



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

1. จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ 111 ฉบับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามงานบริการ ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานะ

หน่วยงาน	เกษตรกร	ผู้ประกอบการ	ผู้บริโภค สินค้าปศุสัตว์	บุคลากร กรมปศุสัตว์	อื่นๆ	รวม
สำนักงานเลขานุการกรม	-	28	-	73	8	111

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการรับบริการ

หน่วยงาน	ติดต่อ ด้วยตนเอง	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ในพื้นที่	โทรศัพท์	โทรสาร	อินเทอร์เน็ต	ไม่ระบุ	รวม
สำนักงานเลขานุการกรม	64	1	21	-	-	25	111



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านคุณภาพของงานและการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น การบริการที่ได้รับมีคุณภาพดี

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	111	69	42	0	0	90.54

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น การให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนสมบูรณ์ได้มาตรฐาน

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	111	68	43	0	0	90.32

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น การให้บริการได้รับอย่างทั่วถึง ทันกำหนด เพียงพอต่อความต้องการ

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	111	71	40	0	0	90.99

ตารางที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของงานและการให้บริการจำแนกตามประเด็น

	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นการ บริการที่ได้รับมี คุณภาพดี	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นการ ให้บริการมีความ ถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนสมบูรณ์ ได้มาตรฐาน	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นการ ให้บริการได้รับ อย่างทั่วถึง ทัน กำหนด เพียงพอต่อ ความต้องการ	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของงาน และการให้บริการ
สำนักงานเลขานุการกรม	90.54	90.32	90.99	90.62



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรอบ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	ไม่ พึงพอใจ มาก	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรอบ	111	65	46	0	0	89.64

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว สะดวก และประยุตค่าใช้จ่าย

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	ไม่ พึงพอใจ มาก	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรอบ	111	72	39	0	0	91.22

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น มีการแจ้งคำอธิบาย/ข้อแนะนำขั้นตอนการใช้บริการชัดเจน/เข้าใจง่าย

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	ไม่ พึงพอใจ มาก	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรอบ	111	68	43	0	0	90.32

ตารางที่ 10 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามประเด็น

หน่วยงาน	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็น ขั้นตอนการ ให้บริการเป็น ระบบตามลำดับ ก่อน-หลัง	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็น ระยะเวลาการ ให้บริการรวดเร็ว สะดวก และ ประยุตค่าใช้จ่าย	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นมี การแจ้งคำอธิบาย/ ข้อแนะนำขั้นตอน การใช้บริการ ชัดเจน/เข้าใจง่าย	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ
สำนักงานเลขานุการกรอบ	89.64	91.22	90.32	90.39



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรุง

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	111	59	48	4	0	87.39

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น จุดให้บริการ อุปกรณ์ใช้งานต่างๆ มีความสะอาดและเพียงพอ

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	111	62	48	1	0	88.74

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น การใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ใช้งานต่างๆ มีความทันสมัย

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	111	62	49	0	0	88.96

ตารางที่ 14 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามประเด็น

หน่วยงาน	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นป้าย ประกาศ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ ชัดเจน	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นจุด ให้บริการ อุปกรณ์ ใช้งานต่างๆ มี ความสะอาดและ เพียงพอ	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นการ ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ ใช้งานต่างๆ มี ความทันสมัย	ร้อยละความพึง พอใจด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก
สำนักงานเลขานุการกรุง	87.39	88.74	88.96	88.36



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรุง

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อม เป็นกันเอง

หน่วยงาน	จำนวนแบบสอบถาม	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ร้อยละความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	111	76	33	2	0	91.67

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เครื่องเขียน กระตือรือม มีความพร้อมและความเต็มใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน	จำนวนแบบสอบถาม	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ร้อยละความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	111	73	36	2	0	90.99

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ดี

หน่วยงาน	จำนวนแบบสอบถาม	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ร้อยละความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	111	72	38	1	0	90.99

ตารางที่ 18 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจำแนกตามประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗

หน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อม เป็นกันเอง	ร้อยละความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เครื่องเขียน กระตือรือม มีความพร้อมและความเต็มใจต่อการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ดี	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
สำนักงานเลขานุการกรุง	91.67	90.99	90.99	91.22



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

6. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 19 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามคุณภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจด้านคุณภาพของงานและการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงาน
สำนักงานเลขานุการกรม	90.62	90.39	88.36	91.22	90.15



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

7. สิ่งที่ผู้รับบริการประทับใจ

- 1 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่
- 2 การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่
- 3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 4 ข้อมูลูกค้า ชัดเจน ละเอียด
- 5 ความรวดเร็ว
- 6 ความรวดเร็วในการให้บริการ
- 7 ความสะดวก
- 8 เจ้าหน้าที่
- 9 เจ้าหน้าที่น่ารักมาก
- 10 เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว และอัชญาศัยดี
- 11 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการดี
- 12 เจ้าหน้าที่ใส่ใจและมีความเป็นกันเอง
- 13 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเป็นกันเองดี
- 14 เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองและรวดเร็วดี
- 15 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี
- 16 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม
- 17 เจ้าหน้าที่อัชญาศัยดี เป็นกันเอง ให้บริการรวดเร็ว
- 18 ดำเนินการอย่างรวดเร็ว
- 19 ได้รับบริการด้านข้อมูลคำแนะนำที่ถูกต้องรวดเร็ว เจ้าหน้าที่พูดจาไทย方言
- 20 บริการด้วยความยิ้มแย้ม
- 21 บริการด้วยความรวดเร็ว
- 22 บริการดี
- 23 บริการดี บริการได้
- 24 บริการดี รับผิดชอบติดตามเรื่องที่ติดต่อได้เป็นอย่างดี
- 25 บริการรวดเร็ว อัชญาศัยดี
- 26 บุคลากร
- 27 บุคลากรให้บริการ จนท.ส่วนภูมิภาค(ตจว.) ชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็ว
- 28 เป็นกันเองของพนักงาน
- 29 มีความเป็นกันเอง
- 30 มีความสุภาพ การบริการรวดเร็ว
- 31 ยิ้มแย้ม
- 32 รวดเร็ว



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

- 33 รวดเร็ว ทันใจ
- 34 รวดเร็ว มีขั้นตอน
- 35 รวดเร็วชัดเจนค้านรายละเอียด
- 36 รอยยิ้ม
- 37 ส่งเอกสาร/ตามเรื่อง รวดเร็ว
- 38 สะดวก รวดเร็ว
- 39 สะดวก รวดเร็ว ให้ความสนใจงานแนะนำขั้นตอน
- 40 สะดวกรวดเร็ว
- 41 สะดวกรวดเร็ว แนะนำขั้นตอน
- 42 สะอาด เรียบร้อย
- 43 เสียงไฟกระสุภภาพ
- 44 ให้บริการด้วยความเต็มใจ
- 45 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม
- 46 ให้บริการรวดเร็วและให้คำแนะนำที่ดี



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

8. ผู้ที่ได้รับบริการไม่ประทับใจ

- 1 โทร ไปไม่มีครรภ์สาย
- 2 บุคลากร
- 3 ประทับใจ
- 4 ไม่มีที่จอดรถ ต้องขับวนหาที่จอด
- 5 ไม่มีบริการเครื่องดื่ม
- 6 อาจจะซ้ำป่วยครั้ง



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

9. ผู้ที่ผู้รับบริการต้องการบริการอื่นๆเพิ่ม

- 1 On-line service
- 2 การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ใช้กับทุกหน่วยงานของกรมปศุสัตว์
- 3 การส่งเสริมที่ดีและต่อเนื่อง
- 4 การให้บริการเบื้องต้น
- 5 ควรปรับปรุงเรื่องการโอนสายโทรศัพท์
- 6 ความรวดเร็ว
- 7 งบประมาณ
- 8 ณ เวลาที่มีบริการที่ดีแล้ว
- 9 ต้องการให้จัดอบรม เพื่อนำระบบมาใช้กับหน่วยงานของตนเอง
- 10 ตามเรื่องให้สำเร็จ
- 11 ที่จอดรถ
- 12 เทคโนโลยี
- 13 น้ำดื่ม
- 14 มาตรฐานการให้บริการ
- 15 มีที่จอดรถในเขตพะคนที่มาติดต่องานสำนักงานเลขานุการฯ
- 16 รอยยิ้มและความประทับใจแบบนี้ตลอดไป
- 17 ระบบออนไลน์มากขึ้น
- 18 สนับสนุนงบประมาณ



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

10. ผู้ที่ผู้รับบริการคาดหวังต่อการบริการ

- 1 กระจายงานสู่ภูมิภาค
- 2 ขอให้ดำเนินการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- 3 ความรวดเร็ว
- 4 ความรวดเร็ว ชัดเจน เสมอตลอดไป
- 5 ความสะดวกสบาย
- 6 ดีขึ้น
- 7 ดีแล้ว
- 8 ดีอยู่แล้ว
- 9 ตรวจติดตามหนังสือจันบรรลุวัตถุประสงค์
- 10 ทำได้ต่อไป
- 11 บริการที่คิดตลอดไปยิ่งແยื้່มเป็นกันเอง รวดเร็ว
- 12 เป็นแบบนี้ดีแล้ว
- 13 มากที่สุด
- 14 รอยยิ้ม
- 15 สนับสนุนงบประมาณ
- 16 สะดวก รวดเร็ว ตรงประเด็น
- 17 สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ
- 18 หวังว่าจะได้รับบริการด้วยดีเช่นเคย
- 19 ให้คำแนะนำและรวดเร็วแบบนี้อย่างสม่ำเสมอ
- 20 ให้มีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง
- 21 ให้รักษาระดับนี้ไว้ตลอดไป เป็นที่พึ่งของหน่วยงานส่วนภูมิภาคได้เยี่ยม
- 22 อำนวยความสะดวกทุกด้านที่เป็นไปได้



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

11. ข้อเสนอแนะอื่นๆจากผู้รับบริการ

- 1 ควรปรับปรุงให้ทุกหน่วยงานได้ใช้ระบบจัดเก็บเอกสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว และค้นหาได้ง่าย
- 2 เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและติดตามให้ด้วย
- 3 ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
- 4 ดีแล้ว
- 5 ที่นั่งรอ
- 6 เม้นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนรวดเร็ว
- 7 บริการทุกระดับประทับใจ
- 8 ปัจจุบันดีแล้ว
- 9 พัฒนาระบบธุรการ โดยใช้เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์
- 10 รักษามาตรฐานไว้ตลอดไปให้บริการดีอยู่แล้ว
- 11 สถานที่กว้างขวาง
- 12 ให้ความรู้แก่เกษตรกรโดยตรง