



บันทึกข้อความ

ฝ่ายบริหารทั่วไป ศูนย์ประเมินผล
สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
รับที่ 630
วันที่ 10 กพ 68
เวลา 14.20 น.

ส่วนราชการ ส่วนประเมินผลการพัฒนาสถาบันเกษตรกรและเกษตรกร ศูนย์ประเมินผล ภายใน ๓๐๖๒

ที่ กษ ๑๓๐๒.๐๗/๕๐ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ประเมินผล

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ประเมินผล

ตามที่ ได้มอบหมายให้ส่วนประเมินผลการพัฒนาสถาบันเกษตรกรและเกษตรกร (สปธ.) รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ประเมินผล (ตัวชี้วัดที่ ๗ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามคำรับรองปฏิบัติราชการ ปี ๒๕๖๘) รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) โดยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการของศูนย์ประเมินผล ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google Form นั้น

ในการนี้ สปธ. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ประเมินผลจากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การประเมินผลสัมฤทธิ์โครงการจัดรูปที่ดินและจัดระบบน้ำเพื่อเกษตรกร เมื่อวันที่ ๒๓ - ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘ มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๗๘ ราย เป็นหน่วยงานภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้แก่ สำนักงานจัดรูปที่ดินกลาง กรมชลประทาน และเป็นหน่วยงานเอกชน ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของศูนย์ประเมินผลได้ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ รวมทั้งมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ประเมินผลให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ ส่วนประเมินผลการพัฒนาสถาบันเกษตรกรและเกษตรกร จะได้ดำเนินการส่งข้อมูลให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ต่อไป

(นางสาวณัฐชาลีตา สังขโลภณ)

เศรษฐกรชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการส่วนประเมินผลการพัฒนา

สถาบันเกษตรกรและเกษตรกร

พนิตา

(นางพนิตา โตพ่วง)

เศรษฐกรเชี่ยวชาญ (ด้านประเมินผลการพัฒนาการเกษตร)

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการศูนย์ประเมินผล

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของ ศูนย์ประเมินผล สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร รอบที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามที่ ศูนย์ประเมินผล (ศปผ.) สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร มีภารกิจในการติดตามประเมินผล เป็นการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานและประเมินผลสำเร็จ ผลกระทบ ตามมาตรการ แผนงาน และโครงการต่าง ๆ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ นั้น

ศปผ. ได้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ ศปผ. โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผ่านการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การประเมินผลสัมฤทธิ์โครงการจัดรูปที่ดินและจัดระบบน้ำเพื่อเกษตรกรรม เมื่อวันที่ ๒๓ - ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ประเมินผล ให้เป็นไปตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ประเมินผล สรุปได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากการสำรวจข้อมูล พบว่า มีผู้ตอบแบบสำรวจ ๗๘ ราย เป็นหน่วยงานภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้แก่ สำนักงานจัดรูปที่ดินกลาง กรมชลประทาน จำนวน ๗๗ ราย และเป็นกลุ่มเอกชน ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน ๑ ราย มีผลการสำรวจ ดังนี้

(๑) เพศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๖.๔๑ เป็นเพศชาย และร้อยละ ๔๓.๕๙ เป็นเพศหญิง

(๒) อายุ ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมา ร้อยละ ๒๙.๔๙ มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๘.๒๑ มีอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี และร้อยละ ๘.๙๗ มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป

(๓) การศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๓.๐๘ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ ๑๔.๑๐ ระดับอนุปริญญา/ปวช./ปวส. และร้อยละ ๑๒.๘๒ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

(๔) ประเภทงานที่รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๙.๔๙ ขอรับบริการงานด้านการติดตามและประเมินผล และร้อยละ ๒๐.๕๑ ด้านเอกสารงานวิชาการ

(๕) ช่องทางการขอรับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๗.๙๕ ใช้บริการด้วยตนเอง รองลงมา ร้อยละ ๒๐.๕๑ ทาง e-mail/Website/สื่อสังคมออนไลน์ และร้อยละ ๑๑.๕๔ ทางโทรศัพท์

๑.๒) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ประเมินผล ในภาพรวม โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ (มากที่สุด - น้อยที่สุด) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้ (ตารางที่ ๑)

(๑) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๐ ประกอบด้วย

(๑.๑) บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ กระจือรื้อร้อน และบริการอย่างเสมอภาค พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖

(๑.๒) บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๒

(๑.๓) ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๒

(๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘ คะแนน ประกอบด้วย

(๒.๑) มีขั้นตอนการยื่นขอข้อมูลที่ชัดเจน สะดวก และบริการตามลำดับก่อน - หลัง (กรณีรับบริการด้วยตนเอง) พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๐

(๒.๒) มีขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลที่ง่าย และค้นหาสะดวก (กรณีรับบริการผ่านออนไลน์) พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๕

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๙ คะแนน ประกอบด้วย

(๓.๑) ความพร้อมด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยี พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๖

(๓.๒) สามารถเลือกรับบริการข้อมูลได้หลายประเภท เช่น เอกสารรายงานที่เป็น File PDF หรือที่ทำเป็น Infographic และคลิปวิดีโอ เป็นต้น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๘

(๓.๓) ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลาย และสะดวก เช่น Website-mail สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๔

(๔) ด้านผลจากการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ คะแนน ประกอบด้วย

(๔.๑) ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๕

(๔.๒) ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๘

๑.๓) ภาพรวมการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

(๑) ภาพรวมการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของศูนย์ประเมินผล อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

(๒) ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

(๒.๑) จัดทำสื่อแนะนำผลงานของศูนย์ประเมินผลแบบย่อ เพื่อเพิ่มความเข้าใจ

(๒.๒) จัดสัมมนาให้ความรู้ด้านการติดตามและประเมินผล ร่วมกับหน่วยงานภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

ตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ประเมินผล

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	แปลผล	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ								
๑. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน และบริการอย่างเสมอภาค	จำนวน	๖๑	๑๕	๒	-	-	๔.๗๖	มากที่สุด
	ร้อยละ	๗๘.๒๑	๑๙.๒๓	๒.๕๖	-	-		
๒. บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	จำนวน	๕๓	๒๐	๕	-	-	๔.๖๒	มากที่สุด
	ร้อยละ	๖๗.๙๕	๒๕.๖๔	๖.๔๑	-	-		
๓. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	จำนวน	๕๙	๑๖	๓	-	-	๔.๗๒	มากที่สุด
	ร้อยละ	๗๕.๖๔	๒๐.๕๑	๓.๘๕	-	-		
คะแนนเฉลี่ย						๔.๗๐	มากที่สุด	
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีขั้นตอนการยื่นขอข้อมูลที่ ชัดเจน สะดวก และบริการ ตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีรับ บริการด้วยตนเอง)	จำนวน	๕๐	๒๕	๓	-	-	๔.๖๐	มากที่สุด
	ร้อยละ	๖๔.๑๐	๓๒.๐๕	๓.๘๕	-	-		
๒. มีขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลที่ ง่ายและค้นหาสะดวก (กรณีรับ บริการผ่านออนไลน์)	จำนวน	๔๘	๒๒	๖	-	-	๔.๕๕	มากที่สุด
	ร้อยละ	๖๓.๑๖	๒๘.๙๕	๗.๘๙	-	-		
คะแนนเฉลี่ย						๔.๕๘	มากที่สุด	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑. ความพร้อมด้านสถานที่ อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี	จำนวน	๕๐	๒๒	๖	-	-	๔.๕๖	มากที่สุด
	ร้อยละ	๖๔.๑๐	๒๘.๒๑	๗.๖๙	-	-		
๒. สามารถเลือกใช้บริการข้อมูล ได้หลายประเภท เช่น เอกสาร รายงาน, File PDF, Infographic, คลิปวิดีโอ เป็นต้น	จำนวน	๕๕	๒๑	๒	-	-	๔.๖๘	มากที่สุด
	ร้อยละ	๗๐.๕๑	๒๖.๙๒	๒.๕๖	-	-		
๓. ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่ หลากหลายและสะดวก เช่น Website, E-mail, สื่อสังคม ออนไลน์ เป็นต้น	จำนวน	๔๖	๒๘	๔	-	-	๔.๕๔	มากที่สุด
	ร้อยละ	๕๘.๙๗	๓๕.๙๐	๕.๑๓	-	-		
คะแนนเฉลี่ย						๔.๕๙	มากที่สุด	
๔. ด้านผลจากการให้บริการ								
๑. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัย	จำนวน	๕๔	๒๑	๓	-	-	๔.๖๕	มากที่สุด
	ร้อยละ	๖๙.๒๓	๒๖.๙๒	๓.๘๕	-	-		
๒. ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์	จำนวน	๕๗	๑๗	๔	-	-	๔.๖๘	มากที่สุด
	ร้อยละ	๗๓.๐๘	๒๑.๗๙	๕.๑๓	-	-		
คะแนนเฉลี่ย						๔.๖๗	มากที่สุด	
รวม	คะแนนเฉลี่ย					๔.๖๓	มากที่สุด	

ที่มา: จากการสำรวจ

๒. ประเด็นข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ ศปผ.

๒.๑) การสื่อสารที่เข้าใจง่าย ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดทำสื่อที่เข้าใจได้ง่ายขึ้น ดังนั้น ศปผ. ควรจัดทำเป็นสื่อที่สรุปสาระสำคัญของผลการประเมินผลที่ตรงประเด็นและเข้าใจง่าย เช่น จัดทำเป็น Infographic ให้เห็นผลการประเมินผลในแผ่นเดียว หรือจัดทำเป็นคลิปวิดีโอ ที่เห็นภาพจริงประกอบด้วย เป็นต้น

๒.๒) การจัดสัมมนา ผู้รับบริการต้องการความรู้ด้านการติดตามและประเมินผล ดังนั้น ศปผ. ควรมีแผนจัดสัมมนาเพื่อถ่ายทอดความรู้ด้านการติดตามและประเมินผลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นแผนระยะสั้น ๒ ปี หรือ ๓ ปี เพื่อให้หน่วยงานที่ดำเนินการตามโครงการได้ติดตามผลการดำเนินงานและประเมินตนเองในเบื้องต้น ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อหน่วยงานในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินงานได้ทันถ่วงที