือน

(.....) รอบ 12 เดือน

รายการ	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.				ร้อยละที่เพิ่มขึ้น	
	2549	2550	2551	2552	2551	2552
จำนวนแบบสำรวจ (ทั้งหมด)	93	164	1,165	2,282	-	-
จำนวนแบบสำรวจที่พึงพอใจ	82	162	1,139	2,259	-	-
ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	88.17	98.78	97.77	98.99	-1.01	1.22

หมายเหตุ :

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับประเมิน	5	98.99	5.0000	0.2500

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ รวม 17 แห่ง โดยแบบประเมินเดียวกับของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุรินทร์

สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ รวม 17 แห่ง - ตั้งบนอาคารที่ว่าการอำเภอ 13 แห่ง
- ไม่ตั้งบนอาคารที่ว่าการอำเภอ 4 แห่ง

- สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุรินทร์ จัดกล่องรับความคิดเห็น (กล่องแดง) 3 จุด ที่มีการให้บริการ
- สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ จัดกล่องรับความคิดเห็น (กล่องแดง) ที่สำนักงานฯ อำเภอละ 1 จุด

ข้อมูลผลการดำเนินการ

1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1.1.การกำหนดขั้นตอนการบริการ แต่ละกระบวนการงานจัดทำแผนผัง แสดงไว้

1.2 การแยกจุดให้บริการชัดเจน ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ห้องทำงาน เนื่องจากต้องตรวจสอบข้อมูลเดิม เพื่อ

ผลของการให้บริการครั้งก่อน กำหนดหน้าที่ตามกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ที่จะพิจารณาดำเนินการ

<p>รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)</p>	<p>(.....) รอบ 9 เดือน (...../.....) รอบ 12 เดือน</p>
<p>2.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>2.1.การกำหนดหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแต่ละกระบวนการงานอย่างน้อย 2 ราย สามารถทำหน้าที่แทนได้</p> <p>2.2.เจ้าหน้าที่ให้การแนะนำ,สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ประสานงานกรณีส่งต่อหรือมีใ้การกิจบริการของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุรินทร์</p> <p>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>3.1.จัดที่นั่งให้ผู้รับบริการ หน้าห้องจุดให้บริการ</p> <p>3.2.จัดห้องน้ำ-ส้วม สำหรับชาย-หญิง อ่างล้างมือ ในแต่ละชั้นอาคารที่ให้บริการและที่จอดรถ</p> <p>3.3 บริเวณที่จอดรถจักรยานยนต์ รถยนต์ แยกเป็นสัดส่วน</p> <p>4. ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม</p> <p>4.1 การดำเนินการตาม 1-3 ได้แนะนำตักเตือน ปรับปรุงแก้ไข เมื่อพบข้อบกพร่อง</p> <p>5. การรายงานการประเมินผล และเกณฑ์การประเมิน</p> <p>5.1.หลักเกณฑ์ประเมิน แบบความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 2 แบบ แต่ละข้อย่อย ระดับคะแนนพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ พอใจ (5) ,ค่อนข้างพอใจ (4) , เฉยๆ (3) , ไม่ค่อยพอใจ (2) , ไม่พอใจ (1)</p> <p>5.2 ผลรวมคะแนนแบบความพึงพอใจ ที่ระดับพอใจ (5) ,ค่อนข้างพอใจ (4) ,เฉยๆ (3) ของผู้รับบริการแต่ละราย(ฉบับ)</p> <p>(1) ในแบบสอบถาม ผู้รับบริการ (ประชาชน) จาก 22 คำถามย่อย คะแนนเต็มสูงสุด 110 คะแนน (22 x 5 คะแนน) ได้ตั้งแต่ 70 คะแนน ให้สรุปผลเป็น <u>พอใจ (โดยรวม)</u> ถ้าต่ำกว่า 70 คะแนน ลงมา ให้สรุปผลเป็น <u>ไม่พอใจ (โดยรวม)</u></p> <p>(2) ในแบบสอบถามผู้รับบริการ (เจ้าหน้าที่ของรัฐ,สอบถามหรือเอกชน) จาก 22 คำถามย่อยคะแนนเต็มสูงสุด 110 คะแนน (22 x 50 คะแนน) ได้ตั้งแต่ 70 คะแนน ขึ้นไป ให้สรุปผลเป็น <u>พอใจ (โดยรวม)</u> , ถ้าต่ำกว่า 70 คะแนนลงมา ให้สรุปผลเป็น <u>ไม่พอใจ (โดยรวม)</u></p> <p>5.3 แบบสอบถามจัดไว้แสดงตลอดเวลา ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2551 ถึง 30 กันยายน 2552 ได้รับแบบสอบถามในผู้รับบริการความคิดเห็น 3 ผู้ ของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด และ 17 ผู้ ของสำนักงานปศุสัตว์อำเภอ 17 แห่ง และกับที่เจ้าหน้าที่แจกแบบสอบถาม เมื่อบริการนอกสถานที่</p> <p>5.4 สรุปการประเมินแต่ละคำถามย่อยของ 2 แบบสำรวจ (ตามข้อมูลผลการดำเนินงาน) / แบบสำรวจที่เลือก<u>ไม่</u>ค่อยพอใจ และ / หรือ<u>ไม่</u>พอใจ บางส่วน ให้นำเป็น<u>ไม่</u>พอใจ (เช่นเดียวกับต่ำกว่า 70 คะแนน)</p> <p>5.5 วิเคราะห์ผลสำรวจ</p> <p>(1) ผู้รับบริการ ส่วนมากไม่ได้ให้ความสนใจการกรอกแบบสอบถาม อาจเนื่องจากเป็นระยะเวลาสั้นที่มาขอรับบริการ จึงแก้ไขโดยเมื่อให้บริการแล้ว เจ้าหน้าที่จะประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือ ตอบแบบสอบถามจึง ได้รับการสนองตอบมากขึ้น</p> <p>(2) ผู้รับบริการ ที่ไม่พอใจ ด้านการอำนวยความสะดวก เนื่องจากมาติดต่อในช่วงพักเที่ยง ช่วงที่มีการประชุมต้องคอยเจ้าหน้าที่ จึงเกิดการไม่พึงพอใจ ด้านการบริการเร็วไม่เป็นที่พอใจ ได้แก่การออกใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์ (สุกร / สัตว์ปีก) เนื่องจากบางเรื่องต้องมีการยืนยันทางห้องปฏิบัติการก่อน จึงจะดำเนินการต่อไปได้ สถานที่จอดรถยนต์ไม่พอเพียง แม้ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว, สถานที่ขยายไม่ได้ การขออนุญาตบางเรื่องต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หากระบบขัดข้องก็ต้องรอ ซึ่งกำลังแก้ไข ทั้งระดับกรม และสำนักงาน</p>	

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)	(.....) รอบ 9 เดือน (.....) รอบ 12 เดือน
<p>(3) มีคำแนะนำให้ปรับปรุงเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดเอกสารแนะนำเพิ่มเติม , ขอให้เจ้าหน้าที่ใช้เวลาแนะนำมากขึ้น</p> <p>(4) มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สถานที่ตรวจรถยนต์ รถจักรยานยนต์ 2. ห้องน้ำ ห้องส้วม น้ำดื่ม 3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช้า ไม่ตรงเวลา ติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก 4. สถานที่พักรอตรวจไม่พอเพียง 5. สถานที่พักรอตรวจควรสะอาดกว่านี้ 6. ห้องรักษาสัตว์ควรสะอาด มีมาตรฐาน 7. ควรมีสัตวแพทย์อยู่ประจำให้บริการ 8. บริการด้าน e-Service ค่อนข้างช้า 9. แบบฟอร์มรับคำขอบางประเภทรายละเอียดมากเกินไป ควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรักษาพยาบาลไว้โดยเฉพาะตรงเวลา 	
<p>ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.เกษตรกรผู้มารับบริการมีจำนวนน้อยทยอยมาขอรับบริการ, มีบางครั้งที่มาพร้อมกันหลายราย 2.เกษตรกรที่มาติดต่อบ่อยครั้งรู้ขั้นตอนและจัดเตรียมข้อมูลพร้อมแล้ว จึงทำให้รวดเร็ว 3.ผู้ประกอบการได้อำนวยความสะดวกในการเดินทางแก่เจ้าหน้าที่ ทำให้การดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดในกรณีที่ต้องให้บริการนอกสถานที่, บางรายมีการติดต่อทางโทรศัพท์ล่วงหน้าก่อนแล้ว 4. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ ส่วนมากเป็นการไม่พบเจ้าหน้าที่ แต่แก้ไขได้โดยการ บันทึกนัดโทรติดต่อหรือโทรกลับ แจ้งทางโทรศัพท์ เพราะปัจจุบันเกษตรกรใช้โทรศัพท์อย่างแพร่หลาย และเครือข่ายขยายเพิ่มขึ้น 	
<p>อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ผู้รับบริการรายใหม่บางรายมักจะพยายามไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯ จึงเสียเวลาชี้แจงมาก 2.ผู้รับบริการรายที่มาติดต่อขอรับบริการ ในช่วงที่มีการประชุมเจ้าหน้าที่ , ช่วงพักเที่ยง จะไม่สะดวกในด้านสถานที่เนื่องจากสำนักงานฯ มีรถยนต์ของราชการ/ผู้รับบริการจอดจำนวนมาก สถานที่มีไม่พอเพียง ไม่สามารถขยายพื้นที่ได้ 3.การรักษาพยาบาลสัตว์ ไม่ใช่เป็นภารกิจหลักในการรักษาสุนัข-แมว, สัตว์เลี้ยงสวยงาม เจ้าของสัตว์ไม่นำไปคลินิกรักษาสัตว์ของเอกชน เมื่อมาร้องขอจึงจัดบริการให้แม้มีข้อจำกัดด้านเจ้าหน้าที่เฉพาะ, ระเบียบฯ สำหรับปศุสัตว์ (สัตว์เศรษฐกิจ) เจ้าของต้องมา ติดต่อ หรือมารับเจ้าหน้าที่ไปดำเนินการ สำหรับตามอำเภอต่างๆ มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่แล้ว แต่มีอุปสรรคเกี่ยวกับเครื่องมือ วัสดุวิทยาศาสตร์การแพทย์ และวัสดุเชื้อเพลิง 	
<p>หลักฐานอ้างอิง : (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป/ จัดเก็บ)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.สำเนาแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เกษตรกร / ประชาชน) (เอกสาร10/1) 2.สำเนาแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ส่วนราชการ , รัฐวิสาหกิจชุมชน , ภาครัฐกิจเอกชน) (เอกสาร10/2-10/4) 	