



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรุง

1. จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ 20 ฉบับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามงานบริการ ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานะ

หน่วยงาน	เกษตรกร	ผู้ประกอบการ	ผู้บริโภค สินค้าปศุสัตว์	บุคลากร กรมปศุสัตว์	อื่นๆ	รวม
สำนักงานเลขานุการกรุง	-	-	-	18	-	20

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการรับบริการ

หน่วยงาน	ติดต่อ ด้วยตนเอง	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ในพื้นที่	โทรศัพท์	โทรสาร	อินเทอร์เน็ต	ไม่ระบุ	รวม
สำนักงานเลขานุการกรุง	2	-	12	-	-	6	20



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านคุณภาพของงานและการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น บริการที่ได้รับมีคุณภาพ

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	20	13	7	0	0	91.25

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น การให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนสมบูรณ์ได้มาตรฐาน

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	20	12	8	0	0	90.00

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น การให้บริการได้รับอย่างทั่วถึง ทันกำหนด เเพียงพอต่อความต้องการ

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	20	13	7	0	0	91.25

ตารางที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของงานและการให้บริการจำแนกตามประเด็น

	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็น บริการที่ได้รับมี คุณภาพ	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นการ ให้บริการมีความ ถูกต้องแม่นยำ ¹ ครบถ้วนสมบูรณ์ ได้มาตรฐาน	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นการ ให้บริการได้รับ อย่างทั่วถึง ทัน กำหนด เเพียงพอต่อ ความต้องการ	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของงาน และการให้บริการ
สำนักงานเลขานุการกรม	91.25	90.00	91.25	90.83



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	20	10	10	0	0	87.50

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว สะดวก และประยัคค่าใช้จ่าย

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	20	13	7	0	0	91.25

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น มีการแจ้งคำอธิบาย/ข้อแนะนำขั้นตอนการใช้บริการชัดเจน/เข้าใจง่าย

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	20	11	9	0	0	88.75

ตารางที่ 10 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามประเด็น

หน่วยงาน	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็น ขั้นตอนการ ให้บริการเป็น ระบบตามลำดับ ก่อน-หลัง	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็น ระยะเวลาการ ให้บริการรวดเร็ว สะดวก และ ประยัคค่าใช้จ่าย	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นมี การแจ้งคำอธิบาย/ ข้อแนะนำขั้นตอน การใช้บริการ ชัดเจน/เข้าใจง่าย	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ
สำนักงานเลขานุการกรม	87.50	91.25	88.75	89.17



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรอบ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรอบ	20	8	12	0	0	85.00

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น จุดให้บริการ อุปกรณ์ใช้งานต่างๆ มีความสะอาดและเพียงพอ

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรอบ	20	9	10	1	0	85.00

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น การใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ใช้งานต่างๆ มีความทันสมัย

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรอบ	20	10	10	0	0	87.50

ตารางที่ 14 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามประเด็น

หน่วยงาน	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นป้าย ประกาศ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ ชัดเจน	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นจุด ให้บริการ อุปกรณ์ใช้ งานต่างๆ มีความ สะอาดและเพียงพอ	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นการ ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ ใช้งานต่างๆ มี ความทันสมัย	ร้อยละความพึง พอใจด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก
สำนักงานเลขานุการกรอบ	85.00	85.00	87.50	85.83



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรุง

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อม เป็นกันเอง

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	20	13	7	0	0	91.25

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น เอ้าใจใส่ กระตือรือร้น มีความพร้อมและความเต็มใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	20	12	8	0	0	90.00

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ดี

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	20	12	8	0	0	90.00

ตารางที่ 18 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจำแนกตามประเด็น

หน่วยงาน	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็น ให้บริการด้วยความ สุภาพ ยิ้มแย้ม ^{แจ่มใส อ่อนน้อม เป็นกันเอง}	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นเอ้า ใจใส่ กระตือรือร้น มีความพร้อมและ ความเต็มใจต่อการ ให้บริการ	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นให้ คำแนะนำ ตอบข้อ ^{ซักถามได้ดี}	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ
สำนักงานเลขานุการกรุง	91.25	90.00	90.00	90.42



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

6. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 19 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามคุณภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจด้านคุณภาพของงานและการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงาน
สำนักงานเลขานุการกรม	90.83	89.17	85.83	90.42	89.06



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

7. สิ่งที่ผู้รับบริการประทับใจ

- 1 การพูดคุยติดต่อสื่อสารด้วยความพร้อมให้บริการ
- 2 ความเต็มใจในการให้บริการ
- 3 เจ้าหน้าที่ชี้แจงให้รายละเอียด ยืดหยุ่น
- 4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยดี สามารถแก้ไขปัญหาได้
- 5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก
- 6 เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว ทันใจเอาใจใส่ค่อนข้าง
- 7 บริการรวดเร็ว
- 8 สะดวก รวดเร็ว
- 9 ใส่ใจ
- 10 ให้คำแนะนำดี
- 11 ให้คำปรึกษาที่ดี
- 12 ให้บริการ คำปรึกษา และนำ
- 13 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- 14 อธิบายชัดเจน



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

8. สิ่งที่ผู้รับบริการไม่ประทับใจ

- 1 "ไม่ค่อยตามงาน"
- 2 "ไม่สะดวกในเรื่องสถานที่"



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

9. ผู้ที่ได้รับบริการต้องการบริการอีกเพิ่ม

- 1 ความชัดเจน ในเรื่องการจัดสรรกรอบการจ้างพนักงานทำความสะอาด กับพนักงานขับรถ ที่ไม่มีให้กับ สนง.ปศุสัตว์จังหวัด
- 2 ขัดแย้งระหว่างการลงกฎหมาย เพื่อระดูใช้ไปราชการมีน้อย



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรอบ

10. สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังต่อการบริการ

- 1 การขัดสรรงบประมาณให้กับจังหวัดมีความโปร่งใส
- 2 ขอให้มีมาตรฐานการบริหารที่ดีเว็ลลอด
- 3 คาดหวังให้บริการ helyay ช่องทาง
- 4 อย่างให้มีการข้อมูลพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านธุรกรรมการเงิน



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

11. ข้อเสนอแนะอื่นๆจากผู้รับบริการ

1 บริการด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ