



บันทึกข้อความ

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑
รับที่..... ๔๘๘
วันที่..... ๘ ๙.๑ ๖๘
เวลา..... ๑๕.๐๘ น.

ส่วนราชการ ส่วนแผนพัฒนาเขตเศรษฐกิจการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑ โทร. ๐-๔๕๓๔-๔๖๕๔
ที่ กษ ๑๓๒๒.๐๓/๕๔ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ครั้งที่ ๑

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑

ตามที่ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ครั้งที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการประเมินผล ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงาน/การให้บริการของ สศท.๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ นั้น

บัดนี้ ฝ่ายเลขานุการฯ ได้จัดทำสรุปผลการประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ครั้งที่ ๑ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(นางสาวเพ็ญภา วิทยารักษ์)

คณะทำงานและเลขานุการ

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team)

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑

ทราบ
1. ระเบียบ
2. ระเบียบ
3. ระเบียบ
4. ระเบียบ
5. ระเบียบ
6. ระเบียบ
7. ระเบียบ
8. ระเบียบ
9. ระเบียบ
10. ระเบียบ
11. ระเบียบ
12. ระเบียบ
13. ระเบียบ
14. ระเบียบ
15. ระเบียบ
16. ระเบียบ
17. ระเบียบ
18. ระเบียบ
19. ระเบียบ
20. ระเบียบ
21. ระเบียบ
22. ระเบียบ
23. ระเบียบ
24. ระเบียบ
25. ระเบียบ
26. ระเบียบ
27. ระเบียบ
28. ระเบียบ
29. ระเบียบ
30. ระเบียบ
31. ระเบียบ
32. ระเบียบ
33. ระเบียบ
34. ระเบียบ
35. ระเบียบ
36. ระเบียบ
37. ระเบียบ
38. ระเบียบ
39. ระเบียบ
40. ระเบียบ
41. ระเบียบ
42. ระเบียบ
43. ระเบียบ
44. ระเบียบ
45. ระเบียบ
46. ระเบียบ
47. ระเบียบ
48. ระเบียบ
49. ระเบียบ
50. ระเบียบ
51. ระเบียบ
52. ระเบียบ
53. ระเบียบ
54. ระเบียบ
55. ระเบียบ
56. ระเบียบ
57. ระเบียบ
58. ระเบียบ
59. ระเบียบ
60. ระเบียบ
61. ระเบียบ
62. ระเบียบ
63. ระเบียบ
64. ระเบียบ
65. ระเบียบ
66. ระเบียบ
67. ระเบียบ
68. ระเบียบ
69. ระเบียบ
70. ระเบียบ
71. ระเบียบ
72. ระเบียบ
73. ระเบียบ
74. ระเบียบ
75. ระเบียบ
76. ระเบียบ
77. ระเบียบ
78. ระเบียบ
79. ระเบียบ
80. ระเบียบ
81. ระเบียบ
82. ระเบียบ
83. ระเบียบ
84. ระเบียบ
85. ระเบียบ
86. ระเบียบ
87. ระเบียบ
88. ระเบียบ
89. ระเบียบ
90. ระเบียบ
91. ระเบียบ
92. ระเบียบ
93. ระเบียบ
94. ระเบียบ
95. ระเบียบ
96. ระเบียบ
97. ระเบียบ
98. ระเบียบ
99. ระเบียบ
100. ระเบียบ

**สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (รอบ 6 เดือน)**

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 มีภารกิจหลักในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศการเกษตร จัดทำข้อมูลภาวะเศรษฐกิจการเกษตรและแนวโน้ม รายจังหวัด ศึกษาวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร ในพื้นที่ความรับผิดชอบ ประเมินผลโครงการสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รวมถึงจัดทำข้อเสนอแนะ/มาตรการและนโยบายในการพัฒนาการเกษตร สำหรับพื้นที่ในความรับผิดชอบ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี ศรีสะเกษ ยโสธร อำนาจเจริญ และจังหวัดมุกดาหาร

ทั้งนี้ ในการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 และสามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ รอบ 6 เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 83 ราย ประกอบไปด้วยหน่วยงานภาครัฐทั้งในและนอกสังกัดกระทรวงเกษตร และสหกรณ์ กลุ่มเอกชน เกษตรกรและประชาชนทั่วไป ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไป ดังนี้

1) เพศ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 และเพศชาย จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.0

2) อายุ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 32 ราย อายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 11 ราย และอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.6 13.2 และ 8.4 ตามลำดับ

3) การศึกษา ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 ราย ระดับอนุปริญญา/ปวช./ปวส. จำนวน 8 ราย และระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.3 9.6 และ 6.1 ตามลำดับ

4) ประเภทผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ส่วนใหญ่เป็นในหน่วยงานภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือ เกษตรกร/ประชาชนทั่วไป จำนวน 20 ราย หน่วยงานภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 9 ราย กลุ่มนักศึกษา/สถาบันการศึกษา จำนวน 8 ราย และหน่วยงานเอกชน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.3 10.9 9.6 และ 2.4 ตามลำดับ

5) **ประเภทข้อมูลที่ให้บริการ** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ส่วนใหญ่เป็นด้านข้อมูลสารสนเทศการเกษตร จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมา เป็นด้านนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.9 งานวิเคราะห์วิจัยเศรษฐกิจการเกษตร จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.7 ด้านการติดตามและประเมินผล จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.2 และด้านอื่น ๆ (การเงิน/บริหารทั่วไป) จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.2

6) **ช่องทางการขอรับบริการ** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ส่วนใหญ่รับบริการผ่านช่องทาง e-mail/Web board/สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาใช้บริการด้วยตนเอง จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 และรับบริการทางโทรศัพท์ จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.9 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถานภาพทั่วไปของการใช้บริการ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	34	59.0
หญิง	49	41.0
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 30 ปี	7	8.4
31 – 40 ปี	33	39.8
41 – 50 ปี	32	38.6
51 ปีขึ้นไป	11	13.3
การศึกษา		
มัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า	5	6.0
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	8	9.6
ปริญญาตรี	44	53.0
สูงกว่าปริญญาตรี	26	31.3
ประเภทผู้รับบริการ		
หน่วยงานภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	9	10.9
หน่วยงานภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	43	51.8
กลุ่มเอกชน	2	2.4
กลุ่มนักศึกษา/สถาบันการศึกษา	8	9.6
เกษตรกร/ประชาชนทั่วไป	21	25.3

ตารางที่ 1 สถานภาพทั่วไปของการใช้บริการ (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทข้อมูลที่ใช้บริการ		
ด้านข้อมูลสารสนเทศการเกษตร	45	54.2
ด้านวิเคราะห์ วิจัย เศรษฐกิจการเกษตร	13	15.7
ด้านนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร	19	22.9
ด้านการติดตามและประเมินผล	5	6.2
ด้านอื่น ๆ (การเงิน/บริหารทั่วไป)	1	1.2
ช่องทางการรับบริการ		
ตนเอง	32	38.5
โทรศัพท์	14	16.9
e-mail/Web board/สื่อสังคมออนไลน์	37	44.6

ที่มา : จากการสำรวจ

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูล สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 สามารถอธิบายรายละเอียด ได้ดังนี้

ด้านการให้บริการ พบว่า การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.01 บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.05 และให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.05

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการยื่นขอข้อมูลที่ชัดเจน สะดวก และบริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีรับบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.26 และมีขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและค้นหาสะดวก (กรณีรับบริการผ่านออนไลน์) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.44

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพร้อมด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเลือกใช้บริการข้อมูลได้หลายประเภท อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.77 และมีช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.33

ด้านผลจากการให้บริการ พบว่า การได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.05 และข้อมูลมีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.33 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการให้บริการ

รายการ	ร้อยละ	S.D	ค่าเฉลี่ย	สรุปผล
ด้านการให้บริการ				
1. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการอย่างเสมอภาค	93.01	0.57	4.65	มากที่สุด
2. บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	92.05	0.60	4.60	มากที่สุด
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	92.05	0.56	4.60	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
4. มีขั้นตอนการยื่นขอข้อมูลที่ชัดเจน สะดวก และบริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีรับบริการด้วยตนเอง)	90.26	0.61	4.51	มากที่สุด
5. มีขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและค้นหาสะดวก (กรณีรับบริการผ่านออนไลน์)	92.44	0.60	4.62	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
6. ความพร้อมด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี	90.60	0.59	4.53	มากที่สุด
7. สามารถเลือกรับบริการข้อมูลได้หลายประเภท	92.77	0.55	4.64	มากที่สุด
8. มีช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและสะดวก	91.33	0.61	4.57	มากที่สุด
ด้านผลการให้บริการ				
9. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัย	92.05	0.60	4.60	มากที่สุด
10. ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์	91.33	0.62	4.57	มากที่สุด
ความคิดเห็นภาพรวม	91.79	0.59	4.59	มากที่สุด

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ โดยแบ่งช่วงระดับค่าคะแนน ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

3. ภาพรวมการให้บริการ

3.1 จุดเด่น ของการบริการที่ประทับใจ

- มีข้อมูลที่ทันสมัย ข้อมูลชัดเจน ข้อมูลหลากหลาย และมีความครบถ้วน
- รูปแบบการนำเสนอกราฟ และตาราง ดูง่าย การจัดวางเรียบร้อย น่าอ่าน /QR code ไฟล์ รายงานฯ ท้ายเล่ม ยังให้คำตอบ ข้อซักถาม ได้ครบถ้วน ข้อมูลน่าเชื่อถือ
- ตรงเวลา สม่าเสมอ
- ข้อมูลให้มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดูแลเอาใจใส่ดี และให้บริการรวดเร็ว

3.2 สิ่งที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

- ควรเพิ่มช่องทางเผยแพร่ให้เข้าถึงผู้รับบริการ
- การสื่อสาร ความเข้าใจในแบบประเมิน และแบบประเมิน มีความละเอียด ชัดช้อน เข้าใจยาก สำหรับเกษตรกร
- ควรเพิ่มเติมข้อมูลในระดับจังหวัดให้มากยิ่งขึ้น