



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการภาครัฐสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุรินทร์
ประจำปี พ.ศ. 2563

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการงานภาครัฐ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุรินทร์
ประจำปี พ.ศ. 2563

.....

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการงานภาครัฐ ของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุรินทร์ ณ จุดบริการโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการ จำนวน 543 ชุด และสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุรินทร์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย	254 คิดเป็นร้อยละ	46.77
	หญิง	289 คิดเป็นร้อยละ	53.22
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	43 คิดเป็นร้อยละ	7.92
	20 -30 ปี	57 คิดเป็นร้อยละ	10.49
	31 -40 ปี	68 คิดเป็นร้อยละ	12.52
	41 -50 ปี	223 คิดเป็นร้อยละ	41.07
	51 ปีขึ้นไป	152 คิดเป็นร้อยละ	27.99
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	442 คิดเป็นร้อยละ	81.39
	ปริญญาตรี	64 คิดเป็นร้อยละ	11.78
	สูงกว่าปริญญาตรี	0 คิดเป็นร้อยละ	0.00
อาชีพ	เกษตรกรรวม	324 คิดเป็นร้อยละ	59.66
	พนักงานเอกชน	12 คิดเป็นร้อยละ	2.20
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐฯ	9 คิดเป็นร้อยละ	1.65
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	118 คิดเป็นร้อยละ	21.73
	นักเรียน/นักศึกษา	11 คิดเป็นร้อยละ	2.02
	อื่นๆ	23 คิดเป็นร้อยละ	4.23
เรื่องที่ขอรับบริการ			
	งานด้านบริหารงานบุคคล	54 คิดเป็นร้อยละ	9.94
	การเงิน/บัญชี	23 คิดเป็นร้อยละ	4.23
	ด้านสุขภาพสัตว์	190 คิดเป็นร้อยละ	34.99
	ด้านการส่งเสริมการปศุสัตว์	167 คิดเป็นร้อยละ	30.75
	ด้านคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	68 คิดเป็นร้อยละ	12.52
	ร้องเรียนร้องทุกข์	16 คิดเป็นร้อยละ	2.94
	อื่นๆ	25 คิดเป็นร้อยละ	4.60

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	46.74	35.21	14.95	3.09	0
1.ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	247 45.5	183 33.7	90 16.6	23 4.2	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	257 47.3	176 32.4	84 15.5	26 4.8	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	263 48.4	210 38.7	58 10.7	12 2.2	0
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	254 46.8	189 34.8	88 16.2	12 2.2	0
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	248 45.7	198 36.5	86 15.8	11 2.0	0
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	43.65	38.12	16.61	1.63	0
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	236 43.5	227 41.8	70 12.9	10 1.8	0
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	260 47.9	205 37.8	72 13.3	6 1.1	0
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	150 27.6	237 43.6	147 27.1	9 1.7	0
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	269 49.5	165 30.4	101 18.6	8 1.5	0
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	241 44.4	216 39.8	78 14.4	8 1.5	0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	266 49.0	192 35.4	73 13.4	12 2.2	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75.99	54.33	26.56	3.13	0
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	288 53.0	168 30.9	78 14.4	9 1.7	0
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ	271 49.9	195 35.9	68 12.5	9 1.7	0
3.ความสะดวกของสถานที่ ที่ให้บริการโดยรวม	302 55.6	143 26.3	89 16.4	9 1.7	0
4.ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	254	186	91	12	0

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
	46.8	34.3	16.8	2.2	
5.คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	238	197	92	16	0
	43.8	36.3	16.9	2.9	
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	227	193	108	15	0
	41.8	35.5	19.9	2.8	
7.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	248	197	89	9	0
	45.7	36.3	16.4	1.7	
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	235	196	106	6	0
	43.3	36.1	19.5	1.1	
ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม	73.30	18.29	7.00	1.41	0
1.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	418	87	30	8	0
	77.0	16.0	5.5	1.5	
2.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	384	104	46	9	0
	70.7	19.2	8.5	1.7	
3.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	392	107	38	6	0
	72.2	19.7	7.0	1.1	

หมายเหตุ : 1. ตัวเลขแถวบนของแต่ละช่อง หมายถึง คนมารับบริการ

2. ตัวเลขแถวล่างของช่อง หมายถึง ร้อยละ

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ

ท่านเห็นว่า สำนักงานปลัดจังหวัดสุรินทร์ ควรปรับปรุง ด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
2. ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการที่ให้บริการ
3. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
4. อื่นๆ (ระบุ).....

ข้อเสนอแนะ/ปัญหา อุปสรรค

1. ให้ใช้วาจาไพเราะนุ่มนวล 2. ความคิดเห็น

2. ปฏิบัติงานช้า 2. ความคิดเห็น

สรุป : ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ถึงมากที่สุด ต่อบริการที่ได้รับ ณ จุดบริการ โดยมีความเชื่อมั่น

และคุณภาพการให้บริการโดยรวม ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สุภาพ เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรู้ความสามารถ และมีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดี ผู้มารับบริการก็ยังเห็นว่ายังควรมีการปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา ตามลำดับ