



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนสารสนเทศการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๔ โทร.๐ ๔๓๒๖ ๑๕๑๓ ต่อ ๑๖.....

ที่ กษ.๑๓๐๙.๒/๖๖..... วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.....

เรื่อง รายงานสรุปการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงาน “วันเกษตรภาคอีสาน ปี ๒๕๖๘”.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๔

ตามที่ส่วนสารสนเทศการเกษตรได้รับมอบหมายให้ร่วมจัดนิทรรศการในงานวันเกษตรภาคอีสาน ประจำปี ๒๕๖๘ และเป็นผู้ดำเนินการประเมินผล ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ในการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับ Big Data ภาคเกษตร การใช้งานระบบ Public AI และการใช้แดชบอร์ดติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ภัยแล้งประเทศไทย (AI Drought Warning) ในระหว่างวันที่ ๒๔ มกราคม - ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ณ อุทยานเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยสุ่มสัมภาษณ์ ผู้เข้ารับบริการนิทรรศการตลอดระยะเวลาการจัดงาน ๑๐ วัน รวมทั้งสิ้น ๑๒๐ ราย

ในการนี้ ส่วนสารสนเทศการเกษตร ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ในนิทรรศการดังกล่าว โดยแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น ๕ ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด สรุปผลได้ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑)

๑. ข้อมูลทั่วไป ผู้เข้าชมงานทุกรายขอรับบริการด้วยตนเอง โดยแบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๕.๘๓ เพศหญิง ร้อยละ ๔๔.๑๗ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๓ การศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๔๖.๖๗ ผู้เข้ารับบริการเป็นกลุ่มนักเรียน/สถาบันการศึกษา ร้อยละ ๔๐.๘๓

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

๒.๑ การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗

๒.๒ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๓

๒.๓ การให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๓. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๓.๑ มีขั้นตอนการยื่นขอข้อมูลที่ชัดเจน สะดวก และบริการตามลำดับก่อน-หลัง ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๓

๓.๒ มีการให้บริการข้อมูลรายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ มีความพร้อมด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๔.๒ ผู้เข้ารับบริการสามารถเลือกรับบริการข้อมูลได้หลายประเภท เช่น เอกสารรายงาน, File PDF, Infographic, คลิปวิดีโอ เป็นต้น ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓

๔.๓ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและสะดวก เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓

๕. ด้านผลจากการให้บริการ

๕.๑ ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือและทันสมัย ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓

๕.๒ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๗

๖. จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอเพิ่มเติม

- จุดเด่น สิ่งประทับใจ

(๑) มีการนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถเป็นตัวช่วยให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลด้านการเกษตรได้ด้วยตนเอง

(๒) องค์กรความรู้ที่นำเสนอเข้าใจได้ง่าย และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริงในการทำ การเกษตรของผู้เข้ารับบริการ

(๓) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างถูกต้องและชัดเจน

(๔) การจัดตกแต่งบูธนิทรรศการ และเอกสารองค์ความรู้สำหรับแจกผู้เข้ารับบริการ มีความสวยงาม ทันสมัย มีสีสันสดใส เข้าถึงได้ง่าย

- จุดที่ควรเพิ่มเติมหรือปรับปรุง


(๑) เพิ่มการตกแต่งบูธนิทรรศการให้เต็มพื้นที่เพราะมีบริเวณกว้างขวางมาก

- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

(๑) อยากให้มีการนำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ วิจัย เศรษฐกิจ การเกษตร และด้านนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตรให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงนโยบายด้านเกษตรของทาง ภาครัฐให้มากยิ่งขึ้น

(๒) อยากให้จัดนิทรรศการให้ความรู้และนำเสนอนวัตกรรมด้านการเกษตรต่อเนื่อง ทุกปี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางภัทรสุดา บรรณมาโส)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

๒๓๗ -


(นายณพัทธ์ ศรีพันธุ์)

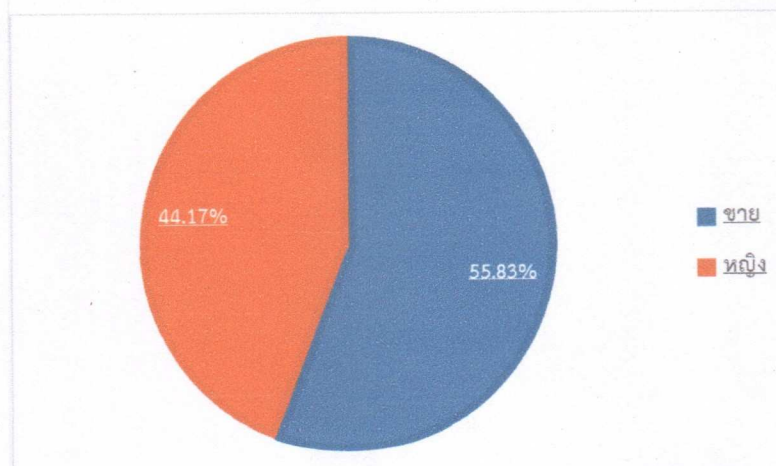
ผู้อำนวยการสำนักงาน
สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๕

รายงานสรุปการประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ
การจัดนิทรรศการของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๔
ในงาน “วันเกษตรภาคอีสาน ประจำปี ๒๕๖๘”
ระหว่างวันที่ ๒๔ มกราคม - ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

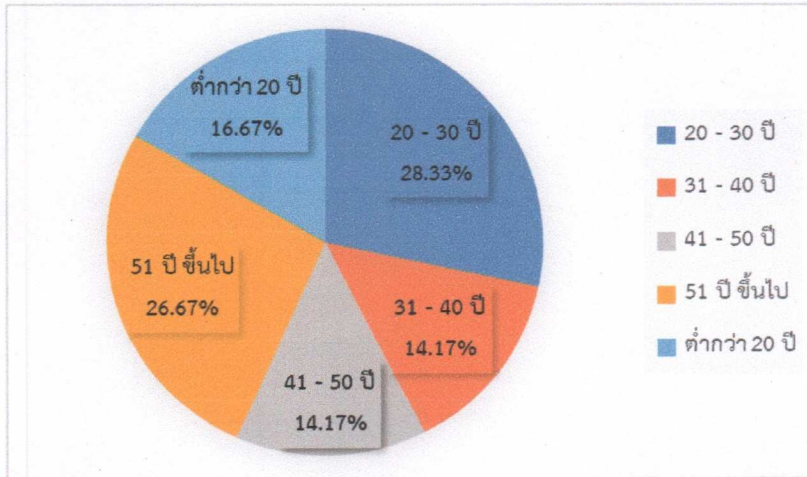
สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๔ (สศท.๔) ได้ร่วมจัดนิทรรศการ ในงาน “วันเกษตรภาคอีสาน ปี ๒๕๖๘” ระหว่างวันที่ ๒๔ มกราคม - ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ณ อุทยานเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยนำเสนอเกี่ยวกับ Big Data ภาคเกษตร การใช้งานระบบ Public AI และการใช้แดชบอร์ดติดตามเฝ้าระวังสถานการณ์ภัยแล้งประเทศไทย (AI Drought Warning) ทั้งนี้ ผู้เข้ารับบริการนิทรรศการจะได้รับชมและได้รับองค์ความรู้ในการผลิตสินค้าทางการเกษตรตั้งแต่ ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ และเทคโนโลยีใหม่ๆ สำหรับการเข้าถึงข้อมูลด้านการเกษตร เพื่อนำไปปรับใช้ในการทำการเกษตรของตนเอง ทั้งนี้ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๔ ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เข้ารับบริการนิทรรศการดังกล่าวว่า โดย สุ่มสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการในนิทรรศการ ตลอดระยะเวลาการจัดงาน ๑๐ วัน รวมทั้งสิ้น ๑๒๐ ราย สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าชมบูรณิทรรศการและขอรับบริการ (กลุ่มตัวอย่าง)

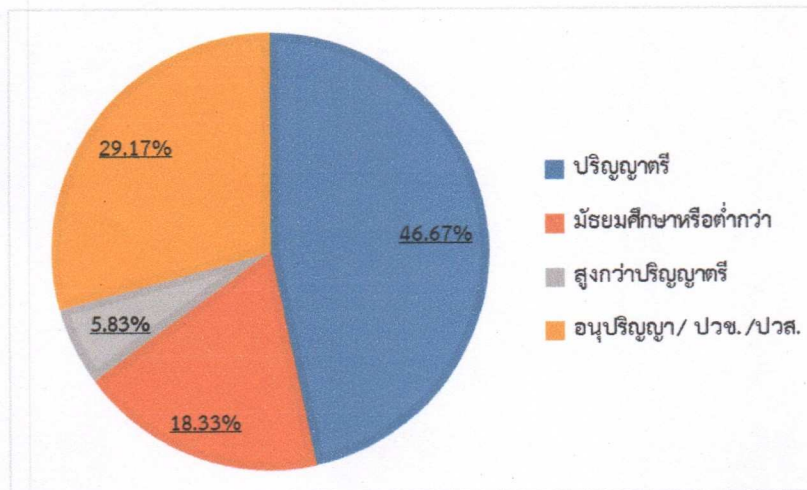
ผู้เข้ารับบริการทุกรายขอรับบริการด้วยตนเอง โดยแบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๕.๘๓ และเพศหญิง ร้อยละ ๔๔.๑๗ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๓ รองลงมาคือ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๒๖.๖๗ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๑๖.๖๗ อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๑๔.๑๗ และอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๑๔.๑๗ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ รองลงมา คือระดับอนุปริญญา/ปวช./ปวส. ร้อยละ ๒๙.๑๗ ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ ๑๘.๓๓ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๕.๘๓ ประเภทผู้เข้ารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักศึกษา/สถาบันการศึกษา ร้อยละ ๔๐.๘๓ รองลงมา กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๓๘.๓๓ กลุ่มหน่วยงานภายในกระทรวงเกษตรฯ ร้อยละ ๑๐.๐๐ กลุ่มหน่วยงานภายนอกกระทรวงเกษตรฯ ร้อยละ ๕.๐๐ กลุ่มเอกชน ร้อยละ ๓.๓๓ และอื่นๆ อาทิ ข้าราชการบำนาญ ร้อยละ ๒.๕๐ ดังแสดงในภาพที่ ๑.๑ ๑.๒ ๑.๓ และ ๑.๔



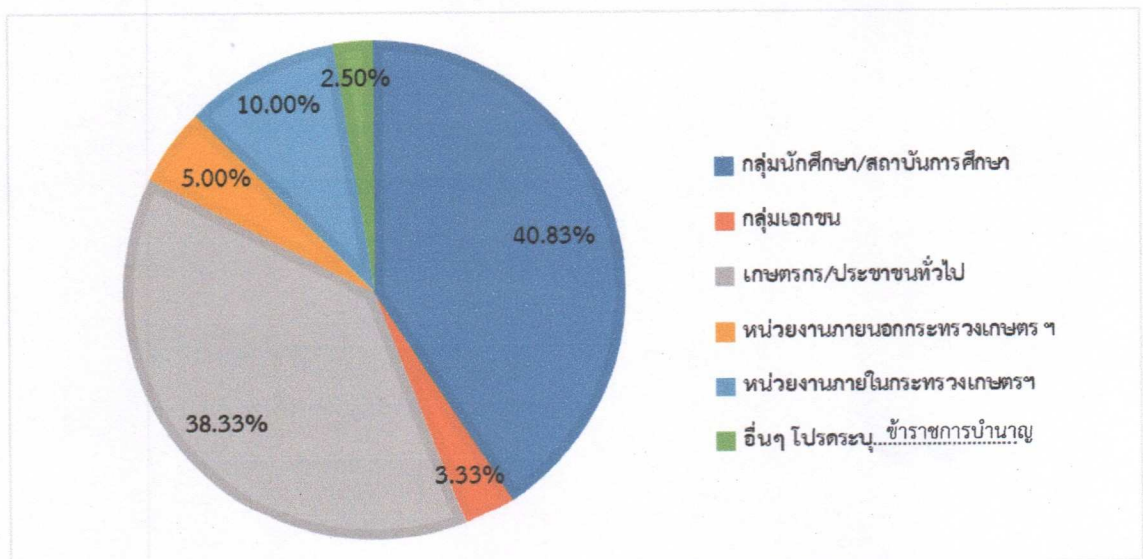
ภาพที่ ๑.๑ เพศ



ภาพที่ ๑.๒ อายุ



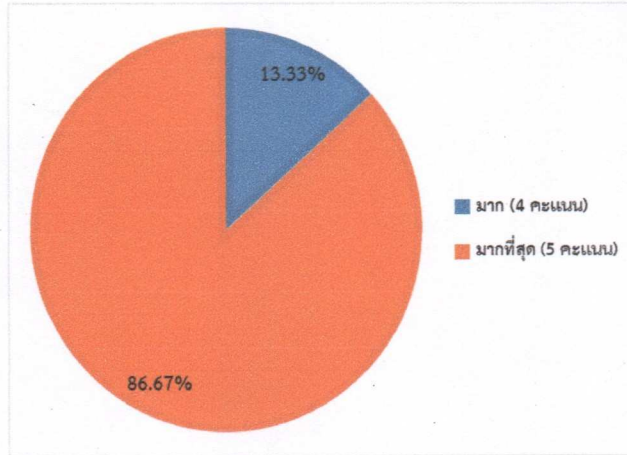
ภาพที่ ๑.๓ การศึกษา



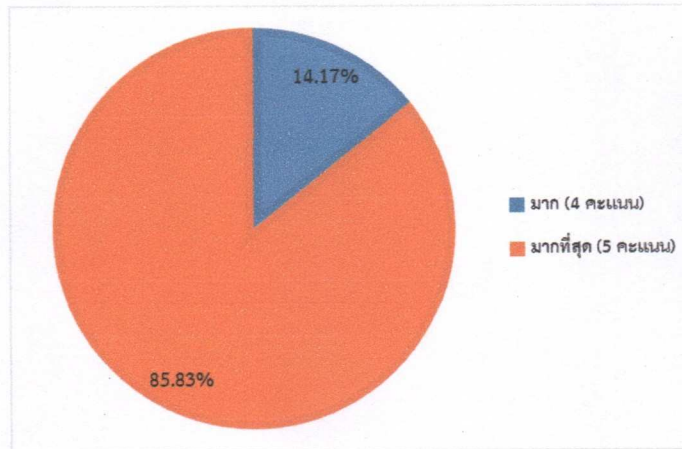
ภาพที่ ๑.๔ ประเภทผู้รับบริการ

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

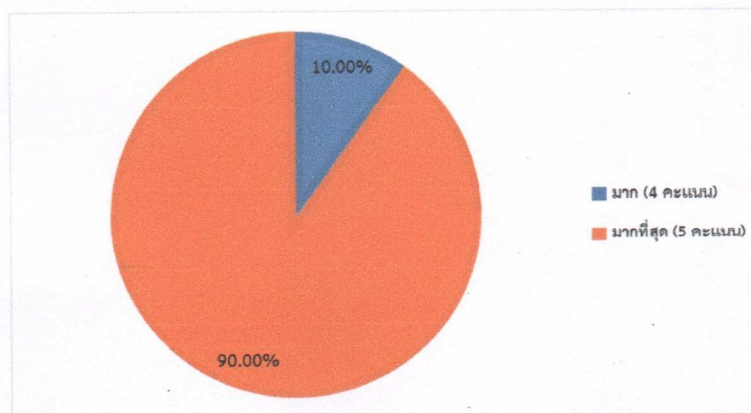
๒.๑ การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ พพอใจมากร้อยละ ๑๓.๓๓



๒.๒ การให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๓ พพอใจมากร้อยละ ๑๔.๑๗

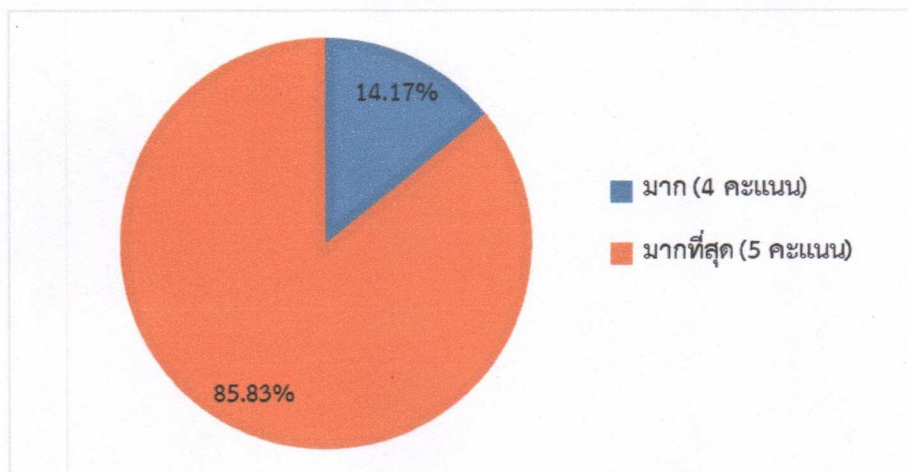


๒.๓ การให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ พพอใจมากร้อยละ ๑๐.๐๐

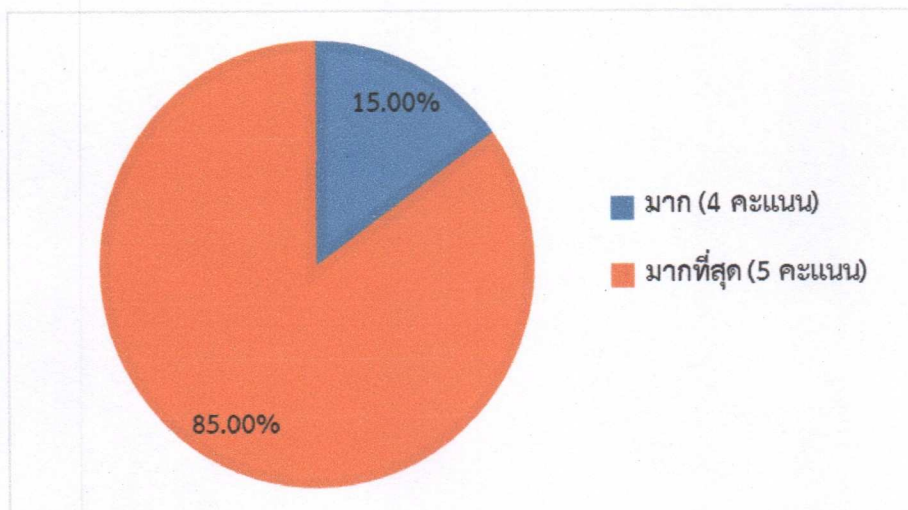


๓. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๓.๑ มีขั้นตอนการยื่นขอข้อมูลที่ชัดเจน สะดวก และบริการตามลำดับก่อน- หลัง ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๓ พอใจมากร้อยละ ๑๔.๑๗

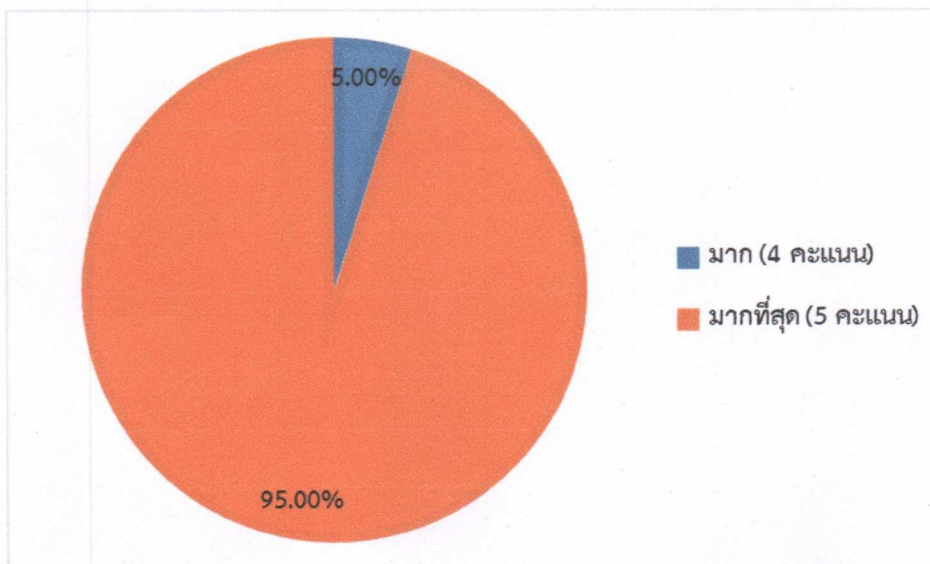


๓.๒ มีการให้บริการข้อมูลรายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ พอใจมากร้อยละ ๑๕.๐๐

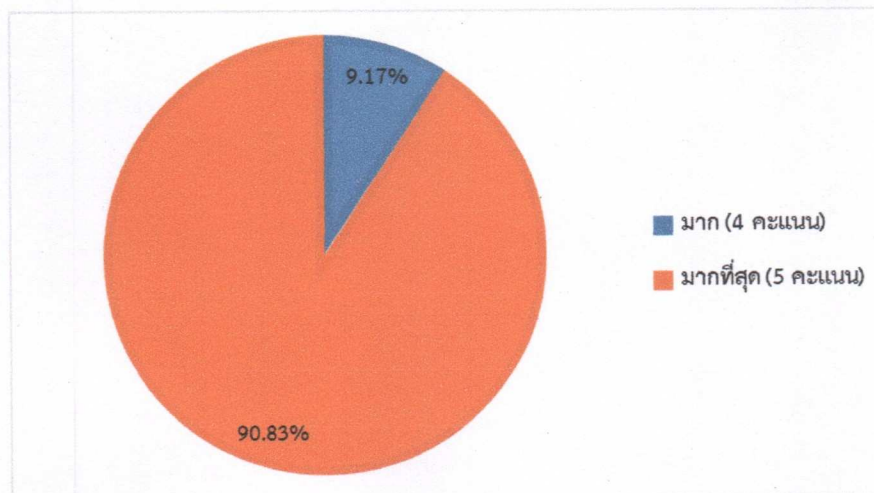


๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

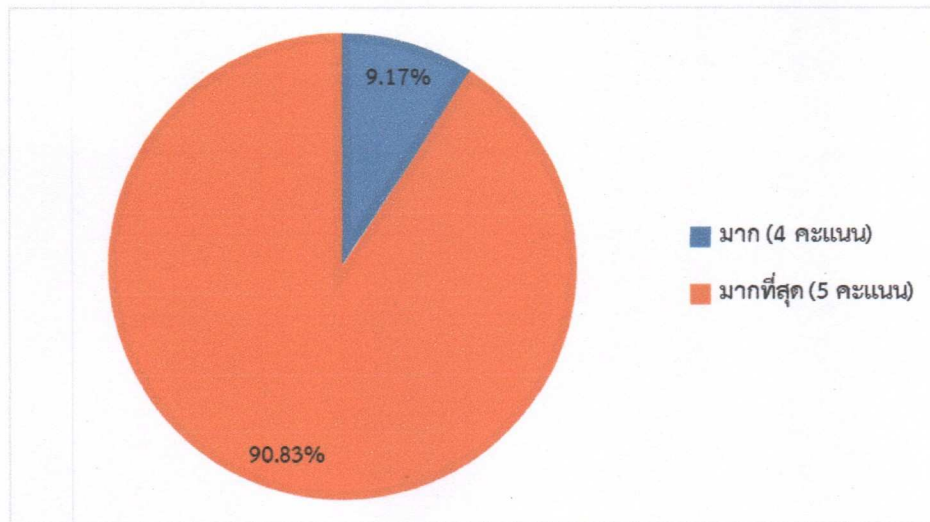
๔.๑ มีความพร้อมด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ พพอใจมากร้อยละ ๕.๐๐



๔.๒ ผู้เข้ารับบริการสามารถเลือกรับบริการข้อมูลได้หลายประเภท เช่น เอกสารรายงาน, File PDF, Infographic, คลิปวิดีโอ เป็นต้น ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓ พพอใจมากร้อยละ ๙.๑๗

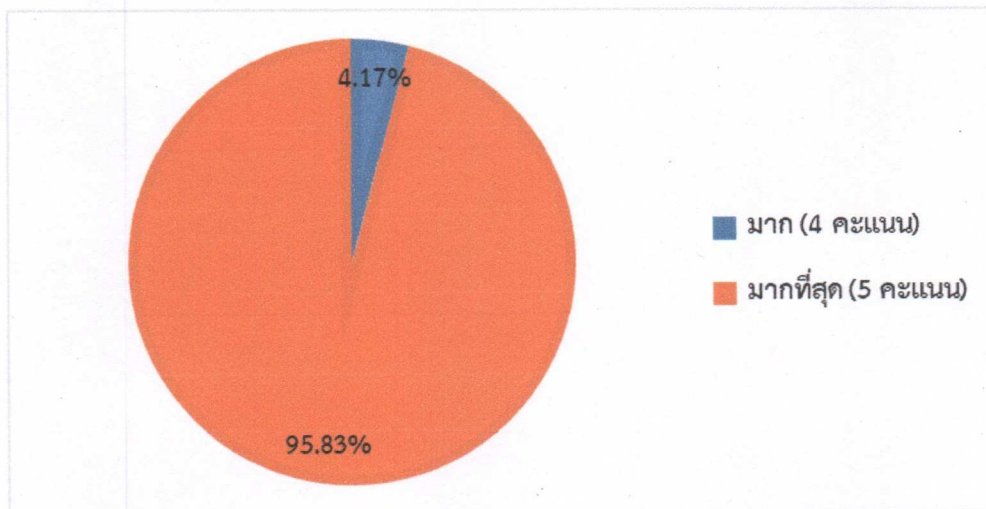


๔.๓ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและสะดวก เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓ พพอใจมากร้อยละ ๙.๑๗

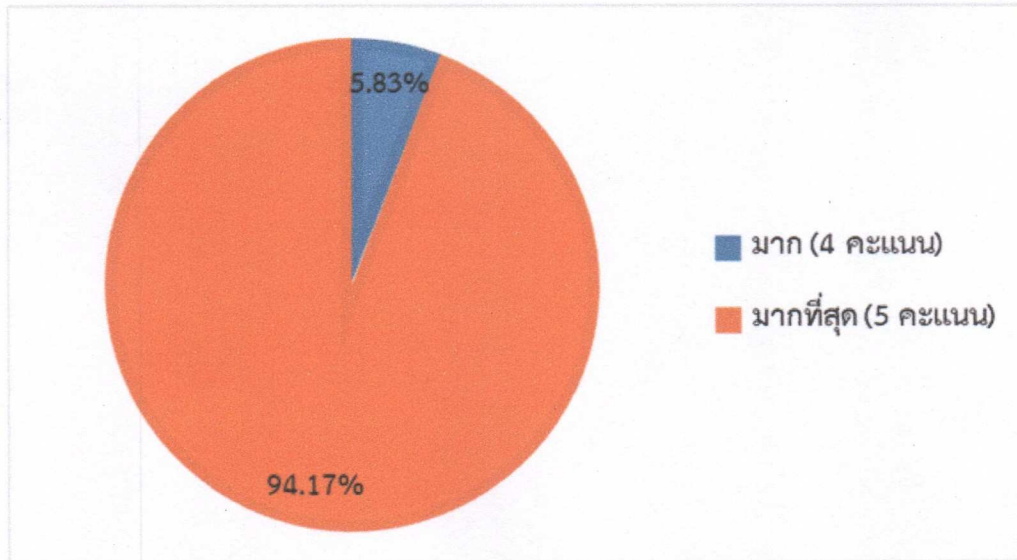


๕. ด้านผลจากการให้บริการ

๕.๑ ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือและทันสมัย ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓ พพอใจมากร้อยละ ๔.๑๗



๕.๒ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๗ พื่อใจมากร้อยละ ๕.๘๓



๖. ภาพรวมการให้บริการ

- จุดเด่น สิ่งที่น่าสนใจ

(๑) มีการนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถเป็นตัวช่วยให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลด้านการเกษตรได้ด้วยตนเอง

(๒) องค์ความรู้ที่นำเสนอเข้าใจได้ง่าย และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริงในการทำการเกษตรของผู้เข้ารับบริการ

(๓) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

(๔) การจัดตกแต่งบูธนิทรรศการ และเอกสารองค์ความรู้สำหรับแจกผู้เข้ารับบริการ มีความสวยงาม ทันสมัย มีสีสันสดใส เข้าถึงได้ง่าย

- จุดที่ควรเพิ่มเติมหรือปรับปรุง

(๑) เพิ่มการตกแต่งบูธนิทรรศการให้เต็มพื้นที่เพราะมีบริเวณกว้างขวางมาก

- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

(๑) อยากให้มีการนำเสนองค์ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ วิจัยเศรษฐกิจการเกษตร และด้านนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตรให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงนโยบายด้านเกษตรของทางภาครัฐให้มากยิ่งขึ้น

(๒) อยากให้จัดนิทรรศการให้ความรู้และนำเสนอนวัตกรรมด้านการเกษตรแบบนี้ต่อเนื่อง

ทุกปี

ภาพการจัดนิทรรศการ



