



โครงการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ 2567 (รายงานบทสรุปสำหรับผู้บริหาร)

รายงานบทสรุปสำหรับผู้บริหาร โครงการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2567



เสนอ สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน)
โดย บริษัท ไอทีเสิร์ช จำกัด



บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สวก. ประจำปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานด้านคุณภาพในการให้บริการของ สวก. ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด 2) เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ สวก. ให้ดียิ่งขึ้น 3) เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของ สวก. และการเป็นที่รู้จัก สวก. จากกลุ่มเป้าหมายที่มีความคาดหวังที่จะมาเป็นลูกค้าผู้ให้บริการของ สวก. ในอนาคต กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ ประกอบด้วย กลุ่มผู้ให้บริการของ สวก. กลุ่มแหล่งงบประมาณที่จัดสรรงบประมาณให้กับ สวก. และกลุ่มเป้าหมายที่คาดหวังที่จะมาเป็นลูกค้าผู้รับบริการจาก สวก. ในอนาคต

การดำเนินการสำรวจ ใช้วิธีการวิจัยผสมผสานวิธีการวิจัยเชิงปริมาณกับวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Mixed Method) ได้แก่ วิธีการที่ 1 วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ วิธีการที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) และใช้แบบสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคลเป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลวันที่ 18 เมษายน - 24 พฤษภาคม 2567

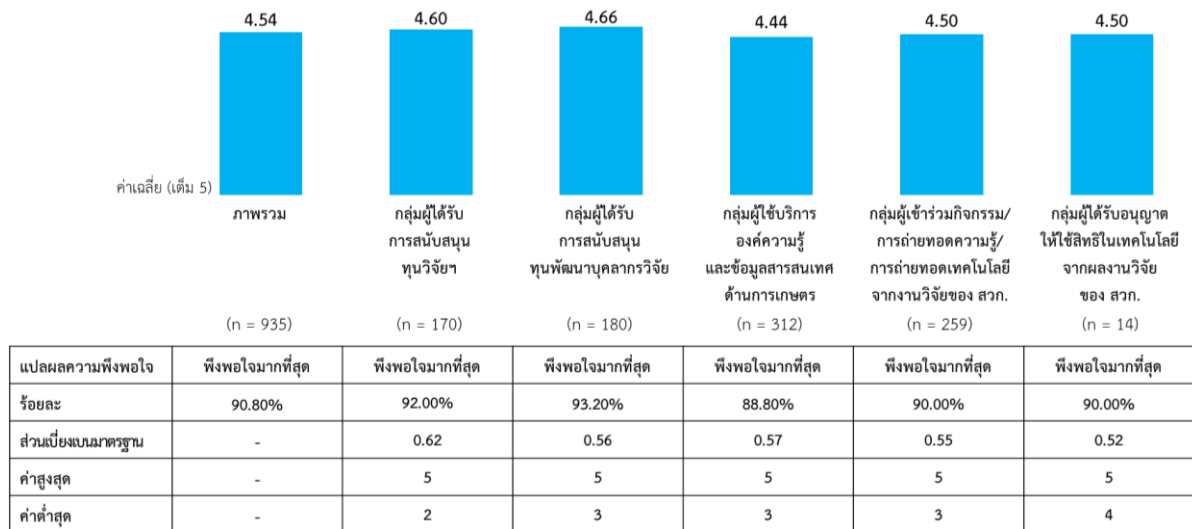
จากการสำรวจ สรุปผลจำแนกตามขอบเขตของงานและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ ได้ดังนี้



1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. ของกลุ่มผู้ให้บริการของ สวก.

1.1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. ของกลุ่มผู้ให้บริการของ สวก.

ค่าเฉลี่ย ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. : ภาพรวมและจำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการของ สวก.

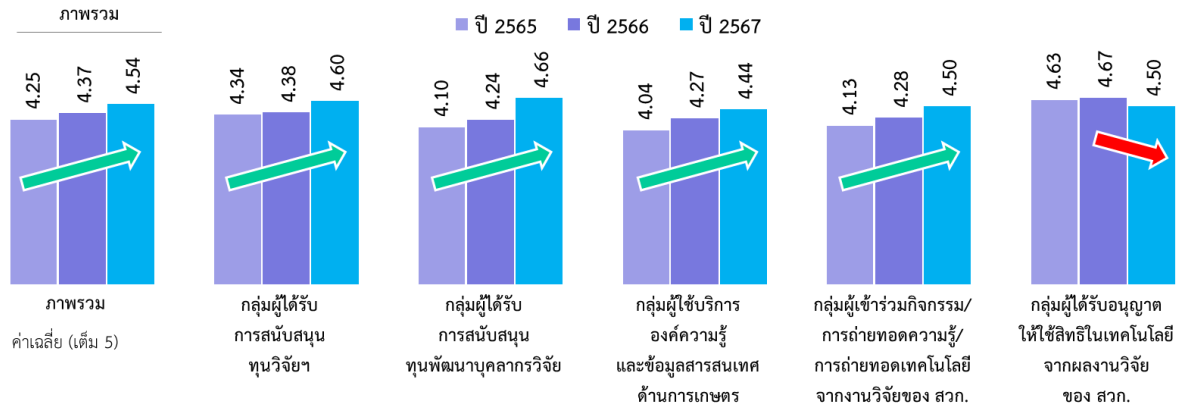


หมายเหตุ : ค่าระดับคะแนน 4.21 - 5.00 = พึงพอใจมากที่สุด 3.41 - 4.20 = พึงพอใจมาก 2.61 - 3.40 = ค่อนข้างพึงพอใจ 1.81 - 2.60 = พึงพอใจน้อย 1.00 - 1.80 = พึงพอใจน้อยที่สุด
n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

โดยภาพรวม ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54 ร้อยละ 90.80) เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการของ สวก. พบว่า กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนพัฒนาบุคลากรวิจัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66 ร้อยละ 93.20) และกลุ่มผู้ให้บริการองค์ความรู้และข้อมูลสารสนเทศด้านการเกษตรบน www.arda.or.th และ <https://tarr.arda.or.th> มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. น้อยกว่ากลุ่มอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.44 ร้อยละ 88.80)



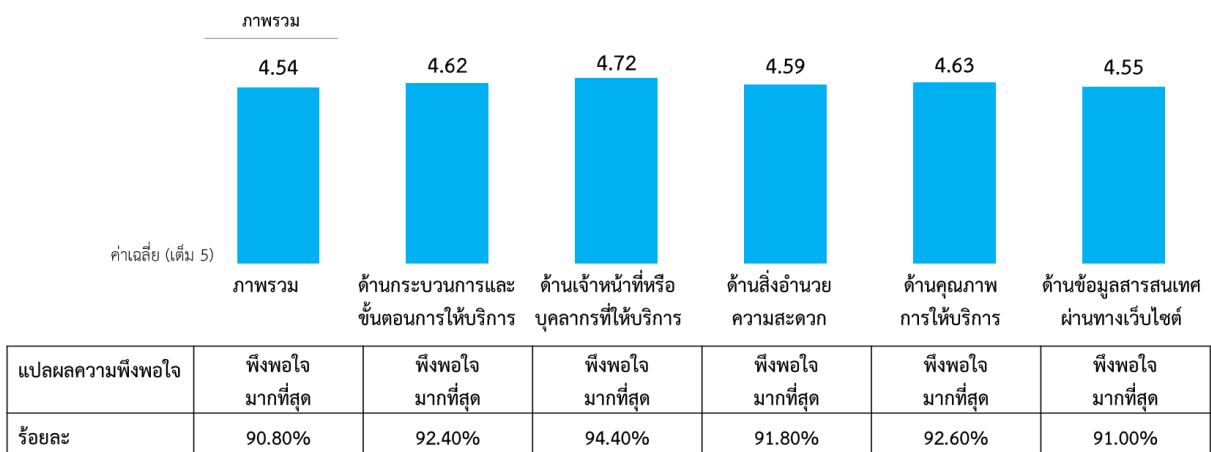
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. เปรียบเทียบ 3 ปี (ปี 2565 - 2567) :
ภาพรวมและจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการของ สวก.



หมายเหตุ : ค่าระดับคะแนน 4.21 - 5.00 = พึงพอใจมากที่สุด 3.41 - 4.20 = พึงพอใจมาก 2.61 - 3.40 = ค่อนข้างพึงพอใจ 1.81 - 2.60 = พึงพอใจน้อย 1.00 - 1.80 = พึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจ 3 ปี (ปี 2565 - 2567) พบว่า โดยภาพรวมและแทบทุกกลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยกเว้นกลุ่มผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในเทคโนโลยีจากผลงานวิจัยของ สวก. ที่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. ลดลงเล็กน้อย (ปี 2567 ค่าเฉลี่ย 4.50 ปี 2566 ค่าเฉลี่ย 4.67) แต่ยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านของ สวก. : ภาพรวม



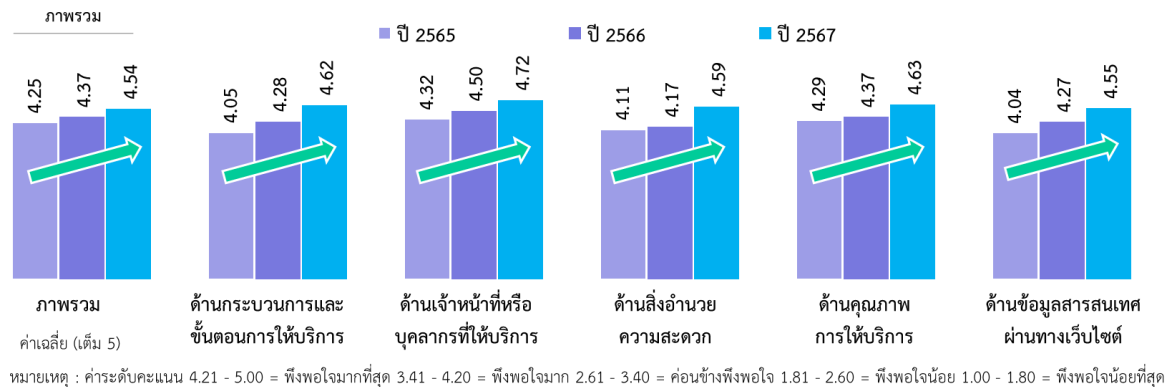
หมายเหตุ : ค่าระดับคะแนน 4.21 - 5.00 = พึงพอใจมากที่สุด 3.41 - 4.20 = พึงพอใจมาก 2.61 - 3.40 = ค่อนข้างพึงพอใจ 1.81 - 2.60 = พึงพอใจน้อย 1.00 - 1.80 = พึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อจัดกลุ่มประเด็นคำถามคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านของ สวก. พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. ทุกด้าน ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72 ร้อยละ 94.40) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63 ร้อยละ 92.60) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



(ค่าเฉลี่ย 4.62 ร้อยละ 92.40) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.59 ร้อยละ 91.80) และด้านข้อมูลสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.55 ร้อยละ 91.00)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านของ สวก. เปรียบเทียบ 3 ปี (ปี 2565 - 2567) :
ภาพรวม



เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจ 3 ปี (ปี 2565 - 2567) พบว่า โดยภาพรวมและทุกกลุ่มผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านของ สวก. เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. จำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการของ สวก.

1.2.1 กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยฯ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60 ร้อยละ 92.00) และมีความพึงพอใจต่อบริการแต่ละเรื่องในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.51 - 4.82) โดยพึงพอใจมากที่สุดต่อเรื่องเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.82 ร้อยละ 96.40)

1.2.2 กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนพัฒนาบุคลากรวิจัย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66 ร้อยละ 93.20) และมีความพึงพอใจต่อบริการแต่ละเรื่องในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.60 - 4.74) โดยพึงพอใจมากที่สุดต่อเรื่องการติดตามและแจ้งความก้าวหน้าสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.74 ร้อยละ 94.80 เท่ากัน)

1.2.3 กลุ่มผู้ใช้บริการองค์ความรู้และข้อมูลสารสนเทศด้านการเกษตรบน www.arda.or.th และ <https://tarr.arda.or.th> มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44 ร้อยละ 88.80) และมีความพึงพอใจต่อบริการแต่ละเรื่องในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.42 - 4.72) โดยพึงพอใจมากที่สุดต่อเรื่องการจัดหมวดหมู่ข้อมูลใน <https://tarr.arda.or.th> เข้าใจง่ายและสืบค้นข้อมูลได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.72 ร้อยละ 94.40)



1.2.4 กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม/การถ่ายทอดความรู้/การถ่ายทอดเทคโนโลยีจากงานวิจัยของ สวก.

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50 ร้อยละ 90.00) และมีความพึงพอใจต่อบริการแต่ละเรื่องในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.54 - 4.77) โดยพึงพอใจมากที่สุดต่อเรื่องเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.77 ร้อยละ 95.40)

1.2.5 กลุ่มผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในเทคโนโลยีจากผลงานวิจัยของ สวก. มีความพึงพอใจ

โดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50 ร้อยละ 90.00) และมีความพึงพอใจต่อบริการแต่ละเรื่องในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.43 - 4.57) โดยพึงพอใจมากที่สุดต่อเรื่องนักวิจัยมีเทคนิคและองค์ความรู้ ความสามารถและแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องและครบถ้วน เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.57 ร้อยละ 91.40 เท่ากัน)

1.3 วิเคราะห์ประเด็นที่ควรพัฒนาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก.

การวิเคราะห์ประเด็นที่ควรพัฒนาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. ในกลุ่มผู้ใช้บริการของ สวก. ใช้วิธีการจัดทำแผนภาพการวิเคราะห์แบบ Quadrant จำแนกประเด็นคำถามวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. เป็น 4 กลุ่ม เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนา โดยควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาประเด็นในกลุ่ม Improve และกลุ่ม Strengths เพราะเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยค่าความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. สูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม กล่าวได้ว่า เป็นประเด็นที่มีผลต่อการเพิ่มหรือลดความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. สูงกว่าประเด็นอื่น ดังนี้

1) กลุ่ม Improve หมายถึง ประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น เพราะเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม แต่ค่าเฉลี่ยค่าความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. สูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม

2) กลุ่ม Strengths หมายถึง ประเด็นที่ควรพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อรักษาและเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. เพราะเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม และค่าเฉลี่ยค่าความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. สูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเช่นกัน

3) กลุ่ม Should Improve หมายถึง ประเด็นที่ควรพัฒนาเมื่อมีโอกาส เพราะเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม และค่าเฉลี่ยค่าความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเช่นกัน

4) กลุ่ม Opportunities หมายถึง ประเด็นที่เป็นโอกาสสำหรับการพัฒนาในอนาคต แต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม และค่าเฉลี่ยค่าความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม



โครงการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ 2567 (รายงานบทสรุปสำหรับผู้บริหาร)

กลุ่มผู้ใช้บริการของ สวก.	1) กลุ่ม Improve	2) กลุ่ม Strengths	3) กลุ่ม Should Improve	4) กลุ่ม Opportunities
1) กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุน ทุนวิจัยฯ	- การมีช่องทางที่อำนวยความสะดวก ให้ใช้บริการได้ง่ายและรวดเร็ว โดยควรดูแลระบบให้ใช้งานง่าย ระบบมีความเสถียร มีการจัดทำคู่มือ การใช้งานระบบ มีการประชาสัมพันธ์ รายละเอียดการให้ทุนผ่านหลายช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ ทันเหตุการณ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ของ สวก. รวมทั้งพิจารณาเพิ่มจำนวน ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยให้กระจาย ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย มากขึ้น	- ขั้นตอนการขอรับทุนมี ความชัดเจน - เกณฑ์การพิจารณาการให้ทุน โปร่งใสและน่าเชื่อถือ - การแจ้งผลพิจารณาทุน โครงการวิจัยชัดเจนและ ตรวจสอบได้ - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำและตอบ ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	- การเบิกจ่ายเงินโครงการวิจัย รวดเร็วและไม่ซับซ้อน	- การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ การขอรับทุนโครงการวิจัยครบถ้วน - การติดตามความก้าวหน้า โครงการวิจัยมีความสม่ำเสมอ - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการช่วยแก้ปัญหา ต่าง ๆ
2) กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุน ทุนพัฒนาบุคลากรวิจัย	- การมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ใช้บริการได้ง่ายและรวดเร็ว โดยควรมีการประชาสัมพันธ์การ ขอรับทุนผ่านหลายช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ที่ทันเหตุการณ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ของ สวก. รวมทั้งพิจารณาเพิ่ม จำนวนทุนพัฒนาบุคลากรวิจัย ให้กระจายไปยังกลุ่มเป้าหมาย ที่หลากหลายมากขึ้น	- การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการขอรับทุน พัฒนาบุคลากรวิจัยครบถ้วน - เกณฑ์การพิจารณาการให้ทุน โปร่งใสและน่าเชื่อถือ	- แบบฟอร์มสำหรับยื่นขอรับทุน เข้าใจง่าย - มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารการให้ทุน ที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย	- ขั้นตอนการขอรับทุน มีความชัดเจน - การติดตามและแจ้งความก้าวหน้า การขอรับทุนมีความสม่ำเสมอ - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและ เอาใจใส่ในการช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำและตอบ ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน
3) กลุ่มผู้ใช้บริการองค์ความรู้ และข้อมูลสารสนเทศด้าน	- การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลเว็บไซต์ ของ สวก. เข้าใจง่ายและสืบค้นข้อมูล	- ข้อมูลในคลังข้อมูลฯ มีความ เป็นปัจจุบันและน่าสนใจ	- ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ของ สวก. มีความเป็นปัจจุบันและน่าสนใจ	- การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล



โครงการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ 2567 (รายงานบทสรุปสำหรับผู้บริหาร)

กลุ่มผู้ใช้บริการของ สวก.	1) กลุ่ม Improve	2) กลุ่ม Strengths	3) กลุ่ม Should Improve	4) กลุ่ม Opportunities
การเกษตรบน www.arda.or.th และ https://tarr.arda.or.th	ได้ง่าย คือ ระบบ EPMS ในเว็บไซต์ ควรมีการออกแบบ/จัดเรียงเมนู/ หมวดหมู่ข้อมูลให้ดูง่าย/ใช้งานง่าย เช่น จัดหมวดหมู่ของข้อมูล/ทุน ให้ตรงกับเนื้อหาหรือประเภทของ งานวิจัย ลดขั้นตอนการคลิกหา ข้อมูลที่ต้องการ โดยทำเป็นเมนู หัวข้อของข้อมูลที่ชัดเจนวางไว้ที่ หน้าเว็บไซต์หรือระบบ EPMS เลย เช่น ด้านพืชสมุนไพร ด้านการปศุ สัตว์ ด้านน้ำ ด้านอากาศ เป็นต้น - ระบบการให้บริการบนเว็บไซต์ของ สวก. มีความเสถียร คือ ระบบ EPMS ควรใช้งานได้ทุกครั้ง เช่น การ Log in เข้าระบบ การค้นหา ข้อมูล การดาวน์โหลดแบบฟอร์ม เป็นต้น	- ข้อมูลในคลังข้อมูลฯ ตรงตามต้องการและสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ต่อได้	- ข้อมูลเว็บไซต์ของ สวก. ตรงตามความต้องการและสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ต่อได้	ในคลังข้อมูลฯ เข้าใจง่ายและสืบค้น ข้อมูลได้ง่าย - การดาวน์โหลดข้อมูลในคลังข้อมูลฯ ได้สะดวกและรวดเร็ว - ข้อมูลในคลังข้อมูลฯ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ
4) กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม/ การถ่ายทอดความรู้/ การถ่ายทอดเทคโนโลยี จากงานวิจัยของ สวก.	- การประชาสัมพันธ์หรือประกาศ ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม หรือ การถ่ายทอดความรู้ มีความชัดเจน ครบถ้วน เช่น แจ้งข่าวสารการอบรม/ ตารางการฝึกอบรม เป็นต้น - ระยะเวลาจัดกิจกรรม หรือ การถ่ายทอดความรู้มีความเหมาะสม	ไม่มี	ไม่มี	- บุคลากรหรือวิทยากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ และ ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ



โครงการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ 2567 (รายงานบทสรุปสำหรับผู้บริหาร)

กลุ่มผู้ใช้บริการของ สวก.	1) กลุ่ม Improve	2) กลุ่ม Strengths	3) กลุ่ม Should Improve	4) กลุ่ม Opportunities
	- มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรม หรือ การถ่ายทอดความรู้ ครอบคลุม และหลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย โดยควรประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง ออนไลน์ของ สวก. - ขั้นตอนการรับสมัครผู้เข้าร่วม กิจกรรมมีความชัดเจน			
5) กลุ่มผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ในเทคโนโลยีจากผลงานวิจัย ของ สวก.	- การประชาสัมพันธ์ผลงานวิจัย การเจรจาและขั้นตอนการอนุญาต ให้ใช้สิทธิ มีความครบถ้วน ชัดเจน เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	ไม่มี	- การถ่ายทอดเทคโนโลยีและ การติดตามผลหลังการถ่ายทอด เทคโนโลยี มีความครบถ้วน ชัดเจน เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	- นักวิจัยมีเทคนิคและองค์ความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอด เทคโนโลยี ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการและ ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ



2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. กลุ่มแหล่งงบประมาณที่จัดสรรงบประมาณให้กับ สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน) (เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.))

กลุ่มแหล่งงบประมาณที่จัดสรรงบประมาณให้กับ สวก. มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สวก. ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30 ร้อยละ 86.00) และมีความพึงพอใจต่อการบริการแต่ละเรื่องในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.21 - 4.48) โดยพึงพอใจมากที่สุดต่อการติดตามการติดต่อประสานงาน (ค่าเฉลี่ย 4.48 ร้อยละ 89.60)

3. การเป็นที่รู้จักในกลุ่มเป้าหมายที่คาดหวังจะมาเป็นผู้รับบริการจาก สวก. ในอนาคต

3.1 จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมายที่คาดหวังจะมาเป็นผู้รับบริการจาก สวก. ในอนาคตจำนวน 335 ราย พบว่า ไม่รู้จัก สวก. 35 ราย (ร้อยละ 10.45) และ รู้จัก สวก. 300 ราย (ร้อยละ 89.55) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจเชิงปริมาณ

3.2 ช่องทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการทำให้กลุ่มเป้าหมายที่คาดหวัง รู้จัก สวก. คือ สื่อสิ่งพิมพ์ (ร้อยละ 54.33 รู้จักจากหนังสือราชการ/จดหมายแจ้งเวียน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.48) รองลงมา ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 45.67 รู้จักจากเฟซบุ๊ก สวก. (Facebook: Agricultural Research Development Agency (ARDA)) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.32) สื่อเว็บไซต์ สวก. (www.arda.or.th) (ร้อยละ 40.67) และช่องทางอื่น ๆ (ร้อยละ 29.33)

อย่างไรก็ตามช่องทางที่กลุ่มเป้าหมายที่คาดหวัง ใช้ในการติดตามข้อมูลข่าวสารของ สวก. และต้องการให้ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ สวก. เป็นหลัก คือ สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก สวก. และเว็บไซต์ สวก.

3.3 กลุ่มเป้าหมายที่คาดหวัง มีการติดตามข้อมูลข่าวสารของ สวก. ไม่มากนัก เนื่องจากมีสัดส่วนผู้ที่ติดตาม และไม่ติดตามข้อมูลข่าวสารของ สวก. เท่ากัน (ร้อยละ 50.00) โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการติดตามข้อมูลข่าวสารของ สวก. มากกว่า 1 สัปดาห์ขึ้นไป (ร้อยละ 74.67)

3.4 กลุ่มเป้าหมายที่คาดหวัง ส่วนใหญ่ทราบว่า สวก. มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุนทุนการวิจัย ทุนการศึกษา และพัฒนางานวิจัยการเกษตร บุคลากรด้านการวิจัยการเกษตร เผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศทางการเกษตร (ร้อยละ 77.33) ทั้งนี้พบข้อสังเกตว่า กลุ่มผู้ประกอบการขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ รวมถึงกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เกษตรกร ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า สวก. มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุนทุนการวิจัย ทุนการศึกษา และพัฒนางานวิจัยการเกษตร บุคลากรด้านการวิจัยการเกษตร เผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศทางการเกษตร (ร้อยละ 57.00)

3.5 กลุ่มเป้าหมายที่คาดหวัง ส่วนใหญ่มีความสนใจใช้บริการของ สวก. (ร้อยละ 88.33) โดยสนใจใช้บริการขอรับทุนวิจัย มากที่สุด (ร้อยละ 43.02) รองลงมา ได้แก่ เข้ารับการฝึกอบรม/เข้าร่วมประชุม/กิจกรรมต่าง ๆ (ร้อยละ 27.17) ใช้บริการข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของ สวก. (www.arda.or.th) (ร้อยละ 15.09) ขอรับทุนพัฒนาบุคลากร/ฝึกอบรม (ร้อยละ 8.68) ใช้บริการข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์คลังข้อมูลการวิจัยการเกษตรไทย (<https://tarr.arda.or.th>) (ร้อยละ 4.91) และขออนุญาตใช้สิทธิในเทคโนโลยีจากผลงานวิจัยของ สวก. (ร้อยละ 1.13)



สาเหตุสำคัญที่ทำให้สนใจใช้บริการของ สวก. คือ ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของ สวก. ความหลากหลายของการให้บริการ ประเภทของทุนหลากหลาย ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการ และจำนวนเงินทุนที่ได้รับ เป็นต้น

3.6 การดำเนินงานที่ สวก. ให้ความสำคัญเพื่อประโยชน์ด้านการเกษตร คือ การจัดอบรม/ให้คำแนะนำ/ความรู้เกี่ยวกับด้านการเกษตร/เทคโนโลยีการเกษตร/นวัตกรรมใหม่ ๆ ทางเกษตร/วิธีแก้ปัญหาทางด้านการเกษตร เช่น การป้องกันโรค (ร้อยละ 35.92) รองลงมา ได้แก่ สนับสนุนทุนสำหรับการทำวิจัย/วิจัยปัญหาเร่งด่วน/สนับสนุนทุนโครงการวิจัยหลากหลาย (ร้อยละ 16.99) ให้ทุนในการต่อยอดในอาชีพ เช่น เครื่องมือการเกษตร/ซื้อปุ๋ย (ร้อยละ 12.14) ทำการตลาด/ช่องทางด้านการเกษตร เช่น ผลักดันราคาให้สูงขึ้น/แนะนำช่องทางการจำหน่าย (ร้อยละ 11.65) และนำผลงานวิจัยไปใช้ให้เป็นรูปธรรม/นำไปใช้ประโยชน์ต่อได้/ได้ความรู้จากงานวิจัย (ร้อยละ 10.19) เป็นต้น

จากผลการสำรวจ จะเห็นว่ากลุ่มผู้ประกอบการขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ รวมถึงกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เกษตรกร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เกษตรกร มีสัดส่วนน้อยกว่ากลุ่มนักวิจัย/นักวิชาการ ในเรื่องการรับทราบบทบาทหน้าที่ของ สวก. การติดตามข้อมูลข่าวสารของ สวก. ตลอดจนความสนใจใช้บริการของ สวก.

สวก. จึงควรให้ความสำคัญในการขยายการให้บริการให้เข้าถึงกลุ่มผู้ประกอบการขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ รวมถึงกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เกษตรกร ให้มากขึ้น เพราะเป็นกลุ่มที่มีการนำองค์ความรู้ไปปฏิบัติในการประกอบอาชีพโดยตรง กลุ่มนี้จึงมีความต้องการใช้บริการเข้ารับการพัฒนา/เข้าร่วมประชุม/กิจกรรมต่าง ๆ มากกว่าบริการอื่น โดย สวก. ควรจัดฝึกอบรม/ให้ความรู้เกี่ยวกับด้านการเกษตร/เทคโนโลยีการเกษตร/นวัตกรรมใหม่ ๆ ทางเกษตร/วิธีแก้ปัญหาทางด้านการเกษตร เป็นต้น และเน้นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก รวมทั้งสื่อสารผ่านสื่อบุคคล ที่เข้าถึงและใกล้ชิดกับกลุ่มผู้ประกอบการและวิสาหกิจชุมชน เกษตรกร เช่น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ เจ้าหน้าที่ด้านการเกษตร เป็นต้น