

**สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ  
ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดฉะเชิงเทรา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖**

สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ เพื่อประเมินการให้บริการ และใช้เป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และ การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

**เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน ๕	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน ๔	คิดเป็นร้อยละ ๘๐
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน ๓	คิดเป็นร้อยละ ๖๐
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน ๒	คิดเป็นร้อยละ ๔๐
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน ๑	คิดเป็นร้อยละ ๒๐

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละเกษตรกรผู้รับบริการแบ่งตามเพศ**

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๒๗	๖๔.๑๔
หญิง	๗๑	๓๕.๘๖
รวม	๑๙๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

**ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละของช่วงอายุเกษตรกรผู้รับบริการ**

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๒	๑.๐๑
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๘	๑๔.๑๔
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๙๓	๔๖.๙๗
อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป	๗๕	๓๗.๘๘
รวม	๑๙๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน มีช่วงอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๘, ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๙๗, ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๔ และ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๑

**ตารางที่ ๓** แสดงร้อยละของการศึกษาของเกษตรกรหรือประชาชนทั่วไปผู้รับบริการ

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๖๖	๘๓.๘๔
ปริญญาตรี	๒๘	๑๔.๑๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๒.๐๒
<b>รวม</b>	<b>๑๙๘</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๔ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๔ และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๒

**ตารางที่ ๔** แสดงจำนวนร้อยละเกษตรกรแบ่งตามอาชีพ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ในภาคการเกษตร	๑๕๙	๘๐.๓๐
นอกภาคการเกษตร	๓๙	๑๙.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๑๙๘</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินอยู่ในภาคการเกษตร คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๐ และนอกภาคการเกษตร คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๐

## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการ

**ตารางที่ ๕** ความคิดเห็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)										สรุปความพึงพอใจ
	มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	มาก	คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	น้อย	คิดเป็นร้อยละ	น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๑๘๖	๘๒.๖๗	๑๑	๕.๕๙	๑	๐.๕๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๘.๖๙
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๙๑	๘๕.๘๙	๗	๓.๕๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๙.๒๙
เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	๑๙๘	๘๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๘๘	๘๓.๕๖	๑๐	๕.๕๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๘.๙๙
สรุปความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ											๙๙.๒๙

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๙

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๙

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๙

เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๙

**ตารางที่ ๖** ความคิดเห็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)										สรุปความพึงพอใจ
	มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	มาก	คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	น้อย	คิดเป็นร้อยละ	น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	
การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๑๖๙	๗๕.๑๑	๒๙	๑๒.๘๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๗.๐๗
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๗๒	๗๖.๔๔	๒๓	๑๐.๒๒	๓	๑.๓๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๗.๐๗
มีการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๑๙๓	๘๕.๗๘	๕	๒.๒๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๙.๔๙
มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๘๕	๘๒.๒๒	๑๓	๕.๗๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๘.๖๙
สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ											๙๘.๐๘

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๘

การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๗

ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๗

การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๙

มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๙

**ตารางที่ ๗** ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)										สรุปความพึงพอใจ
	มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	มาก	คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	น้อย	คิดเป็นร้อยละ	น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	
มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๖๖	๗๓.๗๘	๒๐	๘.๘๘	๗	๓.๑๑	๕	๒.๒๒	๐	๐.๐๐	๙๕.๐๕
สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๓๘	๖๑.๓๓	๕๐	๒๒.๒๒	๑๐	๔.๔๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๒.๙๓
มีความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์	๑๗๑	๗๖.๐๐	๒๗	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๗.๒๗
สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมเป็นระเบียบ สะอาด	๑๕๓	๖๘.๐๐	๓๕	๑๕.๕๖	๑๐	๔.๔๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๔.๔๔
สรุปความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ											๙๔.๙๒

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๒

มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๕

สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๓

มีความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๗

สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมเป็นระเบียบ สะอาด ในระดับมากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔

**ตารางที่ ๘** ความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)										สรุปความพึงพอใจ
	มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	มาก	คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	น้อย	คิดเป็นร้อยละ	น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	
ได้รับการที่ถูกต้องครบถ้วน รวดเร็วและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๑๘๙	๘๔.๐๐	๙	๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๙.๐๙
ได้รับการที่ตรงกับความต้องการ	๑๘๕	๘๒.๒๒	๘	๓.๕๖	๕	๒.๒๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๘.๑๘
มีความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๑๙๘	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน	๑๙๘	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
สรุปความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐคิดเป็นร้อยละ											๙๙.๓๒

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๒

ได้รับการที่ถูกต้องครบถ้วน รวดเร็วและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

ได้รับการที่ตรงกับความต้องการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๒

มีความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจของการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๔ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๒ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ อยู่ในระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๒ ในภาพรวมของการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ๙๗.๘๙

**แนวทางการพัฒนาการให้บริการ**

จากผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ หน่วยงานควรปรับปรุงในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เช่น การความสะดวก และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ นอกจากนี้ควรปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการ พร้อมทั้งเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น