

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน  
สำนักงานเกษตรอำเภอทั้ง 9 แห่ง ของสำนักงานเกษตรจังหวัดพิษณุโลก**

สำนักงานเกษตรจังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการสรุปผลการสำรวจโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเกษตรอำเภอทั้ง 9 แห่ง ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอวังทอง อำเภอบางระกำ อำเภอบางกระทุ่ม อำเภอพรหมพิราม อำเภอนิคมพัฒนา อำเภอบึงนาราง อำเภอวัดโบสถ์ อำเภอนครไทย และอำเภอชาติตระการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น และได้สรุปผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ประเมิน 2 หัวข้อ ได้แก่

2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

สำนักงานเกษตรจังหวัดพิษณุโลกได้ดำเนินการสรุปผลการสำรวจโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเกษตรอำเภอทั้ง 9 แห่ง มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 270 คน ดังนี้

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>	270	
1.1 ชาย	150	55.6
1.2 หญิง	120	44.4
<b>2.อายุ</b>		
2.1 ช่วงอายุ 15 – 19 ปี	20	7.4
2.2 ช่วงอายุ 20 – 29 ปี	25	9.3
2.3 ช่วงอายุ 30 – 39 ปี	30	11.1
2.4 ช่วงอายุ 40 – 49 ปี	80	29.6
2.5 ช่วงอายุ 50 – 59 ปี	65	24.1
2.6 อายุ 60 ปีขึ้นไป	50	18.5
<b>3.สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน</b>		
3.1 ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	6.7
3.2 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	20	7.4
3.3 เกษตรกร	170	62.9
3.4 ผู้ประกอบการ/ร้านค้า	22	8.1
3.5 นักเรียน/นักศึกษา	12	4.5
3.6 อื่นๆ	28	10.4
<b>4.ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด</b>		
4.1 การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ	20	7.4
4.2 การรวมกลุ่ม/วิสาหกิจชุมชน	30	11.1
4.3 คำแนะนำการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต/ลดต้นทุนการผลิต	26	9.6
4.4 การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	150	55.6
4.5 ขอข้อมูลด้านการเกษตรเพื่อวางแผนธุรกิจ/การศึกษาวินิจฉัย	24	8.9
4.6 คำแนะนำแก้ไขปัญหาโรค/แมลงศัตรูพืช	20	7.4
4.7 อื่นๆ	-	-

จากตาราง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย ร้อยละ 55.6 เป็นผู้หญิงร้อยละ 44.4 ช่วงอายุมากที่สุดที่มาขอรับบริการ คือ 40-49 ปี ร้อยละ 29.6 อาชีพที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ เกษตรกร ร้อยละ 62.9 ข้อมูลการขอรับบริการมากที่สุดคือ การขึ้นทะเบียนเกษตรกร ร้อยละ 55.6

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
<b>2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
1) มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ	4.58	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.60	มากที่สุด
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.89	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.90	มากที่สุด
<b>2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.62	มากที่สุด
2) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	4.92	มากที่สุด
3) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	5.00	มากที่สุด
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.8</b>	<b>มากที่สุด</b>

### เกณฑ์การแปลผล

1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

จากตาราง พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

มีความพึงพอใจในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการดังนี้

- มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58
- ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ ค่าเฉลี่ย 4.60
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ย 4.89
- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.90

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.62
- ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.92
- สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 5.00
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 5.00

**การสะท้อนผล** การให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปีและนำผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และศึกษาเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ