บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมปศุสัตว์ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐ ๒๖๕๓ ๔๔๔๔ ต่อ ๑๕๑๒ - ๑๕๑๓)
ที่ กษ ๐๖๑๘/ว ๖๗๖ **วันที่** ๒๗ มกราคม ๒๕๖๐
เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก/กอง หรือหน่วยงานเทียบเท่า และปศุสัตว์เขต ๑ - ๙

ตามที่กรมปศุสัตว์ กำหนดกรอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๓ "ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมปศุสัตว์และนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของกรมปศุสัตว์ โดยกำหนดแนวทางในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ออกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้ ๑) การสำรวจ ณ จุดบริการ โดยสำนัก/กอง เป็นผู้ดำเนินการ ๒) การสำรวจทางไปรษณีย์ โดยคณะอนุกรรมการด้านการพัฒนาองค์การ กรมปศุสัตว์ หมวด ๓ ร่วมกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑)

กรมปศุสัตว์ ขอให้หน่วยงานของท่านดำเนินการ ดังนี้

๑. การสำรวจ ณ จุดบริการ

๑.๑ พิจารณาตั้งประเด็นคำถามในแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการของหน่วยงานท่าน ด้านละ ๓ ข้อ (เอกสารแนบ ๒) หรือใช้แบบสอบถามตามตัวอย่างที่ออกแบบโดยคณะอนุกรรมการด้านการพัฒนาองค์การ กรมปศุสัตว์ หมวด ๓

๑.๒ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการของหน่วยงานท่าน โดยใช้แบบสอบถามฯ ที่หน่วยงานดำเนินการตามข้อ ๑.๑

๑.๓ รวบรวมแบบสอบถามฯ วิเคราะห์และแปลผล โดยใช้โปรแกรมบันทึกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการของหน่วยงานท่าน ส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พร้อมหลักฐาน ภายในรอบการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน ทั้งนี้สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมฯ ได้ที่เว็บไซต์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร http://manage.dld.go.th หัวข้อข่าวประชาสัมพันธ์

๒. การสำรวจทางไปรษณีย์

๒.๑ พิจารณาจัดส่งฐานข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาใช้บริการภายในหน่วยงานของท่านตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ จนถึงปัจจุบัน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด (เอกสารแนบ ๓) และส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทาง e-mail: manage@dld.go.th ภายในวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เพื่อนำไปใช้ในการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ ต่อไป ทั้งนี้สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร http://manage.dld.go.th หัวข้อข่าวประชาสัมพันธ์

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(นายสรวิศ ธานีโต)
รองอธิบดี รักษาราชการแทน
อธิบดีกรมปศุสัตว์

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หน่วยวัด : ร้อยละ
เป้าหมาย : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานบริการของหน่วยงาน มากกว่าหรือเท่ากับ 90
น้ำหนัก : ร้อยละ 10
หน่วยงานที่ถูกประเมิน : ทุกหน่วยงาน
คำอธิบาย :

- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงาน
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของหน่วยงาน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในหน่วยงาน ผู้ส่งมอบงาน เป็นต้น
- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้
  1) ด้านคุณภาพการให้บริการ
  2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
  3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- คณะอนุกรรมการด้านการพัฒนาองค์การ หมวด 3 ร่วมกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานบริการของทุกหน่วยงาน
- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณา 2 มิติ ประกอบด้วย มิติกระบวนการและมิติผลลัพธ์
- มิติกระบวนการ พิจารณาจากกระบวนการที่หน่วยงานดำเนินการเพื่อทำให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้มุมมองของ ADLI

  Approach หมายถึง การกำหนดแนวทาง วิธีการที่เป็นระบบชัดเจนทำซ้ำได้
  Deployment หมายถึง การนำไปปฏิบัติอย่างครอบคลุมทุกขั้นตอนตามแผนและทุกหน่วยงาน
  Learning หมายถึง การติดตามประเมินผล เรียนรู้สิ่งที่ดำเนินการ และนำมาปรับปรุงแก้ไข
  Integration หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งระบบ ได้แก่ เป้าหมาย แผน การดำเนินงาน การวัดวิเคราะห์ และการปรับปรุง ทั้งในระดับกระบวนงาน หน่วยงาน และองค์การ
- มิติผลลัพธ์ พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานบริการของหน่วยงาน ครั้งที่ 2 โดยใช้มุมมองของ LeTCI

  Level หมายถึง ผลการดำเนินการเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด
  Trend หมายถึง แนวโน้มของผลการดำเนินการ
  Comparison หมายถึง การเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับหน่วยงานอื่น
  Integration หมายถึง ผลลัพธ์มีความน่าเชื่อถือและมีความสอดคล้องกับกระบวนการและเป้าหมายของหน่วยงาน

แนวทางการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
• **การสำรวจ ณ จุดที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ** 1. สำนัก/กอง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ 2. สำนัก/กอง รวบรวมแบบสำรวจฯ และนำมาวิเคราะห์ผล พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ ส่งกลุ่มพัฒนา

ระบบบริหาร พร้อมหลักฐาน ภายในการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์ รอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน

3. กลุ่มพัฒนาระบบบริหารรวบรวมแบบสำรวจฯ จากตู้รับความคิดเห็นภายในกรมปศุสัตว์ ทุกสิ้นเดือน และจัดส่งให้สำนัก/กอง เพื่อวิเคราะห์ผล และจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ

- **การสำรวจทางไปรษณีย์**

1. สำนัก/กอง พิจารณาเสนองานบริการที่เป็นภารกิจหลักตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนัก/กอง ซึ่งมีผลผลิตส่งมอบต่อผู้รับบริการ พร้อมทั้งจัดส่งฐานข้อมูลผู้รับบริการ และฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ครั้งที่ 1 ภายในกุมภาพันธ์ 2560 และครั้งที่ 2 ภายในกรกฎาคม 2560

2. คณะอนุกรรมการด้านการพัฒนาองค์การ กรมปศุสัตว์ หมวด 3 ร่วมกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครั้งที่ 1 ระหว่างเดือน มกราคม – มีนาคม 2560 และครั้งที่ 2 ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2560

- คณะอนุกรรมการด้านการพัฒนาองค์การ กรมปศุสัตว์ หมวด 3 ร่วมกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ ครั้งที่ 1 เสนอผู้บริหาร และสำนัก/กอง ทราบ ภายในเดือนมีนาคม 2560 และครั้งที่ 2 ภายในเดือนกันยายน 2560
- สำนัก/กอง นำผลการสำรวจฯ ครั้งที่ 1 มาจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และจัดส่งแผนให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในเดือนเมษายน 2560
- สำนัก/กอง ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานตามแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

เงื่อนไข :

1. หากฐานข้อมูลผู้รับบริการของหน่วยงาน มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งไม่สามารถส่งแบบสำรวจความพึงพอใจได้ (เช่น ไม่ระบุชื่อผู้รับบริการ บ้านเลขที่ หมู่ที่ หรือที่อยู่ไม่ครบถ้วนทำให้ไม่สามารถส่งแบบสำรวจได้ เป็นต้น) จะได้คะแนนตัวชี้วัดนี้เท่ากับ 1.0 คะแนน เนื่องจากไม่สามารถดำเนินการสำรวจความพึงพอใจมาใช้ประเมินผลได้

2. หากสำนัก/กองส่งแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการล่าช้ากว่ากำหนดจะถูกหัก 0.2 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. ระดับคะแนนที่ 1–3 พิจารณาจากมิติกระบวนการ โดยพิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงาน
2. ระดับคะแนนที่ 4–5 พิจารณาจากมิติผลลัพธ์ โดยพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมายตามข้อตกลงที่กำหนด

ระดับ	เกณฑ์การพิจารณาคะแนน
ระดับ 1	จัดทำแผนและกำหนดแนวทางในการดำเนินการตัวชี้วัด ได้ครอบคลุมและสอดคล้องกับเป้าหมายและหลักเกณฑ์การประเมินผลตัวชี้วัดอย่างชัดเจน โดยนำเสนอผู้อำนวยการสำนัก/กอง ให้ความเห็นชอบ และส่งให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักตัวชี้วัด ภายในระยะเวลาที่กำหนด
ระดับ 2	■ ถ่ายทอดแนวทางสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน ■ กำหนดตัวชี้วัดสำหรับการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการ ■ สำนัก/กอง กำกับ ติดตามประเมินผล และรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการ และส่งให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักตัวชี้วัด ภายในระยะเวลาที่กำหนด
ระดับ 3	■ จัดทำรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่งตามกำหนดเวลา ■ ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการดำเนินการ และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน

<table>
<tr><th>ระดับ</th><th>เกณฑ์การพิจารณาคะแนน</th></tr>
<tr><td>ระดับ 4</td><td>พิจารณาจาก ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยคำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ รอบ 12 เดือน
<table>
<tr><td>ค่าคะแนน</td><td>0.0</td><td>0.25</td><td>0.5</td><td>0.75</td><td>1.0</td></tr>
<tr><td>ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</td><td>80</td><td>82.5</td><td>85</td><td>87.5</td><td>90</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>ระดับ 5</td><td>พิจารณาจาก ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยคำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสำรวจทางไปรษณีย์ รอบที่ 2
<table>
<tr><td>ค่าคะแนน</td><td>0.0</td><td>0.25</td><td>0.5</td><td>0.75</td><td>1.0</td></tr>
<tr><td>ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</td><td>80</td><td>82.5</td><td>85</td><td>87.5</td><td>90</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

แนวทางการประเมินผล :

1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ ที่แสดงถึงกระบวนการบริหารจัดการและผลลัพธ์จากการดำเนินการตามตัวชี้วัด
2. การสังเกตการณ์ กระบวนการวางแผน การสื่อสาร การปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สภาพแวดล้อมการทำงาน การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การทำให้กระบวนการปฏิบัติงานมีความยั่งยืน

ผู้ประเมินผล :

1. ประเมินผลตนเอง
2. คณะกรรมการฯ
3. เจ้าภาพหลักตัวชี้วัดเป็นผู้ประเมินผล ตามเกณฑ์การให้คะแนน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายชื่อ		หมายเลขโทรศัพท์
ผู้รับผิดชอบ	1. นางสาวเบญจวรรณ นาคนาโส	0-2653-4444 ต่อ 1512
	2. นางสาวจารุวรรณ หนูชัยแก้ว	0-2653-4444 ต่อ 1513
	3. นายปภังกร ปิติวัฒนา	0-2653-4444 ต่อ 1513

รหัส.....

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกรมปศุสัตว์ ปี 2560

ตอบ ณ วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน.....

1.1 สถานะของผู้ใช้บริการ (ตอบเพียงข้อเดียว)

☐ เกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ผู้บริโภคสินค้าปศุสัตว์ ☐ บุคลากรกรมปศุสัตว์ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

1.2 ท่านได้รับบริการ.....เมื่อวันที่.....จากหน่วยงาน.....

☐ 1) ได้รับบริการข้างต้นถูกต้อง ☐ 2) ไม่ได้รับบริการข้างต้น (หากท่านไม่ได้รับบริการตามข้อ 1.2 กรุณาข้ามไปตอบแบบสอบถามในตอนที่ 4)

1.3 ท่านขอรับบริการตามข้อ 1.2 โดยช่องทางใด (ให้ตอบเพียงข้อเดียว)

☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ☐ โทรศัพท์

☐ โทรสาร ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน **(โปรดตอบทุกข้อ)**

คุณภาพการให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก
2.1 ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการผลิตปศุสัตว์ และการให้บริการ				
1.	○	○	○	○
2	○	○	○	○
3.	○	○	○	○
2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.	○	○	○	○
2.	○	○	○	○
3.	○	○	○	○
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1.	○	○	○	○
2.	○	○	○	○
3.	○	○	○	○
2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ				
1.	○	○	○	○
2.	○	○	○	○
3.	○	○	○	○

ตอนที่ 3 ความประทับใจในการให้บริการครั้งนี้ (โปรดระบุ)

1. สิ่งที่ท่านประทับใจจากการได้รับบริการ.....

.....

.....

2. สิ่งที่ท่านไม่ประทับใจจากการได้รับบริการ.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ (โปรดระบุ)

1. ท่านต้องการบริการอะไรเพิ่มเติมในอนาคต.....

.....

.....

2. ท่านมีความคาดหวังอย่างไรต่อการบริการในอนาคต.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะ เพื่อการนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม กรมปศุสัตว์จะนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ตัวอย่าง

รหัส.....

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกรมปศุสัตว์ ปี 2560

ตอบ ณ วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน.....

1.1 สถานะของผู้ใช้บริการ (ตอบเพียงข้อเดียว)

☐ เกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ผู้บริโภคสินค้าปศุสัตว์ ☐ บุคลากรกรมปศุสัตว์ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

1.2 ท่านได้รับบริการ.....เมื่อวันที่.....จากหน่วยงาน.....

☐ 1) ได้รับบริการข้างต้นถูกต้อง ☐ 2) ไม่ได้รับบริการข้างต้น (หากท่านไม่ได้รับบริการตามข้อ 1.2 กรุณาข้ามไปตอบแบบสอบถามในตอนที่ 4)

1.3 ท่านขอรับบริการตามข้อ 1.2 โดยช่องทางใด (ให้ตอบเพียงข้อเดียว)

☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ☐ โทรศัพท์

☐ โทรสาร ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน **(โปรดตอบทุกข้อ)**

คุณภาพการให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก
2.1 ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการผลิตปศุสัตว์ และการให้บริการ				
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	○	○	○	○
2. มีความถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ	○	○	○	○
3. มีการให้บริการทั่วถึง ทันการณ์และเพียงพอ	○	○	○	○
2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	○	○	○	○
2. มีการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง	○	○	○	○
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	○	○	○	○
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน	○	○	○	○
2. มีจุดบริการเหมาะสม เข้าถึงสะดวก	○	○	○	○
3. มีความสะดวกสบายระหว่างรับบริการ	○	○	○	○
2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ				
1. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	○	○	○	○
2. มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	○	○	○	○
3. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	○	○	○	○

ตอนที่ 3 ความประทับใจในการให้บริการครั้งนี้ (โปรดระบุ)

1. สิ่งที่ท่านประทับใจจากการได้รับบริการ.....

.....

.....

2. สิ่งที่ท่านไม่ประทับใจจากการได้รับบริการ.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ (โปรดระบุ)

1. ท่านต้องการบริการอะไรเพิ่มเติมในอนาคต.....

.....

.....

2. ท่านมีความคาดหวังอย่างไรต่อการบริการในอนาคต.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะ เพื่อการนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม กรมปศุสัตว์จะนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

แบบฟอร์มเสนอชื่องานบริการและฐานข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์
ตามตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ฐานข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล ผู้รับบริการ	เลขที่	หมู่ที่/ถนน	ตำบล	อำเภอ	จังหวัด	รหัสไปรษณีย์	เบอร์โทรศัพท์	งานบริการที่ได้รับ	วัน เดือน ปี ที่มารับบริการ	หน่วยงานที่ให้บริการ

หมายเหตุ : หน่วยงานที่ให้บริการ ให้ระบุหน่วยงานให้บริการ กรณี สำนัก/กอง รวบรวมข้อมูลการให้บริการจากหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนักงานปศุสัตว์เขต ศูนย์ สถานี และด่าน