



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป กองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร โทร ๗๔๐๑

ที่ กษ ๑๓๐๔.๐๑/๖๕

วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๙

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร

ตามหนังสือกองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร ที่ ๑๓๐๔.๐๑/ว๒๕ ลงวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๙ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร (กนผ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ได้ขอความอนุเคราะห์สำนัก/ศูนย์/กอง/สศท. ๑-๑๒/กพร. และ กตน. ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อ กนผ. เพื่อนำข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจ มาดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ กนผ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ในการนี้ กนผ. ได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กนผ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน เรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรแจ้งเวียนส่วนต่าง ๆ เพื่อทราบด้วย

(นางสาวจิริยา กาญจนวงศ์)

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

- ทชพ

- โฉนด รก.๔๕๕.๗๕๖/๕๗

อินิ วัชรานุกร
๒๐ ม.ค. ๖๙

(นางสาวดาปี วัชรานุกร)

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

ส่วนวิเคราะห์และประมาณการเศรษฐกิจการเกษตร	
กองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร	
รับที่	50
วันที่	20 ม.ค. ๖๙
เวลา	16.30 น.

เสนอ ผอ. สวก. เพื่อโปรดทราบ

โฉนด

อินิ วัชรานุกร

๒๐ ม.ค. ๖๙

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (บุคคลภายนอก) ที่มีต่อ
กองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙**

กณผ. ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ สรุปผลได้ดังนี้

๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๑๔๘ คน โดยแบ่งเป็น เพศหญิงร้อยละ ๖๖.๒๒ และเพศชายร้อยละ ๓๓.๗๘ โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๘ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๒๗.๗๐ ช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๒๐.๙๕ และอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๑๗.๕๗ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๕๐.๖๘ รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๔๓.๙๒ และระดับอนุปริญญา/ปวช./ปวส. ร้อยละ ๕.๔๐ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ของสำนัก/ศูนย์/กอง ในสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ร้อยละ ๙๕.๒๗ และเป็นเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ร้อยละ ๔.๗๓

๒. ข้อมูลที่ขอรับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

๑) ประเภทของข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจรับบริการรายงานภาวะเศรษฐกิจการเกษตรมากที่สุด รองลงมา คือ แผนงานและงบประมาณ แผนปฏิบัติการด้านต่าง ๆ แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ นโยบายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ องค์ความรู้เรื่อง Bio-Circular-Green Economy หรือ BCG Model ดัชนีความผูกพันของเกษตรกร และการจัดทำต้นทุนโลจิสติกส์สินค้าเกษตร

๒) ช่องทางขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจรับบริการผ่านช่องทาง E-mail มากที่สุด รองลงมา คือ การรับบริการด้วยตนเอง โทรศัพท์ และผ่าน Application Line

๓. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจด้านการให้บริการของ กณผ. รายละเอียดดังนี้

๑) ด้านภาพรวมการให้บริการของ กณผ.

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ภาพรวมการให้บริการของ กณผ.	๗๙ คน	๖๔ คน	๕ คน	-	-	๔.๕๐
	๕๓.๓๑ %	๓๘.๕๔ %	๒.๒๕ %	-	-	๙๐.๒๒ %

๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่กระตือรือร้น และบริการอย่างเสมอภาค	๘๑ คน	๖๒ คน	๕ คน	-	-	๔.๕๑
	๖๐.๖๓ %	๓๗.๑๓ %	๒.๒๔ %	-	-	๙๐.๒๗ %
บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘๐ คน	๖๒ คน	๖ คน	-	-	๔.๕๐
	๖๐.๐๖ %	๓๗.๒๔ %	๒.๗๐ %	-	-	๙๐.๐๐ %
ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘๑ คน	๖๑ คน	๖ คน	-	-	๔.๕๑
	๖๐.๗๒ %	๓๖.๕๘ %	๒.๗๐ %	-	-	๙๐.๑๔ %
รวม						๔.๕๑
						๙๐.๑๔ %

๓) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีขั้นตอนการยื่นขอข้อมูลที่ชัดเจน สะดวก และบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง (กรณีรับบริการด้วยตนเอง)	๗๑ คน	๖๕ คน	๑๒ คน	-	-	๔.๑๐
	๕๔.๕๓ %	๓๙.๙๔ %	๕.๕๓ %	-	-	๘๗.๙๗ %
มีขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและ ค้นหาสะดวก	๗๕ คน	๖๓ คน	๑๐ คน	-	-	๔.๔๔
	๕๗.๐๘ %	๓๘.๓๖ %	๔.๕๖ %	-	-	๘๘.๗๘ %
รวม						๔.๔๒
						๘๘.๓๘ %

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความพร้อมด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี	๘๐ คน	๖๐ คน	๘ คน	-	-	๔.๔๙
	๖๐.๒๔ %	๓๖.๑๔ %	๓.๖๒ %	-	-	๘๙.๗๓ %
สามารถเลือกรับบริการข้อมูลได้หลายประเภท เช่น เอกสารรายงาน ,File PDF,Infographic,คลิปวิดีโอ เป็นต้น	๘๒ คน	๕๘ คน	๘ คน	-	-	๔.๕๐
	๖๑.๕๖ %	๓๔.๘๔ %	๓.๖๐ %	-	-	๙๐.๐๐ %
มีช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและสะดวก เช่น E-mail เป็นต้น	๘๔ คน	๕๙ คน	๕ คน	-	-	๔.๕๓
	๖๒.๕๙ %	๓๕.๑๗ %	๒.๒๔ %	-	-	๙๐.๖๘ %
รวม						๔.๕๑
						๙๐.๑๔ %

๕) ด้านผลจากการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัย	๘๒ คน ๖๑.๓๘ %	๖๑ คน ๓๖.๕๒ %	๔ คน ๑.๘๐ %	๑ คน ๐.๓๐ %	-	๔.๕๑ ๙๐.๒๗ %
ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์	๘๑ คน ๖๐.๗๒ %	๖๑ คน ๓๖.๕๘ %	๖ คน ๒.๗๐ %	-	-	๔.๕๑ ๙๐.๑๔ %
รวม						๔.๕๑ ๙๐.๒๐ %

๔. “จุดเด่น” ของการบริการที่ท่านประทับใจ

- ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องครบถ้วน ทันต่อสถานการณ์ มีข้อมูลที่หลากหลายตรงกับความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ และมีการเผยแพร่ข้อมูลในหลายช่องทาง
- ให้บริการด้วยความสุภาพ ชัดเจน รวดเร็ว กระจ่างชัด เอื้อใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร เป็นกันเอง และจริงใจในการให้บริการ พุดจาไพเราะและให้ข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน

๕. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ

- ข้อมูลบางประเภทไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน จึงต้องการให้มีการอัปเดตข้อมูลเป็นประจำ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างทันที่
- ข้อมูลบางประเภทขาดการนำเสนอที่น่าสนใจ
- ต้องการให้เผยแพร่ข้อมูลด้านนโยบายรัฐบาลให้กับบุคลากรในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ที่ ๑ - ๑๒ อย่างทั่วถึง

๖. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีการเผยแพร่วิธีการได้มาของข้อมูลต่าง ๆ
- ต้องการให้มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำภาวะเศรษฐกิจการเกษตร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑ - ๑๒ มีเจ้าหน้าที่บรรจุใหม่จำนวนมาก
- ต้องการให้มีข้อมูลเชิงนโยบายมากขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดทิศทางของภาคเกษตร
- ต้องการให้ Dashboard ของงานด้านงบประมาณมีลูกเล่นมากขึ้น
- ควรกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานภายในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรดำเนินงานเร่งด่วน ให้เหมาะสมมากขึ้น โดยหลีกเลี่ยงการมอบหมายงานในช่วงบ่ายและกำหนดให้ส่งผลงานภายในวันเดียวกัน เนื่องจากในบางกรณีอาจไม่เพียงพอต่อการสืบค้นและรวบรวมข้อมูลได้อย่างครบถ้วน
- ควรพิจารณากำหนดระยะเวลาในการจัดทำข้อมูลให้แก่หน่วยงานอย่างเพียงพอ เนื่องจากที่ผ่านมาหน่วยงานจำเป็นต้องดำเนินการจัดทำข้อมูลด้วยความเร่งรีบ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความครบถ้วนและคุณภาพของข้อมูล