



บันทึกข้อความ

รับที่ 206
วันที่ 26 ม. 9. 69.
เวลา

ส่วนราชการ ส่วนวิจัยและประเมินผล สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 โทร. ๐๕๒-๒๕๒๕๓-๘

ที่ กษ.๑๓๐๘.๐๔/๒๘

วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓

ปี ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓

ตามมติที่ประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team) สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘ มอบหมายให้ส่วนวิจัยและประเมินผล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓ (สศท.๓) รอบ ๖ เดือน ปี ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ที่เป็นบุคคลภายนอก สศท. เพื่อนำความคิดเห็นไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานต่อไป และเป็นหลักฐานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ตัวชี้วัดที่ ๙ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓ และเป็นหลักฐานในโครงการส่งเสริมการพัฒนาหน่วยงานระดับสำนัก/ศูนย์/กอง/สศท.๑ - ๑๒ ด้านที่ ๕ การให้ความสำคัญกับบุคลากร ข้อย่อย ๓) หน่วยงานมีการวัดความพึงพอใจของบุคลากรภายใน สำนัก/ศูนย์/กอง/สศท. นั้น

ในการนี้ ส่วนวิจัยและประเมินผล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓ (สศท.๓) และมีผู้ตอบแบบประเมินที่เป็นบุคคลภายนอก จำนวน ๑๑๕ ราย โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ สศท.๓ (เอกสารแนบ) ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ โดยแบ่งการให้บริการเป็น ๔ ด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่

๑.๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๓

๑.๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๙

๑.๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๔๓

๑.๔) ด้านผลจากการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

๒. หน่วยงานภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๔ โดยแบ่งการให้บริการเป็น ๔ ด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่

๒.๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๒.๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗

๓.๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ ๙๒.๕๐

๔.๔) ด้านผลจากการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๓. หน่วยงานภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๙ โดยแบ่งการให้บริการเป็น ๔ ด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่

๓.๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

/ ๓.๒) ด้านกระ...

๓.๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๗

๓.๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๒๐

๓.๔) ด้านผลจากการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๔. เกษตรกรและประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ โดยแบ่งการให้บริการเป็น ๔ ด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่

๔.๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๓

๔.๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๙

๔.๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๔๓

๔.๔) ด้านผลจากการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

๕. ผู้รับบริการนำข้อมูลสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓ ไปใช้ประโยชน์ ได้แก่

๕.๑) ใช้เป็นข้อมูลประกอบจัดทำภาวะเศรษฐกิจการเกษตรรายไตรมาสและรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด

๕.๒) ใช้เป็นแนวทางในการประกอบอาชีพและต่อยอดองค์ความรู้ เพื่อความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน

๕.๓) ได้รับรู้ข้อมูลราคาสินค้าเกษตรอย่างต่อเนื่องและภาวะการผลิตและการตลาดสินค้าเกษตรที่สำคัญ

๕.๔) เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจการเกษตร

๕.๕) ใช้ประกอบการจัดทำแผนพัฒนาสินค้าเกษตรที่สำคัญของจังหวัด

๕.๖) ใช้เป็นข้อมูลในการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๕.๗) นำสรุปผลการดำเนินงานของโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการสำคัญต่าง ๆ มากำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัด เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๖. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ ได้แก่

๖.๑) เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทและอัธยาศัยดี บริการเป็นกันเอง

๖.๒) เจ้าหน้าที่มีการดำเนินการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีความวามกระตือรือร้นในการให้บริการ

๖.๓) ข้อมูลที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ

๖.๔) เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

๗. จุดที่ควรปรับปรุง ได้แก่

๗.๑) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์น้อย

๗.๒) ระบบการให้บริการรูปแบบออนไลน์เพื่อความสะดวก และเข้าถึงได้ง่าย

๗.๓) จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการบริการ

๘. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่

๘.๑) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านเศรษฐกิจการเกษตรให้มีความหลากหลายและเข้าถึงง่ายขึ้น

๘.๒) ควรจัดให้มีระบบการให้บริการรูปแบบออนไลน์เพื่อความสะดวก ปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ให้ทันสมัยและเข้าถึงง่าย

๘.๓) ควรปรับปรุงพื้นที่สำนักงานและภูมิทัศน์โดยรอบ (หน้าอาคารและพื้นที่ใกล้เคียง) ให้มีความกว้างขวาง สวยงาม และโดดเด่น เพื่อยกระดับภาพลักษณ์และการให้บริการ

๘.๔) ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลพีชให้รองรับการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายปี พร้อมทั้งเพิ่มส่วนบทวิเคราะห์เจาะลึกสถานการณ์และคาดการณ์แนวโน้มล่วงหน้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบผลการดำเนินการในเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓ รอบ ๖ เดือน ปี ๒๕๖๙

ทนาย/ผอ.เขตที่ ๓ รพช. ๓



(นางสาวปวิศา ศิริกุล)

เศรษฐกรชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงาน

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๓



(นายยุทธชาติ วงศ์ประทุม)

เศรษฐกรชำนาญการพิเศษ



(นางสาวปวิศา ศิริกุล)

เศรษฐกรชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการส่วนวิจัยและประเมินผล