



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการภาครัฐสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุรินทร์
ประจำปี พ.ศ. 2567

ประจำปี พ.ศ. 2565

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการงานภาครัฐ ของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุรินทร์ ณ จุดบริการโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการ จำนวน 582 ชุด และสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุรินทร์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย	273 คิดเป็นร้อยละ	46.69
	หญิง	309 คิดเป็นร้อยละ	53.31
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	225 คิดเป็นร้อยละ	41.07
	51 ปีขึ้นไป	159 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	58 คิดเป็นร้อยละ	9.94
การเงิน/บัญชี	23 คิดเป็นร้อยละ	4.23
ด้านสุขภาพสัตว์	204 คิดเป็นร้อยละ	34.99
ด้านการส่งเสริมการปศุสัตว์	165 คิดเป็นร้อยละ	30.75
ด้านคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	68 คิดเป็นร้อยละ	12.52
ร้องเรียนร้องทุกข์	25 คิดเป็นร้อยละ	2.94
อื่นๆ	20 คิดเป็นร้อยละ	4.60

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47.05	35.21	14.95	3.09	0
1.ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	257 46.5	183 33.7	90 16.6	23 4.2	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	264 48.0	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	253 46.7	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	43.95	38.12	16.61	1.63	0
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	237 43.6	227 41.8	70 12.9	10 1.8	0
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	270 48.8	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	272 49.8	165 30.4	101 18.6	8 1.5	0
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	246 44.9	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 46.8	186 34.3	91 16.8	12 2.2	0

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

หมายเหตุ : 1. ตัวเลขแถวบนของแต่ละช่อง หมายถึง คนมารับบริการ
2. ตัวเลขแถวล่างของช่อง หมายถึง ร้อยละ

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ

ท่านเห็นว่า สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุรินทร์ ควรปรับปรุง ด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 37.27
2. ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการที่ ให้บริการ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 33.46
3. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทําแผนพัฒนา จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 29.85
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 และมีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดี ผู้มารับบริการก็ยังเห็นว่ายังควรมีการปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้าน ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา ตามลำดับ

ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ(ตามภารกิจของหน่วยงาน)

จำนวนผู้มารับบริการขอใบอนุญาตค้าสัตว์และซากสัตว์ (ร.10)

กลุ่มพัฒนาสุขภาพสัตว์ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

ลำดับที่	เดือน	เกษตรกร จำนวน (คน)	หมายเหตุ
1	ตุลาคม 2567	118	
2	พฤศจิกายน 2567	129	
3	ธันวาคม 2567	120	
4	มกราคม 2568	291	
5	กุมภาพันธ์ 2568	160	
6	มีนาคม 2568	189	
7	เมษายน 2568	106	
	รวม	1,113	