



บันทึกข้อความ

สำนักงาน: ศรช. ๘
เลขรับ: ๕๓๕
วันที่: ๒๒ พ.ค. ๒๕๖๘
เวลา: ๑๖.๕๖

ส่วนราชการ ส่วนวิจัยและประเมินผล สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๘ โทร. ๐ ๗๗๓๑ ๑๖๔๑

ที่ กษ ๑๓๑๓.๐๔/๒๕

วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๘ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๒
เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๘

ตามที่มอบหมายให้ส่วนวิจัยและประเมินผล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๘ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เพื่อนำผลการประเมินและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการไปพิจารณาประกอบการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น นั้น

บัดนี้ ส่วนวิจัยและประเมินผล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๘ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบที่ ๒ พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายบรรจบ ชื่นสุวรรณ)

เศรษฐกรชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการส่วนวิจัยและประเมินผล

ทพ./พิมพ์
- เลขที่ ๑๕๖ สวพ. ฝ่ายฝึกอบรม

๑๒ ๒๒ พ.ค. ๖๘

(นายนิกร แสงเกตุ)

ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๘

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 8

ปีงบประมาณ 2568 รอบที่ 2

สรุปข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2568

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจออนไลน์ทั้งสิ้น 83 ราย มีผลการสำรวจ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 63.90 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 36.0
- 1.2 อายุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.90 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.10 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.60 และอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ
- 1.3 การศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.60 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่าร้อยละ 21.70 ระดับอนุปริญญาหรือ ปวช./ปวส ร้อยละ 20.50 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.30
- 1.4 กลุ่มผู้รับบริการ จำนวนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ เกษตรกรและประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมาคือ หน่วยงานภายใน กษ. คิดเป็นร้อยละ 32.50 หน่วยงานภายนอก ร้อยละ 8.40 กลุ่มผู้ประกอบการ/ภาคเอกชน และกลุ่มสถาบันศึกษา จำนวนเท่ากันคือร้อยละ 6.60
- 1.5 ประเภทข้อมูลที่รับบริการ ประกอบด้วย ด้านข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ร้อยละ 83.10 ด้านวิเคราะห์วิจัยเศรษฐกิจการเกษตร ร้อยละ 47.10 ด้านนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร ร้อยละ 34.90 ด้านติดตามประเมินผล ร้อยละ 31.30 ด้านบริหารทั่วไปและอื่น ๆ ร้อยละ 13.40
- 1.6 ช่องทางการขอรับบริการ/ติดต่อ ประกอบด้วย 5 ช่องทาง ส่วนใหญ่ติดต่อทางโทรศัพท์มากที่สุด ร้อยละ 65.10 รองลงมาคือ ติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 43.40 จากการเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ร้อยละ 39.80 ผ่านทาง Email/เว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ ร้อยละ 36.10 และจากหน่วยให้บริการ เช่น จัดนิทรรศการ คลินิกเกษตรเคลื่อนที่ ร้อยละ 15.70

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 8

- 2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 อยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย
 - 1) บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ กระตือรือร้นและบริการอย่างเสมอภาค พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 75.90 พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 20.48 และพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.61 โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด
 - 2) บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 68.67 พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 25.30 และพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 6.02 โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด

3) ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.57 และพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 8.43 โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 อยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย

1) มีขั้นตอนการยื่นขอข้อมูลที่ชัดเจน สะดวก และบริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีรับบริการด้วยตนเอง) พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 66.27 พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 30.12 และพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.61 โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด

2) มีขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและค้นหาสะดวก (กรณีรับบริการผ่านออนไลน์) พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 65.06 พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 30.12 และพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 4.82 โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย

1) ความพร้อมด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 63.86 พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 28.92 และพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 7.23 โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด

2) สามารถเลือกใช้บริการข้อมูลได้หลายประเภท เช่น เอกสารรายงาน, File PDF, Infographic, คลิปวิดีโอ เป็นต้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 61.45 พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 32.53 และพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 6.02 โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด

3) มีช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและสะดวก เช่น Web-board, E-mail, สื่อสังคมออนไลน์, หน่วยบริการต่างๆ เป็นต้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 55.42 พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 33.73 และพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 10.84 โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45 อยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 ด้านผลจากการให้บริการ มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย

1) ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 61.45 พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 36.14 และพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 2.41 โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด

2) ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 67.47 พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 31.33 และพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.20 โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ภาพรวมการให้บริการ

3.1 สรุปผลคะแนนความพึงพอใจจากการให้บริการ ของ “สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 8” เท่ากับ 9.28 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 92.89

3.2 ประเภทการให้บริการที่ควรปรับปรุง

- 1) ด้านนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร การรวบรวมข้อมูลบางอย่างเป็นการคาดการณ์ ซึ่งอาจจะไม่ตอบสนองหรือสอดคล้องต่อความเป็นจริงเนื่องด้วยการทำเกษตรมีสภาพอากาศเข้ามาเกี่ยวข้องสามารถแปรผันได้ตลอดเวลาคิดเป็นร้อยละ
- 2) ด้านข้อมูลสารสนเทศการเกษตร เพิ่มข้อมูลราคาสินค้าในแอปให้หลากหลายขึ้น

(รายละเอียดตามตารางแนบท้าย)

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สศท.8 รอบที่ 2 ปีงบประมาณ 2568

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง
★ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ			
1. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	75.90	20.48	3.61
2. บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	68.67	25.30	6.02
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	91.57	8.43	-
★ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
4. มีขั้นตอนการยื่นขอข้อมูลที่ชัดเจน สะดวก และบริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีรับบริการด้วยตนเอง)	66.27	30.12	3.61
5. มีขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและค้นหาสะดวก (กรณีรับบริการผ่านออนไลน์)	65.06	30.12	4.82
6. ความพร้อมด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี	63.86	28.92	7.23
★ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
7. สามารถเลือกรับบริการข้อมูลได้หลายประเภท เช่น เอกสารรายงาน ,File PDF,Infographic,คลิปวิดีโอ เป็นต้น	61.45	32.53	6.02
8. มีช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและสะดวก เช่น Web-board,E-mail,สื่อสังคมออนไลน์,หน่วยบริการต่างๆ เป็นต้น	55.42	33.73	10.84
★ด้านผลจากการให้บริการ			
9. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัย	61.45	36.14	2.41
10. ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์	67.47	31.33	1.20
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สศท. 8	92.89		