



ส่วนราชการ ส่วนแผนพัฒนาเขตเศรษฐกิจการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑ ไทว. ๐-๕๕๓๔-๕๖๕๔  
ที่ กษ ๑๓๒๒.๐๓/๑๓๑ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ครั้งที่ ๒

ตามที่ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ครั้งที่ ๒ (๑ เมษายน ๒๕๖๘ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการประเมินผล ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงาน/การให้บริการของ สศท.๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ นั้น

บัดนี้ ฝ่ายเลขานุการฯ ได้จัดทำสรุปผลการประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ครั้งที่ ๒ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ਅੰਤਰ

(นางสาวเพ็ญนภา วิทยารักษ์)

คณะทำงานและเลขานุการ

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team)

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑

21

(นางสาวอนุรักษ์ ภาวันดี)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน  
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

1/18/68.

กรมการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
โครงการพัฒนาระบบส่ง



(นางสาวปิยรัตน์ บรรณาลัย)

open  
font

400

msu

D. K.

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๑

h 570  
18724

MS121  
Omar

۷۵۷۲

જાણવ  
પ્રતિબલ

4572

9/5/20

৭৭২  
৯০৮

nsu  
gno

**สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ครั้งที่ 2)**

---

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 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ครั้งที่ ๒ (๑ เมษายน ๒๕๖๘ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 89 ราย ประกอบไปด้วยหน่วยงานภาครัฐทั้งในและนอกสังกัดกระทรวงเกษตร และสหกรณ์ กลุ่มเอกชน เกษตรกรและประชาชนทั่วไป ดังนี้

**1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไป ดังนี้

**1) เพศ** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.56 และเพศหญิง จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.44

**2) อายุ** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ส่วนใหญ่ อายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.82 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 26 ราย อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 12 ราย อายุระหว่าง 20- 30 ปี จำนวน 9 ราย และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.22 13.48 10.11 และ 3.37 ตามลำดับ

**3) การศึกษา** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.45 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 32 ราย ระดับอนุปริญญา/ปวช./ปวส. จำนวน 15 ราย การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.96 16.85 และ 6.74 ตามลำดับ

**4) ประเภทผู้รับบริการ** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ส่วนใหญ่เป็นในหน่วยงานภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.04 รองลงมาคือ กลุ่มนักศึกษา/สถาบันการศึกษา จำนวน 14 ราย เกษตรกร/ประชาชนทั่วไป จำนวน 9 ราย หน่วยงานภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 7 ราย และหน่วยงานเอกชน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.73 10.11 7.87 และ 2.25 ตามลำดับ

5) **ประเภทข้อมูลที่ให้บริการ** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ส่วนใหญ่เป็นด้านข้อมูลสารสนเทศการเกษตร จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมา เป็นด้านนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร จำนวน 18 ราย งานวิเคราะห์ วิจัยเศรษฐกิจการเกษตร จำนวน 13 ราย ด้านการติดตามและประเมินผล จำนวน 6 ราย และด้านอื่น ๆ (การเงิน/บริหารทั่วไป) จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 14.61 6.74 และ 1.12 ตามลำดับ

6) **ช่องทางการขอรับบริการ** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 11 ส่วนใหญ่รับบริการผ่านช่องทาง e-mail/Web board/สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.93 รองลงมา รับบริการด้วยตนเอง จำนวน 23 ราย รับบริการทางโทรศัพท์ จำนวน 12 ราย และหน่วยบริการ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.84 19.11 และ 6.74 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถานภาพทั่วไปของการใช้บริการ

| ลักษณะส่วนบุคคล                     | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| <b>เพศ</b>                          |       |        |
| ชาย                                 | 45    | 50.56  |
| หญิง                                | 44    | 49.44  |
| <b>อายุ</b>                         |       |        |
| ต่ำกว่า 20 ปี                       | 3     | 3.37   |
| 20 – 30 ปี                          | 9     | 10.11  |
| 31 – 40 ปี                          | 12    | 13.48  |
| 41 – 50 ปี                          | 26    | 29.22  |
| 51 ปีขึ้นไป                         | 39    | 43.82  |
| <b>การศึกษา</b>                     |       |        |
| มัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า              | 32    | 35.96  |
| อนุปริญญา/ปวช./ปวส.                 | 15    | 16.85  |
| ปริญญาตรี                           | 36    | 40.45  |
| สูงกว่าปริญญาตรี                    | 6     | 6.74   |
| <b>ประเภทผู้รับบริการ</b>           |       |        |
| หน่วยงานภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 7     | 7.87   |
| หน่วยงานภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  | 57    | 64.04  |
| กลุ่มเอกชน                          | 2     | 2.25   |
| กลุ่มนักศึกษา/สถาบันการศึกษา        | 14    | 15.73  |
| เกษตรกร/ประชาชนทั่วไป               | 9     | 10.11  |

ตารางที่ 1 สถานภาพทั่วไปของการให้บริการ (ต่อ)

| ลักษณะส่วนบุคคล                      | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|--------|
| <b>ประเภทข้อมูลที่ใช้บริการ</b>      |       |        |
| ด้านข้อมูลสารสนเทศการเกษตร           | 51    | 57.30  |
| ด้านวิเคราะห์ วิจัย เศรษฐกิจการเกษตร | 13    | 14.61  |
| ด้านนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร        | 18    | 20.23  |
| ด้านการติดตามและประเมินผล            | 6     | 6.74   |
| ด้านอื่น ๆ (การเงิน/บริหารทั่วไป)    | 1     | 1.12   |
| <b>ช่องทางการรับบริการ</b>           |       |        |
| ตนเอง                                | 23    | 25.85  |
| โทรศัพท์                             | 12    | 13.48  |
| e-mail/Web board/สื่อสังคมออนไลน์    | 48    | 53.93  |
| หน่วยบริการ                          | 6     | 6.74   |

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           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-------------|------------------|
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                        |              |             |             |                  |
| 1. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการอย่างเสมอภาค                    | 89.89        | 0.64        | 4.49        | มากที่สุด        |
| 2. บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                 | 90.56        | 0.64        | 4.53        | มากที่สุด        |
| 3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                   | 91.46        | 0.60        | 4.57        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                       |              |             |             |                  |
| 4. มีขั้นตอนการยื่นขอข้อมูลที่ชัดเจน สะดวก และบริการตามลำดับก่อน-หลัง (กรณีรับบริการด้วยตนเอง) | 88.31        | 0.63        | 4.42        | มากที่สุด        |
| 5. มีขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและค้นหาสะดวก (กรณีรับบริการผ่านออนไลน์)                    | 87.64        | 0.70        | 4.38        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                  |              |             |             |                  |
| 6. ความพร้อมด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี                                         | 90.34        | 0.54        | 4.52        | มากที่สุด        |
| 7. สามารถเลือกรับบริการข้อมูลได้หลายประเภท                                                     | 90.79        | 0.56        | 4.54        | มากที่สุด        |
| 8. มีช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและสะดวก                                              | 90.11        | 0.56        | 4.51        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านผลการให้บริการ</b>                                                                      |              |             |             |                  |
| 9. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัย                                                  | 88.99        | 0.62        | 4.45        | มากที่สุด        |
| 10. ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์                                              | 89.21        | 0.62        | 4.46        | มากที่สุด        |
| <b>ความคิดเห็นภาพรวม</b>                                                                       | <b>89.73</b> | <b>0.61</b> | <b>4.48</b> | <b>มากที่สุด</b> |

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

ประเภทการให้บริการที่ควรปรับปรุง โดยภาพรวมแล้ว ผู้รับบริการต้องการให้มีการปรับปรุงด้านข้อมูลสารสนเทศการเกษตร เพิ่มเติมข้อมูลสินค้าเกษตรให้มีความหลากหลาย และมีการปรับปรุงข้อมูลเป็นประจำ สม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์