

รายงานสรุปผลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกรมปศุสัตว์ ปี 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากหน่วยงาน

1.1 สถานะของผู้ใช้บริการ

| ผู้ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|---------------|
| บุคลากรกรมปศุสัตว์ | 223 | 51.26 |
| ผู้ประกอบการ | 90 | 20.69 |
| เกษตรกร | 60 | 13.79 |
| ประชาชนทั่วไป | 54 | 12.42 |
| ผู้บริโภคสินค้าปศุสัตว์ | 4 | 0.92 |
| นักศึกษา | 3 | 0.69 |
| อื่นๆ ระบุ บุคลากรสาธารณสุข | 1 | 0.23 |
| รวม | 435 | 100.00 |

1.2 หน่วยงานที่ให้บริการ

| หน่วยงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| กลุ่มตรวจสอบภายใน | 6 | 1.38 |
| กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | 4 | 0.92 |
| กลุ่มพัฒนาวิชาการปศุสัตว์ | 17 | 3.91 |
| กองการเจ้าหน้าที่ | 32 | 7.36 |
| กองคลัง | 16 | 3.68 |
| กองควบคุมอาหารและยาสัตว์ | 9 | 2.07 |
| กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ | 3 | 0.69 |
| กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์ | 5 | 1.15 |
| กองแผนงาน | 5 | 1.15 |
| กองส่งเสริมและพัฒนาการปศุสัตว์ | 11 | 2.53 |
| กองสวัสดิภาพสัตว์และสัตวแพทย์บริการ | 7 | 1.61 |
| กองสารวัตรและกักกัน | 27 | 6.21 |
| ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | 37 | 8.51 |
| สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ | 12 | 2.76 |
| สำนักกฎหมาย | 3 | 0.69 |
| สำนักควบคุม ป้องกันและบำบัดโรคสัตว์ | 23 | 5.29 |
| สำนักงานเลขานุการกรม | 2 | 0.46 |
| สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ | 8 | 1.84 |
| สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์ | 2 | 0.46 |
| สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์ | 20 | 4.60 |

| หน่วยงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ | 9 | 2.07 |
| สำนักพัฒนาอาหารสัตว์ | 12 | 2.76 |
| สำนักงานปศุสัตว์เขต 1 | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปศุสัตว์เขต 2 | 5 | 1.15 |
| สำนักงานปศุสัตว์เขต 3 | 4 | 0.92 |
| สำนักงานปศุสัตว์เขต 4 | 5 | 1.15 |
| สำนักงานปศุสัตว์เขต 5 | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปศุสัตว์เขต 6 | 4 | 0.92 |
| สำนักงานปศุสัตว์เขต 7 | 3 | 0.69 |
| สำนักงานปศุสัตว์เขต 8 | 4 | 0.92 |
| สำนักงานปศุสัตว์เขต 9 | 3 | 0.69 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดกระบี่ | 3 | 0.69 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดกาญจนบุรี | 9 | 2.07 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดกาฬสินธุ์ | 2 | 0.46 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดกำแพงเพชร | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดขอนแก่น | 5 | 1.15 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดจันทบุรี | 3 | 0.69 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดฉะเชิงเทรา | 3 | 0.69 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดชลบุรี | 2 | 0.46 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดชัยนาท | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเชียงราย | 8 | 1.84 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเชียงใหม่ | 3 | 0.69 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดตรัง | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดตาก | 2 | 0.46 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครปฐม | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครศรีธรรมราช | 2 | 0.46 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนนทบุรี | 3 | 0.69 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนราธิวาส | 3 | 0.69 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดปทุมธานี | 2 | 0.46 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดปราจีนบุรี | 4 | 0.92 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดปัตตานี | 6 | 1.38 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดพัทลุง | 2 | 0.46 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดพิจิตร | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดพิษณุโลก | 3 | 0.69 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเพชรบูรณ์ | 3 | 0.69 |
| สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดแพร่ | 5 | 1.15 |

| หน่วยงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน | 3 | 0.69 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | 2 | 0.46 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม | 3 | 0.69 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง | 6 | 1.38 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | 2 | 0.46 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม | 3 | 0.69 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ | 15 | 3.45 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย | 2 | 0.46 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย | 2 | 0.46 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย | 1 | 0.23 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย | 2 | 0.46 |
| สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย | 5 | 1.15 |
| รวม | 435 | 100.00 |

1.3 เรื่องที่มารับบริการ

| บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| การออกใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์ | 124 | 28.51 |
| การขอใบอนุญาตผลิต/ขาย/นำเข้าอาหารสัตว์ และวัตถุดิบตรายด้านปศุสัตว์ | 10 | 2.30 |
| การออกใบรับรองสุขอนามัยสัตว์ (Health Certification) | 4 | 0.92 |
| การขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์/ข้อมูลเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ | 14 | 3.22 |
| การจัดทำเว็บไซต์ | 2 | 0.46 |
| การจำหน่าย/ซื้อวัคซีน | 4 | 0.92 |
| แผนงาน/โครงการ | 3 | 0.69 |
| ระบบบริหารการปฏิบัติงาน (e-operation) | 4 | 0.92 |
| การสุขภาพสัตว์/การเฝ้าระวังโรค | 19 | 4.37 |
| การเบิกจ่ายเงิน | 6 | 1.38 |
| งานผสมเทียม | 4 | 0.92 |
| การฝึกอบรมแปรรูปจากเนื้อสัตว์/ผลิตภัณฑ์สัตว์/OTOP | 6 | 1.38 |
| การพัฒนาบุคลากร/การฝึกอบรม/ลาศึกษาต่อ | 3 | 0.69 |
| การเลี้ยงสัตว์ | 12 | 2.76 |
| การส่งเสริมเลี้ยงสัตว์ | 3 | 0.69 |
| โครงการระบบส่งเสริมแบบแปลงใหญ่ | 1 | 0.23 |
| งานชั้นสูตรโรคสัตว์และข้อมูลตัวอย่างทางห้องปฏิบัติการ | 2 | 0.46 |
| การทำหมันสุนัข/แมว | 10 | 2.30 |
| การขอโควตาไข่ | 2 | 0.46 |
| ข้อมูลงานวิจัยและผลงานวิชาการ | 2 | 0.46 |
| ซื้อร้องเรียน | 2 | 0.46 |
| ส่งตรวจตัวอย่าง | 5 | 1.15 |
| ดาวโหลดเอกสาร/คู่มือ | 2 | 0.46 |
| งบประมาณ การเงิน และพัสดุ | 12 | 2.76 |
| การจองพันธุ์สัตว์/ซื้อพันธุ์สัตว์ | 11 | 2.53 |
| รับพันธุ์สัตว์ | 3 | 0.69 |
| การคุ้มครองสวัสดิภาพสัตว์และบริการทางสัตวแพทย์ | 2 | 0.46 |
| รับเหรียญ | 2 | 0.46 |
| การใช้ระบบจดอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ | 6 | 1.38 |
| งานบุคลากร/สวัสดิการ | 10 | 2.30 |
| ระเบียบ/กฎกระทรวง/ประกาศต่างๆ | 2 | 0.46 |
| เงินเดือนค่าจ้าง | 5 | 1.15 |
| นำเข้า/ส่งออก | 6 | 1.38 |
| ประสานงานการตรวจติดตามจากองค์กรต่างประเทศ | 1 | 0.23 |
| มาตรฐานรับรองฟาร์ม | 5 | 1.15 |

| บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| รับส่งหนังสือ | 2 | 0.46 |
| ความรู้เรื่องสัตว์ โรคสัตว์และโรคระบาดสัตว์ | 6 | 1.38 |
| เวชภัณฑ์ยาสัตว์/วัคซีนป้องกันโรคสัตว์ใหญ่/สัตว์ปีก | 15 | 3.45 |
| สมัครงาน | 3 | 0.69 |
| เครื่องราชอิสริยาภรณ์ | 2 | 0.46 |
| สอบถามข้อมูล | 4 | 0.92 |
| ข้อมูลข่าวสาร สถิติ | 11 | 2.53 |
| การปรับตำแหน่งทางวิชาการ | 7 | 1.61 |
| การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติด้านปศุสัตว์ | 2 | 0.46 |
| อาหารสัตว์/เสบียงสัตว์ | 14 | 3.22 |
| ระบบอินเทอร์เน็ต/งานเทคโนโลยีและการสื่อสาร | 10 | 2.30 |
| การพัฒนาระบบบริหาร | 2 | 0.46 |
| อื่นๆ เช่น ติดต่องานราชการ, ขอรับบริการ และอื่นๆ | 48 | 11.03 |
| รวม | 435 | 100.00 |

1.4 ขอรับบริการตามข้อ 1.3 โดยช่องทาง

| ช่องทาง | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| ติดต่อด้วยตนเอง | 162 | 37.24 |
| อินเทอร์เน็ต | 153 | 35.17 |
| โทรศัพท์ | 72 | 16.55 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | 44 | 10.12 |
| Line | 3 | 0.69 |
| โทรสาร | 1 | 0.23 |
| รวม | 435 | 100.00 |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ

เกณฑ์การให้คะแนน

คำถามในเชิงบวก โดยใช้มาตรวัด 4 คำตอบ ดังนี้

ถ้าตอบ “พอใจมาก” ให้คะแนน 4 คะแนน

ถ้าตอบ “พอใจ” ให้คะแนน 3 คะแนน

ถ้าตอบ “ไม่พอใจ” ให้คะแนน 2 คะแนน

ถ้าตอบ “ไม่พอใจมาก” ให้คะแนน 1 คะแนน

ทั้งนี้ในส่วนของการอธิบายความหมายของข้อมูลร่วมกันจะใช้เกณฑ์ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

จากวิธีดังกล่าว สามารถจัดระดับความคิดเห็นได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ไม่พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์พอใจ

ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์พอใจมาก

| คุณภาพการให้บริการ | พึงพอใจมาก | พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจมาก |
|---|------------------|----------------|--------------|---------------|
| 2.1 ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการผลิตปศุสัตว์ และการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | SD | | |
| | 3.26 | 0.718 | | |
| 1. ได้รับความบริการตรงความต้องการ | 176 (40.46) | 225 (51.72) | 22 (5.06) | 12 (2.76) |
| | 3.30 | 0.691 | | |
| 2. มีความถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ | 169 (38.85) | 228 (52.41) | 25 (5.75) | 13 (2.99) |
| | 3.27 | 0.702 | | |
| 3. มีการให้บริการทั่วถึง ทันการณ์และเพียงพอ | 157 (36.09) | 224 (51.49) | 36 (8.28) | 18 (4.14) |
| | 3.20 | 0.757 | | |
| 2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | SD | | |
| | 3.20 | 0.706 | | |
| 1. มีการติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ | 133 (30.57) | 261 (60.00) | 31 (7.13) | 10 (2.30) |
| | 3.19 | 0.659 | | |
| 2. มีการให้บริการเป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง | 146 (33.56) | 252 (57.93) | 24 (5.52) | 13 (2.99) |
| | 3.22 | 0.680 | | |
| 3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 159 (36.56) | 217 (49.86) | 40 (9.20) | 19 (4.37) |
| | 3.19 | 0.774 | | |
| 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย | SD | | |
| | 3.19 | 0.690 | | |
| 1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน | 136 (31.26) | 257 (59.08) | 33 (7.59) | 9 (2.07) |
| | 3.20 | 0.659 | | |
| 2. มีจุดบริการเหมาะสม เข้าถึงสะดวก | 143 (32.87) | 244 (56.09) | 37 (8.51) | 11 (2.53) |
| | 3.19 | 0.692 | | |

| คุณภาพการให้บริการ | พึงพอใจมาก | พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจมาก |
|---|-----------------------|-----------------|--------------|---------------|
| 3. มีความสะดวกสบายระหว่างรับบริการ | 149 (34.25) | 236 (54.25) | 36 (8.28) | 14 (3.22) |
| 2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | SD | | |
| | 3.20 | 0.719 | | |
| 1. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | 183 (42.07) | 217 (49.88) | 25 (5.75) | 10 (2.30) |
| | 3.32 | 0.686 | | |
| 2. มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ | 189 (43.45) | 210 (48.27) | 24 (5.52) | 12 (2.76) |
| | 3.32 | 0.704 | | |
| 3. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ | 185 (42.53) | 215 (49.42) | 24 (5.52) | 11 (2.53) |
| | 3.32 | 0.693 | | |
| ภาพรวม | ค่าเฉลี่ย 3.24 | SD 0.704 | | |

ตอนที่ 3 ความประทับใจในการให้บริการครั้งนี้

3.1 สิ่งที่ท่านประทับใจจากการได้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการดี มีความตั้งใจ กระตือรือร้น และสามารถแก้ไขปัญหาให้ทันทีตามที่ร้องขอ
- เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจดี การให้ข้อมูล/คำแนะนำได้ชัดเจน และตอบคำถาม/ปัญหาได้ตรงประเด็น ละเอียด ถูกต้อง และครบถ้วน การให้คำปรึกษา บริการด้วยความเป็นกันเอง อธิบายดีและเอาใจใส่เป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่สุภาพอ่อนน้อม มีความเต็มใจ มีความอ่อนโยน มีความเข้าใจตามเจตนาของผู้รับบริการ และน้อมรับคำแนะนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน
- เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จและตรงตามวัตถุประสงค์
- เจ้าหน้าที่สามารถให้คำตอบที่นำมาใช้ได้ ให้คำปรึกษาดี และช่วยแก้ไขปัญหาที่ทางจังหวัดไม่สามารถแก้ไขได้
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และช่วยติดต่อประสานงานกับปศุสัตว์จังหวัดให้

ด้านกระบวนการให้บริการ

- การให้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ต่อเนื่อง ลดการใช้เอกสาร และมีการปรับกระบวนการงานให้มีความสะดวกขึ้น
- การให้บริการสามารถระบุและตำแหน่งในการให้บริการ มีการจัดลำดับคิวก่อนหลัง และติดต่อประสานงานได้ง่าย
- การให้บริการด้านปศุสัตว์ เช่น สามารถผสมเทียมได้ ให้บริการวัคซีน ได้รับความร่วมมือจากปศุสัตว์ทันเวลาเมื่อโคป่วย
- เกษตรกรสามารถนำความรู้ที่ได้รับสามารถไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

- สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย/ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีความเป็นปัจจุบัน
- ควรปรับระยะเวลาการใช้งานให้มากขึ้น เช่น e-operation
- ระบบ e-mail สามารถให้บริการได้ดี

ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน

- สภาพแวดล้อมการทำงานดี

3.2 สิ่งที่ท่านไม่ประทับใจจากการได้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่มีการส่งต่อบริการเป็นทอดๆ และหลายครั้ง ติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก
- เจ้าหน้าที่แต่ละจุดให้ข้อมูลไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความสับสน ไม่มีความรู้ที่แท้จริง และตอบคำถามไม่ตรงประเด็น/คำถาม
- ขาดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เช่น เจ้าหน้าที่คิดค่าบริการเกินจริง การเรียกเก็บเงินโดยขอความอนุเคราะห์จากผู้ประกอบการ
- เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีใจในการบริการ เลือกปฏิบัติ ขาดอัธยาศัยที่ดี และบางทีก็ปล่อยให้รอเวลานาน ทำให้เสียเวลาในการติดต่อ ควรบริหารเวลาในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- เจ้าหน้าที่ควรมีความเป็นมิตรทั้งก่อนให้บริการ และหลังบริการ
- เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการทำงาน (มาทำงานหลังเริ่มงาน) และมีความเห็นแก่ตัว
- เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไม่เพราะ และไม่เต็มใจให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีความรู้ในด้านภาษาอังกฤษ

ด้านกระบวนการให้บริการ

- การให้บริการเวชภัณฑ์ยาสัตว์ไม่ทั่วถึง
- ผู้รับบริการไม่ทราบเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานบริการ
- ควรพิจารณาการส่งเสริมการสร้างรายได้ให้ยั่งยืน เช่น การส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์ต้องพิจารณาปัจจัยท้องถิ่นเป็นหลัก
- ขาดการวางแผนและการบริหารจัดการในการให้บริการให้มีความต่อเนื่อง
- เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ

ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

- การให้บริการค่อนข้างช้า เช่น การปรับเปลี่ยนระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์จากระบบเดิมเป็นระบบใหม่ยังมีความยุ่งยาก ลำช้า ไม่ได้รับความสะดวก และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- ระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์ควรปรับปรุงให้มีความสะดวกมากขึ้น เช่น ผู้ประกอบการขนาดกลางขึ้นไปสามารถออกใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์ผ่านระบบได้ด้วยตนเองตามที่เคยไปประชุม และเอกสารที่ได้รับบางครั้งก็ไม่ถูกต้อง ส่งคำขอมาแต่ไม่ได้รับ แต่สินค้าต้องส่ง ณ วันที่ร้องขอ แต่กลับไม่มีเอกสารให้ และควรปรับปรุงการบันทึกข้อมูลของระบบดังกล่าว เนื่องจากเป็นสถานที่เดียวกัน แต่มีรหัสที่แตกต่างกัน (รหัส 11600 และ 01160) และการแก้ไขข้อมูลยากให้หน่วยงานต้นสังกัดสามารถแก้ไขให้ได้
- ระบบงานมีความล่าช้า และลุ่มบ่อยมาก
- ระบบการประมวลผลข้อมูลค่อนข้างช้า เช่น ระบบทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์
- ระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีความเสถียร และล่าช้า
- ข้อมูลสถิติรายเดือนไม่มีความต่อเนื่อง

- ข้อมูลข่าวสารยังไม่เป็นไปตามสถานการณ์เท่าที่ควร
- การค้นหาข้อมูลไม่พบ เช่น ขั้นตอนการขอรับรอง GAP จะต้องยื่นเรื่องอย่างไร และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเท่าไร และข้อมูลไม่ต่อสถานการณ์ ไม่เป็นปัจจุบันและขาดความต่อเนื่อง
- กรมปศุสัตว์ไม่มี New Innovation

ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน

- จุดให้บริการที่นั่งค่อนข้างน้อย
- สถานที่จอดรถน้อยมากในจุดบริการส่งของ
- สภาพแวดล้อมการทำงานไม่มีความทันสมัย ไม่เป็นสัดส่วน มีความคับแคบ มีความสกปรกไม่เหมาะสม ไม่เปิดเครื่องปรับอากาศ ไม่มีเครื่องหมายบอกจุดให้บริการที่ชัดเจน และที่จอดรถค่อนข้างน้อย

ตอนที่ 4 ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ

4.1 ท่านต้องการบริการอะไรเพิ่มเติมในอนาคต

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- อยากให้ข้าราชการทุกหน่วยงานควรเป็นแบบอย่างในการขึ้นทะเบียนสัตว์เลี้ยง และเลี้ยงสัตว์ด้วยความรับผิดชอบ
- ต้องการเพิ่มจำนวนบุคลากรระดับอำเภอ
- เจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ควรใส่ใจผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและมีความจริงใจ

ด้านกระบวนการให้บริการ

- การให้บริการควรมีความพร้อมในการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว มีความโปร่งใส และลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลง
- อยากให้มีบริการฉีดวัคซีนและทำหมันสุนัขและแมวในช่วงวันหยุด (บางสัปดาห์ก็ได้) เนื่องจากคลินิกเอกชนฉีดวัคซีนและทำหมันค่อนข้างสูง (ประมาณ 2,000 บาท)
- ควรให้เกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์สามารถปรับปรุงข้อมูลสัตว์ด้วยตนเอง
- มีความต้องการพันธุ์แพะ
- ควรมีการแนะนำและอบรมให้ความรู้ด้านต่างๆ ให้กับเกษตรกรและประชาชนทั่วไป เช่น ควรมีการอบรมการทำไอศกรีม หลักการรักษาโรคสัตว์ เป็นต้น
- ควรมีการบริการด้านเวชภัณฑ์ยาสัตว์ให้ทั่วถึงในระดับอำเภอให้มากขึ้น
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์อำเภอสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้ครบถ้วนและเป็นธรรม
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์โรค และแผนงาน/โครงการ ตามหวังเวลาที่จะปฏิบัติงานจริงและเหมาะสม และรายงานสถานการณ์โรคระบาดล่าสุดทันต่อเหตุการณ์
- ควรมีการบริการแจ้งเตือนสถานการณ์ภัยในภาพรวม
- ควรมีการพัฒนาสายพันธุ์สัตว์ให้มีคุณภาพมากกว่านี้
- ควรให้การสนับสนุนด้านการตลาด
- ควรมีการแจ้งแนวทางการตรวจพื้นที่ที่แน่นอน และการร่วมออกบริการในพื้นที่
- ควรให้มีการติดต่อสื่อสารและประสานงานของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน

ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

- ระบบการให้บริการจะต้องเป็นแบบอัตโนมัติ สามารถ Online ได้ 100% และมีการใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย มีระบบจัดลำดับคิว สะดวกต่อผู้ใช้งานทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ และใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัย
- ข้อมูลด้านระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา
- ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น และข้อมูลที่มีความทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์
- ควรมีบริการ Call Center และต้องการรับความช่วยเหลือเรื่องที่ร้องขอ
- ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต
- ควรมีการปรับปรุง/เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น และสามารถตอบปัญหาได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น
- ข้อมูลในเว็บไซต์ควรมีความเป็นปัจจุบัน ความทันสมัยและต่อเนื่อง และทันต่อสถานการณ์
- การออกใบอนุญาตเคลื่อนย้ายซากสัตว์ ร4 สำหรับผู้ประกอบการขนาดกลางขึ้นไปให้มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้
- ฐานข้อมูลบุคลากรที่สามารถกำหนดการขอรับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ได้เมื่อครบกำหนดตามคุณสมบัติ และสามารถติดต่อขอรับใบประกาศเครื่องราชอิสริยาภรณ์ได้
- สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้ง่าย

ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน

- ควรจัดที่นั่งพักระหว่างการรอติดต่อ

4.2 ท่านมีความคาดหวังอย่างไรต่อการบริการในอนาคต

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างจริงจัง มีความตั้งใจและเต็มใจ ควรให้บริการที่ดี และมีความเป็นกันเองอย่างสม่ำเสมอ
- ควรมีเจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้แท้จริง สามารถให้ข้อมูล ตอบข้อซักถามและให้คำตอบที่ตรงประเด็นและตามวัตถุประสงค์ และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเกษตรกรได้
- เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมในการให้บริการ (ไม่มาสาย และพร้อมจะเริ่มงานทันทีเมื่อถึงเวลาทำงาน)
- เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้เชิงลึก

ด้านกระบวนการให้บริการ

- กรมปศุสัตว์ควรลดขั้นตอนการทำงานให้สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมชาติ ถูกต้องมากขึ้น และรักษามาตรฐาน
- การให้บริการที่ดีกว่าเดิม มีความรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน มีความทันสมัย สามารถแก้ไขปัญหาได้ตลอดเวลา และมีข้อผิดพลาดลดน้อยลง และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
- ควรมีระบบติดตามการเลี้ยง
- ควรมีการป้องกันโรคที่มีประสิทธิภาพ
- ควรมีการติดตามงานและแก้ไขปัญหาได้ทันต่อเหตุการณ์อย่างทันท่วงที
- ควรให้บริการเป็นวิทยากรให้ทุกปี
- ควรมีการพัฒนาให้ทัดเทียมกับการให้บริการของเอกชน
- การปฏิบัติงานควรมีความโปร่งใส และรวดเร็ว
- ควรจัดทำเป็นฟาร์มท่องเที่ยวเชิงเกษตร

- ควรมีการพัฒนากระบวนการสื่อสารให้มีความทันสมัยตามสถานการณ์
- ควรมีช่องทางการติดต่อให้เพิ่มมากขึ้น
- ควรมีการประชาสัมพันธ์การประกาศรับสมัครงานให้มีความชัดเจน
- ควรมีระบบการแจ้งเตือนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อบุคคลให้มากที่สุด
- ควรมีการปรับระบบฯ ให้เอื้อประโยชน์ให้คนปฏิบัติงานมากกว่านี้ ไม่ใช่มุ่งแต่ระดับคะแนนไปทุกอย่าง
- ควรช่วยอำนวยความสะดวกการบริการในพื้นที่
- ควรมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service)
- ควรให้มีการชำระเงิน ณ ขณะที่ยื่นบริการ ไม่ต้องพิมพ์เอกสารเพื่อไปชำระเงิน 10 บาท (ลดขั้นตอนและลดโลกร้อน PAPERLESS)
- งบประมาณที่ได้รับจัดสรรครบถ้วนตามปริมาณสัตว์เลี้ยง
- การตอบคำถามผ่านออนไลน์ ควรใช้บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน
- ควรมีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาให้กับเกษตรกร

ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

- ระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์ควรให้สิทธิ์แก่หน่วยงานต้นสังกัดสามารถดำเนินการในการแก้ไขเอกสารการเคลื่อนย้ายสัตว์ เช่น ลูกไก่หากไม่มีผลกระทบต่อระบบหรือการป้องกันอื่นๆ
- ระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์ควรมีการปรับปรุงระบบงานที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวกต่อผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ และไม่ต้องปรับเปลี่ยนระบบใหม่ซึ่งจะยุ่งยากกับผู้ประกอบการอย่างมาก และระบบงานไม่ล่มและไม่ล่าช้า
- ควรพัฒนาระบบให้ดีกว่าเดิม
- สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบมาใช้งานได้ทุกที่
- มีข้อมูลให้ค้นหาได้ครบถ้วนรวดเร็ว มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน
- ควรมีจุดโทรศัพท์ที่ติดต่อทุกกลุ่มงาน
- ควรนำเทคโนโลยีมาพัฒนาในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น
- ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร
- ควรมีการค้นหาข้อมูลได้ทุกอย่าง

ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน

- ไม่มี

4.3 ข้อเสนอแนะ เพื่อการนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ควรมี Service Mind มีความจริงใจ มีความใส่ใจ มีความเป็นกันเอง และปรับปรุงน้ำเสียงการพูดของเจ้าหน้าที่บางท่าน และบางท่านไม่ค่อยตอบรับโทรศัพท์มือถือโดยจะขอคำปรึกษาเรื่องงานต่างๆ และเจ้าหน้าที่ควรมีการให้เกียรติและมีน้ำใจต่อกันภายในหน่วยงาน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการควรตอบคำถามที่ชัดเจน และตรงประเด็น และควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้มากพอและที่จบสายตรงมาให้คำแนะนำกับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
- ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้คล่องและรวดเร็วโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่อาวุโสที่ไม่ปรับตัวการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
- ควรสรรหาบุคลากรที่รู้เรื่องจริงและทำงานเพื่อสังคม
- ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ให้มากขึ้น

ด้านกระบวนการให้บริการ

- การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วทั้งระบบและเจ้าหน้าที่หน่วยงานในพื้นที่ รักษามาตรฐานการบริการ และทั่วถึง
- ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ
- ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับโรคใหม่ๆ และให้ความรู้ใหม่อย่างสม่ำเสมอ และควรฝึกอบรมความรู้ให้กับเกษตรกรรายย่อย และควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เป็นประจำ
- ควรพัฒนาการให้บริการให้เป็นไปตามยุคสมัย และพัฒนาให้ทันเทียมกับการให้บริการของเอกชน
- ควรปรับปรุงเรื่องการบริการ การรับโทรศัพท์ การถามตอบข้อมูล ยังไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ จึงทำให้ตอบไม่ตรงกับคำถาม ทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการติดต่อครั้งเดียวและจะต้องติดต่อหลายครั้ง
- ควรมีการสร้างศูนย์กระจายพันธุ์สัตว์ให้มากกว่านี้
- ควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อเวชภัณฑ์ยาสัตว์/ยาถ่ายพยาธิ/แร่ธาตุ-อาหารเสริม (พรีมิกซ์) ลงในระดับอำเภอให้มากขึ้น
- การให้บริการควรเป็นระบบ ลดขั้นตอน ทันสมัย และควรมีสื่อสารการทำงานมากกว่านี้ และเปิดให้บริการทุกวัน และมีอาหารว่างรับรองผู้รับบริการ
- ควรปรับปรุงการให้บริการโดยให้ลดการใช้กระดาษที่เป็นหลักฐานในการติดต่อสื่อสารระหว่างต้นทางกับปลายทางให้น้อยลง
- การพัฒนาการปศุสัตว์ให้เป็นอย่างยั่งยืน
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและมีความชัดเจน เช่น การประชุมเกี่ยวกับโรคระบาดสัตว์และการเฝ้าระวังโรค
- การตอบกลับในระบบต่างๆ จะต้องรวดเร็ว เช่น การตอบผลวิเคราะห์กลับไปยังหน่วยงาน
- ควรมีขั้นตอนแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทุกหน่วยงาน
- อยากให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเอกสารผ่านอินเทอร์เน็ต และมีการแจ้งรายงานให้ทราบงานมีปัญหาอะไร เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ต้องปฏิบัติงานทุกอย่างทั้งในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด มีปริมาณงานค่อนข้างมาก การปฏิบัติงานให้เต็ม 100% โดยมุ่งเพื่อให้ได้คะแนนผลงาน เนื่องจากในทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ทุกคนในทุกระดับทุกพื้นที่ทำงานลำบากมากขึ้น
- ควรปรับความสมดุลระหว่างงานกับงบประมาณ
- ปศุสัตว์อำเภอจะต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและให้ความสนใจมากกว่านี้
- อยากให้ความชัดเจนเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์ที่อำเภอ ใครเป็นผู้รับผิดชอบและต้องขอความอนุเคราะห์จากผู้ประกอบการ เพื่อไปจัดจ้างพนักงานในการจัดทำเอกสารข้างนอกนั้น เป็นนโยบายของกรมปศุสัตว์หรือไม่ แล้วผู้ประกอบการต้องเป็นผู้รับผิดชอบในส่วนนี้หรือไม่

ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

- ข้อมูลที่นำเสนอมีความทันสมัย รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ทันต่อเหตุการณ์
- สามารถช่วยลดขั้นตอนการใช้ระบบ ให้รัดกุม รวดเร็ว และข้อมูลมีความครบถ้วน
- ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัย
- ควรบริหารจัดการระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์ให้มีความรวดเร็วและให้มีความเสถียรมากกว่านี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น และไม่ควรรีบเปลี่ยนระบบใหม่เพราะระบบเดิมดีอยู่แล้ว และควรจัดเจ้าหน้าที่บริการให้เพียงพอ

- ระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์แบบเดิม ผู้ประกอบการมีความเข้าใจอยู่แล้ว การเปลี่ยนแปลงทำให้ยุ่งยากมากกว่าเดิม เพิ่มรายละเอียดและขั้นตอน ซึ่งกรมปศุสัตว์ก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการส่งสินค้าให้ลูกค้าต่างจังหวัดที่อยู่ปลายทาง ซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบการไม่เข้าใจว่าต้องการปรับเปลี่ยนเพื่ออะไร ในขณะที่หน่วยงานอื่นพยายามลดขั้นตอนการทำงานให้เร็วขึ้น แต่กรมปศุสัตว์กลับคิดเพื่อต้องการทำให้ระบบฯ ทำงานช้าลง ทางผู้ประกอบการกำลังจะร้องเรียนไปยังนายกรัฐมนตรีประยุทธ์ จันทร์โอชา
- ควรเพิ่มบุคลากรให้กับด่านกักกันสัตว์ที่มีการทำงานติดต่อกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ และพัฒนาระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์ให้ทำงานง่ายขึ้น ในขณะที่ระบบงานใหม่ใช้งานมีระยะเวลานานกว่าเดิมและยุ่งยากกว่าเดิม
- ควรปรับปรุงระบบทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ให้สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีการประมวลผลข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- ข้อมูลการเลื่อนระดับ ข้อมูลการโยกย้าย ควรเป็นข้อมูลเปิด และสามารถตรวจสอบตามขั้นตอนได้
- ควรปรับปรุงเรื่องระบบโทรศัพท์เนื่องจากติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก และควรมีเบอร์โทรศัพท์สายตรงตามกลุ่มงานอีกช่องทาง
- ควรมีระบบ Call Center ตลอดเวลา และมีเบอร์โทรศัพท์ Hot Line One Stop Service
- ควรนำเทคโนโลยีใหม่ๆ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยพัฒนางานให้มากขึ้น
- อยากให้มีการส่งใบคำขออนุญาตแบบส่งแล้วออกใบอนุญาตทันที เหมือนการส่งใบ LPI ของ อย.
- ควรกำหนดใช้ระบบการประชุมทางไกล (Web Conference) เพื่อช่วยประหยัดงบประมาณและเวลา เช่น การประชุมที่ใช้เวลาเพียงระยะสั้นๆ
- ระบบการขอใบอนุญาตต่างๆ ควรให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลได้ทุกที่
- ควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์กรมปศุสัตว์เรื่องความรู้ในการเลี้ยงสัตว์ต่างๆ และองค์ความรู้ใหม่ๆ และให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์หน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์ให้มีความเป็นปัจจุบันและทันสมัยมากกว่านี้
- ควรสนับสนุนเครื่องมือต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งควรจัดสรรบุคลากรที่เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน
- ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละด้าน เนื่องจากติดต่อกันใช้ระยะเวลานานมาก
- ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน

- ควรนำพื้นที่มาใช้ให้เกิดประโยชน์และก่อให้เกิดรายได้กับหน่วยงาน เพราะบางพื้นที่มีความเหมาะสมและสวยงามนำไปใช้ได้
- สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอ และคับแคบ และมีจุดที่พักรับรอง
- มีจุดประชาสัมพันธ์ที่สามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นก่อนติดต่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง
- อยากให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้น่าอยู่และน่าใช้

ตอนที่ 5 ท่านพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานของกรมปศุสัตว์

| ระดับความคิดเห็น | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|----------------|----------|
| 1 | 2 | 0.46 |
| 2 | 1 | 0.23 |
| 3 | 2 | 0.46 |
| 4 | 3 | 0.69 |
| 5 | 29 | 6.67 |
| 6 | 11 | 2.53 |
| 7 | 31 | 7.12 |
| 8 | 100 | 22.99 |
| 9 | 67 | 15.40 |
| 10 | 189 | 43.45 |
| รวม | 435 | 100.00 |
| ภาพรวม | ค่าเฉลี่ย 8.60 | SD 1.685 |