บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ จังหวัดราชบุรี โทร. ๐ ๓๒๓๓ ๗๙๕๑

ที่ กษ ๑๓๒๐.๐๔/พิเศษ **วันที่** ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับการบริการต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 10

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐

ตามที่สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ ได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับการบริการต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ภายใต้โครงการส่งเสริมการพัฒนาหน่วยงานระดับสำนัก/ศูนย์/กอง ในสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร โดยคณะทำงานโครงการส่งเสริมการพัฒนาหน่วยงานของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ ได้จัดให้มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ เสร็จเรียบร้อยแล้ว นั้น

ในการนี้ คณะทำงานโครงการส่งเสริมการพัฒนาหน่วยงานของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ จึงขอสรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ โดยแบ่งเป็น ๓ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการให้บริหาร และส่วนที่ ๓ ภาพรวมการให้บริการ ซึ่งสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑) เพศ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๓๗.๐๔ และเพศชาย ร้อยละ ๖๒.๙๖

๒) อายุส่วนใหญ่อายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๔๐.๗๔ รองลงมาอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๔.๕๗ อายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๑๙.๗๕ และอายุเฉลี่ยระหว่าง ๕๑ – ๖๐ ปี ร้อยละ ๔.๙๔ ตามลำดับ

๓) ประเภทผู้ขอใช้ข้อมูลเป็นหน่วยงานภายในกระทรวงเกษตรฯ ร้อยละ ๔๕.๖๘ รองลงมากลุ่มนักศึกษา/สถาบันการศึกษา ร้อยละ ๓๘.๒๗ เกษตรกร/ประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๑๓.๕๘ และหน่วยงานภายนอกกระทรวงเกษตรฯ กลุ่มเอกชน สัดส่วนเท่ากัน ร้อยละ ๑.๒๓ ตามลำดับ

๔) ประเภทที่ให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ร้อยละ ๓๔.๕๗ รองลงมาด้านวิเคราะห์วิจัยเศรษฐกิจการเกษตร ร้อยละ ๒๘.๔๐ ด้านนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร ร้อยละ ๒๐.๙๙ และด้านการติดตามและประเมินผล ร้อยละ ๑๖.๐๕ ตามลำดับ

๕) ช่องทางขอรับบริการ โทรศัพท์ ร้อยละ ๔๕.๖๘ รองลงมาด้วยตนเอง ร้อยละ ๒๓.๔๖ หน่วยบริการ ร้อยละ ๑๘.๕๙ สื่อสังคมออนไลน์ ร้อยละ ๑๘.๕๒ และ E-mail/Web-board ร้อยละ ๗.๔๑ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๑) ด้านการให้บริการ พบว่า ภาพรวมการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่กระตือรือร้นและบริการอย่างเสมอภาค และบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ระดับ ๕ ร้อยละ ๘๑.๔๘ รองลงมาระดับ ๓ ร้อยละ ๙.๔๗ และระดับ ๔ ร้อยละ ๙.๐๕ ตามลำดับ

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการยื่นขอข้อมูลที่ชัดเจน สะดวกและบริการตามลำดับก่อน - หลัง (กรณีรับบริการด้วยตนเอง) และมีขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและค้นหาสะดวก (กรณีรับบริการผ่านออนไลน์) ภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ระดับ ๕ ร้อยละ ๘๑.๔๘ รองลงมาระดับ ๓ ร้อยละ ๑๑.๑๑ และระดับ ๔ ร้อยละ ๗.๔๑ ตามลำดับ

/3) ด้านสิ่งอำนวย...

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพร้อมด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี การเลือกรับบริการข้อมูลได้หลายประเภท เช่น เอกสารรายงาน File PDF , Infographic , คลิปวิดีโอ เป็นต้น และมีช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและสะดวก เช่น Web board, Website/ E-mail/สื่อสังคมออนไลน์,หน่วยบริการต่าง ๆ เป็นต้น ภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ระดับ ๕ ร้อยละ ๘๑.๔๘ รองลงมาระดับ ๓ ร้อยละ ๑๒.๓๕ และระดับ ๔ ร้อยละ ๖.๑๗ ตามลำดับ

๔) ด้านผลจากการให้บริการ พบว่า ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัย ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์ ภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ระดับ ๕ ร้อยละ ๘๐.๘๖ รองลงมาระดับ ๓ ร้อยละ ๑๒.๓๕ และระดับ ๔ ร้อยละ ๖.๗๙ ตามลำดับ

๕) ประเภทการให้บริการที่ควรปรับปรุง (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ) พบว่า ด้านข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาด้านนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร ร้อยละ ๑๖.๖๗ และด้านวิเคราะห์ วิจัย เศรษฐกิจการเกษตร ด้านการติดตามและประเมินผล สัดส่วนเท่ากัน ร้อยละ ๑๖.๖๖

ส่วนที่ ๓ ภาพรวมการให้บริการ

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการให้บริการในด้านข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ด้านวิเคราะห์วิจัยเศรษฐกิจการเกษตร ด้านนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร ด้านการติดตามประเมินผล และด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศ ซึ่งภาพรวมในการให้บริการของหน่วยงานที่ควรปรับปรุง ดังนี้

๑) ข้อค้นพบที่ควรปรับปรุง

๒.๑) ความทันสมัยของข้อมูล โดยได้มีการพัฒนารูปแบบการรายงานราคาสินค้าเกษตร ณ ไร่นา รายสัปดาห์ ในพื้นที่รับผิดชอบ ๗ จังหวัด เพื่อให้เกษตรกร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์และการวางแผนในภาคเกษตร

๒) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๒.๒) จัดทำข้อมูลให้มีความรวดเร็ว และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยการอัปเดตข้อมูลด้วยความรวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง

ทั้งนี้ จากผลสำรวจข้างต้น จะเห็นได้ว่าค่าคะแนนผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ อยู่ระดับสูง ส่วนใหญ่ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ระดับดี (๔) และระดับดีมาก (๕) เนื่องจากเกษตรกร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้นำข้อมูลของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในภาคเกษตรต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรัชตา วุฒิกิจเจริญ)
ผู้อำนวยการส่วนวิจัยและประเมินผล
คณะทำงานโครงการส่งเสริมการพัฒนาหน่วยงาน
ของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐

ทราบ

(นายกิจษารธ อันเงินทยากร)
ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ จังหวัดราชบุรี

ผลสำรวจความความพึงพอใจ/เรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็นต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 10
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	30	37.04
หญิง	51	62.96
รวม	**81**	**100.00**

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 - 30 ปี	33	40.74
31 - 40 ปี	28	34.57
41 - 50 ปี	16	19.75
51 ปีขึ้นไป	4	4.94
รวม	**81**	**100.00**

ตารางที่ 1.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	4	4.94
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	10	12.35
ปริญญาตรี	62	76.54
สูงกว่าปริญญาตรี	5	6.17
รวม	**81**	**100.00**

ตารางที่ 1.4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทผู้ขอใช้ข้อมูล

ประเภทผู้ขอใช้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานภายนอกกระทรวงเกษตร ฯ	1	1.23
หน่วยงานภายในกระทรวงเกษตร ฯ	37	45.68
กลุ่มเอกชน	1	1.23
กลุ่มนักศึกษา/สถาบันการศึกษา	31	38.27
เกษตรกร/ประชาชนทั่วไป	11	13.58
รวม	**81**	**100.00**

ตารางที่ 1.5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทที่ให้บริการ

ประเภทที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านข้อมูลสารสนเทศการเกษตร	28	34.57
ด้านวิเคราะห์ วิจัย เศรษฐกิจการเกษตร	23	28.40
ด้านนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร	17	20.99
ด้านการติดตามและประเมินผล	13	16.05
ด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศ	-	-
รวม	**81**	**100.00**

ตารางที่ 1.6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามช่องทางขอรับบริการ

ช่องทางขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้วยตนเอง	19	23.46
โทรศัพท์	37	45.68
E-mail/Web-board	6	7.41
สื่อสังคมออนไลน์	15	18.52
หน่วยบริการ	4	18.59
รวม	**81**	**100.00**

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 ด้านการให้บริการ

ความคิดเห็น		ระดับการประเมิน				
		1	2	3	4	5
1. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ กระตือรือร้นและบริการอย่างเสมอภาค	จำนวน	-	-	5	11	65
	ร้อยละ	-	-	6.17	13.58	80.25
2. บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	จำนวน	-	-	8	7	66
	ร้อยละ	-	-	9.88	8.64	81.48
3. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	จำนวน	-	-	10	4	67
	ร้อยละ	-	-	12.35	4.94	82.72
ภาพรวมด้านการให้บริการ	ร้อยละ	-	-	**9.47**	**9.05**	**81.48**

ตารางที่ 2.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความคิดเห็น		ระดับการประเมิน				
		1	2	3	4	5
	ร้อยละ	-	-	13.58	3.70	82.72
1. มีขั้นตอนการยื่นขอข้อมูลที่ชัดเจน สะดวก และบริการตามลำดับก่อน - หลัง (กรณีรับบริการด้วยตนเอง)	จำนวน	-	-	11	4	66
	ร้อยละ	-	-	13.58	4.94	81.48
2. มีขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและค้นหาสะดวก (กรณีรับบริการผ่านออนไลน์)	จำนวน	-	-	11	5	65
	ร้อยละ	-	-	13.58	6.17	80.25
ภาพรวม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	-	-	**11.11**	**7.41**	**81.48**

ตารางที่ 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคิดเห็น		ระดับการประเมิน				
		1	2	3	4	5
	ร้อยละ	-	-	13.58	6.17	80.25
1. ความพร้อมด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี	**จำนวน**	-	-	10	5	66
	ร้อยละ	-	-	12.35	6.17	81.48
2. สามารถเลือกรับบริการข้อมูลได้หลายประเภท เช่น เอกสารรายงาน File PDF , Infographic , คลิปวิดีโอ เป็นต้น	**จำนวน**	-	-	10	7	64
	ร้อยละ	-	-	12.35	8.64	79.01
3. มีช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและสะดวก เช่น Web board, Website/E-mail/สื่อสังคมออนไลน์,หน่วยบริการต่าง ๆ เป็นต้น	**จำนวน**	-	-	10	4	67
	ร้อยละ	-	-	12.35	4.94	82.72
ภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**ร้อยละ**	**-**	**-**	**12.35**	**6.17**	**81.48**

ตารางที่ 2.4 ด้านผลจากการให้บริการ

ความคิดเห็น		ระดับการประเมิน				
		1	2	3	4	5
1. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัย	**จำนวน**	-	-	-	6	109
	ร้อยละ	-	-	-	5.22	94.78
2. ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์	**จำนวน**	-	-	-	6	109
	ร้อยละ	-	-	-	5.22	94.78
ภาพรวม ด้านผลจากการให้บริการ	**ร้อยละ**	**-**	**-**	**12.35**	**6.79**	**80.86**

ตารางที่ 2.5 ประเภทการให้บริการที่ควรปรับปรุง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านข้อมูลสารสนเทศการเกษตร	50.00
2. ด้านวิเคราะห์ วิจัย เศรษฐกิจการเกษตร	16.66
3. ด้านนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร	16.67
4. ด้านการติดตามและประเมินผล	16.66
5. ด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศ	-