



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑ ส่วนสารสนเทศฯ โทร.๐ ๕๓๑๒ ๑๓๑๘-๙ (๗๐๑๓)

ที่ กษ ๑๓๐๖.๐๒/๑๒

วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการ สศท.๑ ครั้งที่ ๑ /๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑

ตามที่ ผอ. สศท.๑ ได้มอบหมายให้ส่วนสารสนเทศการเกษตร เป็นผู้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ จัดเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาใช้บริการติดต่อประสานงาน ร้องเรียนหรือแสดงข้อคิดเห็น ต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑ (สศท.๑) เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของ สศท.๑ นั้น

ในการนี้ส่วนสารสนเทศการเกษตรได้จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการของ สศท.๑ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานดังกล่าวตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

สศท.๑
รับที่ ๓๓
วันที่ ๖ ม.ค. ๖๘
เวลา ๑๕.๕๓ น.

เรียน ผอ.สศท.๑

เพื่อโปรด.....

เห็นควร.....

พิจารณา

ปริยาพร เสนกาศ

(นางสาวปริยาพร เสนกาศ)

นักวิชาการสถิติชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการส่วนสารสนเทศการเกษตร

- นรพ

- นำส่ง เสร็จแล้ว ผอ.สศท.๑

สุจารีย์ พิชา

๗ ม.ค. ๖๘

(นางสุจารีย์ พิชา)

ผู้อำนวยการสำนักงาน

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑

แบบประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อ สศท.๑

๑. เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน

การประเมินในครั้งนี้ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับบริการ โดยมีเกณฑ์วัดคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

มากที่สุด	=	๔.๒๑ - ๕.๐๐ คะแนน
มาก	=	๓.๔๑ - ๔.๒๐ คะแนน
ปานกลาง	=	๒.๖๑ - ๓.๔๐ คะแนน
น้อย	=	๑.๘๑ - ๒.๖๐ คะแนน
น้อยที่สุด	=	๑.๐๐ - ๑.๘๐ คะแนน

อ้างอิง : Likert, Rensis A.(๑๙๖๑) New Patterns of Management. New York: Mcgraw-Hill book company Inc.

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจ

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (มีผู้ตอบแบบประเมิน ๘๐ คน)

รายการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๘	๓๕.๐๐
หญิง	๕๒	๖๕.๐๐
๒. ช่วงอายุ		
น้อยกว่า ๓๐ ปี	๓๙	๔๘.๗๕
ตั้งแต่ ๓๑ ถึง ๔๐ ปี	๑๘	๒๒.๕๐
ตั้งแต่ ๔๑ ถึง ๕๐ ปี	๑๗	๒๑.๒๕
ตั้งแต่ ๕๐ ปี ขึ้นไป	๖	๗.๕๐
๓. อาชีพ		
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒๐	๒๕.๐๐
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๙	๑๑.๒๕
อาจารย์มหาวิทยาลัย/ครูผู้สอน	๓	๓.๗๕
นักเรียน/นักศึกษา	๒๖	๓๒.๕๐
เกษตรกร	๑๗	๒๑.๒๕
รับจ้างทั่วไป	๓	๓.๗๕
ธุรกิจส่วนตัว	๑	๑.๒๕
ผู้ว่างงาน	๑	๑.๒๕
๔. หน่วยงานที่สังกัด		
หน่วยงานภายในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร	๕	๖.๒๕
หน่วยงานภายนอกสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร	๗๕	๙๓.๗๕

๒.๒ คะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินในแต่ละด้าน

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๗(๙๓.๔๐)	มากที่สุด
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๖๕	
๑.๒ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๖๔	
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับงาน	๔.๖๘	
๑.๔ ความชัดเจนในการอธิบาย/ชี้แจง	๔.๗๐	
๑.๕ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลังอย่างยุติธรรม	๔.๗๐	
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๕(๙๕.๐๐)	มากที่สุด
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ	๔.๗๓	
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	๔.๗๖	
๒.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๐	
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๗๓	
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๗๔	
๒.๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๘	
๒.๗ เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการได้อย่างรวดเร็ว	๔.๗๑	
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๐(๙๔.๐๐)	มากที่สุด
๓.๑ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔.๖๙	
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๗๔	
๓.๓ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๔.๖๘	
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับบริการ	๔.๖๘(๙๓.๖๐)	มากที่สุด
๔.๑ ได้รับข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ	๔.๖๑	
๔.๒ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน	๔.๖๖	
๔.๓ ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงาน	๔.๗๔	
๔.๔ ได้รับข้อมูลที่ทันเวลาต่อความต้องการนำไปใช้ปฏิบัติงาน	๔.๗๐	
คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	๔.๗๐(๙๔.๐๐)	มากที่สุด

หมายเหตุ : ตัวเลขใน () หมายถึง ร้อยละคะแนนเฉลี่ยของคะแนนเต็ม ๕
ที่มา : จากการสำรวจ

๒.๓ ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

- จำนวนข้อแบบสอบถามมาก ใช้เวลาในการตอบข้อถมนาน