



บันทึกข้อความ

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓	
รับที่	A26
วันที่	๓๓.๑๐.๒๕๖๘
ปี	๒๕๖๘

ส่วนราชการ ส่วนวิจัยและประเมินผล สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓ โทร. ๐๕๒-๒๕๒๕๕๗-๘

ที่ กษ ๑๓๐๘.๐๔/๓๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓

ตามที่ส่วนวิจัยและประเมินผล ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓ (สศท.๓) รอบ ๖ เดือน ปี ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๘) ที่เป็นบุคคลภายนอก สศก. เพื่อนำความคิดเห็นไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานต่อไป และเป็นหลักฐานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๗ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีผู้รับบริการตอบแบบสำรวจ จำนวน ๘๙ ราย โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ สศท.๓ (เอกสารแนบ) ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ โดยแบ่งการให้บริการเป็น ๔ ด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดย ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๑ ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๘ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๓ และ ๔) ด้านผลจากการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๙

๒. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ คือ การให้บริการที่สุภาพ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

๓. จุดที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ๑) เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้น ๒) เพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ข่าวสารกระทรวงเกษตรที่สำคัญให้ประชาชนรับทราบ ๓) การจัดทำแผนพัฒนาการเกษตรของหน่วยงานภาครัฐควรให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ตรงกับความต้องการของชุมชน และ ๔) การจัดประชุมหรือสัมมนาที่ สศท.๓ เป็นเจ้าภาพ ควรส่งหนังสือเชิญทางแอปพลิเคชัน Line เพิ่มเติมจากการส่งหนังสือตามระบบสารบรรณ อีเมล และจดหมาย

๔. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ ๑) ควรมีการจัดสัมมนาหรือศึกษาดูงานเศรษฐกิจการเกษตรอาสา (ศกอ.) อย่างน้อยปีละ ๑ - ๒ ครั้ง เพื่อสานสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนข้อมูลพัฒนาการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่ และ ศกอ. และ ๒) เพิ่มการจัดทำข้อมูลการเกษตรให้มีความหลากหลาย และประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงเกษตรกรมากขึ้น เพื่อให้เกษตรกรนำไปวางแผนการผลิต เช่น ข้อมูลการพยากรณ์การทำเกษตรแบบ ๓๖๐ องศา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบผลการดำเนินการในเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓

๓๓/๑๐๒๕๖๘

ธีรวิทย์ ศิริภาพงษ์เลิศ
(นายธีรวิทย์ ศิริภาพงษ์เลิศ)
เศรษฐกรชำนาญการ

(นางสาวอุษา โทณผลิน)
ผู้อำนวยการสำนักงาน

สรุปรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3
จัดทำโดย สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3
ระหว่างเดือนตุลาคม 2567 ถึงเดือน มีนาคม 2568

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 โดยส่วนวิจัยและประเมินผล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคคลภายนอกที่รับบริการของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2568 ระหว่างเดือนตุลาคม 2567 ถึงเดือน มีนาคม 2568 เพื่อนำความคิดเห็นไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานต่อไป โดยกำหนดเกณฑ์ค่าคะแนนการประเมินไว้ ได้แก่

- 1) ช่วงค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ช่วงค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3) ช่วงค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 4) ช่วงค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 5) ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการรวมทั้งสิ้น 89 คน พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 50.56 และเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 49.44 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 45.68 รองลงมา ได้แก่ มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.99 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.17 และมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.94 มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คือ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 รองลงมาได้แก่ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.84 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 และมีมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.85 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพภาครัฐ (ภายในกระทรวงเกษตร) จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 55.06 รองลงมา ได้แก่ ประชาชนทั่วไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.96 และภาครัฐ (ภายนอกกระทรวงเกษตร) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99 รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	89	100.00
ชาย	44	49.44
หญิง	45	50.56
2. อายุ	81	100.00
21-30 ปี	4	4.94
31-40 ปี	17	20.99
41-50 ปี	18	22.22
51-60 ปี	37	45.68
61 ปีขึ้นไป	5	6.17

ที่มา : จากการสำรวจ (ปี 2568)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. การศึกษาสูงสุด	89	100.00
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	15	16.85
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	17	19.10
ปริญญาตรี	34	38.20
สูงกว่าปริญญาตรี	23	25.84
4. อาชีพ	89	100.00
หน่วยงานภายนอกกระทรวงเกษตรฯ	8	8.99
หน่วยงานภายในกระทรวงเกษตรฯ	49	55.06
ประชาชนทั่วไป	29	32.58

ที่มา : จากการสำรวจ (ปี 2568)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 โดยจำแนกการให้บริการเป็น 4 ด้าน 11 ตัวชี้วัด พบว่า ทุกตัวชี้วัดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.61 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.78 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.83 และด้านผลจากการให้บริการ มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.49 รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าคะแนน	ร้อยละ
1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.73	94.61
1.1) บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.75	95.06
1.2) บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.71	94.16
1.3) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.73	94.61
1.4) ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.73	94.61
2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.69	93.78
2.1) บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4.67	93.48
2.2) บริการข้อมูลรายละเอียด ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.72	94.38
2.3) บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.67	93.48
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	94.83
3.1) มีความพร้อมและสะดวกเพียงพอ	4.75	95.06
3.2) มีช่องทางเพื่อรับบริการสะดวก	4.73	94.61
4) ด้านผลจากการให้บริการ	4.72	94.49
4.1) ข้อมูลมีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ	4.73	94.61
4.2) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์	4.72	94.38
รวม	4.72	94.40

ที่มา : จากการสำรวจ (ปี 2568)

ตอนที่ 3 ภาพรวมการให้บริการ

3.1 ในภาพรวมผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจแก่สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 อยู่ในระดับมากที่สุด (มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40)

3.2 จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ ได้แก่

- 1) ข้อมูลและข่าวสารการเกษตร มีความครอบคลุมน่าเชื่อถือ และตรงตามความต้องการ
- 2) เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ประสานงานง่าย สุภาพ เป็นมิตร และบริการด้วยความเสมอภาค

3.3 จุดที่ควรปรับปรุง ได้แก่

- 1) เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้น
- 2) เพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ข่าวสารกระทรวงเกษตรที่สำคัญให้ประชาชนรับทราบ
- 3) การจัดทำแผนพัฒนาการเกษตรของหน่วยงานภาครัฐควรให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนให้มากขึ้น เพื่อให้ตรงกับความต้องการของชุมชน
- 4) การจัดประชุมหรือสัมมนาที่ สศท.3 เป็นเจ้าภาพ ควรส่งหนังสือเชิญทางแอปพลิเคชัน Line เพิ่มเติมจากการส่งหนังสือตามระบบสารบรรณ อีเมล และจดหมาย

3.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่

- 1) ควรมีการจัดสัมมนาหรือศึกษาดูงานเศรษฐกิจการเกษตรอาสา (ศกอ.) อย่างน้อยปีละ 1 - 2 ครั้ง เพื่อสานสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนข้อมูลพัฒนาการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่และ ศกอ.
- 2) เพิ่มการจัดทำข้อมูลการเกษตรให้มีความหลากหลาย และประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงเกษตรกรมากขึ้น เพื่อให้เกษตรกรนำไปวางแผนการผลิต เช่น ข้อมูลการพยากรณ์การทำเกษตรแบบ 360 องศา
