



ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
ศูนย์สารสนเทศการเกษตร
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 รอบที่ 1
(วันที่ 1 ตุลาคม 2567 - 31 มีนาคม 2568)

โดย
ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร

ศูนย์สารสนเทศการเกษตร
สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

คำนำ

ศูนย์สารสนเทศการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร มีภารกิจหลักในการจัดทำและให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ให้กับหน่วยราชการ เอกชน รัฐวิสาหกิจ นิสิตนักศึกษา และบุคคลทั่วไป ซึ่งการบริการดังกล่าว ยังกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดหนึ่งตามคำรับรองปฏิบัติราชการของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ดังนั้นจากความสำคัญของการให้บริการดังกล่าวข้างต้น จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร โดยเฉพาะหน่วยงานภายในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เพื่อศูนย์สารสนเทศการเกษตร จะได้นำผลการสำรวจดังกล่าวมาปรับปรุงรูปแบบ และรายละเอียดการให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรให้ดียิ่งขึ้น

ศูนย์สารสนเทศการเกษตร
สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	2
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	6
บทที่ 4 สรุปผลข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุง ภาคผนวก	22

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

การให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบราชการ โดยพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 “กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน”

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดเครื่องมือในการแปลงมาตรา 3/1 ของ พ.ร.บ. ดังกล่าว ไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ซึ่งกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองและมุ่งเน้นความต้องการให้ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก สำนักงาน ก.พ.ร.จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลในการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ

เกณฑ์ตัวชี้วัดตามคำรับรองของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงาน โดยศูนย์สารสนเทศการเกษตรมีภารกิจหลักในการจัดทำและให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ภาครัฐ เอกชน เกษตรกร นิสิต/นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ซึ่งมุ่งเน้นการให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรให้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันท่วงทีและเป็นประโยชน์สูงสุดเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับคุณภาพการให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานภายในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่มีต่อศูนย์สารสนเทศการเกษตร
2. เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงการบริการของศูนย์สารสนเทศการเกษตร

1.3 ขอบเขตของการเก็บข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ คือ ผู้รับบริการของหน่วยงานภายในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ใช้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ใน 5 ช่องทาง ได้แก่ ขอรับบริการด้วยตนเอง รับบริการทางโทรศัพท์ E-mail บันทึกรับข้อความอัตโนมัติ และ Drive R:\ศสส.\สพข. โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 207 ตัวอย่าง ช่วงเวลาในการสำรวจตั้งแต่วันที่ 9 – 21 มกราคม 2568

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เป็นการสำรวจงานบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ที่กำหนดให้ 5 ช่องทาง ดังนี้

1. ผู้มารับบริการด้วยตนเอง
2. ผู้รับบริการทางโทรศัพท์
3. ผู้มารับบริการทาง E-mail
4. บันทึกขอความอนุเคราะห์
5. Drive R:\ศสส.\สปข.

2.1 กลุ่มประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของหน่วยงานภายในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ที่ใช้บริการในแต่ละช่องทาง ได้แก่ การรับบริการด้วยตนเองจากเจ้าหน้าที่โดยตรง การสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ การให้บริการข้อมูลทาง E-mail บันทึกขอความอนุเคราะห์ และ Drive R:\ศสส.\สปข.

2.2 ขนาดตัวอย่าง

หมายถึง จำนวนบุคลากรของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ตอบแบบสอบถาม แยกตามช่องทางที่ขอรับบริการ ซึ่งมีจำนวนตัวอย่างรวม 207 ตัวอย่าง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ช่องทางรับบริการ	ขนาดตัวอย่าง
1. ผู้รับบริการมาติดต่อด้วยตนเอง	36
2. ผู้รับบริการติดต่อทางโทรศัพท์	28
3. ผู้รับบริการข้อมูลทาง E-mail	1
4. ผู้รับบริการข้อมูลทางบันทึกขอความอนุเคราะห์	1
5. Drive R:\ศสส.\สปข.	33
6. ขอรับบริการมากกว่า 1 ช่องทาง	108
รวมทั้งสิ้น	207

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.3.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่ศูนย์สารสนเทศได้ปรับปรุงแบบสอบถามโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ รวมทั้งใช้ความรู้และประสบการณ์

แบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วประกอบด้วยข้อคำถามปิด และข้อคำถามเปิด รายละเอียดแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ช่องทางขอรับบริการ และประเภทหรือลักษณะข้อมูลที่ขอรับบริการ

ตอนที่ 2. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์สารสนเทศการเกษตร โดยคำถาม แสดงความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จำแนกรายละเอียดตามประเด็น

2.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

2.1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

2.1.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

2.1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกรายละเอียดตามประเด็น

2.2.1 การให้บริการมีขั้นตอนที่เหมาะสม

2.2.2 ขั้นตอนให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย

2.2.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกรายละเอียดตามประเด็น

2.3.1 มีความพร้อมและสะดวกเพียงพอ

2.3.2 ช่วยให้ผู้เข้าถึงช่องทางเพื่อรับบริการสะดวก

2.4 ด้านผลจากการให้บริการ จำแนกรายละเอียดตามประเด็น

2.4.1 ข้อมูลมีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ

2.4.2 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์

2.5 ด้านความรู้ความเข้าใจ

มีความรู้ความเข้าใจหลังรับบริการ

ตอนที่ 3. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ จำแนกรายละเอียดตามประเด็น

3.1 ได้รับบริการที่รวดเร็ว

3.2 ข้อมูลที่ให้บริการตรงตามความต้องการ

3.3 ได้รับคำแนะนำและบริการที่ดี

3.4 ข้อมูลที่ให้บริการหลากหลาย และครอบคลุมความต้องการ

3.5 ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และทันต่อการใช้ประโยชน์

3.6 ภาพรวมการให้บริการ

ตอนที่ 4. จุดที่ควรปรับปรุง

4.1 มีข้อมูลอื่นนอกเหนือจากที่มีให้บริการ

- 4.2 รายละเอียดเนื้อหาของข้อมูลที่ให้บริการ
- 4.3 เพิ่มช่องทางการให้บริการจากที่มี
- 4.4 ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันทันต่อการใช้ประโยชน์

2.3.2 การปรับปรุงแบบสอบถาม

การสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งได้จัดทำแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องนี้เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น มีความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยศูนย์สารสนเทศการเกษตรได้ปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์สารสนเทศการเกษตร จากหน่วยงานภายในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

2.5 เกณฑ์การให้คะแนนและวัดความพึงพอใจ

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการจะใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale ซึ่งในแต่ละคำถามจะให้ทางเลือกในการตอบ 5 แบบ คือพอใจมาก พอใจ พอใจน้อย ไม่พอใจ และไม่พอใจมาก

2.5.1 เกณฑ์การให้คะแนน

พอใจมาก	คะแนน	5
พอใจ	คะแนน	4
พอใจน้อย	คะแนน	3
ไม่พอใจ	คะแนน	2
ไม่พอใจมาก	คะแนน	1

2.5.2 เกณฑ์วัดระดับความพอใจ

จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยสามารถ แบ่งระดับความพึงพอใจตามลำดับช่วงคะแนนได้ดังนี้

ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	คะแนน
ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	คะแนน
พอใจน้อย	ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	คะแนน
พอใจ	ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	คะแนน
พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	คะแนน

2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล และบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาลงรหัสเพื่อทำการบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (Statistical package for social science: SPSS) และพิจารณาค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 3 ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของศูนย์สารสนเทศการเกษตร โดยแบ่งผลการสำรวจเป็น 4 ตอน
คือ ข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	63	30.43
	หญิง	144	69.57
	รวม	207	100.00
อายุ	21-30 ปี	37	17.87
	31-40 ปี	76	36.71
	41-50 ปี	57	27.54
	51 ปีขึ้นไป	37	17.87
	รวม	207	100.00
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	14.49
	ปริญญาตรี	108	52.17
	ปริญญาโท	65	31.40
	ปริญญาเอก	4	1.93
	รวม	207	100.00
หน่วยงาน	สำนักงานเลขานุการกรม	54	26.09
	กองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร	23	11.11
	กองเศรษฐกิจการเกษตรระหว่างประเทศ	4	1.93
	ศูนย์ประเมินผล	27	13.04
	สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร	13	6.28
	ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ	6	2.90
	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 1-12	74	35.75
	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	2	0.97
	กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	1.93
รวม	207	100.00	
จำนวนครั้งของผู้ขอรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ช่องทาง)	ด้วยตนเอง	108	26.67
	โทรศัพท์	119	29.38
	E - mail	30	7.41
	บันทึกข้อความอนุเคราะห์	46	11.36
	Drive R:\ศสส.สปข.	102	25.19
	รวม	405	100.00
ประเภทหรือลักษณะ ข้อมูลที่ขอรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 งานบริการ)	ข้อมูลการผลิตสินค้าเกษตร	118	20.85
	ข้อมูลนำเข้า - ส่งออก	55	9.72
	ข้อมูลราคาสินค้าเกษตร	93	16.43
	ข้อมูลต้นทุนการผลิตสินค้าเกษตร	89	15.72
	ข้อมูลภาวะเศรษฐกิจสังคมครัวเรือนและแรงงานเกษตร	60	10.60
	ข้อมูลพยากรณ์การผลิตสินค้าเกษตร	74	13.07
	ข้อมูลการถือครองและเนื้อที่ใช้ประโยชน์ทางการเกษตร	50	8.83
	อื่น ๆ	27	4.77
	รวม	566	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งคิดเป็น ร้อยละ 69.57 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 30.43 ผู้รับบริการอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.71 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.54 มีวุฒิการศึกษาในช่วงปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.17 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 31.40 สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 1-12 ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมาเป็น สำนักงานเลขานุการกรม คิดเป็นร้อยละ 26.09 โดยส่วนใหญ่ขอรับบริการทางโทรศัพท์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.38 รองลงมาคือ ขอรับบริการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 26.67 ประเภทหรือลักษณะข้อมูลที่ขอรับบริการส่วนใหญ่คือ ข้อมูลการผลิตสินค้าเกษตร คิดเป็นร้อยละ 20.85 รองลงมาคือ ข้อมูลราคาสินค้าเกษตร คิดเป็นร้อยละ 16.43 สำหรับข้อมูลอื่น ๆ ที่ขอรับ บริการ เช่น เศรษฐกิจการเกษตรอาสา การให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ และการจัดทำงบประมาณ เป็นต้น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลทั้ง 5 ด้าน

ตารางที่ 2 ภาพรวมของคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ	4.5000	90.00
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.4976	89.95
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.5169	90.34
4. ด้านผลจากการให้บริการ	4.5121	90.24
5. ด้านความรู้ความเข้าใจ	4.5266	90.53
คะแนนเฉลี่ย	4.5106	90.21

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรทั้ง 5 ด้าน อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 90.21 หรือคิดเป็น 4.5106 คะแนน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านความรู้ความเข้าใจหลังจากที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็น 4.5266 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.5169 คะแนน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	จำนวน	109	96	2	-	-	4.5169
	ร้อยละ	52.66	46.38	0.97	-	-	
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	จำนวน	107	96	4	-	-	4.4976
	ร้อยละ	51.69	46.38	1.93	-	-	
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	จำนวน	107	96	4	-	-	4.4976
	ร้อยละ	51.69	46.38	1.93	-	-	
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	จำนวน	106	96	5	-	-	4.4879
	ร้อยละ	51.21	46.38	2.42	-	-	
คะแนนเฉลี่ย						4.5000	

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความพึงพอใจในแต่ละด้านจากตารางที่ 3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.5000 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. การให้บริการมีขั้นตอนที่เหมาะสม	จำนวน	103	102	2	-	-	4.4879
	ร้อยละ	49.76	49.28	0.97	-	-	
2. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน	106	97	4	-	-	4.4928
	ร้อยละ	51.21	46.86	1.93	-	-	
3. ให้บริการเป็นลำดับก่อน - หลัง	จำนวน	107	99	1	-	-	4.5121
	ร้อยละ	51.69	47.83	0.48	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.4976

จากตารางที่ 4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.4976 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.95 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. มีความพร้อมและสะดวกเพียงพอ	จำนวน	104	99	4	-	-	4.4831
	ร้อยละ	50.24	47.83	1.93	-	-	
2. ช่วยให้เข้าถึงช่องทางเพื่อรับบริการ	จำนวน	115	91	1	-	-	4.5507
	ร้อยละ	54.76	43.33	1.90	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.5169

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.5169 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.34 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการ

ด้านผลจากการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. ข้อมูลมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	จำนวน	102	103	2	-	-	4.4831
	ร้อยละ	49.28	49.76	0.97	-	-	
2. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์	จำนวน	113	93	1	-	-	4.5411
	ร้อยละ	54.59	44.93	0.48	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.5121

จากตารางที่ 6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการคิดเป็น 4.5121 คะแนนหรือคิดเป็นร้อยละ 90.24 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจ

ด้านผลจากการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
มีความรู้ความเข้าใจหลังจากรับบริการ	จำนวน	112	92	3	-	-	4.5266
	ร้อยละ	54.11	44.44	1.45	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.5266

จากตารางที่ 7 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจหลังจากรับบริการคิดเป็น 4.5266 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.53 อยู่ในช่วงพอใจมาก

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการแยกตามช่องทางที่ใช้บริการ
ตารางที่ 8 ภาพรวมของคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ช่องทางการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยตนเอง	4.3662	87.32
ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางโทรศัพท์	4.3512	87.02
ความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง E – mail	5.0000	100.00
ความพึงพอใจของผู้รับบริการบันทึกขอความอนุเคราะห์	4.0000	80.00
ความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง Drive R\ศสส.\สปข.	4.4813	89.63
ความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทาง	4.6092	92.18
คะแนนเฉลี่ย	4.4680	89.36

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้รับบริการทาง E-mail มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของคะแนน 100.00 หรือคิดเป็น 5.0000 คะแนน ส่วนผู้รับบริการโดยทำบันทึกขอความอนุเคราะห์มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.1 ความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการด้วยตนเอง

ตารางที่ 9 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยตนเองต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจในบริการทั้ง 5 ด้าน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละของคะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ	4.3681	87.36
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.3519	87.04
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.3333	86.67
ด้านผลจากการให้บริการ	4.3611	87.22
ด้านความรู้ความเข้าใจ	4.4167	88.33
รวมความพึงพอใจ	4.3662	87.32

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยตนเองต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 87.32 หรือคิดเป็น 4.3662 คะแนน อยู่ในช่วงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ผู้รับบริการด้วยตนเองมีความพึงพอใจในด้านความรู้ความเข้าใจหลังจากรับบริการมากที่สุด คิดเป็น 4.4167 คะแนน

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้วยตนเองต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	จำนวน	15	21	-	-	-	4.4167
	ร้อยละ	41.67	58.33		-	-	
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	จำนวน	14	22	-	-	-	4.3889
	ร้อยละ	38.89	61.11		-	-	
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	จำนวน	13	22	1	-	-	4.3333
	ร้อยละ	36.11	61.11	2.78	-	-	
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	จำนวน	12	24	-	-	-	4.3333
	ร้อยละ	33.33	66.67		-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.3681

จากตารางที่ 10 ผู้มารับบริการด้วยตนเองมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.3681 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.36 อยู่ในช่วงพอใจมาก โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรมากที่สุด

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้วยตนเองต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. การให้บริการมีขั้นตอนที่เหมาะสม	จำนวน	13	23	-	-	-	4.3611
	ร้อยละ	36.11	63.89		-	-	
2. ขั้นตอนให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน	12	24	-	-	-	4.3333
	ร้อยละ	33.33	66.67		-	-	
3. ให้บริการเป็นลำดับก่อน - หลัง	จำนวน	13	23	-	-	-	4.3611
	ร้อยละ	36.11	63.89		-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.3519

จากตารางที่ 11 ผู้มารับบริการด้วยตนเองมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.3519 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.04 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้วยตนเองต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. มีความพร้อมและสะดวกเพียงพอ	จำนวน	12	23	1	-	-	4.3056
	ร้อยละ	33.33	63.89	2.78	-	-	
2. ช่วยให้เข้าถึงช่องทางเพื่อรับบริการ	จำนวน	13	23	-	-	-	4.3611
	ร้อยละ	36.11	63.89		-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.3333

จากตารางที่ 12 ผู้มารับบริการด้วยตนเองมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็น 4.3333 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.67 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้วยตนเองต่อด้านผลจากการให้บริการ

ด้านผลจากการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. ข้อมูลมีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ	จำนวน	12	24	-	-	-	4.3333
	ร้อยละ	33.33	66.67	-	-	-	
2. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์	จำนวน	14	22	-	-	-	4.3889
	ร้อยละ	38.89	61.11	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.3611

จากตารางที่ 13 ผู้มารับบริการด้วยตนเองมีความพึงพอใจต่อด้านผลจากการให้บริการคิดเป็น 4.3611 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.22 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้วยตนเองต่อด้านความรู้ความเข้าใจ

ด้านผลจากการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
มีความรู้ความเข้าใจหลังจากรับบริการ	จำนวน	15	21	-	-	-	4.4167
	ร้อยละ	41.67	58.33	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.4167

จากตารางที่ 14 ผู้รับบริการด้วยตนเองมีความพึงพอใจต่อด้านความรู้ความเข้าใจหลังจากรับบริการคิดเป็น 4.4167 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.33 อยู่ในช่วงพอใจมาก

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทางโทรศัพท์

ตารางที่ 15 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทางโทรศัพท์ต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจในบริการทั้ง 5 ด้าน	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ	4.3571	87.14
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.3452	86.90
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.3750	87.50
4. ด้านผลจากการให้บริการ	4.3571	87.14
5. ด้านความรู้ความเข้าใจ	4.3214	86.43
คะแนนเฉลี่ย	4.3512	87.02

จากตารางที่ 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการทางโทรศัพท์ต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 87.02 หรือคิดเป็น 4.3512 คะแนน อยู่ในช่วงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ผู้รับบริการทางโทรศัพท์มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็น 4.3750 คะแนน

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทางโทรศัพท์ต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	จำนวน	10	18	-	-	-	4.3571
	ร้อยละ	35.71	64.29	-	-	-	
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	10	17	1	-	-	4.3214
	ร้อยละ	35.71	60.71	3.57	-	-	
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	จำนวน	12	16	-	-	-	4.4285
	ร้อยละ	42.86	57.14	-	-	-	
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	จำนวน	10	17	1	-	-	4.3214
	ร้อยละ	35.71	60.71	3.57	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.3571

จากตารางที่ 16 ผู้รับบริการทางโทรศัพท์มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.3571 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.14 อยู่ในช่วงพอใจมาก โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทางโทรศัพท์ต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. การให้บริการมีขั้นตอนที่เหมาะสม	จำนวน	9	19	-	-	-	4.3214
	ร้อยละ	32.14	67.86	-	-	-	
2. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน	11	16	1	-	-	4.3571
	ร้อยละ	39.29	57.14	3.57	-	-	
3. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	จำนวน	10	18	-	-	-	4.3571
	ร้อยละ	35.71	64.29	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.3452

จากตารางที่ 17 ผู้รับบริการทางโทรศัพท์มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.3452 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.90 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทางโทรศัพท์ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. มีความพร้อมและสะดวกเพียงพอ	จำนวน	9	19	-	-	-	4.3214
	ร้อยละ	32.14	67.86	-	-	-	
2. ช่วยให้เข้าถึงช่องทางเพื่อรับบริการ	จำนวน	12	16	-	-	-	4.4286
	ร้อยละ	42.86	57.14	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.3750

จากตารางที่ 18 ผู้รับบริการทางโทรศัพท์ที่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.3750 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.50 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทางโทรศัพท์ต่อด้านผลจากการให้บริการ

ด้านผลจากการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. ข้อมูลมีความถูกต้องและที่น่าเชื่อถือ	จำนวน	9	19	-	-	-	4.3214
	ร้อยละ	32.14	67.86	-	-	-	
2. ได้รับการที่ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์	จำนวน	11	17	-	-	-	4.3929
	ร้อยละ	39.29	60.71	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.3571

จากตารางที่ 19 ผู้รับบริการทางโทรศัพท์ที่มีความพึงพอใจต่อด้านผลจากการให้บริการ คิดเป็น 4.3571 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.14 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทางโทรศัพท์ต่อด้านความรู้ความเข้าใจ

ด้านผลจากการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
มีความรู้ความเข้าใจหลังจากรับบริการ	จำนวน	10	17	1	-	-	4.3214
	ร้อยละ	35.71	60.71	3.57	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.3214

จากตารางที่ 20 ผู้รับบริการทางโทรศัพท์ที่มีความพึงพอใจต่อด้านความรู้ความเข้าใจหลังจากรับบริการ คิดเป็น 4.3214 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.43 อยู่ในช่วงพอใจมาก

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง E - mail

ตารางที่ 21 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง E-mail ต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจในบริการทั้ง 5 ด้าน	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ	5.0000	100.00
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	100.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.0000	100.00
4. ด้านผลจากการให้บริการ	5.0000	100.00
5. ด้านความรู้ความเข้าใจ	5.0000	100.00
คะแนนเฉลี่ย	5.0000	100.00

จากตารางที่ 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการทาง E-mail ต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 100.00 หรือคิดเป็น 5.0000 คะแนน อยู่ในช่วงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ผู้รับบริการทาง E-mail มีความพึงพอใจในทุกด้าน คิดเป็น 5.0000 คะแนน

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง E-mail ต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	จำนวน	1	-	-	-	-	5.0000
	ร้อยละ	100.00	-	-	-	-	
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	1	-	-	-	-	5.0000
	ร้อยละ	100.00	-	-	-	-	
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	จำนวน	1	-	-	-	-	5.0000
	ร้อยละ	100.00	-	-	-	-	
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	จำนวน	1	-	-	-	-	5.0000
	ร้อยละ	100.00	-	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							5.0000

จากตารางที่ 22 ผู้รับบริการทาง E-mail มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 5.0000 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง E-mail ต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. การให้บริการมีขั้นตอนที่เหมาะสม	จำนวน	1	-	-	-	-	5.0000
	ร้อยละ	100.00	-	-	-	-	
2. ขั้นตอนให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน	1	-	-	-	-	5.0000
	ร้อยละ	100.00	-	-	-	-	
3. ให้บริการเป็นลำดับก่อน - หลัง	จำนวน	1	-	-	-	-	5.0000
	ร้อยละ	100.00	-	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							5.0000

จากตารางที่ 23 ผู้รับบริการทาง E-mail มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 5.0000 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง E-mail ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. มีความพร้อมและสะดวกเพียงพอ	จำนวน	1	-	-	-	-	5.0000
	ร้อยละ	100.00	-	-	-	-	
2. ช่วยให้เข้าถึงช่องทางเพื่อรับบริการ	จำนวน	1	-	-	-	-	5.0000
	ร้อยละ	100.00	-	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							5.0000

จากตารางที่ 24 ผู้รับบริการทาง E-mail มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็น 5.0000 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง E-mail ต่อด้านผลจากการให้บริการ

ด้านผลจากการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. ข้อมูลมีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ	จำนวน	1	-	-	-	-	5.0000
	ร้อยละ	100.00	-	-	-	-	
2. ได้รับการที่ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์	จำนวน	1	-	-	-	-	5.0000
	ร้อยละ	100.00	-	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							5.0000

จากตารางที่ 25 ผู้รับบริการทาง E-mail มีความพึงพอใจต่อด้านผลจากการให้บริการ คิดเป็น 5.0000 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง E-mail ต่อด้านความรู้ความเข้าใจ

ด้านผลจากการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
มีความรู้ความเข้าใจหลังจากรับบริการ	จำนวน	1	-	-	-	-	5.0000
	ร้อยละ	100.00	-	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							5.0000

จากตารางที่ 26 ผู้รับบริการทาง E-mail มีความพึงพอใจต่อด้านความรู้ความเข้าใจหลังจากรับบริการ คิดเป็น 5.0000 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 อยู่ในช่วงพอใจมาก

3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง บันทึกรับเรื่องความอนุเคราะห์

ตารางที่ 27 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทางบันทึกขอความอนุเคราะห์ ต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจในบริการทั้ง 5 ด้าน	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ	4.0000	80.00
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.0000	80.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.0000	80.00
ด้านผลจากการให้บริการ	4.0000	80.00
ด้านความรู้ความเข้าใจ	4.0000	80.00
คะแนนเฉลี่ย	4.0000	80.00

จากตารางที่ 27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการทางบันทึกขอความอนุเคราะห์ต่อการบริการ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 80.00 หรือคิดเป็น 4.0000 คะแนน อยู่ในช่วงพอใจ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ผู้รับบริการทางบันทึกขอความอนุเคราะห์ มีความพึงพอใจในทุกด้าน คิดเป็น 4.0000 คะแนน

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทางบันทึกขอความอนุเคราะห์ต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	จำนวน	-	1	-	-	-	4.0000
	ร้อยละ	-	100.00	-	-	-	
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	-	1	-	-	-	4.0000
	ร้อยละ	-	100.00	-	-	-	
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	จำนวน	-	1	-	-	-	4.0000
	ร้อยละ	-	100.00	-	-	-	
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	จำนวน	-	1	-	-	-	4.0000
	ร้อยละ	-	100.00	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.0000

จากตารางที่ 28 ผู้รับบริการทางบันทึกขอความอนุเคราะห์ มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.0000 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.00 อยู่ในช่วงพอใจ

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทางบันทึกขอความอนุเคราะห์ต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. การให้บริการมีขั้นตอนที่เหมาะสม	จำนวน	-	1	-	-	-	4.0000
	ร้อยละ	-	100.00	-	-	-	
2. ขั้นตอนให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน	-	1	-	-	-	4.0000
	ร้อยละ	-	100.00	-	-	-	
3. ให้บริการเป็นลำดับก่อน - หลัง	จำนวน	-	1	-	-	-	4.0000
	ร้อยละ	-	100.00	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.0000

จากตารางที่ 29 ผู้รับบริการทางบันทึกขอความอนุเคราะห์ มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.0000 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.00 อยู่ในช่วงพอใจ

ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทางบันทึกขอความอนุเคราะห์ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก	
1. มีความพร้อมและสะดวกเพียงพอ	จำนวน	-	1	-	-	-	4.0000
	ร้อยละ	-	100.00	-	-	-	
2. ช่วยให้เข้าถึงช่องทางเพื่อรับบริการ	จำนวน	-	1	-	-	-	4.0000
	ร้อยละ	-	100.00	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.0000

จากตารางที่ 30 ผู้รับบริการทางบันทึกขอความอนุเคราะห์ มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.0000 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.00 อยู่ในช่วงพอใจ

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทางบันทึกขอความอนุเคราะห์ต่อด้านผลจากการให้บริการ

ด้านผลจากการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. ข้อมูลมีความถูกต้องและไม่น่าเชื่อถือ	จำนวน	-	1	-	-	-	4.0000
	ร้อยละ	-	100.00	-	-	-	
2. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์	จำนวน	-	1	-	-	-	4.0000
	ร้อยละ	-	100.00	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.0000

จากตารางที่ 31 ผู้รับบริการทางบันทึกขอความอนุเคราะห์ มีความพึงพอใจต่อด้านผลจากการให้บริการ คิดเป็น 4.0000 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.00 อยู่ในช่วงพอใจ

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทางบันทึกขอความอนุเคราะห์ต่อด้านความรู้ความเข้าใจ

ด้านผลจากการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
มีความรู้ความเข้าใจหลังจากรับบริการ	จำนวน	-	1	-	-	-	4.0000
	ร้อยละ	-	100.00	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.0000

จากตารางที่ 32 ผู้รับบริการทางบันทึกขอความอนุเคราะห์ มีความพึงพอใจต่อด้านความรู้ความเข้าใจ หลังจากรับบริการ คิดเป็น 4.0000 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.00 อยู่ในช่วงพอใจ

3.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง Drive R:\ศสส.\สปข.

ตารางที่ 33 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง Drive R:\ศสส.\สปข. ต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจในบริการทั้ง 5 ด้าน	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ	4.4621	89.24
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.5051	90.10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.4697	89.39
ด้านผลจากการให้บริการ	4.4848	89.70
ด้านความรู้ความเข้าใจ	4.4848	89.70
คะแนนเฉลี่ย	4.4813	89.63

จากตารางที่ 33 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ Drive R:\ศสส.\สปข. ต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 89.63 หรือคิดเป็น 4.4812 คะแนน อยู่ในช่วงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ผู้รับบริการ Drive R:\ศสส.\สปข. มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.5051 คะแนน

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง Drive R:\ศสส.\สพข. ต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	จำนวน	15	18	-	-	-	4.4545
	ร้อยละ	45.45	54.55	-	-	-	
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	17	16	-	-	-	4.5152
	ร้อยละ	51.52	48.48	-	-	-	
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	จำนวน	14	18	1	-	-	4.3939
	ร้อยละ	424.42	54.55	3.03-	-	-	
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	จำนวน	17	15	1	-	-	4.4848
	ร้อยละ	51.52	45.45	3.03-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.4621

จากตารางที่ 34 ผู้รับบริการ Drive R:\ศสส.\สพข. มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.4621 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.24 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง Drive R:\ศสส.\สพข. ต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. การให้บริการมีขั้นตอนที่เหมาะสม	จำนวน	17	16	-	-	-	4.5152
	ร้อยละ	51.52	48.48	-	-	-	
2. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน	18	15	-	-	-	4.5455
	ร้อยละ	54.55	45.45	-	-	-	
3. ให้บริการเป็นลำดับก่อน - หลัง	จำนวน	15	18	-	-	-	4.4545
	ร้อยละ	45.45	54.55	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.5051

จากตารางที่ 35 ผู้รับบริการ Drive R:\ศสส.\สพข. มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.5051 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.10 อยู่ในช่วงพอใจมาก โดยผู้ใช้บริการเห็นว่าขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่ายมากที่สุด

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง Drive R:\ศสส.\สพข. ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความพร้อมและสะดวกเพียงพอ	จำนวน	16	16	1	-	-	4.4545
	ร้อยละ	48.48	48.48	3.03	-	-	
2. ช่องทางเพื่อรับบริการสะดวก	จำนวน	16	17	-	-	-	4.4848
	ร้อยละ	48.48	51.52	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.4697

จากตารางที่ 36 ผู้รับบริการ Drive R:\ศสส.\สพข. มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็น 4.4697 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.39 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง Drive R:\ศสส.\สพข. ต่อด้านผลจากการให้บริการ

ด้านผลจากการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. ข้อมูลมีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ	จำนวน	15	18	-	-	-	4.4545
	ร้อยละ	45.45	54.55	-	-	-	
2. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์	จำนวน	17	16	-	-	-	4.5152
	ร้อยละ	51.52	48.48	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.4848

จากตารางที่ 37 ผู้รับบริการ Drive R:\ศสส.\สพข. มีความพึงพอใจต่อด้านผลจากการให้บริการ คิดเป็น 4.4848 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.70 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง Drive R:\ศสส.\สพข. ต่อด้านความรู้ความเข้าใจ

ด้านผลจากการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
มีความรู้ความเข้าใจหลังจากรับบริการ	จำนวน	16	17	-	-	-	4.4848
	ร้อยละ	48.48	51.52	-	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.4848

จากตารางที่ 38 ผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทาง มีความพึงพอใจต่อด้านความรู้ความเข้าใจ คิดเป็น 4.4848 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.70 อยู่ในช่วงพอใจมาก

3.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทาง

ตารางที่ 39 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทางต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจในบริการทั้ง 5 ด้าน	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ	4.5926	91.85
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.5833	91.67
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.6296	92.59
ด้านผลจากการให้บริการ	4.6111	92.22
ด้านความรู้ความเข้าใจ	4.6296	92.59
คะแนนเฉลี่ย	4.6092	92.18

จากตารางที่ 39 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทางต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 92.18 หรือคิดเป็น 4.6092 คะแนน อยู่ในช่วงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทาง มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความรู้ความเข้าใจ คิดเป็น 4.6296 คะแนน

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทางต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	จำนวน	68	38	2	-	-	4.6111
	ร้อยละ	62.96	35.19	1.85	-	-	
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	65	40	3	-	-	4.5741
	ร้อยละ	60.19	37.04	2.78	-	-	
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	จำนวน	67	39	2	-	-	4.6019
	ร้อยละ	62.04	36.11	1.85	-	-	
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	จำนวน	66	39	3	-	-	4.5833
	ร้อยละ	61.11	36.11	2.78	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.5926

จากตารางที่ 40 ผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทาง มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.5926 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.85 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทางต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. การให้บริการมีขั้นตอนที่เหมาะสม	จำนวน	63	43	2	-	-	4.5648
	ร้อยละ	58.33	39.81	1.85	-	-	
2. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน	64	41	3	-	-	4.5648
	ร้อยละ	59.26	37.96	2.78	-	-	
3. ให้บริการเป็นลำดับก่อน - หลัง	จำนวน	68	39	1	-	-	4.6204
	ร้อยละ	62.96	36.11	0.93	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.5833

จากตารางที่ 41 ผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทาง มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.5833 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.67 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทางต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความพร้อมและสะดวกเพียงพอ	จำนวน	66	40	2	-	-	4.5926
	ร้อยละ	61.11	37.04	1.85	-	-	
2. ช่องทางเพื่อรับบริการสะดวก	จำนวน	73	34	1	-	-	4.6667
	ร้อยละ	67.59	31.48	0.93	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.6296

จากตารางที่ 42 ผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทาง มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็น 4.6296 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.59 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทางต่อด้านผลจากการให้บริการ

ด้านผลจากการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. ข้อมูลมีความถูกต้องและไม่น่าเชื่อถือ	จำนวน	65	41	2	-	-	4.5833
	ร้อยละ	60.19	37.96	1.85	-	-	
2. ได้รับการที่ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์	จำนวน	70	37	1	-	-	4.6389
	ร้อยละ	64.81	34.26	0.93	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.6111

จากตารางที่ 43 ผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทาง มีความพึงพอใจต่อด้านผลจากการให้บริการ คิดเป็น 4.6111 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 92.22 อยู่ในช่วงพอใจมาก

ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทางต่อด้านความรู้ความเข้าใจ

ด้านผลจากการให้บริการ		จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					คะแนน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
มีความรู้ความเข้าใจหลังจากรับบริการ	จำนวน	70	36	2	-	-	4.6296
	ร้อยละ	64.81	33.33	1.85	-	-	
คะแนนเฉลี่ย							4.6296

จากตารางที่ 44 ผู้รับบริการมากกว่า 1 ช่องทาง มีความพึงพอใจต่อด้านความรู้ความเข้าใจ คิดเป็น 4.6296 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 92.59 อยู่ในช่วงพอใจ

บทที่ 4

สรุปผลข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุง

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์สารสนเทศการเกษตร ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจ 5 ด้าน ซึ่งทุกด้านมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยมากถึงมากที่สุดในทุกช่องทาง ดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจ 5 ด้าน	e-mail		ด้วยตนเอง		โทรศัพท์		บันทึกข้อความ อนุเคราะห์		DriveR:\ศสส.\สปข.		มากกว่า 1 ช่องทาง	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ	5.0000	100.00	4.3681	87.36	4.3571	87.14	4.0000	80.00	4.4621	89.24	4.5926	91.85
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	100.00	4.3519	87.04	4.3452	86.90	4.0000	80.00	4.5051	90.10	4.5833	91.67
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.0000	100.00	4.3333	86.67	4.3750	87.50	4.0000	80.00	4.4697	89.39	4.6296	92.59
4. ด้านผลจากการ ให้บริการ	5.0000	100.00	4.3611	87.22	4.3571	87.14	4.0000	80.00	4.4848	89.70	4.6111	92.22
5. ด้านความรู้ความ เข้าใจ	5.0000	100.00	4.4167	88.33	4.3214	86.43	4.0000	80.00	4.4848	89.70	4.6296	92.59
คะแนนเฉลี่ย	5.0000	100.00	4.3662	87.32	4.3512	87.02	4.0000	80.00	4.4813	89.63	4.6092	92.18

จากตารางที่ 45 สรุปคะแนนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ แสดงผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์สารสนเทศการเกษตร ผ่านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ E-mail ด้วยตนเอง โทรศัพท์ บันทึกข้อความอนุเคราะห์ และ Drive R:\ศสส.\สปข. จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการพึงพอใจในการขอรับบริการผ่านช่องทาง E-mail มากที่สุด เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวกและรวดเร็ว รองลงมา ได้แก่ Drive R:\ศสส.\สปข. ด้วยตนเอง โทรศัพท์ และบันทึกฯ โดยการขอรับบริการผ่านการทำบันทึกมีคะแนนน้อยที่สุด เนื่องจากเป็นช่องทางที่ใช้ระยะเวลานานมากกว่าวิธีอื่น ทั้งนี้ พบว่าผู้รับบริการที่ขอรับบริการมากกว่า 1 ช่องทาง ขึ้นอยู่กับประเภทหรือลักษณะข้อมูล รายละเอียดเนื้อหา และการนำไปใช้ประโยชน์ โดยพบว่าผู้รับบริการที่ใช้บริการผ่านช่องทาง E-mail พึงพอใจในการใช้บริการทุกด้าน ผู้รับบริการด้วยตนเองพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจหลังใช้บริการมากที่สุด ผู้รับบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ผู้รับบริการผ่าน Drive R:\ศสส.\สปข. พึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด สำหรับผู้ที่รับบริการโดยการทำบันทึกขอข้อมูลมีความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน และมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าการใช้บริการช่องทางอื่น

ผู้รับบริการของศูนย์สารสนเทศการเกษตรส่วนใหญ่ให้คะแนนจุดเด่นของการบริการที่ประทับใจในเรื่อง
 ได้รับความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 48.79 ข้อมูลที่ให้บริการตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 50.72
 ได้รับความคำแนะนำและบริการที่ดี คิดเป็นร้อยละ 52.66 ข้อมูลที่ให้บริการหลากหลายและครอบคลุมความต้องการ
 คิดเป็นร้อยละ 49.76 ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและทันต่อการใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 49.76 และภาพรวมการ
 ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 50.24 ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อจุดเด่นของงานการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ได้รับความรวดเร็ว	101 (48.79)	76 (36.71)	25 (12.08)	2 (0.97)	3 (1.45)
2. ข้อมูลที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	105 (50.72)	71 (34.30)	26 (12.56)	2 (0.97)	3 (1.45)
3. ได้รับความคำแนะนำและบริการที่ดี	109 (52.66)	68 (32.85)	27 (13.04)	-	3 (1.45)
4. ข้อมูลที่ให้บริการหลากหลาย และครอบคลุมความต้องการ	103 (49.76)	66 (31.88)	33 (15.94)	2 (0.97)	3 (1.45)
5. ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และทันต่อการใช้ประโยชน์	93 (44.93)	74 (35.75)	34 (16.43)	3 (1.45)	3 (1.45)
6. ภาพรวมการให้บริการ	104 (50.24)	75 (36.23)	23 (11.11)	3 (1.45)	2 (0.97)

ผู้รับบริการของศูนย์สารสนเทศการเกษตรได้ให้ความคิดเห็นและเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง
 ดังต่อไปนี้

1. ควรมีข้อมูลอื่นนอกเหนือจากที่มีให้บริการ ได้แก่
 - 1.1 ข้อมูลราคา ปริมาณ ต้นทุน สินค้าเกษตรปลอดภัยและสินค้าเกษตร GAP
 - 1.2 ข้อมูลสถิติสินค้าเกษตรอื่น ๆ เช่น ส้มโอ มะม่วงพันธุ์ต่าง ๆ เป็นต้น
 - 1.3 ข้อมูลต้นทุน ราคา รายจังหวัด
 - 1.4 ข้อมูลด้านการเกษตรอื่น เช่น ข้อมูลการรวมกลุ่มเกษตรกร ข้อมูลการได้รับการถ่ายทอด
 ความรู้ด้านเทคโนโลยี ข้อมูลจำนวนแรงงานเกษตรที่แบ่งแยกตามสาขาหรือสินค้าเกษตร
2. เพิ่มช่องทางการให้บริการจากที่มี เช่น dashboard, Line, chat bot เป็นต้น
3. ข้อเสนอแนะอื่น ได้แก่
 - 3.1 ควรใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีช่วยในกระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศการเกษตรให้
 รวดเร็วขึ้น เช่น ประชุมคณะกรรมการ/คณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ 100 % การใช้
 เครื่องช่วยความร่วมมือ เช่น อาสาสมัคร บริษัท สมาคม ต่าง ๆ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานเก็บข้อมูล
 - 3.2 ข้อมูลพยากรณ์ที่ช่วยให้เกษตรกรปรับตัวได้ทันสถานการณ์ในการทำเกษตร
 - 3.3 ควรลดขั้นตอน/กระบวนการจัดทำ เพื่อให้ทันต่อการใช้ประโยชน์
 - 3.4 ควรปรับปรุงข้อมูลสรุปรายปี ให้เป็นปีปัจจุบันมากที่สุด
 - 3.5 ข้อมูลการพยากรณ์ต่างๆ ควรระบุความถี่ที่จะต้องปรับปรุงบน website เพื่อให้ผู้ใช้
 ได้ทราบความถี่ในการใช้ข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลที่ใช้มีความเป็นปัจจุบันที่สุด

3.6 ควรปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยเพื่อนำไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว

3.7 ควรระบุเหตุผลการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลราคาสินค้าเกษตรเพื่อประกอบการใช้ประโยชน์

แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

1. ผู้ให้บริการต้องปรับปรุงข้อมูลทุกเรื่องที่ทำให้บริการให้เป็นปัจจุบันตามการรายงานหรือแก้ไขปรับปรุงของส่วนงานที่รับผิดชอบ
2. ผู้ให้บริการต้องแจ้งข้อผิดพลาดหรือความต้องการ ที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะต่อส่วนงานที่รับผิดชอบ เพื่อพัฒนาการจัดทำข้อมูลและการให้บริการ
3. ผู้ให้บริการควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ เช่น กลุ่มไลน์สำหรับผู้รับบริการ เป็นต้น
4. ผู้ให้บริการควรปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่มีคะแนนอยู่ระดับพอใจน้อย

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ ศูนย์สารสนเทศการเกษตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ครั้งที่ 1

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1 เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ชาย

หญิง

2 อายุ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- 21-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- 51 ปีขึ้นไป

3 การศึกษา *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

4 หน่วยงาน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- สำนักงานเลขาธิการกรม
- กองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร
- กองเศรษฐกิจการเกษตรระหว่างประเทศ
- ศูนย์ประเมินผล
- สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร
- ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 1
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 2
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 4
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 5
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 7
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 8
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 9
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 10
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 12
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- กลุ่มตรวจสอบภายใน

5 ช่องทางรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ) *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

- ด้วยตนเอง
- โทรศัพท์
- e-mail
- บันทึกขอความอนุเคราะห์
- Drive R:\ศูนย์สารสนเทศการเกษตร\ส่วนปฏิบัติการ\ข้อมูลการเกษตร

6 ประเภทหรือลักษณะข้อมูลที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- ข้อมูลการผลิตสินค้าเกษตร
- ข้อมูลนำเข้า - ส่งออก
- ข้อมูลราคาสินค้าเกษตร
- ข้อมูลต้นทุนการผลิตสินค้าเกษตร
- ข้อมูลภาวะเศรษฐกิจสังคมครัวเรือนและแรงงานเกษตร
- ข้อมูลพยากรณ์การผลิตสินค้าเกษตร
- ข้อมูลการถือครองและเนื้อที่ใช้ประโยชน์ทางการเกษตร
- อื่นๆ: _____

ตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์สารสนเทศการเกษตร

7 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
บริการด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
บริการด้วย ความ สะดวก รวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ดูแลเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ให้คำ แนะนำหรือ ตอบข้อซัก ถามได้เป็น อย่างดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
การให้ บริการมี ขั้นตอน ที่เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ขั้นตอน ให้ บริการ ชัดเจน และ เข้าใจ ง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ให้ บริการ ตาม ลำดับ ก่อน หลัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
มีความ พร้อม และ สะดวก เพียง พอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ช่วยให้ เข้าถึง ช่อง ทาง เพื่อรับ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10 ด้านผลจากการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
ข้อมูลมี ความถูก ต้องและ ความน่า เชื่อถือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ได้รับการ บริการที่ ตรงกับ ความ ต้องการ และเป็น ประโยชน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11 ด้านความรู้ความเข้าใจ *

ทำเครื่องหมายแกละหนึ่งช่องเท่านั้น

	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
มีความรู้ ความ เข้าใจ หลัง จากรับ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ตอนที่ 3 จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ (คะแนนความประทับใจ)

12 1. ได้รับบริการที่รวดเร็ว *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13 2. ข้อมูลที่ให้บริการตรงตามความต้องการ *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14 3. ได้รับคำแนะนำและบริการที่ดี *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15 4. ข้อมูลที่ให้บริการหลากหลาย และครอบคลุมความต้องการ *

1 2 3 4 5



16 5. ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และทันต่อการใช้ประโยชน์ *

1 2 3 4 5



17 6. ภาพรวมการให้บริการ *

1 2 3 4 5



ตอนที่ 4 จุดที่ควรปรับปรุง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

18 *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- 1. มีข้อมูลอื่นนอกเหนือจากที่มีให้บริการ (โปรดยกตัวอย่าง กรอกที่ข้อ 1.1)
- 2. รายละเอียดเนื้อหาของข้อมูลที่ให้บริการ (โปรดยกตัวอย่าง กรอกที่ข้อ 1.2)
- 3. เพิ่มช่องทางการให้บริการจากที่มี (โปรดยกตัวอย่าง กรอกที่ข้อ 1.3)
- 4. ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันทันต่อการใช้ประโยชน์ (โปรดยกตัวอย่าง กรอกที่ข้อ 1.4)
- 5. ไม่มีประเด็นปรับปรุง

19 1.1 มีข้อมูลอื่นนอกเหนือจากที่มีให้บริการ เช่น

20 1.2 รายละเอียดเนื้อหาของข้อมูลที่ให้บริการ

21 1.3 เพิ่มช่องทางการให้บริการจากที่มี

22 1.4 ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันทันต่อการใช้ประโยชน์

23 1.5 อื่น ๆ ที่ควรปรับปรุง

เนื้อหานี้มิได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอรัม

