



กกศ.

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรุงเทพมหานคร

1. จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ 13 ฉบับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามงานบริการ ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานะ

หน่วยงาน	เกณฑ์กร	ผู้ประกอบการ	ผู้บริโภค สินค้าปศุสัตว์	บุคลากร กรมปศุสัตว์	อื่นๆ	รวม
สำนักงานเลขานุการกรุงเทพมหานคร	-	-	-	13	-	13

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการรับบริการ

หน่วยงาน	ติดต่อ ด้วยตนเอง	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ในพื้นที่	โทรศัพท์	โทรสาร	อินเทอร์เน็ต	ไม่ระบุ	รวม
สำนักงานเลขานุการกรุงเทพมหานคร	3	-	7	-	-	3	13



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรุง

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านคุณภาพของงานและการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประจำปี การบริการที่ได้รับมีคุณภาพดี

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	13	2	9	2	0	75.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประจำปี การให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนสมบูรณ์ได้มาตรฐาน

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	13	2	10	1	0	76.92

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประจำปี การให้บริการได้รับอย่างทั่วถึง ทันกำหนด เพียงพอต่อความต้องการ

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	13	3	6	4	0	73.08

ตารางที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของงานและการให้บริการจำแนกตามประจำปี

	ร้อยละความพึง พอใจ ประจำปี การบริการที่ได้รับมี คุณภาพดี	ร้อยละความพึง พอใจ ประจำปี การให้บริการมีความ ถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนสมบูรณ์ ได้มาตรฐาน	ร้อยละความพึง พอใจ ประจำปี การให้บริการได้รับ อย่างทั่วถึง ทัน กำหนด เพียงพอต่อ ความต้องการ	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของงาน และการให้บริการ
สำนักงานเลขานุการกรุง	75.00	76.92	73.08	75.00



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรุง

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประจำเดือน ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	13	3	8	2	0	76.92

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประจำเดือน ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว สะดวก และประยุตค่าใช้จ่าย

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	13	2	8	3	0	73.08

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประจำเดือน มีการแจ้งคำอธิบาย/ข้อแนะนำขั้นตอนการใช้บริการชัดเจน/เข้าใจง่าย

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	12	3	6	3	0	75.00

ตารางที่ 10 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามประจำเดือน

หน่วยงาน	ร้อยละความพึง พอใจ ประจำเดือน ขั้นตอนการ ให้บริการเป็น ระบบตามลำดับ ก่อน-หลัง	ร้อยละความพึง พอใจ ประจำเดือน ระยะเวลาการ ให้บริการรวดเร็ว สะดวก และ ประยุตค่าใช้จ่าย	ร้อยละความพึง พอใจ ประจำเดือนมี การแจ้งคำอธิบาย/ ข้อแนะนำขั้นตอน การใช้บริการ ชัดเจน/เข้าใจง่าย	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ
สำนักงานเลขานุการกรุง	76.92	73.08	75.00	75.00



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	13	5	8	0	0	84.62

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น จุดให้บริการ อุปกรณ์ใช้งานต่างๆ มีความสะอาดและเพียงพอ

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	13	4	8	1	0	80.77

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น การใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ใช้งานต่างๆ มีความทันสมัย

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	13	3	9	1	0	78.85

ตารางที่ 14 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามประเด็น

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
สำนักงานเลขานุการกรม	84.62	80.77	78.85	81.41



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรุง

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประจำปี ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อม เป็นกันเอง

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	13	5	7	1	0	82.69

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประจำปี เคราะห์ตื่อเรือ มีความพร้อมและความเต็มใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	13	5	6	2	0	80.77

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประจำปี ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ดี

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรุง	13	5	7	1	0	82.69

ตารางที่ 18 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจำแนกตามประจำปี

หน่วยงาน	ร้อยละความพึง พอใจ ประจำปี ให้บริการด้วยความ สุภาพ ยิ้มแย้ม ^{แจ่มใส อ่อนน้อม เป็นกันเอง}	ร้อยละความพึง พอใจ ประจำปี เคราะห์ตื่อเรือ มี ความพร้อมและ ความเต็มใจต่อการ ให้บริการ	ร้อยละความพึง พอใจ ประจำปี ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ^{ซักถามได้ดี}	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ
สำนักงานเลขานุการกรุง	82.69	80.77	82.69	82.05



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรอบ

6. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 19 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามคุณภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจด้านคุณภาพของงานและการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ ด้าน ขั้นตอนการ ให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละความพึงพอใจ ด้าน เจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจของ หน่วยงาน
สำนักงานเลขานุการกรอบ	75.00	75.00	81.41	82.05	78.37



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

7. สิ่งที่ผู้รับบริการประทับใจ

- 1 ความเป็นกันเอง
- 2 เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่
- 3 นิสิตตามที่ต้องการ
- 4 ได้รับตอบกลับรวดเร็ว
- 5 บริการรวดเร็ว
- 6 พูดจาไม่เห็นแก่ตัว
- 7 ถูกฟังเสียงเมื่อไหร์จะซ่อน
- 8 ให้ข้อมูลที่ดี
- 9 ให้คำแนะนำได้ดี



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

8. สิ่งที่ผู้รับบริการไม่ประทับใจ

- 1 ข้อมูลยัง ไม่ครบถ้วนให้สามารถนำไปใช้ได้เลย
- 2 เนื่องจากปริมาณงานเยอะ ทำให้การดำเนินการอาจล่าช้า
- 3 เมื่อไหร่จะซ่อมคอมพิวเตอร์
- 4 ล่าช้ามาก



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

9. สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการบริการอีกเพิ่ม

- 1 ขอให้กรรมฯ ช่วยเรื่องแบบแปลนต่างๆ
- 2 ความพร้อมของการให้บริการทุกด้าน
- 3 เทคโนโลยี
- 4 บริการออกแบบแบบแปลนคอกสัตว์ที่ใช้ประโยชน์ได้เต็มที่
- 5 บุคลากรซ่ำงเพิ่มมากขึ้น
- 6 แบบแปลนต่างๆมีเมนูให้เลือกใช้ได้ทันทีและทันสมัยอยู่เสมอ
- 7 ราคากลางงานก่อสร้างและแปลนก่อสร้าง



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

10. สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังต่อการบริการ

- 1 ได้คิดเข่นเคย
- 2 ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว
- 3 ทันทีทันการทันสมัย
- 4 เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ
- 5 รวดเร็ว ง่ายขึ้น
- 6 รวดเร็วกว่าเดิม
- 7 ให้บริการได้ทันที



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรอบ

11. ข้อเสนอแนะอื่นๆจากผู้รับบริการ

- 1 จัดบุคลากรให้เป็นพี่เลี้ยงหน่วยงานต่างๆให้เพียงพอ
- 2 ด้านช่างต้องพัฒนาให้ทันสมัยกว่านี้ อีกมาก
- 3 ตามข้อ2
- 4 เตรียมการเพื่อรองรับงานที่จะมีในแต่ละปีงบประมาณ ทั้งงานเก่าและงานกำลังจะทำในปีนี้
- 5 มอบหมายช่างให้รับผิดชอบเป็นเขตๆ ไป