

รายงาน

การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกรมปศุสัตว์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ครั้งที่ 1

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมปศุสัตว์

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมา

การบริหารราชการที่มุ่งเน้นให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในการให้บริการแก่ประชาชน โดยรับฟังความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อยกระดับการให้บริการและการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

กรมปศุสัตว์ เป็นหน่วยงานที่มีการส่งมอบงานบริการให้แก่ประชาชน และมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้หน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์ที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการภายในกรมปศุสัตว์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมปศุสัตว์
2. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นและสะท้อนความต้องการให้กรมปศุสัตว์รับรู้และนำข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

#### 1.3 ขอบข่ายของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมปศุสัตว์ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการของแต่ละหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์ จำนวน 33 หน่วยงาน โดยให้แต่ละหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์พิจารณาส่งฐานข้อมูลผู้รับบริการเพื่อใช้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมปศุสัตว์ ประจำปีงบประมาณ 2561 ครั้งที่ 1

#### 1.4 ระยะเวลาการดำเนินการ

ในการสำรวจครั้งนี้ มีระยะเวลาการดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม 2560 – มีนาคม 2561

#### 1.5 ผู้ดำเนินการ

คณะอนุกรรมการด้านการพัฒนาองค์กร กรมปศุสัตว์ หมวด 3 ร่วมกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

กรมปศุสัตว์ได้ทราบความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกรมปศุสัตว์ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของกรมปศุสัตว์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตรงกับความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการของกรมปศุสัตว์

**บทที่ 2**  
**วิธีการสำรวจ**

**2.1 กลุ่มตัวอย่าง**

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการของหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 เป็นต้นมา ซึ่งได้มาจากฐานข้อมูลผู้รับบริการของหน่วยงาน ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	สำนัก/กอง	ขนาดตัวอย่างที่สำรวจทางไปรษณีย์ (ราย)
1	สำนักงานเลขานุการกรม	28
2	กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	30
3	กองการเจ้าหน้าที่	51
4	กองคลัง	243
5	สำนักกฎหมาย	62
6	สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	417
7	กองแผนงาน	249
8	สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	110
9	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	89
10	สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	77
11	สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	77
12	สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	179
13	สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	15
14	สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	205
15	กองส่งเสริมและพัฒนาการปศุสัตว์	41
16	สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	234
17	สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	105
18	สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	60
19	สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	82
20	สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	182
21	สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	53
23	สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	143
24	สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	66
25	สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	134
26	สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	70
27	กลุ่มตรวจสอบภายใน	255
28	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	61
29	กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	24
29	สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	30
30	กองสารวัตรและกักกัน	274

ลำดับที่	สำนัก/กอง	ขนาดตัวอย่างที่สำรวจทางไปรษณีย์ (ราย)
31	กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	54
32	กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	201
33	กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	170
รวม		4,071

## 2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้แก่ผู้รับบริการตามรายชื่อและที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ตามฐานข้อมูลผู้รับบริการของหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์ แล้วให้ผู้รับบริการส่งกลับคืนมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมปศุสัตว์ ตามระยะเวลาที่กำหนด

## 2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกรมปศุสัตว์ ปี 2561 ที่ประกอบด้วยข้อความลักษณะมาตราการประเมิน (Rating Scale) โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลการใช้บริการจากกรมปศุสัตว์ ระบุสถานะของผู้ใช้บริการ งานบริการที่ได้รับบริการ และช่องทางการรับบริการ

**ตอนที่ 2** การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ 4 ระดับ ได้แก่

1. ไม่พึงพอใจมาก
2. ไม่พึงพอใจ
3. พึงพอใจ
4. พึงพอใจมาก

และวัดความพึงพอใจใน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการผลิตปศุสัตว์ และการให้บริการ
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

**ตอนที่ 3** ความประทับใจในการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น สิ่งที่น่าประทับใจและไม่ประทับใจในการรับบริการ

**ตอนที่ 4** ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

## 2.4 การแปลผล

2.4.1 การแปลคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจ	3
ไม่พึงพอใจ	2
ไม่พึงพอใจมาก	1

2.4.2 การคำนวณค่าร้อยละความพึงพอใจในแต่ละด้าน เป็นการรวมค่าร้อยละความพึงพอใจในแต่ละประเด็น แล้วเฉลี่ยเป็นร้อยละความพึงพอใจในแต่ละด้าน

2.4.3 การคำนวณค่าร้อยละความพึงพอใจในแต่ละหน่วยงาน เป็นการรวมค่าร้อยละความพึงพอใจในแต่ละด้าน แล้วเฉลี่ยเป็นร้อยละความพึงพอใจในแต่ละหน่วยงาน

2.4.4 การคำนวณค่าร้อยละภาพรวมความพึงพอใจของกรมปศุสัตว์ เป็นการนำร้อยละความพึงพอใจของทุกหน่วยงานมาคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ (ภาพรวม)} = \frac{\text{ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงานที่ 1} + \dots + \text{ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงานที่ 33}}{33}$$

**บทที่ 3**  
**สรุปผลการสำรวจ**

**3.1 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ**

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามงานบริการ ได้ดังนี้  
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามการให้บริการที่ผู้รับบริการตอบกลับ

สำนัก/กอง	จำนวน ตัวอย่าง (ราย)	จำนวนแบบสอบถาม ตอบกลับ (ราย)		จำนวนแบบสอบถาม ตีกลับ (ราย)	
		ฉบับ	ร้อยละ	ฉบับ	ร้อยละ
สำนักงานเลขานุการกรม	28	15	53.57	-	-
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	30	14	46.67	-	-
กองการเจ้าหน้าที่	51	14	27.45	2	3.92
กองคลัง	243	109	44.86	16	6.58
สำนักกฎหมาย	62	23	37.10	-	-
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	417	30	7.19	5	1.20
กองแผนงาน	249	108	43.37	3	1.20
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	110	6	5.45	3	2.73
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	89	39	43.82	2	2.25
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	77	7	9.09		
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	77	8	10.39	1	1.30
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	179	26	14.53	1	0.56
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	15	2	13.33	-	-
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	205	8	3.90	-	-
กองส่งเสริมและพัฒนาการปศุสัตว์	41	ไม่มีผู้รับบริการตอบกลับ		3	7.32
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	234	30	12.82	-	-
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	105	6	5.71	4	3.81
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	60	11	18.33	1	1.67
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	82	14	17.07	-	-
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	182	9	4.95	1	0.55
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	53	7	13.21	1	1.89
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	143	14	9.79	-	0.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	66	2	3.03	5	7.58
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	134	17	12.69	-	-
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	70	9	12.86	-	-
กลุ่มตรวจสอบภายใน	255	82	32.16	-	-
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	61	29	47.54	-	-
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	24	10	41.67	-	-
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	30	4	13.33	2	6.67
กองสารวัตรและกักกัน	274	17	6.20	6	2.19

สำนัก/กอง	จำนวน ตัวอย่าง (ราย)	จำนวนแบบสอบถาม ตอบกลับ (ราย)		จำนวนแบบสอบถาม ติงกลับ (ราย)	
		ฉบับ	ร้อยละ	ฉบับ	ร้อยละ
กองงานพระราชดำริและกิจการพิเศษ	54	7	12.96	1	1.85
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	201	31	15.42	15	7.46
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	170	8	4.71	16	9.41

ตารางที่ 3 ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลการให้บริการ

สำนัก/กอง	จำนวน แบบสอบถาม ตอบกลับ (ฉบับ)	ข้อมูลการ ให้บริการ ถูกต้อง (ราย)	ไม่ได้รับ บริการ (ราย)	ร้อยละความถูกต้องของ ข้อมูลการให้บริการ (ราย)
สำนักงานเลขานุการกรม	15	15	0	100.00
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	14	13	1	92.86
กองการเจ้าหน้าที่	14	11	3	78.57
กองคลัง	109	106	3	97.25
สำนักกฎหมาย	23	15	8	65.22
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	30	28	2	93.33
กองแผนงาน	108	100	8	92.59
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	6	5	1	83.33
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	39	36	3	92.31
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	7	7	0	100.00
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	8	8	0	100.00
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	26	25	1	96.15
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	2	2	0	100.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	8	7	1	87.50
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	30	28	2	93.33
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	6	2	4	33.33
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	11	11	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	14	14	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	9	7	2	77.78
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	7	7	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	14	14	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	2	2	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	17	17	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	9	5	4	55.56
กลุ่มตรวจสอบภายใน	82	62	20	75.61
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	29	27	2	93.10

สำนัก/กอง	จำนวน แบบสอบถาม ตอบกลับ (ฉบับ)	ข้อมูลการ ให้บริการ ถูกต้อง (ราย)	ไม่ได้รับ บริการ (ราย)	ร้อยละความถูกต้องของ ข้อมูลการให้บริการ (ราย)
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	10	5	5	50.00
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	4	3	1	75.00
กองสารวัตรและกักกัน	17	16	1	94.12
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	7	5	2	71.43
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	31	29	2	93.55
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	8	5	3	62.50

ตารางที่ 4 จำนวนของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานะ

สำนัก/กอง	เกษตรกร	ผู้ประกอบการ	ผู้บริโภคสินค้า ปศุสัตว์	บุคลากร กรมปศุสัตว์	ประชาชน ทั่วไป	อื่นๆ	รวม (ราย)
สำนักงานเลขานุการกรม	-	-	-	13	2	-	15
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	-	-	-	13	-	1	14
กองการเจ้าหน้าที่	-	-	-	13	-	1	14
กองคลัง	2	-	-	97	-	10	109
สำนักกฎหมาย	-	-	-	22	-	1	23
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	18	-	-	3	9	-	30
กองแผนงาน	1	3	-	102	-	2	108
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	1	-	1	1	2	1	6
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	-	-	-	37	-	2	39
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	-	4	-	1	-	2	7
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	-	4	1	-	3	-	8
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	-	25	1	-	-	-	26
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	1	1	-	-	-	-	2
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	7	1	-	-	-	-	8
กองส่งเสริมและพัฒนาการปศุสัตว์	-	-	-	-	-	-	-
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	-	29	1	-	-	-	30
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	1	3	-	-	-	2	6
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	2	-	-	8	-	1	11
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	11	1	-	1	1	-	14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	5	1	-	2	1	-	9
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	3	4	-	-	-	-	7
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	10	3	-	-	1	-	14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	-	-	-	1	-	1	2
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	5	1	-	7	2	2	17
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	3	1	-	5	-	-	9



สำนัก/กอง	เกษตรกร	ผู้ประกอบการ	ผู้บริโภคสินค้า ปศุสัตว์	บุคลากร กรมปศุสัตว์	ประชาชน ทั่วไป	อื่นๆ	รวม (ราย)
กลุ่มตรวจสอบภายใน	-	-	-	82	-	-	82
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	-	-	-	29	-	-	29
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	-	-	-	10	-	-	10
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	-	4	-	-	-	-	4
กองสารวัตรและกักกัน	9	5	-	2	1	-	17
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	-	-	-	2	5	-	7
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	1	26	-	-	1	3	31
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	1	2	-	-	4	1	8

ตารางที่ 5 จำนวนของผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการรับบริการ

สำนัก/กอง	ติดต่อ ด้วย ตนเอง	เจ้าหน้าที่ให้ บริการใน พื้นที่	โทรศัพท์	โทรสาร	อินเทอร์เน็ต	อื่นๆ	รวม (ราย)
สำนักงานเลขานุการกรม	14	0	0	0	1	0	15
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	9	1	0	0	1	2	13
กองการเจ้าหน้าที่	6	0	2	0	1	2	11
กองคลัง	84	6	3	1	1	11	106
สำนักกฎหมาย	10	0	4	0	0	1	15
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	14	5	8	0	1	0	28
กองแผนงาน	20	4	19	0	53	4	100
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	4	1	0	0	0	0	5
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	21	1	3	0	8	3	36
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	5	1	0	0	0	1	7
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	7	0	0	0	0	1	8
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	14	6	2	0	0	3	25
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	1	0	0	0	1	0	2
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	2	3	2	0	0	0	7
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	17	3	2	0	1	5	28
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	1	1	0	0	0	0	2
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	6	1	2	0	2	0	11
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	2	12	0	0	0	0	14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	0	6	0	0	0	1	7
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	3	4	0	0	0	0	7
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	2	11	0	0	0	1	14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	1	0	1	0	0	0	2
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	7	8	1	0	1	0	17
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	2	1	1	1	0	0	5
กลุ่มตรวจสอบภายใน	25	6	24	0	5	2	62

สำนัก/กอง	ติดต่อ ด้วย ตนเอง	เจ้าหน้าที่ให้ บริการใน พื้นที่	โทรศัพท์	โทรสาร	อินเทอร์เน็ต	อื่นๆ	รวม (ราย)
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	18	2	5	0	2	0	27
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	5	0	0	0	0	0	5
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	3	0	0	0	0	0	3
กองสารวัตรและกักกัน	8	3	0	0	5	0	16
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	3	0	0	2	0	0	5
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	5	0	2	0	21	1	29
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	4	1	0	0	0	0	5

### 3.2 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

สำนัก/กอง	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของ ผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการ ผลิตปศุสัตว์ และการ ให้บริการ	ร้อยละความพึง พอใจด้านขั้นตอน การให้บริการ	ร้อยละความพึง พอใจด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ร้อยละความ พึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	ร้อยละความ พึงพอใจของ หน่วยงาน
สำนักงานเลขานุการกรม	80.56	82.22	77.22	86.11	81.53
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	82.05	78.85	80.77	82.69	81.09
กองการเจ้าหน้าที่	86.36	82.58	79.55	82.58	82.77
กองคลัง	85.69	85.61	85.38	86.24	85.73
สำนักกฎหมาย	88.33	90.00	88.33	88.89	88.89
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	88.69	85.71	89.88	91.96	89.06
กองแผนงาน	81.00	80.17	79.83	83.58	81.15
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	85.00	66.67	73.33	88.33	78.33
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	87.73	84.95	83.33	93.29	87.33
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	86.90	88.10	88.10	92.86	88.99
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	85.42	85.42	86.46	90.63	86.98
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	83.67	81.67	79.00	84.00	82.08
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	87.50	79.17	75.00	95.83	84.38
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	91.67	85.71	85.71	92.86	88.99
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	83.04	82.74	82.44	85.42	83.41
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	83.33	95.83	95.83	100.00	93.75
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	81.82	83.33	83.33	87.12	83.90
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	85.71	85.12	86.90	91.07	87.20
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	82.14	80.95	88.10	90.48	85.42
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	83.33	82.14	82.14	82.14	82.44
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	82.74	83.93	83.93	88.69	84.82
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	87.50	79.17	79.17	87.50	83.33
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	86.76	84.31	82.84	91.67	86.40
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	76.67	78.33	80.00	83.33	79.58

สำนัก/กอง	ร้อยละความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการผลิตปศุสัตว์ และการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงาน
กลุ่มตรวจสอบภายใน	85.35	83.33	83.74	87.63	85.01
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	86.42	83.02	82.41	87.65	84.88
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	73.33	78.33	78.33	78.33	77.08
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	83.33	83.33	83.33	91.67	85.42
กองสารวัตรและกักกัน	85.42	80.21	82.29	82.81	82.68
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	80.00	78.33	76.67	78.33	78.33
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	83.05	82.76	83.05	85.06	83.48
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	95.00	98.33	91.67	100.00	96.25

### 3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการผลิตปศุสัตว์ และการให้บริการ

ตารางที่ 7 ร้อยละความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการผลิตปศุสัตว์ และการให้บริการ จำแนกตามประเด็น

สำนัก/กอง	ร้อยละความพึงพอใจประเด็นได้รับบริการตรงตามความต้องการ	ร้อยละความพึงพอใจประเด็นมีความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจประเด็นมีการให้บริการทั่วถึง ทันการณ์และเพียงพอ	ร้อยละความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการผลิตปศุสัตว์ และการให้บริการ
สำนักงานเลขานุการกรม	81.67	81.67	78.33	80.56
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	82.69	78.85	84.62	82.05
กองการเจ้าหน้าที่	86.36	86.36	86.36	86.36
กองคลัง	87.03	87.74	82.31	85.69
สำนักกฎหมาย	88.33	86.67	90.00	88.33
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	90.18	90.18	85.71	88.69
กองแผนงาน	80.75	81.00	81.25	81.00
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	85.00	90.00	80.00	85.00
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	88.89	88.19	86.11	87.73
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	89.29	89.29	82.14	86.90
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	87.50	87.50	81.25	85.42
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	85.00	84.00	82.00	83.67
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	87.50	87.50	87.50	87.50
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	96.43	92.86	85.71	91.67
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	83.93	83.93	81.25	83.04
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	100.00	100.00	50.00	83.33
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	81.82	81.82	81.82	81.82
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	83.93	85.71	87.50	85.71
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	85.71	78.57	82.14	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	82.14	85.71	82.14	83.33
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	82.14	80.36	85.71	82.74
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	100.00	87.50	75.00	87.50
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	89.71	82.35	88.24	86.76

สำนัก/กอง	ร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นที่ได้รับการ ตรงตามความต้องการ	ร้อยละความพึง พอใจประเด็นมี ความถูกต้อง ครบถ้วนของการ ให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีการให้บริการ ทั่วถึง ทันการณ์และ เพียงพอ	ร้อยละความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของ ผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการ ผลิตผลิตภัณฑ์ และการ ให้บริการ
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	75.00	80.00	75.00	76.67
กลุ่มตรวจสอบภายใน	86.69	85.08	84.27	85.35
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	87.04	87.04	85.19	86.42
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	75.00	70.00	75.00	73.33
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	83.33	83.33	83.33	83.33
กองสารวัตรและกักกัน	85.94	84.38	85.94	85.42
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	80.00	80.00	80.00	80.00
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	85.34	83.62	80.17	83.05
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	95.00	95.00	95.00	95.00

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นที่ได้รับการตรงตามความต้องการ

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจมาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	15	4	10	1	0	80.00
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	13	2	10	1	0	76.92
กองการเจ้าหน้าที่	11	5	6	0	0	86.36
กองคลัง	106	53	52	0	1	87.03
สำนักกฎหมาย	15	9	6	0	0	90.00
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	28	18	9	1	0	90.18
กองแผนงาน	100	28	67	5	0	80.75
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	5	2	3	0	0	85.00
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	36	20	15	1	0	88.19
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	7	5	2	0	0	92.86
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	8	4	4	0	0	87.50
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	25	10	15	0	0	85.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	2	1	1	0	0	87.50
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	7	5	2	0	0	92.86
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	28	11	17	0	0	84.82
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	2	2	0	0	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	11	4	7	0	0	84.09
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	14	6	7	1	0	83.93
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	7	3	4	0	0	85.71
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	7	2	5	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	14	6	7	0	0	80.36
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	2	2	0	0	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	17	11	5	1	0	89.71
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	5	1	4	0	0	80.00

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจมาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
กลุ่มตรวจสอบภายใน	62	29	33	0	0	86.69
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	27	14	12	0	1	86.11
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	5	2	3	0	0	85.00
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	3	2	1	0	0	91.67
กองสารวัตรและกักกัน	16	7	9	0	0	85.94
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	5	1	4	0	0	80.00
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	29	16	12	1	0	87.93
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	5	5	0	0	0	100.00

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีความถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจมาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	15	4	11	0	0	81.67
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	13	5	7	0	0	78.85
กองการเจ้าหน้าที่	11	5	6	0	0	86.36
กองคลัง	106	54	52	0	0	87.74
สำนักกฎหมาย	15	8	6	1	0	86.67
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	28	17	11	0	0	90.18
กองแผนงาน	100	29	67	3	1	81.00
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	5	2	3	0	1	90.00
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	36	20	15	1	0	88.19
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	7	4	3	0	0	89.29
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	8	4	4	0	0	87.50
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	25	9	16	0	0	84.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	2	1	1	0	0	87.50
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	7	5	2	0	0	92.86
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	28	11	16	1	0	83.93
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	2	2	0	0	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	11	3	8	0	0	81.82
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	14	8	5	0	1	85.71
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	7	1	6	0	0	78.57
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	7	3	4	0	0	85.71
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	14	6	7	0	0	80.36
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	2	1	1	0	0	87.50
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	17	9	6	1	0	82.35
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	5	1	4	0	0	80.00
กลุ่มตรวจสอบภายใน	62	30	29	2	0	85.08
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	27	15	11	0	1	87.04
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	5	0	4	1	0	70.00

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจมาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	3	1	2	0	0	83.33
กองสารวัตรและกักกัน	16	7	8	1	0	84.38
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	5	1	4	0	0	80.00
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	29	15	11	2	0	83.62
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	5	4	1	0	0	95.00

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีการให้บริการทั่วถึง ทันการณ์และเพียงพอ

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจมาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	15	5	9	0	0	78.33
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	13	5	8	0	0	84.62
กองการเจ้าหน้าที่	11	5	6	0	0	86.36
กองคลัง	106	46	55	0	0	82.31
สำนักกฎหมาย	15	9	6	0	0	90.00
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	28	12	16	0	0	85.71
กองแผนงาน	100	28	71	0	0	81.25
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	5	1	4	0	0	80.00
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	36	16	20	0	0	86.11
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	7	2	5	0	0	82.14
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	8	2	6	0	0	81.25
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	25	7	18	0	0	82.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	2	1	1	0	0	87.50
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	7	3	4	0	0	85.71
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	28	7	21	0	0	81.25
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	2	1	0	0	0	50.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	11	3	8	0	0	81.82
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	14	7	7	0	0	87.50
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	7	2	5	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	7	2	5	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	14	9	4	0	0	85.71
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	2	0	2	0	0	75.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	17	9	8	0	0	88.24
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	5	0	5	0	0	75.00
กลุ่มตรวจสอบภายใน	62	26	35	0	0	84.27
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	27	13	13	0	1	85.19
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	5	0	5	0	0	75.00
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	3	1	2	0	0	83.33
กองสารวัตรและกักกัน	16	7	9	0	0	85.94
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	5	1	4	0	0	80.00

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจมาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	29	9	19	0	0	80.17
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	5	4	1	0	0	95.00

### 3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 11 ร้อยละความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประเด็น

สำนัก/กอง	ร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีการติดประกาศ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ	ร้อยละความ พึงพอใจประเด็นมี การให้บริการเป็น ระบบตามลำดับ ก่อน-หลัง	ร้อยละความ พึงพอใจประเด็นมี ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	ร้อยละความ พึงพอใจด้านขั้นตอน การให้บริการ
สำนักงานเลขานุการกรม	81.67	81.67	83.33	82.22
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	80.77	80.77	75.00	78.85
กองการเจ้าหน้าที่	81.82	84.09	81.82	82.58
กองคลัง	84.43	86.79	85.61	85.61
สำนักกฎหมาย	91.67	88.33	90.00	90.00
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	85.71	89.29	82.14	85.71
กองแผนงาน	79.50	79.75	81.25	80.17
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	75.00	60.00	65.00	66.67
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	83.33	86.11	85.42	84.95
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	85.71	89.29	89.29	88.10
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	81.25	87.50	87.50	85.42
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	81.00	83.00	81.00	81.67
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	75.00	75.00	87.50	79.17
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	78.57	85.71	92.86	85.71
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	81.25	84.82	82.14	82.74
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	100.00	87.50	100.00	95.83
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	81.82	84.09	84.09	83.33
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	85.71	83.93	85.71	85.12
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	85.71	78.57	78.57	80.95
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	82.14	82.14	82.14	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	80.36	83.93	87.50	83.93
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	75.00	87.50	75.00	79.17
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	83.82	88.24	80.88	84.31
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	80.00	75.00	80.00	78.33
กลุ่มตรวจสอบภายใน	82.26	83.87	83.87	83.33
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	81.48	83.33	84.26	83.02
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	75.00	75.00	85.00	78.33
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	83.33	83.33	83.33	83.33
กองสารวัตรและกักกัน	79.69	81.25	79.69	80.21
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	75.00	75.00	85.00	78.33

สำนัก/กอง	ร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีการตีประกาศ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ	ร้อยละความ พึงพอใจประเด็นมี การให้บริการเป็น ระบบตามลำดับ ก่อน-หลัง	ร้อยละความ พึงพอใจประเด็นมี ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	ร้อยละความ พึงพอใจด้านขั้นตอน การให้บริการ
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	80.17	84.48	83.62	82.76
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	95.00	100.00	100.00	98.33

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีการตีประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจ มาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	15	4	11	0	0	81.67
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	13	3	10	0	0	80.77
กองการเจ้าหน้าที่	11	3	8	0	0	81.82
กองคลัง	106	40	66	0	0	84.43
สำนักกฎหมาย	15	10	5	0	0	91.67
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	28	12	16	0	0	85.71
กองแผนงาน	100	18	82	0	0	79.50
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	5	0	5	0	0	75.00
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	36	12	24	0	0	83.33
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	7	3	4	0	0	85.71
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	8	2	6	0	0	81.25
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	25	6	19	0	0	81.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	2	0	2	0	0	75.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	7	1	6	0	0	78.57
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	28	7	21	0	0	81.25
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	2	2	0	0	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	11	3	8	0	0	81.82
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	14	6	8	0	0	85.71
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	7	3	4	0	0	85.71
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	7	2	5	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	14	3	11	0	0	80.36
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	2	0	2	0	0	75.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	17	6	11	0	0	83.82
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	5	1	4	0	0	80.00
กลุ่มตรวจสอบภายใน	62	18	44	0	0	82.26
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	27	9	17	0	1	81.48
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	5	0	5	0	0	75.00
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	3	1	2	0	0	83.33
กองสารวัตรและกักกัน	16	3	13	0	0	79.69
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	5	0	5	0	0	75.00
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	29	6	23	0	0	80.17
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	5	4	1	0	0	95.00



ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจมาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	15	4	11	0	0	81.67
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	13	3	10	0	0	80.77
กองการเจ้าหน้าที่	11	4	7	0	0	84.09
กองคลัง	106	50	56	0	0	86.79
สำนักกฎหมาย	15	8	7	0	0	88.33
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	28	16	12	0	0	89.29
กองแผนงาน	100	22	77	0	0	79.75
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	5	0	4	0	0	60.00
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	36	16	20	0	0	86.11
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	7	4	3	0	0	89.29
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	8	4	4	0	0	87.50
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	25	8	17	0	0	83.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	2	0	2	0	0	75.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	7	3	4	0	0	85.71
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	28	11	17	0	0	84.82
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	2	1	1	0	0	87.50
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	11	4	7	0	0	84.09
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	14	5	9	0	0	83.93
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	7	1	6	0	0	78.57
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	7	2	5	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	14	5	9	0	0	83.93
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	2	1	1	0	0	87.50
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	17	9	8	0	0	88.24
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	5	0	5	0	0	75.00
กลุ่มตรวจสอบภายใน	62	22	40	0	0	83.87
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	27	11	15	0	1	83.33
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	5	0	5	0	0	75.00
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	3	1	2	0	0	83.33
กองสารวัตรและกักกัน	16	4	12	0	0	81.25
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	5	0	5	0	0	75.00
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	29	11	18	0	0	84.48
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	5	5	0	0	0	100.00

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีความรวดเร็วในการให้บริการ

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจมาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	15	5	10	0	0	83.33
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	13	3	9	0	0	75.00
กองการเจ้าหน้าที่	11	3	8	0	0	81.82
กองคลัง	106	48	57	0	0	85.61
สำนักกฎหมาย	15	9	6	0	0	90.00
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	28	11	16	0	0	82.14
กองแผนงาน	100	25	75	0	0	81.25
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	5	1	3	0	0	65.00
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	36	15	21	0	0	85.42
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	7	4	3	0	0	89.29
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	8	4	4	0	0	87.50
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	25	6	19	0	0	81.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	2	1	1	0	0	87.50
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	7	5	2	0	0	92.86
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	28	8	20	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	2	2	0	0	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	11	4	7	0	0	84.09
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	14	6	8	0	0	85.71
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	7	1	6	0	0	78.57
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	7	2	5	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	14	7	7	0	0	87.50
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	2	0	2	0	0	75.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	17	7	9	0	0	80.88
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	5	1	4	0	0	80.00
กลุ่มตรวจสอบภายใน	62	22	40	0	0	83.87
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	27	12	14	0	1	84.26
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	5	2	3	0	0	85.00
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	3	1	2	0	0	83.33
กองสารวัตรและกักกัน	16	3	13	0	0	79.69
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	5	2	3	0	0	85.00
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	29	10	19	0	0	83.62
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	5	5	0	0	0	100.00

### 3.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 15 ร้อยละความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามประเด็น

สำนัก/กอง	ร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีป้าย ประชาสัมพันธ์ บอก จุดให้บริการที่ชัดเจน	ร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีจุดบริการ เหมาะสม เข้าถึง สะดวก	ร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีความ สะดวกสบายระหว่าง รับบริการ	ร้อยละความ พึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก
สำนักงานเลขานุการกรม	76.67	80.00	75.00	77.22
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	80.77	80.77	80.77	80.77
กองการเจ้าหน้าที่	79.55	79.55	79.55	79.55
กองคลัง	83.49	85.38	87.26	85.38
สำนักกฎหมาย	86.67	88.33	90.00	88.33
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	86.61	91.07	91.96	89.88
กองแผนงาน	79.50	79.50	80.50	79.83
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	80.00	75.00	65.00	73.33
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	82.64	84.03	83.33	83.33
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	89.29	89.29	85.71	88.10
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	87.50	84.38	87.50	86.46
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	79.00	78.00	80.00	79.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	75.00	75.00	75.00	75.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	85.71	85.71	85.71	85.71
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	81.25	84.82	81.25	82.44
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	100.00	100.00	87.50	95.83
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	84.09	81.82	84.09	83.33
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	89.29	87.50	83.93	86.90
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	82.14	89.29	92.86	88.10
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	82.14	82.14	82.14	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	82.14	82.14	87.50	83.93
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	75.00	87.50	75.00	79.17
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	80.88	85.29	82.35	82.84
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	80.00	75.00	85.00	80.00
กลุ่มตรวจสอบภายใน	83.47	83.47	84.27	83.74
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	81.48	82.41	83.33	82.41
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	80.00	75.00	80.00	78.33
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	83.33	83.33	83.33	83.33
กองสารวัตรและกักกัน	82.81	81.25	82.81	82.29
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	75.00	75.00	80.00	76.67
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	81.90	82.76	84.48	83.05
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	85.00	95.00	95.00	91.67

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจมาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	15	1	14	0	0	76.67
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	13	3	10	0	0	80.77
กองการเจ้าหน้าที่	11	2	9	0	0	79.55
กองคลัง	106	36	70	0	0	83.49
สำนักกฎหมาย	15	7	8	0	0	86.67
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	28	13	15	0	0	86.61
กองแผนงาน	100	18	82	0	0	79.50
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	5	1	4	0	0	80.00
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	36	11	25	0	0	82.64
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	7	4	3	0	0	89.29
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	8	4	4	0	0	87.50
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	25	7	17	0	0	79.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	2	0	2	0	0	75.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	7	3	4	0	0	85.71
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	28	7	21	0	0	81.25
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	2	2	0	0	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	11	4	7	0	0	84.09
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	14	8	6	0	0	89.29
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	7	2	5	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	7	2	5	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	14	4	10	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	2	0	2	0	0	75.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	17	4	13	0	0	80.88
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	5	1	4	0	0	80.00
กลุ่มตรวจสอบภายใน	62	21	41	0	0	83.47
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	27	9	17	0	1	81.48
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	5	1	4	0	0	80.00
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	3	1	2	0	0	83.33
กองสารวัตรและกักกัน	16	5	11	0	0	82.81
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	5	0	5	0	0	75.00
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	29	8	21	0	0	81.90
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	5	2	3	0	0	85.00

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีจุดบริการเหมาะสม เข้าถึงสะดวก

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจ มาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	15	3	12	0	0	80.00
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	13	3	10	0	0	80.77
กองการเจ้าหน้าที่	11	2	9	0	0	79.55
กองคลัง	106	44	62	0	0	85.38
สำนักกฎหมาย	15	8	7	0	0	88.33
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	28	18	10	0	0	91.07
กองแผนงาน	100	18	82	0	0	79.50
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	5	0	5	0	0	75.00
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	36	13	23	0	0	84.03
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	7	4	3	0	0	89.29
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	8	3	5	0	0	84.38
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	25	6	18	0	0	78.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	2	0	2	0	0	75.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	7	3	4	0	0	85.71
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	28	11	17	0	0	84.82
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	2	2	0	0	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	11	3	8	0	0	81.82
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	14	7	7	0	0	87.50
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	7	4	3	0	0	89.29
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	7	2	5	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	14	4	10	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	2	1	1	0	0	87.50
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	17	7	10	0	0	85.29
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	5	0	5	0	0	75.00
กลุ่มตรวจสอบภายใน	62	21	41	0	0	83.47
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	27	10	16	0	1	82.41
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	5	0	5	0	0	75.00
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	3	1	2	0	0	83.33
กองสารวัตรและกักกัน	16	4	12	0	0	81.25
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	5	0	5	0	0	75.00
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	29	9	20	0	0	82.76
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	5	4	1	0	0	95.00

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีความสะดวกสบายระหว่างรับบริการ

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจ มาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	15	3	11	0	0	75.00
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	13	3	10	0	0	80.77
กองการเจ้าหน้าที่	11	2	9	0	0	79.55
กองคลัง	106	52	54	0	0	87.26
สำนักกฎหมาย	15	9	6	0	0	90.00
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	28	19	9	0	0	91.96
กองแผนงาน	100	22	78	0	0	80.50
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	5	1	3	0	0	65.00
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	36	15	20	0	0	83.33
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	7	3	4	0	0	85.71
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	8	4	4	0	0	87.50
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	25	5	20	0	0	80.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	2	0	2	0	0	75.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	7	3	4	0	0	85.71
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	28	7	21	0	0	81.25
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	2	1	1	0	0	87.50
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	11	4	7	0	0	84.09
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	14	5	9	0	0	83.93
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	7	5	2	0	0	92.86
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	7	2	5	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	14	7	7	0	0	87.50
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	2	0	2	0	0	75.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	17	8	8	0	0	82.35
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	5	2	3	0	0	85.00
กลุ่มตรวจสอบภายใน	62	23	39	0	0	84.27
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	27	11	15	0	1	83.33
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	5	1	4	0	0	80.00
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	3	1	2	0	0	83.33
กองสารวัตรและกักกัน	16	5	11	0	0	82.81
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	5	1	4	0	0	80.00
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	29	11	18	0	0	84.48
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	5	4	1	0	0	95.00

### 3.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตารางที่ 19 ร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำแนกตามประเด็น

สำนัก/กอง	ร้อยละความพึงพอใจประเด็นมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	ร้อยละความพึงพอใจประเด็นมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจประเด็นมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
สำนักงานเลขานุการกรม	85.00	85.00	88.33	86.11
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	82.69	82.69	82.69	82.69
กองการเจ้าหน้าที่	81.82	84.09	81.82	82.58
กองคลัง	86.79	86.56	85.38	86.24
สำนักกฎหมาย	88.33	90.00	88.33	88.89
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	92.86	91.07	91.96	91.96
กองแผนงาน	83.50	84.50	82.75	83.58
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	85.00	100.00	80.00	88.33
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	93.06	93.06	93.75	93.29
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	92.86	92.86	92.86	92.86
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	93.75	90.63	87.50	90.63
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	85.00	83.00	84.00	84.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	87.50	100.00	100.00	95.83
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	96.43	92.86	89.29	92.86
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	85.71	85.71	84.82	85.42
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	100.00	100.00	100.00	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	88.64	86.36	86.36	87.12
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	91.07	91.07	91.07	91.07
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	89.29	92.86	89.29	90.48
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	82.14	82.14	82.14	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	85.71	91.07	89.29	88.69
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	87.50	87.50	87.50	87.50
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	91.18	91.18	92.65	91.67
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	85.00	80.00	85.00	83.33
กลุ่มตรวจสอบภายใน	87.90	87.50	87.50	87.63
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	87.96	88.89	86.11	87.65
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	80.00	80.00	75.00	78.33
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	91.67	91.67	91.67	91.67
กองสารวัตรและกักกัน	82.81	84.38	81.25	82.81
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	75.00	80.00	80.00	78.33
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	87.93	83.62	83.62	85.06
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	100.00	100.00	100.00	100.00

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจ มาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	15	6	9	0	0	85.00
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	13	4	9	0	0	82.69
กองการเจ้าหน้าที่	11	3	8	0	0	81.82
กองคลัง	106	50	56	0	0	86.79
สำนักกฎหมาย	15	8	7	0	0	88.33
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	28	20	8	0	0	92.86
กองแผนงาน	100	34	66	0	0	83.50
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	5	2	3	0	0	85.00
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	36	26	10	0	0	93.06
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	7	5	2	0	0	92.86
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	8	6	2	0	0	93.75
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	25	10	15	0	0	85.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	2	1	1	0	0	87.50
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	7	6	1	0	0	96.43
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	28	12	16	0	0	85.71
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	2	2	0	0	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	11	6	5	0	0	88.64
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	14	9	5	0	0	91.07
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	7	4	3	0	0	89.29
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	7	2	5	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	14	6	8	0	0	85.71
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	2	1	1	0	0	87.50
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	17	11	6	0	0	91.18
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	5	2	3	0	0	85.00
กลุ่มตรวจสอบภายใน	62	35	26	0	0	87.90
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	27	16	10	0	1	87.96
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	5	1	4	0	0	80.00
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	3	2	1	0	0	91.67
กองสารวัตรและกักกัน	16	5	11	0	0	82.81
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	5	0	5	0	0	75.00
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	29	15	14	0	0	87.93
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	5	5	0	0	0	100.00



ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจ มาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	15	6	9	0	0	85.00
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	13	4	9	0	0	82.69
กองการเจ้าหน้าที่	11	4	7	0	0	84.09
กองคลัง	106	49	57	0	0	86.56
สำนักกฎหมาย	15	9	6	0	0	90.00
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	28	18	10	0	0	91.07
กองแผนงาน	100	38	62	0	0	84.50
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	5	2	4	0	0	100.00
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	36	26	10	0	0	93.06
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	7	5	2	0	0	92.86
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	8	5	3	0	0	90.63
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	25	8	17	0	0	83.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	2	2	0	0	0	100.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	7	5	2	0	0	92.86
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	28	12	16	0	0	85.71
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	2	2	0	0	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	11	5	6	0	0	86.36
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	14	9	5	0	0	91.07
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	7	5	2	0	0	92.86
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	7	2	5	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	14	9	5	0	0	91.07
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	2	1	1	0	0	87.50
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	17	11	6	0	0	91.18
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	5	1	4	0	0	80.00
กลุ่มตรวจสอบภายใน	62	34	27	0	0	87.50
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	27	17	9	0	1	88.89
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	5	1	4	0	0	80.00
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	3	2	1	0	0	91.67
กองสารวัตรและกักกัน	16	6	10	0	0	84.38
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	5	1	4	0	0	80.00
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	29	10	19	0	0	83.62
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	5	5	0	0	0	100.00

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ ประเด็นมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

สำนัก/กอง	ตอบรับ (ราย)	พึงพอใจ มาก (ราย)	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ มาก (ราย)	ร้อยละความ พึงพอใจ
สำนักงานเลขานุการกรม	15	8	7	0	0	88.33
กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์	13	4	9	0	0	82.69
กองการเจ้าหน้าที่	11	3	8	0	0	81.82
กองคลัง	106	44	62	0	0	85.38
สำนักกฎหมาย	15	8	7	0	0	88.33
สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์	28	19	9	0	0	91.96
กองแผนงาน	100	34	65	0	0	82.75
สำนักพัฒนาอาหารสัตว์	5	1	4	0	0	80.00
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	36	27	9	0	0	93.75
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	7	5	2	0	0	92.86
สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์	8	4	4	0	0	87.50
สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์	25	9	16	0	0	84.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์	2	2	0	0	0	100.00
สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์	7	4	3	0	0	89.29
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	28	11	17	0	0	84.82
สำนักงานปศุสัตว์เขต 1	2	2	0	0	0	100.00
สำนักงานปศุสัตว์เขต 2	11	5	6	0	0	86.36
สำนักงานปศุสัตว์เขต 3	14	9	5	0	0	91.07
สำนักงานปศุสัตว์เขต 4	7	4	3	0	0	89.29
สำนักงานปศุสัตว์เขต 5	7	2	5	0	0	82.14
สำนักงานปศุสัตว์เขต 6	14	8	6	0	0	89.29
สำนักงานปศุสัตว์เขต 7	2	1	1	0	0	87.50
สำนักงานปศุสัตว์เขต 8	17	12	5	0	0	92.65
สำนักงานปศุสัตว์เขต 9	5	2	3	0	0	85.00
กลุ่มตรวจสอบภายใน	62	34	27	0	0	87.50
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	27	14	12	0	1	86.11
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	5	0	5	0	0	75.00
สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร	3	2	1	0	0	91.67
กองสารวัตรและกักกัน	16	4	12	0	0	81.25
กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ	5	1	4	0	0	80.00
กองควบคุมอาหารและยาสัตว์	29	10	19	0	0	83.62
กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์	5	5	0	0	0	100.00

### 3.7 สิ่งที่ได้รับบริการพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### 1. สำนักงานเลขานุการกรม

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้คำแนะนำชัดเจน รวดเร็ว</li> <li>- มีเอกสารหลากหลาย แต่ยังมีขาดบางเรื่อง</li> <li>- ได้ความรู้เพิ่มเติม ได้รับคำแนะนำ ได้ต่อยอดต่อไป</li> <li>- ได้ความรู้เพิ่มเติมหน่วยงานราชการให้ความสำคัญกับประชาชนที่ใช้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการล่าช้าใช้เวลา 1 เดือน</li> <li>- การบริการที่ล่าช้าเป็นข้อบกพร่องของราชการทำให้ประชาชนที่ติดต่อ ไม่สนใจจะติดต่อ</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้ปรับปรุงเอกสารให้ทันสมัยต่อเทคโนโลยี</li> <li>- ให้มีสายด่วน โดยเฉพาะทางจดหมายให้รวดเร็ว เผยแพร่ข่าวสารทางทีวี หนังสือพิมพ์ วิทยุประจำถิ่น</li> <li>- ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้มาก และทางกรมประชาสัมพันธ์ให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้รวดเร็ว โดยเฉพาะผู้ใช้บริการจดหมาย</li> <li>- ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทางจดหมาย รวดเร็ว และดีที่สุด</li> </ul>

#### 2. กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความเข้าใจและชี้แจงเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ</li> <li>- ได้รับการบริการที่ดี รวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่อัปเดต</li> <li>- ได้รับหนังสือหรือข้อมูลล่าช้า</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องการให้มีการจัดส่งทางไลน์ หรือ เมลล์</li> <li>- กรมควรจัดซื้อแหล่งการเข้าถึงข้อมูลวิชาการเพื่อสนับสนุนการวิจัยและเข้าถึงความรู้</li> <li>- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ หรือเอกสารต่างๆ เพื่อให้ทันกับวิทยุ ทราบหัวข้อหรือแนวคิดวิจัยที่ทันต่อความต้องการของกรรมการพิจารณางานวิจัย (วช./สวก.) หรือกำหนดโจทย์วิจัยที่ต้องการในแต่ละปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ในเว็บไซต์ของ กวป. ควรมีสถานะของงานต่างๆ ที่อยู่ในระหว่างให้บริการเพื่อที่จะได้เช็คคางานของตนเองได้</li> <li>- ตรวจสอบย้อนกลับได้</li> <li>- ควรแจ้งเวียนขั้นตอนการขอเลขทะเบียนวิชาการ พร้อมบอกรายละเอียดเอกสารที่แนบประกอบการขอฯ</li> </ul>

#### 3. กองการเจ้าหน้าที่

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้เต็มใจ ให้บริการ ตอบคำถามดี</li> <li>- เริ่มมีบรรยากาศเป็นกันเองมีจิตบริการมากขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้ระยะเวลาในการตอบกลับหนังสือค่อนข้างนาน ทำให้นำเอกสารที่ได้รับไปใช้ประสานงานในส่วนราชการอื่นค่อนข้างช้า</li> <li>- เจ้าหน้าที่แบ่งงานกันชัดเจนมาก เมื่อผู้รับผิดชอบลา คนอื่นบริการแทนไม่ได้</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มช่องทางในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น</li> <li>- การบริการทาง Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรวดเร็วฉับไวในการให้บริการระบบ online เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว</li> </ul>

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. เพิ่มบริการทางช่องทางออนไลน์

#### 4. กองคลัง

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"><li>- เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการ</li><li>- พนักงานเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ</li><li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม สุภาพ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- สอบถามข้อมูลให้ข้อมูลไม่ตรงกัน</li><li>- บริการบางอย่างกำหนดเวลาน้อยกว่าเวลาราชการมาก การโอนเงินเข้าบัญชี มักช้า และทำค่อมวันหยุดราชการ</li><li>- ป้ายบริการยังไม่ชัดเจน</li></ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"><li>- ให้บริการโดยเน้นความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ต่อคนในองค์กร ลดขั้นตอนการเขียนลง เพื่อลดการผิดของการพิสูจน์อักษร ซึ่งธนาคารก็เปลี่ยนแปลงมาก</li></ul>	-

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. การบริการเบิกค่าเล่าเรียน ค่ารักษาพยาบาลเป็นสิ่งที่ดี โปรดรักษาไว้ ไม่ควรทำให้ด้อยลง โดยอ้างความเสี่ยงซึ่งไม่เคยเกิดขึ้น หวังว่าผู้บริหารที่มารับงานต่อจะรักษาสิ่งที่ดีไว้ และไปปรับปรุงสิ่งด้อยให้ดีขึ้น

#### 5. สำนักกฎหมาย

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"><li>- ความยิ้มแย้มแจ่มใส</li><li>- ขั้นตอนชัดเจน</li><li>- ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี</li><li>- ให้คำแนะนำการดำเนินการ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ตอนทำสัญญาอยู่ต่างประเทศ ต้องมีการส่งเอกสารตัวจริงไป ซึ่งไม่ค่อยสะดวก</li></ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"><li>- อยากให้มีการเซ็นสัญญา online ได้</li><li>- ได้รับความแนะนำเกี่ยวกับการทำงาน เกี่ยวข้องกับ กฎ ระเบียบ กฎหมาย</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- จัดทำ กฎ พรบ. ระเบียบใหม่ แบบเข้าใจง่าย เปรียบเทียบของเก่าและของใหม่</li></ul>

#### 6. สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"><li>- ได้รับพันธุ์สัตว์ (ลูกไก่) ที่สมบูรณ์แข็งแรง</li><li>- มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการให้ความสะดวก และตอบคำถามให้กับผู้รับบริการ</li><li>- ไข่พ่อและแม่พันธุ์ที่ตีมาใช้ในฟาร์ม</li><li>- การต้อนรับดีมาก พุดจาเป็นกันเอง</li><li>- การบริการต่างๆ เช่น การเสิร์ฟน้ำ ทักทายพูดคุยและแนะนำให้ความรู้</li><li>- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว เต็มใจบริการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ชื่อ คุณช่อเอื้อง บริการดีมากจากหน่วยงานศูนย์วิจัยและบำรุงพันธุ์สัตว์นครสวรรค์</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- แพะมีแต่ชื่อไม่ได้</li><li>- เวลาให้บริการไม่ค่อยตรงเวลา ทำให้ผู้รับบริการต้องรอ</li><li>- ต้องรอนานกว่าจะได้ลูกไก่ไปเลี้ยง ศูนย์ฯต้องเลี้ยงพ่อแม่พันธุ์ให้มากกว่านี้</li><li>- ถนนทางเข้าในเขตฟาร์มไม่สะดวก</li><li>- การผลิตพันธุ์ไก่เบตงได้น้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ</li><li>- ไม่ตรงต่อเวลาในการให้บริการ</li></ul>

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ด้านการเลี้ยงเปิดและการดูแลรักษาอย่างดี เจ้าหน้าที่บริการอย่างสุภาพ เป็นกัลยาณมิตร</li> <li>- ตรงตามความต้องการ ทั้งถึง ทันท่วงที และเพียงพอ</li> <li>- มีการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง</li> <li>- ให้คำปรึกษาและคำแนะนำดี เป็นกันเองกับเกษตรกร</li> </ul>	

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรให้เกษตรกรเลือก ไม่ใช่ขายแพะปลดให้มาทำพันธุ์ จะพัฒนาได้อย่างไร</li> <li>- ต้องการพันธุ์สัตว์ เพียงพอต่อความต้องการ</li> <li>- ต้องการอาหารสัตว์ที่ราคาประหยัดๆ</li> <li>- การให้บริการวัคซีนและยาปฏิชีวนะ</li> <li>- อยากรได้ลูกตามเวลาต้องการไม่ต้องรอนาน</li> <li>- ประเมินความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่</li> <li>- อยากรให้กรมปศุสัตว์มีบริการจัดส่งให้กับเกษตรกรเพราะบางที่เกษตรกรอยู่ห่างไกล การเดินทางรับ-ส่ง บางที่ใช้เวลานาน ค่าใช้จ่ายสูง อยากรให้ปศุสัตว์อำเภอแจ้งให้เกษตรกรรู้ว่าสัตว์ที่ต้องการเลี้ยงอยู่ที่ไหน</li> <li>- อยากรให้มีการเพาะไก่ 3 สายพันธุ์ หรือสัตว์เศรษฐกิจอื่นด้วย</li> <li>- การจัดการเรื่องการดูแลรักษาพันธุ์เปิดเทศ ขยายพันธุ์ การป้องกันโรคและการจัดการด้านตลาด</li> <li>- อยากรให้ตลาดรองรับ ถ้าเลี้ยงมากจะไม่มีที่จำหน่าย</li> <li>- ทุนการประกอบอาชีพ</li> <li>- ความหลากหลายของพันธุ์สัตว์</li> <li>- บริการให้เพียงพอ กับจำนวนที่ต้องการ</li> <li>- ให้ได้ต่อเนื่อง เพื่อการวางแผนการตลาด</li> <li>- อยากรให้หน่วยงานสนับสนุนเกษตรกรอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรให้เกษตรกรเลือก ไม่ใช่ขายแพะปลดให้มาทำพันธุ์ จะพัฒนาได้อย่างไร</li> <li>- บริการดีแล้ว</li> <li>- ต้องการพันธุ์สัตว์ เพียงพอต่อความต้องการ</li> <li>- ต้องการความรวดเร็ว ในการให้บริการ</li> <li>- ต้องการอาหารสัตว์ที่ราคาประหยัดๆ</li> <li>- อยากรให้ปรับปรุง</li> <li>- การให้บริการวัคซีนและยาปฏิชีวนะ</li> <li>- ต้องการเช่าเป็นสมาชิกของสำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์</li> <li>- อยากรได้ลูกตามเวลาต้องการไม่ต้องรอนาน</li> <li>- ประเมินความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่</li> </ul>

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ควรขายให้เกษตรกรที่ตั้งใจจริง
2. คาดหวังว่าจะปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมาก
3. บริหารพื้นที่ที่มีอยู่จำนวนมากให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. ให้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจและการเข้าเป็นสมาชิกของสำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์ให้คัดเลือกเกษตรกรที่ตั้งใจทำ

#### 7. กองแผนงาน

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูล</li> <li>- ทันสมัย รวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความซับซ้อนของการเข้าถึงข้อมูล</li> <li>- ความชัดเจนในข้อกำหนด การจัดสรรงบประมาณด้านการวิจัย บางข้อ</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความง่าย สะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล</li> <li>- ลดความซับซ้อน</li> <li>- อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง</li> <li>- รักษามาตรฐานและปรับปรุงให้ดีขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบมีความเสถียรมากขึ้น</li> <li>- ขอให้เปิดช่วงเวลาในการแก้ไขข้อมูล ราย 3 เดือน</li> </ul>

**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

1. พัฒนาการเข้าถึงข้อมูล และความซับซ้อนของข้อมูลให้มีความชัดเจนมากขึ้น

**8. สำนักพัฒนาอาหารสัตว์**

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นกันเองกับทุกคน</li> <li>- ความรวดเร็วและเอาใจใส่</li> <li>- เจ้าหน้าที่ที่มาให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พุดไม่เพราะกับเกษตรกร</li> <li>- ติดต่อยาก หลายขั้นตอน</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้เกี่ยวกับฟาร์มและเครื่องมือในการทำอาหารสัตว์</li> <li>- ลดขั้นตอน</li> <li>- ส่งเสริมการทำเกษตร การเลี้ยงสัตว์เป็นอาชีพ เป็นเศรษฐกิจพอเพียงที่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างอาชีพและรายได้ที่ยั่งยืน</li> <li>- อยากให้ภาครัฐแจกสัตว์เพื่อส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์เป็นอาชีพเสริม</li> </ul>

**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

1. จัดหาแหล่งเรียนรู้ที่เกี่ยวกับการจัดการฟาร์ม
2. อยากรู้ให้หน่วยงานภาครัฐใกล้ชิดประชาชน

**9. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถต่ออายุทางอินเทอร์เน็ตได้ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ</li> <li>- เล่นเน็ตเร็วขึ้น สามารถทำงานได้เร็วขึ้น</li> <li>- เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงาน รวดเร็วมีน้ำใจ</li> <li>- มีความรวดเร็วในการให้บริการ</li> <li>- การให้บริการทั่วไป การใช้งานระบบทั่วไป</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่กว่าจะมาดำเนินการล่าช้า เนื่องจากต้องการหาข้อมูลแบบเร่งด่วน</li> <li>- เขียนคำร้องไป ก็เข้าอินเทอร์เน็ตไม่ได้</li> <li>- ระบบเครือข่ายขอล่ม</li> <li>- สัญญาณเครือข่ายค่อนข้างช้า</li> <li>- ความล่าช้า</li> <li>- ความเร็วของอินเทอร์เน็ตค่อนข้างช้า</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มประสิทธิภาพของ Internet ให้มีความเสถียรและไวกว่านี้</li> <li>- อยากรู้ให้พัฒนาระบบเครือข่ายให้ดีกว่านี้</li> <li>- มีจัดอบรมหลักสูตรโปรแกรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน</li> <li>- ความเร็วของอินเทอร์เน็ต</li> <li>- ความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วขึ้นสามารถต่อ DLD WEB ได้ทุกพื้นที่ และอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการทั่วถึง รวดเร็ว สม่าเสมอ</li> <li>- ไม่ต้องมีขีดจำกัดเมื่อมาใช้อินเทอร์เน็ตที่กรม (ราชเทวี)</li> <li>- สนับสนุนการซื้อ Software ลิขสิทธิ์ (งบประมาณ)</li> <li>- wifi ที่สามารถใช้งานได้</li> <li>- ความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วขึ้น</li> </ul>

10. สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การวินิจฉัยที่แม่นยำ สามารถใช้อ้างอิงได้</li> <li>- มีความรวดเร็วในการให้บริการ</li> <li>- บริการรวดเร็ว ช่วยเหลือให้คำแนะนำดี</li> <li>- ได้รับความรู้ คำแนะนำในการส่งตัวอย่าง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากให้มีเครื่องถ่ายเอกสารหน้าห้องรับตัวอย่าง กรณีถ่ายสำเนาใบส่งตัวอย่างไม่ครบจำนวนห้องแลปที่ต้องส่ง</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งตัวอย่างทางไปรษณีย์ หรือkerry</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการถ่ายโอนภารกิจให้กับ lab มากขึ้น เพื่อให้เข้าถึงพื้นที่ต่างๆมากขึ้น</li> <li>- การบริการ online</li> </ul>

11. สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- รวดเร็ว สะอาด ปลอดภัย</li> <li>- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจบริการ แนะนำบริการดี</li> <li>- เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกดีมาก</li> <li>- เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำได้ดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ที่จอดรถกรมปศุสัตว์มีน้อยมาก</li> <li>- ระยะเวลาในการรอกงานต่างๆ ที่ติดต่อกันมากเกินไป</li> <li>- การเดินทางไม่สะดวก ที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่ชำระเงินอยู่คนละตึก</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การตรวจโรค</li> <li>- ฉีดวัคซีน</li> <li>- ต้องการให้จัดฉีดวัคซีนป้องกันโรคหวัดและโรคต่างๆ ของแมว และสุนัข</li> <li>- อยากให้มีบริการผ่านโซเชียลมากขึ้น</li> <li>- ที่จอดรถผู้มาติดต่อขอรับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีสถานที่รักษา</li> <li>- อยากให้เพิ่มจำนวนการเข้ารับบริการให้มากขึ้น</li> <li>- อยากเห็นสถานที่ใหม่ สะอาด และการนัดหมายต่างๆ ได้รับรวดเร็วกว่าในปัจจุบัน ไม่ต้องรอนาน</li> <li>- มีเจ้าหน้าที่มากพอที่จะคอยให้บริการด้านต่างๆ ให้ทั่วถึงรวดเร็ว</li> <li>- One Stop Service</li> </ul>

12. สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- สะดวก รวดเร็ว</li> <li>- ย้ายมาอยู่ศูนย์กลางการเดินทางค่อนข้างพอใช้ เดินทางง่าย (พญาไท)</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาดีมาก</li> <li>- มีการประชาสัมพันธ์หรือประกาศที่ชัดเจน</li> <li>- บริการเป็นกันเอง ชี้แจงรายละเอียดและสื่อสารอย่างเข้าใจ</li> <li>- การให้คำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่และสัตวแพทย์ทุกคน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความล่าช้าในการรับบริการบางขั้นตอน</li> <li>- การรายงานผลไม่สะดวก ต้องไปรับเองเท่านั้น</li> <li>- เอกสารรายงานผลวิเคราะห์ที่ได้ผลล่าช้า</li> <li>- ได้รับผลการวิเคราะห์ล่าช้า</li> <li>- คำพูด การสื่อสาร น้ำเสียง</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีการอำนวยความสะดวกในการรับตัวอย่างมากกว่านี้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการดียิ่งๆขึ้นไป</li> <li>- ยื่นเอกสารและออกเอกสารทางออนไลน์ภายในวันเดียว</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ประกาศ ที่ออกใหม่</li> <li>- ส่งรายงานผลออนไลน์ ขยายเวลารับตัวอย่างไม่เฉพาะช่วงเช้าเท่านั้น</li> <li>- การยื่นขอเอกสารรับรองแบบออนไลน์</li> <li>- ยื่นเอกสาร online ได้</li> <li>- การตรวจสอบคุณภาพน้ำนมดิบตามประกาศ เพื่อเป็นข้อมูลในการเจรจากับคู่ค้า</li> <li>- มีบริการรับส่งตัวอย่าง</li> <li>- ต้องการเพิ่มตัวอย่างการตรวจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการที่ชัดเจนมากขึ้น</li> <li>- รักษามาตรฐานและคุณภาพที่ดีคงไว้</li> <li>- การใช้ระบบออนไลน์ในการยื่นขอเอกสารรับรอง</li> </ul>

**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

1. ควรปรับปรุงวิธีการให้หมอประจำโรงงานเซ็นเอกสารส่งตรวจตัวอย่างเป็น Approve ผ่าน Mail เพื่อความสะดวก
2. เครื่องมือควรมีคุณภาพ และมีการสอบเทียบอยู่เสมอ

**13. สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์**

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับบริการรวดเร็วทันใจ</li> <li>- รวดเร็วมาก</li> </ul>	ไม่มี

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องการให้ FMD หมดไปจากประเทศไทย</li> <li>- ความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสะดวก รวดเร็ว</li> <li>- มีสินค้าตลอด</li> </ul>

**14. สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์**

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเป็นกันเอง ให้ความรู้แก่เจ้าของฟาร์ม</li> <li>- ได้รับข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ</li> <li>- แก้ไขปัญหาได้เร็วขึ้นจากการผสมติดยาก</li> <li>- ความรู้และความสามารถที่ดีของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บางครั้งข้อมูลอาจซ้ำไปบ้าง เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ</li> <li>- แนะนำเกี่ยวกับความถูกต้องในด้านปศุสัตว์ เป็นกันเอง</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากให้มีเทคโนโลยีในการให้บริการ และให้ความรู้แก่ฟาร์ม</li> <li>- อยากให้แจ้งข้อมูลข่าวสารลงใน FB บ่อยๆ</li> <li>- ในอนาคต หวังการผสมเทียมให้เป็นผลสำเร็จ ผสมติดง่าย</li> <li>- เจ้าหน้าที่ที่จะสามารถบริการเกษตรกรได้อย่างทั่วถึง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จะได้สะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ</li> <li>- การบริการของเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มที่ ช่วยชี้แนะเกษตรกรในอนาคตต่อไป</li> </ul>

**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

1. จัดรอบให้กระจายสู่เกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ
2. มีหน่วยเคลื่อนที่เร็วคอยช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบปัญหา



16. สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ เต็มใจในการให้บริการ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และรวดเร็ว</li> <li>- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ</li> <li>- จุดให้บริการที่ วิทยาโท สะดวกกว่า</li> <li>- มีความรวดเร็ว</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี (แต่ไม่ตรงประเด็นตอนให้ตรวจรับรอง เหมือนกับการแก้ไขปัญหาจุด)</li> <li>- มีการอธิบายจากเจ้าหน้าที่ประจำ ได้รับคำแนะนำเป็นอย่างดี (เฉพาะบางท่าน)</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลดีขึ้นจากปีที่ผ่านมา</li> <li>- เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี</li> <li>- คุณหมอดูดีตามประเด็นให้คำแนะนำในการแก้ไข กรณีที่เกิดข้อบกพร่อง พร้อมแจ้งข่าวสาร update เงื่อนไขการตรวจของ DLD ให้ทราบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสารแนบเพิ่มเติมมากเกินไป</li> <li>- ขั้นตอนการยื่นมีความซับซ้อน</li> <li>- ระเบียบปฏิบัติบางเรื่องมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่มีมาตรฐานในการทำงาน มีความลำเอียง ไม่มีความสามารถในการทำงานที่เพียงพอ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และการแก้ปัญหาที่ไม่เหมือนกัน,อยากให้มีการปรับปรุงโครงสร้างอาคารมากกว่าการหามาตรการที่ช่วยป้องกันแก้ไขปัญหาที่พบ ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการลงทุนเพิ่ม และต้องใช้งบประมาณที่สูง, ความสมเหตุสมผลของการจัดเตรียมเอกสารประกอบการส่งออก, ความ</li> <li>- ได้รับการชี้แจงและอุปกรณ์ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่บางท่านไม่มีจิตการให้บริการที่ดี</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การยื่นขอเอกสารผ่านระบบออนไลน์</li> <li>- ขั้นตอนการยื่นที่ชัดเจนและเป็นระบบ</li> <li>- การขอหนังสือ online</li> <li>- ต้องการให้ออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบรับรอง</li> <li>- ให้นำหน่วยงานเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมการตรวจให้การรับรอง เพื่อให้สะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ และยังทำให้มีผู้ที่มีความสามารถเพิ่มมากขึ้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประกอบการได้อย่างถูกต้องและตรงจุด ที่เน้นการช่วยเหลือและประหยัดต้นทุนของผู้ประกอบการ</li> <li>- คอมพิวเตอร์</li> <li>- อยากให้ยื่น e-service ทุกฟอร์ม</li> <li>- การขอรับ BST Mumber ของโรงงาน</li> <li>- รวดเร็ว สะดวก ในการรับบริการมากขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนรวมถึงการขอเอกสารที่ไม่จำเป็น</li> <li>- ความสะอาดและรวดเร็ว</li> <li>- ระเบียบปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การให้บริการอย่างทั่วถึง หรือออนไลน์</li> <li>- คาดหวังให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการทำงานมากกว่านี้</li> <li>- อาจมีการตรวจรับรองในส่วนหลักเกณฑ์ของกรมปศุสัตว์แตกต่างจากหน่วยงานอื่นที่มีการรับรองระบบอื่นๆ ได้แก่ GMP,HACCP, ISO ฯลฯ เพื่อเป็นการสนับสนุนผู้ประกอบการในการลงทุน</li> </ul>

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ลดขั้นตอน ลดเอกสารที่ไม่จำเป็น
2. มีการชี้แจงถึงวิธีการเตรียมเอกสารและขั้นตอนการยื่นเอกสารที่ชัดเจนผ่านทางเว็บไซต์กรมปศุสัตว์
3. การอบรมให้ความรู้ (Retraining) เรื่องขั้นตอนการใช้บริการ
4. พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน

17. สำนักงานปศุสัตว์เขต 1

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
- ดูแลให้บริการดี	- อยากได้พ่อแม่พันธุ์แพะที่ดี

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
ไม่มี	ไม่มี

18. สำนักงานปศุสัตว์เขต 2

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
- เจ้าหน้าที่ - มีความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	- มีความรวดเร็วในการติดต่อสอบถาม

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
- ส่งเสริมพันธุ์ที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้แพร่หลาย	- ได้รับข้อมูลบ่อยขึ้น - ลดขั้นตอนการติดต่อ

19. สำนักงานปศุสัตว์เขต 3

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
- ความรวดเร็ว และการให้บริการ ทันเหตุการณ์ - ปัจจัยการผลิตไข่อินทรีย์ - ให้คำแนะนำดีพอสมควร - เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจ - ประทับใจที่ปศุสัตว์มาส่งเสริมให้มีรายได้ในการเลี้ยงสัตว์ มีได้ เงินจือครอบครัวและมีรายได้เสริม - ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ และติดตามผลดีมาก - มีความเป็นกันเองเข้าถึงประชาชน	- ราคาขายไข่อินทรีย์เท่ากับราคาไข่ไม่อินทรีย์ - การบริการของเจ้าหน้าที่บางครั้งก็ล่าช้า - ยังไม่ถึงทั้งระบบ - มีความรวดเร็วดี

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
- แม่ไก่คุณภาพดี - อยากได้รับการที่รวดเร็วกว่านี้ - การติดตามหลังการตรวจประเมิน - อยากให้มางปศุสัตว์มีโครงการส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์ต่อไป - ต้องการสนับสนุนด้านการปรับปรุงพันธุ์สัตว์ - อยากให้เจ้าหน้าที่หาสิ่งดีๆ มาให้เกษตรกร - การพัฒนาอาหารสัตว์ ให้สู่การรับรองมาตรฐานสากล - อยากให้เพิ่มจำนวนไก่เพราะเราจะซื้ออาหารได้ถูกลง	- อยากให้มีตลาดไข่อินทรีย์ราคาพอละ 5 บาทก็พอแล้ว - การตลาดช่องทางการขายสินค้า - อยากให้ตลาดให้ - เกษตรกรจะสามารถพึ่งตนเองให้ทั้งระบบ ทันสมัยด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัย - อยากให้ส่งเสริมการเลี้ยงโค-กระบือ เพราะอาหารไม่ต้องซื้อ และจะเข้ากับโครงการอินทรีย์ อยากให้ส่งเสริมการเลี้ยงโค- กระบือ ทำนาอินทรีย์แบบโบราณ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ต้องการอุปกรณ์ในการเลี้ยงเพิ่มเติมและสนับสนุนเงินงบประมาณเพิ่มเติมจากทางราชการ
2. ประทับใจเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ทุกท่านที่ดูแลเป็นอย่างดี

3. เปิดนำร่องปศุสัตว์อินทรีย์ครบวงจร อาหาร พื้นที่ จำนวนสัตว์ การพัฒนาบุคลากร องค์กรผู้เลี้ยงมีคุณภาพต้องการให้กรมปศุสัตว์ และรัฐบาลสนับสนุนโครงการเลี้ยงสัตว์เศรษฐกิจ

#### 20. สำนักงานปศุสัตว์เขต 4

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความมุ่งมั่นเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้ความรู้ข้อมูล ข่าวสารแก่ผู้รับบริการ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี</li> <li>- สถานที่เหมาะสม สะอาด สะดวก</li> <li>- เห็นภาพ มีความคิดมาปรับปรุงฟาร์มของตนเอง</li> <li>- ได้ความรู้กับการเข้ารับการฝึกอบรม</li> <li>- มีการให้บริการทั่วถึงทันการณ์ และเพียงพอ</li> </ul>	ไม่มี

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การป้องกันโรคระบาด การอบรมเผยแพร่ความรู้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ</li> <li>- ระบบการจัดการฟาร์มและอยากเป็นฟาร์มที่สะอาด</li> <li>- ความรวดเร็วในการให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากให้การบริการได้รับความรวดเร็ว ทันท่วงที เมื่อเกิดโรคระบาด</li> </ul>

#### 21. สำนักงานปศุสัตว์เขต 5

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง</li> <li>- ติดต่อประสานงานได้ง่าย รวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เกณฑ์ในการตรวจรับการประเมินมีความแตกต่างกัน</li> <li>- รอกการเข้าตรวจประเมินนาน เพราะเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ</li> <li>- การควบคุมโรคติดต่อ ปากเท้าเปื่อย</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเปิดคลินิกให้บริการประจำเดือน</li> <li>- การส่งเสริมอาชีพเกษตรกร</li> <li>- อยากได้วัคซีนที่ควบคุมโรคได้ดีกว่านี้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การส่งเสริมในการให้บริการในการขอมาตรฐาน/การฝึกอบรม</li> </ul>

#### 22. สำนักงานปศุสัตว์เขต 6

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้ทางด้านป้องกันและแก้ไข เรื่องโรคระบาดในพื้นที่และนอกพื้นที่</li> <li>- ได้ความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น</li> <li>- ได้รับข้อมูลแนวทางปฏิบัติและจัดการในการดูแลฟาร์มให้ได้มาตรฐานเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ดูแลและเสมอภาคเป็นมิตรกับทุกคน บริการเครื่องดื่ม อาหารกลางวัน พุดคุย ถามตอบในข้อสงสัยได้อย่างดีเยี่ยม</li> <li>- มีการให้บริการดีมาก พุดจาเป็นกันเอง ใช้ถ้อยคำฟังง่าย</li> <li>- มีการให้บริการดีในทุกๆอย่าง</li> <li>- ให้ความรู้ได้ดีมาก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานที่อบรมแคบไปหน่อย</li> </ul>

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความรู้เรื่องโรคระบาด</li> <li>- อยากมีความรู้เพิ่มเติมเพื่อไปพัฒนาให้ได้มากขึ้น</li> <li>- น่าจะมีการอบรมมาตรฐานฟาร์มเพิ่มขึ้น จะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปรับปรุงให้ได้มาตรฐานยิ่งขึ้นไปอีก</li> </ul>	

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การศึกษาดูงาน กลุ่มที่ประสบความสำเร็จระดับประเทศ</li> <li>- ให้มีการจัดทุกเดือน</li> <li>- ให้มีการอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์โลกปัจจุบัน</li> <li>- อยากให้อยู่เคียงข้างกันนานๆ ตลอดไป</li> <li>- น่าจะได้รับความอบอุ่น เป็นกันเองอย่างนี้ต่อไป</li> </ul>

### 23. สำนักงานปศุสัตว์เขต 7

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- สะดวก รวดเร็ว เข้าถึง และเป็นกันเอง</li> </ul>	ไม่มี

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากให้สมาชิกภายในกลุ่มได้มีโอกาสได้เข้าอบรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินงาน รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เข้าถึงกลุ่ม</li> </ul>

### 24. สำนักงานปศุสัตว์เขต 8

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นกันเอง</li> <li>- การเข้าร่วมธนาคารโค - กระบือ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองมาก</li> <li>- ให้ความรู้ความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นในการจัดการโรงเรือน</li> <li>- ด้านให้ความรู้ และประสานงาน และที่ทางกรมได้ให้โคมาเลี้ยง และขอขอบคุณมากๆ</li> <li>- ได้รับความบริการเป็นกันเอง</li> <li>- จากปศุสัตว์อำเภอ และเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์จังหวัดนครศรี</li> <li>- เจ้าหน้าที่บริการได้สะดวกและรวดเร็ว และเต็มใจบริการอย่างดียเยี่ยม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลำช้า ขึ้นตอนมาก</li> <li>- ยาและเวชภัณฑ์ ไม่ค่อยทั่วถึง</li> <li>- ลำช้านิดหน่อย</li> <li>- วัคซีนที่ได้รับจัดสรร ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การผสมเทียม</li> <li>- การให้บริการในการมาติดต่องานต่างๆ อย่างรวดเร็ว</li> <li>- มีการจัดที่บ่อขี้ขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเลี้ยงสุกร</li> <li>- ภาวะหมักอาหารสัตว์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การผสมเทียม</li> <li>- การให้บริการในการมาติดต่องานต่างๆ อย่างรวดเร็ว</li> <li>- มีการจัดที่บ่อขี้ขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเลี้ยงสุกร</li> <li>- ภาวะหมักอาหารสัตว์</li> </ul>

**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

1. ควรมีการติดต่อกับหน่วยงานในพื้นที่และกลุ่มผู้รับบริการ
2. ควรมีแผนการปฏิบัติงานรวมถึงงบประมาณ หรือเวชภัณฑ์สำรองไว้ในกรณีสถานการณ์ฉุกเฉิน
3. การทำงานอย่างบูรณาการ

**25. สำนักงานปศุสัตว์เขต 9**

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาสัตว์ และยารักษาสัตว์ให้ในโครงการอาสาปศุสัตว์</li> <li>- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง</li> <li>- มีความรวดเร็วในการให้บริการ</li> <li>- การบริการที่ครบถ้วนมีความสะดวกสบายต่อผู้รับบริการ</li> </ul>	ไม่มี

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจกยารักษาสัตว์ ยาถ่ายพยาธิ แคลเซียม หญ้าแห้ง และอาหารสัตว์</li> <li>- เจ้าหน้าที่ผสมเทียมโค</li> <li>- ให้มีวัคซีนมาฉีดป้องกันปากเปื่อยเท้าเปื่อยทุกปี</li> <li>- ความสะดวกสบายให้กับเกษตรกรผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาสัตว์แก่เกษตรกร ให้เกษตรกรรู้วิธีการรักษาสัตว์และป้องกันก่อนเกิดโรคระบาด</li> <li>- ต้องการให้เจ้าหน้าที่ผสมเทียมมีทุกตำบล</li> <li>- ให้มีหน่วยงานของกรมปศุสัตว์แวะเวียนมาดูบ้าง</li> <li>- การบริการอาจจะนำสู่การพัฒนาที่ยิ่งใหญ่</li> </ul>

**26. กลุ่มตรวจสอบภายใน**

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการเป็นกันเอง ตอบข้อซักถามได้ตรงตามความต้องการและเข้าใจง่าย</li> <li>- ช่วยให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี</li> <li>- ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ น่าเชื่อถือ เป็นกันเอง</li> <li>- รักษาสัตว์</li> <li>- ข้อมูลถูกต้อง</li> <li>- การเอาใจใส่ในการให้บริการ การให้คำปรึกษา การแนะนำในการให้บริการ ความเป็นกันเองในการให้บริการ</li> <li>- ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเอกสารได้ถูกต้อง</li> <li>- เจ้าหน้าที่ใช้วาจาไพเราะน่าฟังมาก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การขออนุญาตต่างๆ</li> <li>- ประสานงานผู้เกี่ยวข้องล่าช้า</li> <li>- ติดต่อทางโทรศัพท์ผ่านกรมยาก</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรให้มีการตอบข้อซักถามของหน่วยงานหน้าเว็บไซต์</li> <li>- มีเจ้าหน้าที่ให้มากพอกับความต้องการ</li> <li>- ความรวดเร็ว</li> <li>- การบริการผ่านช่องทาง Line และบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือจัดการฝึกอบรม เพื่อให้หน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางที่ทางตรวจสอบภายในเข้าตรวจ เช่น วิธีการจัดทำเอกสารในการควบคุมระบบบัญชี การจัดเก็บเอกสารทางการเงิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้คำแนะนำอย่างสุภาพ ไม่จับผิด</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ความชัดเจนของจุดบริการ
2. การประสานงานกับเจ้าของข้อมูล

27. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- รอยยิ้ม</li> <li>- เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจ อธิบายได้เข้าใจดี</li> <li>- ความตั้งใจในการให้บริการ</li> <li>- ให้การตอบรับอย่างอบอุ่นและมีอัธยาศัย</li> <li>- ความรวดเร็ว</li> <li>- ความเป็นกันเอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ถ้า กพร. ต้องการรับรางวัล ควรที่จะนำข้อมูลของสำนัก/กองต่างๆ ไปช่วยปรับให้เหมาะสม</li> <li>- เนื้อหาอธิบายมากเกินไป ไม่ตรงประเด็น เข้าใจยาก</li> <li>- สถานที่ติดต่อไม่สะดวก</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
ไม่มี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดทำแบบการบริหารงานที่ดียิ่งขึ้น</li> <li>- ความรวดเร็วและสะดวกต่อไป</li> </ul>

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. การมีส่วนร่วมของภูมิภาคในการพัฒนาระบบบริหารของกรมปศุสัตว์
2. การวางโครงสร้างองค์กร และงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ขาดเจ้าภาพ ขาดการเชื่อมโยง

28. กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการรวดเร็ว ให้ความช่วยเหลือเต็มที่</li> <li>- การบริการของเจ้าหน้าที่</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม</li> </ul>	ไม่มี

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งเอกสารที่ต้องใช้ รวมทั้งแบบฟอร์มต่างๆไว้ในเว็บไซต์ เพื่อให้ดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่าย</li> <li>- การประสานงานที่ดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการด้วยความใส่ใจ</li> <li>- ได้รับการบริการที่รวดเร็ว</li> </ul>

29. สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการรวดเร็ว และสะดวก ความเป็นกันเองกับผู้ประกอบการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยู่ไกลไปหน่อย</li> <li>- สถานที่ทำงานดูไม่ค่อยเป็นระเบียบ</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานที่และการลงนามที่รวดเร็วและแน่นอน</li> <li>- มีหน่วยงานหลายๆจุด ไว้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบ/สถานที่ สะอาดดูดีกว่าเดิม มีป้ายชัดเจน</li> </ul>

### 30. กองสารวัตรและกักกัน

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทุกคน บริการประทับใจทุกครั้ง</li> <li>- บริการรวดเร็ว</li> <li>- มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการให้บริการทุกครั้ง เว้นแต่สัตว์บาลมา ให้บริการทั้งช่วงบ้าง</li> <li>- รวดเร็ว ฉับไว</li> <li>- มีความถูกต้องและครบถ้วน</li> <li>- รวดเร็ว สะดวก</li> <li>- ความรวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทุกครั้งที่สัตว์บาลนัดจะมาตรวจและให้คำแนะนำไม่ตรงเวลา</li> <li>- การบริการของเจ้าหน้าที่บางท่านไม่เหมาะสม</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีวัคซีนให้บริการอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>- อยากรู้ว่าไก่เข้าเลี้ยงใหม่เร็วขึ้น ในกรณีที่ไม่ใช่โรคระบาด</li> <li>- การให้บริการผ่าน Application</li> <li>- ต้องการเครื่องกกไก่เล็กแบบมาตรฐานให้บริษัทส่งติดตามให้ด้วย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีวัคซีนให้บริการครบทุกชนิด ตามที่เคยมีมาในอดีต</li> <li>- สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น</li> <li>- คาดหวังว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในฟาร์มให้มีครบทุกอย่างที่มาตรฐานกำหนด</li> <li>- ต้องการให้การเคลื่อนย้ายควบคุมได้อย่างมีระบบระเบียบ ทุกวันนี้ยังมีการเคลื่อนย้ายแบบไม่ถูกต้องและไม่ปลอดภัยทำให้สัตว์ในทองที่มีความเสี่ยงที่จะติดโรค ที่ติดโรคจากสัตว์เคลื่อนย้าย</li> </ul>

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. การออกเอกสารแบบ ร.4 อยากรู้ให้ออกเอกสารเป็นรายเดือน เพื่อความสะดวกในการไปติดต่อขอรับเอกสารจากหน่วยงานราชการ
2. พัฒนาระบบการเคลื่อนย้ายให้ทันสมัยและรวดเร็ว
3. การทำงานที่อำนวยความสะดวกให้คูล่องตัวขึ้น เช่น Sitcker ที่ให้นำมาติดกล่องสามารถแทนใบเคลื่อนย้ายได้เลย

### 31. กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานที่ของหน่วยงานค่อนข้างคับแคบ</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- มี Application ของกรมปศุสัตว์ที่รองรับเงินบริจาค หรือ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ</li> </ul>	ไม่มี

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ขอให้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การรับบริจาคให้เห็นชัดเจนมากขึ้น

### 32. กองควบคุมอาหารและยาสัตว์

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ ให้ข้อมูลชัดเจน</li> <li>- การให้ข้อมูลและแนะนำการใช้งาน และตอบคำถามและวิธีการแก้ปัญหาในการยื่น น.ส.4 ผ่านระบบ e-service</li> <li>- เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้ตรงตามที่เราต้องการ</li> <li>- ประทับใจการบริการของเจ้าหน้าที่ (คุณอรพรรณ) บริการดี พุดจาสุภาพ</li> <li>- พนักงานทุกท่านมีความตั้งใจในการให้บริการ</li> <li>- ประหยัดเวลา สะดวกรวดเร็วไม่ต้องไปขอรับเอกสารที่ปทุมธานี</li> <li>- การบริการสะดวก รวดเร็วมากขึ้น ไม่ต้องไปรับ น.ส. 4 ที่กรมปศุสัตว์แล้ว</li> <li>- มีการให้คำปรึกษาที่ดี ครบถ้วน เข้าใจง่าย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การโหลดข้อมูลเข้าระบบยังล่าช้าในการยื่นโหลดข้อมูลเข้าระบบในวันแรกของการใช้งาน</li> <li>- การตรวจเอกสารบางครั้งยังล่าช้า</li> <li>- เรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อยาก</li> <li>- ระบบมีความล่าช้า</li> <li>- พนักงานบางท่านต้องรอให้ผู้ประกอบการติดต่อผู้บังคับบัญชาเท่านั้นเพราะไม่สามารถให้ข้อมูลเองได้ ทำให้ผู้ประกอบการเสียเวลา</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้ม</li> <li>- ควรปรับปรุงการให้คำปรึกษา</li> <li>- การตรวจสอบเอกสารบางรายการล่าช้าและไม่สมบูรณ์</li> <li>- ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อยากมาก</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถทำข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต</li> <li>- การขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ออนไลน์</li> <li>- การบริการที่ทันสมัยและรวดเร็ว</li> <li>- การทำหมายเหตุให้ผู้ประกอบการสามารถพิมพ์ตอบได้กรณีที่เจ้าหน้าที่ Reject เรื่องกลับมา บางอย่างต้องอธิบายกลับไปเราต้องโทรกลับไปอธิบายซึ่งโทรติดยาก</li> <li>- ผลวิเคราะห์ที่น่าจะใส่สแกนส่งออนไลน์โดยไม่ต้องเดินทางไปที่กองฯ</li> <li>- อยากให้มีระบบยื่นออนไลน์เรื่องลงทะเบียนอาหารสัตว์ เพราะการยื่นที่สำนักงานการเดินทางไม่ค่อยสะดวก ระยะเวลาไกล ยื่นออนไลน์จะสะดวกมากกว่า</li> <li>- Application Online ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อติดตามสถานะ รอยยิ้มจากเจ้าหน้าที่</li> <li>- ควรมีผู้ให้บริการที่มีใจบริการ</li> <li>- บริการด้านอินเทอร์เน็ต และระบบออนไลน์</li> <li>- เพิ่มช่องทางในการติดต่อในส่วนงานต่างๆ</li> <li>- ต้องการให้เพิ่มการอบรมเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์สำหรับผู้ประกอบการรายใหม่/รายเดิม</li> <li>- มีศูนย์ติดต่อในเขตกรุงเทพฯ เพราะสถานที่ตั้งที่ปทุมธานีไกลมาก</li> <li>- สามารถยื่นขอหนังสือผ่านทาง online ได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรวดเร็ว ความสะดวก</li> <li>- ควรลดขั้นตอนในการยื่นเอกสารให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการส่งเอกสารตัวจริงของโฮลเซลล์ก่อนอนุมัติ เป็นการลดการเดินทางไปรับส่งที่กรมบางกรณี</li> <li>- นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ให้ทันสมัยและครอบคลุม</li> <li>- สามารถใช้ระบบได้กับทุก Application เพราะตอนนี้ใช้ได้แค่ใน Chrome เท่านั้น เข้า Firefox ก็พิมพ์ไม่ได้ เข้า IE ก็ค้าง</li> <li>- คาดหวังว่าพนักงานจะมีความรู้เท่าเทียมกันเพื่อที่จะได้บริการลูกค้าได้ไวขึ้น</li> <li>- โทรติดต่อก่อนข้างยาก สายไม่ค่อยว่าง ควรปรับปรุงเรื่องนี้ด้วย</li> <li>- มีความทันสมัยเข้าใจง่าย มีคนคอยให้ คำปรึกษา</li> <li>- รวดเร็ว ถูกต้อง ฉับไว</li> <li>- คิดว่าน่าจะดีขึ้นเรื่อยๆ</li> <li>- จะได้รับความสะดวกรวดเร็ว ฉับไว ยิ่งขึ้น</li> <li>- ให้บริการทาง Online ได้เพิ่มขึ้น</li> <li>- รวดเร็ว ถูกต้อง ลดเอกสารประกอบ</li> </ul>

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. พัฒนา Application สำหรับตรวจสอบข้อมูล ผลการยื่นเอกสาร
2. การกรอกข้อมูลรายละเอียดสินค้าและสามารถบันทึกข้อมูลในระบบก่อนที่จะโหลดข้อมูลแนบไฟล์เข้าระบบได้โดยไม่ต้องใส่ข้อมูลพร้อมแนบไฟล์ในคราวเดียวกัน
3. ปรับปรุงระบบให้ครอบคลุมมากขึ้น ในส่วนของการยื่นเอกสาร
4. กรณีการแก้ไข ควรให้ผู้มีอำนาจคนใดลงนามก็ได้
5. เมื่อไม่เข้าใจควรรับข้อมูลไว้ถามผู้รู้ และควรรับข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไข
6. ควรให้คำแนะนำและจัดฝึกอบรมผู้ประกอบการ ให้เข้าสู่การพัฒนาระบบการบริการให้ครบถ้วนและถูกต้อง



### 33. กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสาธิตนมที่แปรรูปได้หลากหลายได้รับประโยชน์ได้ความรู้ดี</li> <li>- เจ้าหน้าที่น่ารัก เป็นกันเอง</li> <li>- ทุกคนมีความพร้อมและตั้งใจให้บริการเต็มที่</li> <li>- เจ้าหน้าที่สอนดีมาก สามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง</li> <li>- การได้ปฏิบัติเองในการแปรรูปผลิตภัณฑ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสาธิตตั้งโต๊ะสูง และอยู่ด้านในมาก เวลาสาธิตใส่ส่วนผสมลงไปแล้ว การคนก่อนจะได้ที่ และได้ที่ว่าอุณหภูมิว่าจุดเดือด 100 องศา และลดลง 25 องศา ก็ไม่เห็น เพราะโต๊ะสูงอยู่ในเกินได้แต่ฟัง</li> <li>- สถานที่ปฏิบัติการค่อนข้างคับแคบ</li> <li>- สถานที่คับแคบไปหน่อย อุปกรณ์ต่างๆ มีแต่ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย</li> </ul>

ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดอบรมบ่อยขึ้น</li> <li>- การสาธิต ควรจะตั้งโต๊ะสาธิต ไม่ให้โต๊ะอยู่สูงเกินไป</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากรได้ห้องปฏิบัติการที่กว้างขึ้น และอุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้อบรม อุปกรณ์ที่ทันสมัยกับยุคปัจจุบัน</li> <li>- มีการสอนทำอาหารเกี่ยวกับนมหรืออื่นๆ อีก</li> </ul>