



Wun.

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขาธิการกรม

1. จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ 65 ฉบับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามงานบริการ ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานะ

หน่วยงาน	เกษตรกร	ผู้ประกอบการ	ผู้บริโภค สินค้าอุปโภค	บุคลากร กรมปศุสัตว์	อื่นๆ	รวม
สำนักงานเลขาธิการกรม	-	-	-	62	-	65

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการรับบริการ

หน่วยงาน	ติดต่อ ด้วยตนเอง	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ในพื้นที่	โทรศัพท์	โทรสาร	อินเทอร์เน็ต	ไม่ระบุ	รวม
สำนักงานเลขาธิการกรม	26	3	17	-	-	18	65



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขาธิการกรม

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านคุณภาพของงานและการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น การบริการที่ได้รับมีคุณภาพดี

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขาธิการกรม	65	30	35	0	0	86.54

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น การให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนสมบูรณ์ได้มาตรฐาน

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขาธิการกรม	65	28	37	0	0	85.77

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น การให้บริการได้รับอย่างทั่วถึง ทันการณ์ เพียงพอต่อความต้องการ

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขาธิการกรม	65	28	36	1	0	85.38

ตารางที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของงานและการให้บริการจำแนกตามประเด็น

	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นการ บริการที่ได้รับมี คุณภาพดี	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นการ ให้บริการมีความ ถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนสมบูรณ์ ได้มาตรฐาน	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นการ ให้บริการได้รับ อย่างทั่วถึง ทัน การณ์ เพียงพอต่อ ความต้องการ	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของงาน และการให้บริการ
สำนักงานเลขาธิการกรม	86.54	85.77	85.38	85.90



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขาธิการกรม

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขาธิการกรม	65	28	36	1	0	85.38

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว สะดวก และประหยัดค่าใช้จ่าย

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขาธิการกรม	65	28	36	1	0	85.38

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น มีการแจ้งคำอธิบาย/ข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการชัดเจน/เข้าใจง่าย

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขาธิการกรม	65	30	33	2	0	85.77

ตารางที่ 10 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามประเด็น

หน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง	ร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว สะดวก และประหยัดค่าใช้จ่าย	ร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีการแจ้งคำอธิบาย/ข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการชัดเจน/เข้าใจง่าย	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
สำนักงานเลขาธิการกรม	85.38	85.38	85.77	85.51



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขาธิการกรม

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น บ้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขาธิการกรม	65	26	37	2	0	84.23

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น จุดให้บริการ อุปกรณ์ใช้งานต่างๆ มีความสะอาดและเพียงพอ

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขาธิการกรม	65	25	38	2	0	83.85

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น การใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ใช้งานต่างๆ มีความทันสมัย

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขาธิการกรม	65	28	35	2	0	85.00

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
สำนักงานเลขาธิการกรม	84.23	83.85	85.00	84.36



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขาธิการกรม

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อม เป็นกันเอง

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขาธิการกรม	65	35	29	1	0	88.08

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น เอาใจใส่ กระตือรือรี้ มีความพร้อมและความเต็มใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขาธิการกรม	64	31	32	1	0	86.72

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็น ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ดี

หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจมาก	ร้อยละ ความพึงพอใจ
สำนักงานเลขาธิการกรม	65	34	30	1	0	87.69

ตารางที่ 18 ร้อยละความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจำแนกตามประเด็น

หน่วยงาน	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็น ให้บริการด้วยความ สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนน้อม เป็นกันเอง	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นเอา ใจใส่ กระตือรือรี้ มี ความพร้อมและ ความเต็มใจต่อการ ให้บริการ	ร้อยละความพึง พอใจ ประเด็นให้ คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้ดี	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ
สำนักงานเลขาธิการกรม	88.08	86.72	87.69	87.50



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขาธิการกรม

6. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 19 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามคุณภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจด้าน คุณภาพของงานและการ ให้บริการ	ร้อยละความ พึงพอใจ ด้าน ขั้นตอนการ ให้บริการ	ร้อยละความ พึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละความ พึงพอใจ ด้าน เจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	ร้อยละความ พึงพอใจของ หน่วยงาน
สำนักงานเลขาธิการกรม	85.90	85.51	84.36	87.50	85.82



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขานุการกรม

7. สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจ

- 1 การบริการ
- 2 การปฏิบัติงานทันที
- 3 การให้บริการรวดเร็ว
- 4 การอำนวยความสะดวก ของบุคลากร
- 5 ข้อมูลถูกต้อง
- 6 ความรวดเร็ว
- 7 จนท. ให้ข้อมูลและบริการที่เป็นมิตร
- 8 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร ติดตามงาน ติดตามงานกอง สำนักอื่น ๆ ให้รวดเร็วดีมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มาก ตอบไลน์ ได้เร็ว และสามารถฝากติดตามงานกองคลัง ได้ดีอีกด้วย
- 9 ได้คำตอบรวดเร็ว เข้าใจง่าย
- 10 ตอบคำถาม ได้ชัดเจน
- 11 ติดต่อประสานไลน์ส่วนตัว
- 12 ติดต่อสอบถาม
- 13 ถูกต้อง รวดเร็ว
- 14 ถูกต้องและรวดเร็ว
- 15 ถูกต้องและรวดเร็ว
- 16 ทักทาย ยิ้มแย้ม
- 17 บริการดี
- 18 บุคลากร ชั้น1 ที่ดีเยี่ยม.ให้ความช่วยเหลือดีทุกเรื่อง เช่นด้านสารบรรณทางระบบออนไลน์ ด้านการตามหนังสือ
- 19 บุคลากรทำงานรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น อธิษาศัยดี
- 20 บุคลากรยิ้มแย้ม ให้การบริการดี
- 21 ปัญหาข้อข้องใจ ข้อผิดพลาดได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องรวดเร็ว
- 22 เป็นกันเอง เต็มใจให้บริการ
- 23 รวดเร็ว
- 24 รวดเร็วและถูกต้อง
- 25 เร็ว
- 26 สะดวก รวดเร็ว
- 27 ให้การบริการ ได้ตรงวัตถุประสงค์ รวดเร็ว
- 28 ให้คำตอบได้
- 29 ให้คำแนะนำดี
- 30 ให้คำแนะนำที่ดี เข้าใจง่าย และรวดเร็ว
- 31 ให้บริการดี



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขาธิการกรม

32 อีเมต



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขาธิการกรม

8. สิ่งที่ได้รับบริการไม่ประทับใจ

- 1 การติดต่อผ่านโทรศัพท์ยังไม่ค่อยสะดวกรวดเร็ว
- 2 ติดต่อประสานงานไม่สะดวก
- 3 ไม่เห็นด้วยกับจุดคัดกรองโควิด19 เพราะใช้ความร่วมมือในสถานการณ์ที่ไม่เป็นประโยชน์ และมีเสียงอยู่แล้วในสถานะโรคระบาด ประกอบสภาวะอากาศร้อนทำให้เสียงทั้งเป็นลม หรือใช้หวัด ควรยกเลิกนโยบายนี้
- 4 โยนงาน



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขาธิการกรม

9. สิ่งที่ได้รับบริการต้องการบริการอื่นๆเพิ่ม

- 1 การแจ้ง รับ ส่ง หนังสือทางไลน์
- 2 การบริการ
- 3 การบริการด้วยความเต็มใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยเฉพาะข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่จากส่วนภูมิภาค
- 4 คำแนะนำหรือตัวอย่างกรณีต้องการข้อมูลเพิ่มเติม
- 5 ต้องการให้มีช่องทางติดตามหนังสือ เอกสาร ได้ด้วยตนเองคะ
- 6 บริการดีมากแล้วคะ ในกลุ่มไลน์ ธุรการ สำนักงานเลขาธิการกรม
- 7 บริการคืออยู่แล้ว
- 8 บริการออนไลน์มากขึ้น
- 9 มาตรฐาน ในการให้บริการที่ทันสมัยขึ้น
- 10 รวดเร็วกว่าเดิม
- 11 ให้ข้อมูลชัดเจน
- 12 อยากมีการจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจ



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขาธิการกรม

10. สิ่งที่ได้รับบริการคาดหวังต่อการบริการ

- 1 ขอให้เป็นการปฏิบัติงานที่ดีรักษามาตรฐานการทำงาน
- 2 คาดหวังสิ่งที่จะนำไปว่า ยกเลิกการคัดกรองโควิด19
- 3 คิดว่าคงดีขึ้น
- 4 ใช้เทคโนโลยีมาช่วยมากขึ้น
- 5 คืออยู่แล้ว
- 6 ติดต่อสะดวก ให้คำแนะนำที่ดี ข้อมูลถูกต้อง และรวดเร็ว
- 7 รวดเร็ว สะดวกถูกต้อง ครบถ้วน
- 8 รักษาคุณภาพดีแบบนี้ตลอดไปค่ะ โดยเฉพาะ Lawan และ Mixser
- 9 สะดวก
- 10 หวังในสิ่งที่ประสานงาน



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเลขาธิการกรม

11. ข้อเสนอแนะอื่นๆจากผู้รับบริการ

- 1 ขยายที่นั่งเพิ่มเติม
- 2 ควรได้รับการยกเลิกโดยด่วน
- 3 ความเป็นกันเองรวดเร็ว
- 4 ช่วยประสานงานภายในกรมฯ
- 5 โดยเฉพาะ Lawan และ Mixer ตอบและแจ้งข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็วมากคะ ขอขอบคุณคะ
- 6 บริการเยี่ยม
- 7 บริการออนไลน์มากขึ้น
- 8 พัฒนาระบบตัวช่วยในการให้บริการ
- 9 ยืนยันตามข้อ 2