



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจ

ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖



กลุ่มติดตามและประเมินผล
สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ

บทสรุปผู้บริหาร



บทสรุปผู้บริหาร

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ให้ความสำคัญโดยมุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการหลักที่ให้บริการประชาชนทั่วไป และหน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 21 กระบวนการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 3,633 ราย โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2566 ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการการตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด ร้อยละ 92.60 และกระบวนการอำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 76.63 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2566

กระบวนการ	ค่าคะแนน	ร้อยละ
	เฉลี่ย	ความพึงพอใจ
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.30	86.29
2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.29	85.72
3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.26	85.34
4. ดำเนินการดำเนินงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.25	84.82
5. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.03	80.64
6. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.55	90.88
7. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.21	84.16
8. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.46	92.60
9. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.15	82.91
10. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	4.14	82.72
11. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	4.61	92.20
12. บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	3.94	78.81
13. สงเคราะห์เกษตรกร	4.57	91.40
14. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	4.42	88.36
15. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.20	83.99

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
16. อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	3.82	76.63
17. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	4.35	87.20
18. การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.41	88.29
19. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรายย่อยของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.28	85.72
20. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.47	89.51
21. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.33	86.51
รวม	4.29	85.94

จากผลการสำรวจความพึงพอใจข้างต้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานรวมถึงการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการในปี พ.ศ. 2567 ต่อไป

สารบัญ



สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	(2)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	2
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตของการสำรวจ	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 ระยะเวลาดำเนินการ	4
บทที่ 2 วิธีการสำรวจ	5
2.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	6
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	8
2.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	8
2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	8
2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและแปลผล	9
2.6 การนำเสนอข้อมูล	10
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	11
3.1 กระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกร.)”	12
3.2 กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กกส.)”	19
3.3 กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กกจ.)”	25
3.4 กระบวนการ “ดำเนินการดำเนินงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกม.)”	31
3.5 กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกม.)”	36
3.6 กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สตน.)”	42
3.7 กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สพบ.)”	48
3.8 กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สตร.)”	55
3.9 กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ศทส.)”	61
3.10 กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ (สกด.)”	67
3.11 กระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน (สกร.)”	72
3.12 กระบวนการ “บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกร.)”	78
3.13 กระบวนการ “ส่งเสริมเกษตรกร (กกค.)”	85
3.14 กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา (สลพ.)”	90

สารบัญ (ต่อ)

3.15	กระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ศปท.)”	95
3.16	กระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กปพ.)”	102
3.17	กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ (สผง.)”	109
3.18	กระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สผง.)”	116
3.19	กระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรกรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กนท.)”	126
3.20	กระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กค.)”	131
3.21	กระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กค.)”	137
บทที่ 4	สรุปผลการสำรวจ	142
4.1	สรุปข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	143
4.2	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในภาพรวม	145
4.3	ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	146
4.4	ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวัง	148
4.5	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	151
ภาคผนวก		153

บทที่ 1 บทนำ



บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตราที่ 65 รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติ เป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันรวมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว โดยการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐเป็นทั้งเป้าหมายและเครื่องมือกลไกในการรองรับการขับเคลื่อนของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” และวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ดังนั้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น “การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ” จึงมุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย ภาครัฐมีขนาดเหมาะสมกับภารกิจ มีสมรรถนะสูง ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้เป็นประเทศไทย 4.0 ที่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการข้างต้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติจึงให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจะต้องมีไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 ภายในช่วงปี พ.ศ. 2561 – 2580 รวมทั้งมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของภาครัฐ ระดับพื้นฐานในหมวดที่ 3 ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

2) เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์นำผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและการทำงาน รวมถึง การให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการและ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากขึ้น

1.3 ขอบเขตของการสำรวจ

ศึกษา วิเคราะห์ คัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัด และนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในปี พ.ศ. 2566 จำนวน 21 กระบวนการ ได้แก่

- 1) การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกธ.)
- 2) ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กทส.)
- 3) การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กกจ.)
- 4) ดำเนินการดำเนินงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สทม.)
- 5) ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สทม.)
- 6) การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สตน.)
- 7) พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สพบ.)
- 8) การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สตร.)
- 9) บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ศทส.)
- 10) การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ (สกต.)
- 11) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน (สกร.)
- 12) บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกร.)
- 13) สงเคราะห์เกษตรกร (กกค.)
- 14) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา (สอพ.)
- 15) ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ศปท.)
- 16) อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กพพ.)
- 17) การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ (สผง.)
- 18) การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สผง.)
- 19) พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กนท.)
- 20) บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กค.)
- 21) บริหารระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กก.)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

แนวทางในการปรับปรุงการทำงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.5 ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 – 30 ธันวาคม 2566

บทที่ 2

วิธีการสำรวจ



บทที่ 2

วิธีการสำรวจ

2.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) กำหนดกระบวนการสำคัญที่นำมาสำรวจความพึงพอใจปี พ.ศ. 2566

ศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐ ต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในปี พ.ศ. 2566 จำนวน 21 กระบวนการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : กระบวนการสำคัญที่นำมาสำรวจความพึงพอใจปี พ.ศ. 2566 จำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการหลัก	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
		เกษตรกร	ประชาชน	บุคลากรนอกสังกัด กษ.	บุคลากรในสังกัด กษ.
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์					✓
2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์		✓	✓	✓	✓
3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์				✓	✓
4. ดำเนินการดำเนินงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์				✓	✓
5. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์		✓	✓	✓	✓
6. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์					✓
7. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์					✓
8. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์				✓	✓
9. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์		✓	✓		✓
10. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ				✓	✓
11. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	✓	✓			
12. บริหารจัดการซื้อโรงเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	✓	✓			
13. สงเคราะห์เกษตรกร	✓			✓	
14. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา		✓		✓	
15. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์				✓	✓

กระบวนการหลัก	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
		เกษตรกร	ประชาชน	บุคลากรนอก สังกัด กษ.	บุคลากรใน สังกัด กษ.
16. อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์				✓	✓
17. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ		✓		✓	✓
18. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์		✓			✓
19. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรายย่อยของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์		✓		✓	✓
20. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์				✓	✓
21. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์				✓	✓

2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กำหนดเป้าหมายการสำรวจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2566 โดยในการสำรวจครั้งนี้มีกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทั้งเกษตรกร ประชาชน บุคลากรทั้งภายในและภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จำนวนมาก หรือไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite Population) จึงใช้สูตร W.G.cochran (1953) คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้สำรวจสนใจต้องการจะสุ่ม (0.5)

d แทน สัดส่วนความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

Z แทน ค่าคะแนนมาตรฐานที่ได้จากการแจกแจงแบบปกติ

(กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 99 = 2.58)

$$n = \frac{(0.5)(1-0.5)(2.58)^2}{0.05^2}$$

$$n = 665.64$$

ดังนั้น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 665 ราย

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถาม จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) สำหรับแสดงความคิดเห็น

2.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนั้นได้นำปัจจัยต่าง ๆ เช่น ลักษณะการให้บริการ จำนวน ผู้รับบริการ และข้อจำกัดของการเข้าถึงผู้รับบริการมาพิจารณาร่วมกับงบประมาณ เวลา และกำลังเจ้าหน้าที่ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการสำรวจครั้งนี้ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม ดังนี้

1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (รวมลิงค์ที่น่าสนใจ > แบบสอบถาม ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์)

2) หน่วยงานที่รับผิดชอบกระบวนการแจ้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสอบถาม ในกระบวนการที่หน่วยงานรับผิดชอบทุกครั้งที่มีการให้บริการ อำนวยความสะดวก ประสานงานและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (รวมลิงค์ที่น่าสนใจ > แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์)

3) ผู้สำรวจส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ส่งกลับมายัง สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (รวมลิงค์ที่น่าสนใจ > แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์)

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และหาค่าร้อยละ (Percentage)

3) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยทำการหาวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับคะแนนความพึงพอใจและหาค่าร้อยละ (Percentage)

4) วิเคราะห์ข้อมูลประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency)

5) สรุปความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการบริการในอนาคตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และนำมาเขียนในลักษณะความเรียงประกอบบริบท

2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและแปลผล

การคำนวณคะแนนและการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

1) ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วยความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน ใช้เกณฑ์มาตราส่วนค่าประมาณของ Likert Scale ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : ค่าประเมินระดับความพึงพอใจของ Likert Scale

ระดับความพึงพอใจ	ค่าประเมิน
พึงพอใจมาก	4.21-5.00
พึงพอใจ	3.41-4.20
พึงพอใจน้อย	2.61-3.40
ไม่พึงพอใจ	1.81-2.60
ไม่พึงพอใจมาก	1.00-1.80

2) การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนน ซึ่งแปลผลได้พิจารณาจากค่าคะแนน

3) การคำนวณในแต่ละประเด็นหลักเป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย และนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ

4) การคำนวณคะแนนในแต่ละกระบวนการเป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักและนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ หลังจากนั้นได้นำคะแนนของแต่ละกระบวนการมาคำนวณร้อยละของคะแนน โดยเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

5) การคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นกระบวนการและนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ หลังจากนั้นได้นำคะแนนความพึงพอใจภาพรวมมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

2.6 การนำเสนอข้อมูล

ผู้สำรวจได้นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมานำเสนอผ่านเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (เกี่ยวกับหน่วยงาน > ผลการดำเนินงาน > รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ > ผลการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์แบบ Real Time) โดยใช้ Looker Studio ดึงข้อมูลจาก Google Sheet มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบรูปภาพ (Data Visualization) ทำให้เห็นผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาบริการแบบออนไลน์ ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบกระบวนการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์สามารถตรวจสอบผลการสำรวจได้เองทางเว็บไซต์และนำข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและการทำงาน รวมถึงการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็วและก้าวทันสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

บทที่ 3

ผลการสำรวจ



3.1 ภาระงานการ
“การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”
(สักร.)



3.1 กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ของสถาบันเกษตรกรบริการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 418 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 418 ราย

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางการติดต่อราชการ เข้าร่วมฝึกอบรม ขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม และขอรับทุนการศึกษา ตามลำดับ ดังตารางที่ 3 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อราชการ	258	61.72
เข้าร่วมฝึกอบรม	155	37.08
ขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม	4	0.96
ขอรับทุนการศึกษา	1	0.24
รวม	418	100.00

1.3) ช่องทางการติดต่อ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ ทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ ติดต่อเองโดยตรง ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	217	51.91
ทางอินเทอร์เน็ต	84	20.10
ทางโทรศัพท์	74	17.70
ติดต่อเองโดยตรง	43	10.29
รวม	418	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.25	84.98	พอใจมาก
- การสื่อสารและชี้แจงแนวทาง แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ	150	223	43	1	1	4.24	84.88	พอใจมาก
- การประสานงาน สอบถามข้อมูล ความรู้ที่จำเป็น ประกอบการเตรียมตัวเข้าฝึกอบรม	164	218	33	2	1	4.30	85.93	พอใจมาก
- หลักสูตรโครงการฝึกอบรมที่เข้าร่วมสามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้ตรงตามความต้องการ และความจำเป็นของการปฏิบัติงาน	162	213	39	3	1	4.27	85.45	พอใจมาก
- การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลังจากฝึกอบรม	162	214	38	3	1	4.28	85.50	พอใจมาก
- ขั้นตอนและการดำเนินการด้านการขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนาต่าง ๆ	146	222	45	4	1	4.22	84.31	พอใจมาก
- การดำเนินการแจ้งข้อมูล การคัดเลือก การรับทุนการศึกษาและฝึกอบรมต่าง ๆ	151	203	57	6	1	4.19	83.78	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.36	87.28	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	192	193	32	1	-	4.38	87.56	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	193	185	38	2	-	4.36	87.22	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	187	197	31	3	-	4.36	87.18	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	189	191	37	1	-	4.36	87.18	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.30	86.04	พอใจมาก
- ความสะดวกและพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องประชุม/ฝึกอบรม	157	224	35	2	-	4.28	85.65	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	170	208	39	1	-	4.31	86.17	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	174	203	40	-	1	4.31	86.32	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
	(5)							
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.34	86.84	พอใจมาก
- ได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	170	211	37	-	-	4.32	86.36	พอใจมาก
- ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	187	197	34	-	-	4.37	87.32	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.30	86.29	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ 2) ได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	418
2. ได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	418
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	417
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	417
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	417
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	417
7. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	416
8. ความสะดวกและพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องประชุม/ฝึกอบรม	416
9. การสื่อสารและชี้แจงแนวทาง แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ	416
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	415
11. การประสานงาน สอบถามข้อมูล ความรู้ที่จำเป็นประกอบการเตรียมตัวเข้าฝึกอบรม	415
12. การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลังจากฝึกอบรม	414
13. หลักสูตรโครงการฝึกอบรมที่เข้าร่วมสามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของการปฏิบัติงาน	414
14. ขั้นตอนและการดำเนินการด้านการขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนาต่าง ๆ	413
15. การดำเนินการแจ้งข้อมูลการคัดเลือกการรับทุนการศึกษาและฝึกอบรมต่าง ๆ	411

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การดำเนินการแจ้งข้อมูลการคัดเลือกการรับทุนการศึกษาและฝึกอบรมต่าง ๆ 2) ขั้นตอนและการดำเนินการด้านการขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนาต่าง ๆ และ 3) หลักสูตรโครงการฝึกอบรมที่เข้าร่วมสามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้ไม่ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การดำเนินการแจ้งข้อมูลการคัดเลือกการรับทุนการศึกษาและฝึกอบรมต่าง ๆ	7
2. ขั้นตอนและการดำเนินการด้านการขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนาต่าง ๆ	5
3. หลักสูตรโครงการฝึกอบรมที่เข้าร่วมสามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้ไม่ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของการปฏิบัติงาน	4
4. การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลังจากฝึกอบรม	4
5. การประสานงาน สอบถามข้อมูล ความรู้ที่จำเป็นประกอบการเตรียมตัวเข้าฝึกอบรม	3
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	3
7. การไม่สื่อสารและชี้แจงแนวทาง แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ	2
8. ความไม่สะดวกและพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องประชุม/ฝึกอบรม	2
9. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	2
10. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	1
11. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	1
12. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1
13. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุขภาพ กิริยามารยาทไม่เหมาะสม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ควรมีการอบรมหลักสูตรที่หลากหลาย ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้จริง 2) การจัดอบรม สัมมนา สร้างเครือข่ายงานบริหารบุคคล และการพัฒนาหลักสูตร นบส. นบต. และ นบก. ควรมีลำดับขั้นตอนการพิจารณาที่ชัดเจน และ 3) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โครงการ และการอบรมอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทัวถึง และสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ตามลำดับ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรมีการอบรมหลักสูตรที่หลากหลาย ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้จริง	27
2. การจัดอบรม สัมมนา สร้างเครือข่ายงานบริหารบุคคล และการพัฒนาหลักสูตร นบส. นบต. และ นบก. ควรมีลำดับขั้นตอนการพิจารณาที่ชัดเจน	26
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโครงการ และการอบรมอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทัวถึง และสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ	12
4. รูปแบบการจัดอบรมที่ทันสมัย น่าสนใจ เข้าถึงได้ง่าย เช่น Online E-Learning กิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น	11
5. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำที่ชัดเจน และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ	5
6. การบริหารจัดการการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน	5
7. มีการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ เช่น สวัสดิการ ค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล เบี้ยเลี้ยง ที่จอดรถ เป็นต้น	4

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และมีประสิทธิภาพ 2) มีช่องทางการสมัคร/ดำเนินการอบรมที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น สะดวก และเข้าถึงง่าย และ 3) จัดโครงการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นและให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร เช่น การพัฒนาบุคลากรระดับสูง E-Learning นบส. นบก. นบต. เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และมีประสิทธิภาพ	42
2. มีช่องทางการสมัคร/ดำเนินการอบรมที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น สะดวก และเข้าถึงง่าย	32
3. จัดโครงการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นและให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร เช่น การพัฒนาบุคลากรระดับสูง E-Learning นบส. นบก. นบต. เป็นต้น	24
4. ข้อมูลการอบรมเป็นประโยชน์ ทันสมัย ถูกต้อง แม่นยำ	21
5. การรับสมัครผู้เข้าร่วมอบรมอย่างเป็นธรรม	7
6. การประชาสัมพันธ์โครงการอย่างกว้างขวางและทั่วถึง	5

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้ มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	2
8. การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลการฝึกอบรม การคัดเลือก และการรับทุนการศึกษาอย่างถูกต้องชัดเจน 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทันสมัย รวดเร็ว รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำได้ทุกอย่างอย่างเป็นมิตร และ 3) ควรพัฒนาหลักสูตรการอบรมให้มีความหลากหลาย มีคุณภาพ เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน ตามลำดับ ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลการฝึกอบรม การคัดเลือก และการรับทุนการศึกษาอย่างถูกต้องชัดเจน	13
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการควรแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทันสมัย รวดเร็ว รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำได้ทุกอย่างอย่างเป็นมิตร	13
3. ควรพัฒนาหลักสูตรการอบรมให้มีความหลากหลาย มีคุณภาพ เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน	11
4. ควรมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว	8
5. ควรมีรูปแบบอบรมและการดำเนินงานอย่างทันสมัย	6
6. ควรเพิ่มจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมโดยพิจารณาผู้เข้าร่วมอบรมอย่างเป็นธรรม	4
7. ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างกว้างขวาง	7

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2 กระบวนการ
“ประชาสัมพันธ์
ของกรมเกษตรและสหกรณ์”
(กคส.)



3.2 กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร ประชาชนทั่วไป สื่อมวลชน และบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการกองเกษตรสารสนเทศ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 338 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นประชาชน สื่อมวลชน และเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	311	92.01
ประชาชน	16	4.73
สื่อมวลชน	6	1.78
เกษตรกร	5	1.48
รวม	338	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ทางโทรศัพท์ และติดต่อเองโดยตรง ตามลำดับ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	119	35.20
ทางอินเทอร์เน็ต	87	25.74
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	70	20.71
ทางโทรศัพท์	32	9.47
ติดต่อเองโดยตรง	30	8.88
รวม	338	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.24	84.85	พอใจมาก
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์	119	181	38	-	-	4.24	84.79	พอใจมาก
- การประชาสัมพันธ์ด้านการเกษตรที่หลากหลาย ครอบคลุมความต้องการ	122	178	37	-	-	4.25	84.91	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.32	86.33	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	138	175	23	2	-	4.33	86.57	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	139	164	34	-	-	4.30	86.09	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	141	164	32	-	-	4.32	86.33	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.27	85.41	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)	128	177	31	2	-	4.28	85.50	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)	130	170	36	2	-	4.27	85.33	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.32	86.30	พอใจมาก
- ได้รับความตรงตามวัตถุประสงค์	140	164	33	-	-	4.31	86.21	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	144	160	32	2	-	4.32	86.39	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.29	85.72	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ 2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี และ 3) ได้รับความตรงตามวัตถุประสงค์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์	338
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	337
3. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	337
4. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	337
5. การประชาสัมพันธ์ด้านการเกษตรที่หลากหลาย ครอบคลุมความต้องการ	337
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	336
7. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	336
8. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)	336
9. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)	336

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ) 2) ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ) และ 3) ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)	2
2. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)	2
3. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	2
4. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทไม่เหมาะสม	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ และการประสานงานให้ดีขึ้น มีช่องทางหลากหลาย ลดขั้นตอนการดำเนินงาน รวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัยการณแบบ Real time 2) การเข้าถึงข้อมูลด้านการเกษตรกรอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัยการณ และ 3) เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ และการประสานงานให้ดีขึ้น มีช่องทางหลากหลาย ลดขั้นตอนการดำเนินงาน รวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัยการณแบบ Real time	38
2. การเข้าถึงข้อมูลด้านการเกษตรกรอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัยการณ	10
3. เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางที่หลากหลาย 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง และ 3) การเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านทางออนไลน์เพื่อความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางที่หลากหลาย	25
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง	23
3. การเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านทางออนไลน์เพื่อความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	9
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ทั่วถึง และเป็นธรรมชาติ	6

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับ คือ 1) การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ 2) ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ	22
2. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง	11
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ	5

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3 กระบวนการ
“การบริหารทรัพยากรบุคคล
ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”
(กกจ.)



3.3 กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 172 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	145	84.30
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	27	15.70
รวม	172	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อเองโดยตรง ตามลำดับ ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	72	41.86
ทางโทรศัพท์	38	22.09
ทางอินเทอร์เน็ต	32	18.61
ติดต่อเองโดยตรง	30	17.44
รวม	172	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.21	84.24	พอใจมาก
- การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด	63	90	18	-	1	4.24	84.88	พอใจมาก
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	56	96	19	-	1	4.20	83.95	พอใจ
- การตรวจสอบ แก้ไข ความคิดเห็นในส่วน ของเอกสารต่าง ๆ มีความถูกต้องและชัดเจน	59	92	20	-	1	4.21	84.19	พอใจมาก
- นำเสนอเรื่องต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ หรือ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา ต่อความต้องการของหน่วยงาน	53	103	15	-	1	4.20	84.07	พอใจ
- การแจ้งเวียนมติที่ประชุม/ข้อสังเกต มีข้อมูลชัดเจน และครบถ้วน	59	93	19	-	1	4.22	84.30	พอใจมาก
- การประสานงานกับหน่วยงานมีความชัดเจน	58	93	20	-	1	4.20	84.07	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.33	86.54	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	77	83	11	-	1	4.37	87.33	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	74	77	20	-	1	4.30	85.93	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ	71	84	16	-	1	4.30	86.05	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้ ได้เป็นอย่างดี	74	85	12	-	1	4.34	86.86	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.24	84.71	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	60	94	16	-	2	4.22	84.42	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	64	92	13	1	2	4.25	85.00	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.29	85.87	พอใจมาก
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	63	93	15	-	1	4.26	85.23	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	70	90	11	-	1	4.33	86.51	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.26	85.34	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และ 3) ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	171
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	171
3. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	171
4. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	171
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	171
6. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	171
7. การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด	171
8. การแจ้งเวียนมติที่ประชุม/ข้อสังเกต มีข้อมูลชัดเจนและครบถ้วน	171
9. การตรวจสอบ แก้ไข ความคิดเห็นในส่วนของเอกสารต่าง ๆ มีความถูกต้องและชัดเจน	171
10. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	171
11. นำเสนอเรื่องต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา ต่อความต้องการของหน่วยงาน	171
12. การประสานงานกับหน่วยงานมีความชัดเจน	171
13. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	170
14. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	169

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรกคือ 1) ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ 2) ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ และ 3) ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อน เข้าใจยาก ตามลำดับ ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	3
2. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	2

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
3. ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อน เข้าใจยาก	1
4. นำเสนอเรื่องต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้ไม่ทันเวลา ต่อความต้องการของหน่วยงาน	1
5. การประสานงานกับหน่วยงานไม่มีความชัดเจน	1
6. การตรวจสอบ แก้ไข ความคิดเห็นในส่วนของเอกสารต่าง ๆ ไม่มีความถูกต้องและชัดเจน	1
7. การแจ้งเวียนมติที่ประชุม/ข้อสังเกต ข้อมูลไม่ชัดเจนและครบถ้วน	1
8. การไม่ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด	1
9. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ล่าช้า	1
10. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นและไม่เต็มใจให้บริการ	1
11. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	1
12. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	1
13. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้	1
14. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุขภาพ กิริยามารยาทไม่เหมาะสม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น มีช่องทางการติดต่อหลากหลาย ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน 2) การอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ เช่น สวัสดิการ สถานที่จอดรถ เป็นต้น และ 3) การกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และจัดทำคู่มือ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามลำดับ ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น มีช่องทางการติดต่อหลากหลาย ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก และรวดเร็ว เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน	9
2. การอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ เช่น สวัสดิการ สถานที่จอดรถ เป็นต้น	3
3. การกำหนดแนวทางการดำเนินงานและจัดทำคู่มือ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน	2
4. เจ้าหน้าที่มีความสุขภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ไม่เลือกปฏิบัติ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง และ 3) การให้คำปรึกษาแนะนำที่ถูกต้อง สามารถป้องกันเหตุการณ์ในอนาคตได้ตามลำดับ ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ไม่เลือกปฏิบัติ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	16
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง	4
3. การให้คำปรึกษาแนะนำที่ถูกต้อง สามารถป้องกันเหตุการณ์ในอนาคตได้	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง 2) การพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความชำนาญ และทักษะมากขึ้น และ 3) การอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง	8
2. การพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความชำนาญ และทักษะมากขึ้น	2
3. การอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.4 ภาระงานการ
“ดำเนินการด้านงานคดี
ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”
(สคห.)



3.4 กระบวนการ “ดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและบุคลากรนอกสังกัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการสำนักกฎหมาย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 23 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่บุคลากรในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	20	86.96
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	3	13.04
รวม	23	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ติดต่อเองโดยตรง และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	14	60.86
ทางโทรศัพท์	3	13.04
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	2	8.70
ติดต่อเองโดยตรง	2	8.70
ทางอินเทอร์เน็ต	2	8.70
รวม	23	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “ดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25

คิดเป็นร้อยละ 84.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 29 ตารางที่ 29 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ดำเนินการดำเนินงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.29	84.06	พอใจมาก
- ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องสะดวกและสามารถเข้าถึงได้ง่าย	8	12	2	1	-	4.17	83.48	พอใจ
- การกลั่นกรอง ตรวจสอบ พิจารณา อ้างอิง ข้อกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติ และให้ความเห็นทางกฎหมายที่ถูกต้อง และทันต่อระยะเวลาที่กำหนด	8	13	1	1	-	4.22	84.35	พอใจมาก
- การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	10	10	2	-	1	4.22	84.35	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.33	86.52	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	11	9	3	-	-	4.35	86.96	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	12	9	2	-	-	4.43	88.70	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	9	11	2	1	-	4.22	84.35	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	9	12	2	-	-	4.30	86.09	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.11	82.17	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	8	11	4	-	-	4.17	83.48	พอใจ
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	7	12	3	-	1	4.04	80.87	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.33	86.52	พอใจมาก
- ได้รับความตรงตามวัตถุประสงค์	9	12	1	1	-	4.26	85.22	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	10	12	1	-	-	4.39	87.83	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.25	84.82	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ดำเนินการดำเนินงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ 2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม ตามลำดับ ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	23
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	23
3. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	23
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	23
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	23
6. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	22
7. การกลั่นกรอง ตรวจสอบ พิจารณา อ้างอิงข้อกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติ และให้ความเห็นทางกฎหมายที่ถูกต้อง และทันต่อระยะเวลาที่กำหนด	22
8. การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	22
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	22
10. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องสะดวกและ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	22
11. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	22

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ 2) ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องไม่สะดวกและสามารถเข้าถึงได้ยาก และ 3) การกลั่นกรอง ตรวจสอบ พิจารณา อ้างอิงข้อกฎหมาย หรือระเบียบปฏิบัติ และให้ความเห็นทางกฎหมายที่ไม่ถูกต้อง และไม่ทันต่อระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับ ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	1
2. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องไม่สะดวกและสามารถเข้าถึงได้ยาก	1
3. การกลั่นกรอง ตรวจสอบ พิจารณา อ้างอิงข้อกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติ และให้ความเห็นทางกฎหมายที่ไม่ถูกต้อง และไม่ทันต่อระยะเวลาที่กำหนด	1
4. การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ	1
5. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้	1
6. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ดำเนินการดำเนินงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) สร้างและพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และ 2) การเผยแพร่ข้อมูลและสนับสนุนองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ดำเนินการดำเนินงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. สร้างและพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน	2
2. การเผยแพร่ข้อมูลและสนับสนุนองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคดี ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	1

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ดำเนินการดำเนินงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น และ 2) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น บริการอย่างทั่วถึง และสามารถให้คำแนะนำเบื้องต้นได้ ตามลำดับ ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ดำเนินการดำเนินงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น	5
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น บริการอย่างทั่วถึง และสามารถให้คำแนะนำเบื้องต้นได้	3

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ดำเนินการดำเนินงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการจำนวน 1 ราย คือ การให้บริการที่ดีขึ้นและมีช่องทางที่หลากหลายเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

3.5 กระบวนการ

**“ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมาย
ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”
(สคท.)**



3.5 กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร ประชาชนทั่วไป บุคลากรในสังกัดและบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการสำนักกฎหมาย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 31 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	24	85.71
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	4	14.29
รวม	28	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อเองโดยตรง ตามลำดับ ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	13	46.43
ทางโทรศัพท์	7	25.00
ทางอินเทอร์เน็ต	5	17.86
ติดต่อเองโดยตรง	3	10.71
รวม	28	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.94	78.81	พอใจ
- ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องสะดวกและสามารถเข้าถึงได้ง่าย	7	13	6	1	1	3.86	77.14	พอใจ
- การพิจารณาข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำ และให้ความเห็นทางกฎหมายถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเวลาและสถานการณ์	8	14	4	-	2	3.93	78.57	พอใจ
- การประสานงานเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงและเอกสารเพิ่มเติม เพื่อนำมาประกอบการพิจารณา	7	17	3	-	1	4.04	80.71	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.08	81.61	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	10	14	2	2	-	4.14	82.86	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	8	16	3	-	1	4.07	81.43	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	8	16	2	-	2	4.00	80.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	9	15	3	-	1	4.11	82.14	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.04	80.71	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	9	13	4	-	2	3.96	79.29	พอใจ
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	9	15	3	-	1	4.11	82.14	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.07	81.43	พอใจ
- ความเห็นด้านกฎหมาย มีรายละเอียดถูกต้องตามหลักกฎหมาย มีมาตรฐาน ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้จริง	9	14	4	-	1	4.07	81.43	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						4.03	80.64	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2) ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	27
2. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	27
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	27
4. ความเห็นด้านกฎหมาย มีรายละเอียดถูกต้องตามหลักกฎหมาย มีมาตรฐาน ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้จริง	27
5. การประสานงานเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงและเอกสารเพิ่มเติม เพื่อนำมาประกอบการพิจารณา	27
6. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	26
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	26
8. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	26
9. การพิจารณาข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำ และให้ความเห็นทางกฎหมายถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเวลาและสถานการณ์	26
10. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องสะดวกและสามารถเข้าถึงได้ง่าย	26

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องไม่สะดวกและสามารถเข้าถึงได้ยาก 2) การพิจารณาข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำ และให้ความเห็นทางกฎหมายไม่ถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเวลาและสถานการณ์ และ 3) ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องไม่สะดวกและสามารถเข้าถึงได้ยาก	2
2. การพิจารณาข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำ และให้ความเห็นทางกฎหมายไม่ถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเวลาและสถานการณ์	2
3. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	2
4. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	2
5. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	2
6. การประสานงานเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงและเอกสารเพิ่มเติม เพื่อนำมาประกอบการพิจารณา	1

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
7. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1
8. ความเห็นด้านกฎหมาย มีรายละเอียดถูกต้องตามหลักกฎหมาย ไม่มีมาตรฐาน ทำให้ไม่เกิดความรู้ ความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้จริง	1
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	1
10. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติม ในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) ช่องทางในการติดต่อรูปแบบออนไลน์/ในการปรึกษาด้านกฎหมาย แก่ผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว เช่น line open chat เป็นต้น และ 2) การให้ความเห็นทางกฎหมายที่ชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้ทันที ตามลำดับ ดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ช่องทางในการติดต่อรูปแบบออนไลน์ / ในการปรึกษาด้านกฎหมาย แก่ผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว เช่น line open chat เป็นต้น	1
2. การให้ความเห็นทางกฎหมายที่ชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้ทันที	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติม ในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) การให้บริการเผยแพร่ข้อมูลด้านกฎระเบียบ กฎหมาย ในรูปแบบ infographic ผ่าน social media และ 2) ความสะดวก รวดเร็ว และสามารถนำความเห็นด้านกฎหมายมาปฏิบัติงานได้จริง ตามลำดับ ดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การให้บริการเผยแพร่ข้อมูลด้านกฎระเบียบ กฎหมาย ในรูปแบบ infographic ผ่าน social media	1
2. ความสะดวก รวดเร็ว และสามารถนำความเห็นด้านกฎหมายมาปฏิบัติงานได้จริง	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็น ด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการ จำนวน 1 ราย คือ ขอให้มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์

3.6 กระบวนการ
“การตรวจสอบภายใน
ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”
(สศน.)



3.6 กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ใช้บริการสำนักตรวจสอบภายใน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 97 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	59	60.82
บุคลากรในสังกัด สป.กษ.	38	39.18
รวม	97	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ รองลงมาเป็นติดต่อเองโดยตรง ทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	28	28.87
ติดต่อเองโดยตรง	26	26.80
ทางโทรศัพท์	23	23.71
หนังสือราชการ	14	14.43
ทางอินเทอร์เน็ต	6	6.19
รวม	97	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.55

คิดเป็นร้อยละ 90.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 43

ตารางที่ 43 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.49	89.90	พอใจมาก
- การแจ้งแผนการตรวจสอบประจำปีมีความชัดเจน	46	49	2	-	-	4.45	89.07	พอใจมาก
- กระบวนการ ขั้นตอนเปิดการตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจมีความชัดเจน ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบที่กฎหมายและระเบียบกำหนด	50	45	2	-	-	4.49	89.90	พอใจมาก
- รายงานผลการตรวจสอบมีความครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้	51	44	2	-	-	4.51	90.10	พอใจมาก
- ข้อเสนอแนะและความเห็นของผู้ตรวจสอบภายในสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	54	40	3	-	-	4.53	90.52	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.66	93.20	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	67	29	1	-	-	4.68	93.61	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	67	29	1	-	-	4.68	93.61	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	64	32	1	-	-	4.65	92.99	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	62	34	1	-	-	4.63	92.58	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.44	88.76	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	45	48	4	-	-	4.42	88.45	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	47	47	3	-	-	4.45	89.07	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.58	91.65	พอใจมาก
- ได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	56	40	1	-	-	4.57	91.34	พอใจมาก
- ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	59	37	1	-	-	4.60	91.96	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.55	90.88	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ตามลำดับ ดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	97
2. เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	97
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	97
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	97
5. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	97
6. ได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	97
7. ข้อเสนอแนะและความเห็นของผู้ตรวจสอบภายในสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	97
8. รายงานผลการตรวจสอบมีความครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้	97
9. กระบวนการ ขั้นตอนเปิดการตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจมีความชัดเจน ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบที่กฎหมายและระเบียบกำหนด	97
10. การแจ้งแผนการตรวจสอบประจำปีมีความชัดเจน	97
11. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	97
12. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	97

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรกคือ 1) การพัฒนาระบบการบริการ และการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ต่าง ๆ เช่น การบริหารความเสี่ยงในการบริหารจัดการโครงการที่ได้รับเงินอุดหนุนภาครัฐ ขั้นตอนการตรวจสอบ ระเบียบขั้นตอนใหม่ ๆ ที่ถูกต้อง เป็นต้น 2) การพัฒนาระบบการให้บริการและการดำเนินงานให้ดีขึ้น สามารถตรวจสอบได้ เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service เป็นต้น และ 3) เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบอย่างละเอียดและสม่ำเสมอ สามารถให้คำปรึกษา แนะนำในการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ตามลำดับ ดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริการ และการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ต่าง ๆ เช่น การบริหารความเสี่ยงในการบริหารจัดการโครงการที่ได้รับ เงินอุดหนุนภาครัฐ ขั้นตอนการตรวจสอบ ระเบียบขั้นตอนใหม่ ๆ ที่ถูกต้อง เป็นต้น	18

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
2. การพัฒนาระบบการให้บริการและการดำเนินงานให้ดีขึ้น สามารถตรวจสอบได้ เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service เป็นต้น	11
3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบอย่างละเอียดและสม่ำเสมอ สามารถให้คำปรึกษา แนะนำในการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	8
4. การส่งเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาระบบการบริการ การประสานงาน และการเชื่อมโยงเครือข่ายให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น มีระบบการแจ้งข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ และผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะแบบออนไลน์ เป็นต้น 2) การสนับสนุนองค์ความรู้และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น กฎ ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานราชการ ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง และ 3) มีการนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ คำแนะนำ การตรวจสอบ และข้อสังเกตต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติต่อไป ตามลำดับ ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริการ การประสานงาน และการเชื่อมโยงเครือข่ายให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น มีระบบการแจ้งข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ และผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะแบบออนไลน์ เป็นต้น	23
2. การสนับสนุนองค์ความรู้และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น กฎ ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานราชการ ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง	12
3. มีการนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ คำแนะนำ การตรวจสอบ และข้อสังเกตต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติต่อไป	5
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น สามารถให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ ในการดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้นได้	3
5. การสนับสนุนการทำงานเชิงรุกโดยให้มีคลินิกเคลื่อนที่พิเศษในพื้นที่ เพื่อให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาที่ตรวจพบได้อย่างรวดเร็วทันสถานการณ์	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรมีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย และเข้าถึงได้ง่าย ผ่านระบบออนไลน์ 2) ควรมีการจัดทำคู่มือ ข้อกำหนด หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการดำเนินงาน และแนวทางปฏิบัติในการตรวจสอบอย่างชัดเจน และ 3) เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการบริการและมีการดำเนินงานเชิงรุกโดยการลงพื้นที่สำรวจมากยิ่งขึ้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรมีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย และเข้าถึงได้ง่าย ผ่านระบบออนไลน์	8
2. ควรมีการจัดทำคู่มือ ข้อกำหนด หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการดำเนินงาน และแนวทางปฏิบัติในการตรวจสอบอย่างชัดเจน	6
3. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการบริการและมีการดำเนินงานเชิงรุกโดยการลงพื้นที่สำรวจมากยิ่งขึ้น	3
4. ควรสนับสนุนองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	2
5. การนำข้อบกพร่องของแต่ละหน่วยงานในแต่ละปี สรุปเป็นตัวอย่างและรายงานชี้แจงแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องนั้นเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.7 ภาระงาน
**“พัฒนาระบบราชการ
ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”
(สพข.)**



3.7 กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการสำนักพัฒนาระบบบริหาร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 565 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	510	90.27
บุคลากรในสังกัด สป.กษ.	55	9.73
รวม	565	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ เข้าร่วมประชุม ติดต่อเองโดยตรง และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 49

ตารางที่ 49 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	163	28.85
ทางโทรศัพท์	148	26.19
เข้าร่วมประชุม	95	16.81
ติดต่อเองโดยตรง	81	14.34
ทางอินเทอร์เน็ต	78	13.81
รวม	565	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 คิดเป็น

ร้อยละ 84.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 50 ตารางที่ 50 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.12	82.21	พอใจ
- รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้เกี่ยวข้อง ในการจัดทำแผนผ่านระบบออนไลน์ หรือจัดเวที แลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ	152	327	79	6	1	4.10	81.91	พอใจ
- การสื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการ ในสังกัดผ่านช่องทางต่าง ๆ	162	319	81	3	-	4.13	82.65	พอใจ
- สนับสนุน ผลักดัน และให้คำปรึกษาแนะนำ ส่วนราชการในสังกัดดำเนินตามกิจกรรม พัฒนาระบบราชการ	169	295	95	6	-	4.11	82.05	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.24	84.81	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	225	284	52	4	-	4.29	85.84	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	214	287	58	6	-	4.25	85.10	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	189	308	64	4	-	4.21	84.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	201	295	62	7	-	4.22	84.28	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.24	84.57	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	203	295	64	3	-	4.24	84.57	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	205	295	58	7	-	4.24	84.57	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.25	85.04	พอใจมาก
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	208	294	59	4	-	4.25	84.99	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	211	294	53	7	-	4.25	85.10	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.21	84.16	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ 2) การสื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่าง ๆ และ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม ตามลำดับ ดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	562
2. การสื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่าง ๆ	562
3. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	561
4. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	561
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	561
6. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	559
7. สนับสนุน ผลักดัน และให้คำปรึกษาแนะนำส่วนราชการในสังกัดดำเนินตามกิจกรรมพัฒนาระบบราชการ	559
8. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	558
9. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	558
10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	558
11. รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนผ่านระบบออนไลน์ หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ	558

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การไม่รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นของผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนผ่านระบบออนไลน์ หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ 2) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้ และ 3) ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 52

ตารางที่ 52 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การไม่รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นของผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนผ่านระบบออนไลน์ หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ	7
2. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้	7
3. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	7
4. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	7
5. การไม่สนับสนุน ผลักดัน และให้คำปรึกษาแนะนำส่วนราชการในสังกัดดำเนินตามกิจกรรมพัฒนาระบบราชการ	6

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
6. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	6
7. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4
8. ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ล่าช้า และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	4
10. การไม่สื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่าง ๆ	3
11. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั่วประเทศ การ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาระบบการบริการและการติดต่อประสานให้ดีขึ้น สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางที่หลากหลาย เช่น ระบบการบริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น 2) การรวบรวมองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์ที่สามารถสืบค้นงาน ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ และ 3) การจัดกิจกรรมอบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่บุคลากร ตามลำดับดังตารางที่ 53

ตารางที่ 53 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริการและการติดต่อประสานให้ดีขึ้น สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางที่หลากหลาย เช่น ระบบการบริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น	39
2. การรวบรวมองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์ที่สามารถสืบค้นงาน ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้	15
3. การจัดกิจกรรม อบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่บุคลากร	13
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว ครบคลุม และทั่วถึง	5
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน บริการอย่างดี และไม่เลือกปฏิบัติ	5
6. มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นระบบ และเป็นธรรม	5
7. การเพิ่มอัตรากำลัง จำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	2
8. การจัดตั้งคลินิกให้คำปรึกษาแนะนำให้แก่บุคลากร	1
9. การรับฟังและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการเสนอความคิดเห็นแนวทางการพัฒนา	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาระบบราชการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เต็มใจให้บริการ สามารถให้คำปรึกษาได้ และมีความเป็นธรรม และ 3) การจัดทำสื่อสนับสนุนองค์ความรู้ แนวทางการปฏิบัติ และระเบียบที่เกี่ยวข้องที่สามารถเข้าไปเรียนรู้ได้ในที่เดียว ตามลำดับ ดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบราชการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น	56
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เต็มใจให้บริการ สามารถให้คำปรึกษาได้ และมีความเป็นธรรม	13
3. การจัดทำสื่อสนับสนุนองค์ความรู้ แนวทางการปฏิบัติ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ที่สามารถเข้าไปเรียนรู้ได้ในที่เดียว	11
4. การเพิ่มช่องทางการประสานงานที่สะดวก ตอบสนองอย่างรวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย	10

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรพัฒนาระบบการบริการให้ดียิ่งขึ้น ทันสมัย สะดวกและรวดเร็ว ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ และถือปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน 2) มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และทันสมัย ผ่านระบบออนไลน์ และ 3) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และการจัดทำสื่อที่รวบรวมองค์ความรู้ แนวทางปฏิบัติ และระเบียบที่เกี่ยวข้องไว้ในที่เดียว สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีความทันเหตุการณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรพัฒนาระบบการบริการให้ดียิ่งขึ้น ทันสมัย สะดวกและรวดเร็ว ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ และถือปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน	26
2. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และทันสมัย ผ่านระบบออนไลน์	23
3. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และการจัดทำสื่อที่รวบรวมองค์ความรู้ แนวทางปฏิบัติ และระเบียบที่เกี่ยวข้องไว้ในที่เดียว สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความถูกต้อง รวดเร็ว	10

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
และมีความทันเหตุการณ์	
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ และมีความรู้ ทักษะ สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้	6
5. การจัดทำโครงสร้างหน่วยงานตามภารกิจใหม่อย่างถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสม	5
6. การตรวจสอบและพัฒนาระบบราชการอย่างสม่ำเสมอ	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.8 กระบวนการ
“การตรวจราชการ
ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”
(สูตร.)



3.8 กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่มาใช้บริการสำนักตรวจราชการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับภารกิจวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 114 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	103	91.23
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	10	8.77
รวม	113	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ รองลงมาเป็นเจ้าของหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ทางโทรศัพท์ ติดต่อเองโดยตรง และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	51	45.14
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	20	17.70
ทางโทรศัพท์	15	13.27
ติดต่อเองโดยตรง	14	12.39
ทางอินเทอร์เน็ต	13	11.50
รวม	113	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46

คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 58 ตารางที่ 58 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.42	88.20	พอใจมาก
- แผน/แนวทางการตรวจราชการมีความถูกต้องและชัดเจน	55	53	3	2	-	4.42	88.25	พอใจมาก
- สื่อสาร ประชาสัมพันธ์แผนการตรวจราชการ มีความชัดเจนและทั่วถึง	57	48	6	2	-	4.42	88.07	พอใจมาก
- การประสานเกี่ยวกับการตรวจราชการที่ชัดเจน และทันเวลา ในช่วงเวลาต่าง ๆ ได้แก่	55	54	3	1	-	4.44	87.37	พอใจมาก
๑) ก่อนออกตรวจราชการ	49	55	7	2	-	4.34	86.49	พอใจมาก
๒) ระหว่างตรวจราชการ	53	53	5	2	-	4.39	87.54	พอใจมาก
๓) หลังตรวจราชการ	58	46	7	2	-	4.42	88.07	พอใจมาก
- มีข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย	54	53	4	2	-	4.41	87.89	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.53	90.29	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	70	39	3	1	-	4.58	91.23	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	67	40	5	1	-	4.53	91.35	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	62	44	6	1	-	4.48	89.30	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.43	88.42	พอใจมาก
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	59	46	5	3	-	4.42	88.25	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	59	47	5	2	-	4.44	88.60	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.47	89.21	พอใจมาก
- ได้รับความตรงตามวัตถุประสงค์	63	45	3	2	-	4.50	89.65	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	60	46	5	2	-	4.45	88.77	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.46	92.60	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ดังตารางที่ 59

ตารางที่ 59 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	112
2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	112
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	112
4. การประสานเกี่ยวกับการตรวจราชการที่ชัดเจนและทันเวลา ในช่วงเวลาต่าง ๆ	112
5. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์	111
6. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	111
7. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	111
8. แผน/แนวทางการตรวจราชการมีความถูกต้อง และชัดเจน	111
9. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์แผนการตรวจราชการมีความชัดเจนและทั่วถึง	111
10. มีข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย	111
11. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	110

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ช่องทางการให้บริการไม่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น 2) ข้อเสนอแนะไม่สามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายได้ และ 3) แผน/แนวทางการตรวจราชการมีความไม่ถูกต้องและไม่ชัดเจน ตามลำดับ ดังตารางที่ 60

ตารางที่ 60 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ช่องทางการให้บริการไม่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	3
2. ข้อเสนอแนะไม่สามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายได้	2
3. แผน/แนวทางการตรวจราชการมีความไม่ถูกต้องและไม่ชัดเจน	2
4. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์แผนการตรวจราชการไม่มีความชัดเจนและไม่ทั่วถึง	2
5. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	2
6. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	2
7. ได้รับการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	2

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
8. การประสานเกี่ยวกับการตรวจราชการไม่ชัดเจนและไม่ทันเวลา ในช่วงเวลาต่าง ๆ	1
9. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1
10. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1
11. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) การสนับสนุนองค์ความรู้และปัจจัยการผลิตเพื่อพัฒนาต่อยอดการเกษตรให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ครอบคลุม และทั่วถึง และ 3) การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ one stop service เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 61

ตารางที่ 61 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การสนับสนุนองค์ความรู้และปัจจัยการผลิตเพื่อพัฒนาต่อยอดการเกษตร ให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	8
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ครอบคลุม และทั่วถึง	5
3. การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ one stop service เป็นต้น	4

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น 2) การส่งเสริมและสนับสนุนความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและถูกต้อง และ 3) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง ตามลำดับ ดังตารางที่ 62

ตารางที่ 62 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น	7
2. การส่งเสริมและสนับสนุนความรู้เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและถูกต้อง	5
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง	4

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 2 อันดับ คือ 1) ควรจัดทำช่องทางการให้บริการที่หลากหลายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การติดตามกำหนดการตรวจราชการ เป็นต้น เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับข้อมูลที่รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน 2) ควรมีการแจ้งข้อมูลแผนการตรวจราชการในพื้นที่ต่าง ๆ ให้ชัดเจน เช่น ประเด็นสำคัญ ข้อมูลสถานที่ เป็นต้น ตามลำดับดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรจัดทำช่องทางการให้บริการที่หลากหลายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การติดตามกำหนดการตรวจราชการ เป็นต้น เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับข้อมูลที่รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน	5
2. ควรมีการแจ้งข้อมูลแผนการตรวจราชการในพื้นที่ต่าง ๆ ให้ชัดเจน เช่น ประเด็นสำคัญ ข้อมูลสถานที่ เป็นต้น	5

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.9 กระบวนการ

“บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตร ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (ศทส.)



3.9 กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร ประชาชนทั่วไป และบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่มาใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 90 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไป ตามลำดับ ดังตารางที่ 64

ตารางที่ 64 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	87	96.67
ประชาชนทั่วไป	3	3.33
รวม	90	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต รองลงมาเป็นหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ทางโทรศัพท์ และติดต่อเองโดยตรง ตามลำดับ ดังตารางที่ 65

ตารางที่ 65 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ทางอินเทอร์เน็ต	33	36.67
หนังสือราชการ	23	25.55
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	15	16.67
ทางโทรศัพท์	13	14.44
ติดต่อเองโดยตรง	6	6.67
รวม	90	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.15 คิดเป็น

ร้อยละ 82.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 66 ตารางที่ 66 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัล ด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.09	81.78	พอใจ
- รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระดับชาติ และแผนปฏิบัติการดิจิทัล ผ่านระบบออนไลน์ หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ	22	56	10	2	-	4.09	81.78	พอใจ
- การสื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการ ในสังกัดผ่านช่องทางต่าง ๆ	23	55	9	3	-	4.09	81.78	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.17	83.41	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	30	48	11	1	-	4.19	83.78	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	27	52	10	1	-	4.17	83.33	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	28	50	10	2	-	4.16	83.11	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.12	82.33	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	26	51	13	-	-	4.14	82.89	พอใจ
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	22	54	14	-	-	4.09	81.78	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.21	84.11	พอใจมาก
- ได้รับความตรงตามวัตถุประสงค์	30	50	10	-	-	4.22	84.44	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	27	53	10	-	-	4.19	83.78	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						4.15	82.91	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ได้รับความตรงตามวัตถุประสงค์ 2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ และ 3) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 67

ตารางที่ 67 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	90
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	90
3. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	90
4. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	90
5. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	89
6. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	89
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	88
8. รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระดับชาติ และแผนปฏิบัติการดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ	88
9. การสื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่าง ๆ	87

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การสื่อสารและทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่าง ๆ 2) รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระดับชาติ และแผนปฏิบัติการดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้ ตามลำดับ ดังตารางที่ 68

ตารางที่ 68 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การสื่อสารและทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่าง ๆ	3
2. รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระดับชาติ และแผนปฏิบัติการดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ	2
3. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้	2
4. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1
5. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความเสถียร และสะดวกผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2) การสนับสนุนข้อมูลข่าวสารมากขึ้น สามารถสืบค้นข้อมูลและนำไปใช้ได้จริงตามลำดับ ดังตารางที่ 69

ตารางที่ 69 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความเสถียร และสะดวก ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	6
2. การสนับสนุนข้อมูลข่าวสารมากขึ้น สามารถสืบค้นข้อมูลและนำไปใช้ได้จริง	5

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) การพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง และ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น บริการอย่างทั่วถึง และเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 70

ตารางที่ 70 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย	15
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง	5
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น บริการอย่างทั่วถึง และเต็มใจให้บริการ	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางที่หลากหลาย 2) ควรมีการประเมินการบริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านเกษตรอย่างต่อเนื่อง และนำเทคโนโลยีมาใช้

และ 3) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันเหตุการณ์ และการเผยแพร่ผ่านหลากหลายช่องทาง ตามลำดับ ดังตารางที่ 71

ตารางที่ 71 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางที่หลากหลาย	3
2. ควรมีการประเมินการบริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านเกษตรอย่างต่อเนื่อง และนำเทคโนโลยีมาใช้	2
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันเหตุการณ์ และการเผยแพร่ผ่านหลากหลายช่องทาง	1
4. ควรมีการบันทึกวิธีใช้วิธีการใช้งานระบบสำคัญต่าง ๆ ลงในเว็บไซต์ของกระทรวง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปศึกษาได้โดยง่าย	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.10 ภาระงานการ
“การบริหารจัดการ
ด้านการเกษตรต่างประเทศ”
(สภคต.)



3.10 กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ได้รับการอำนวยความสะดวก ประสานงาน และมารับบริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 15 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นบุคลากรของหน่วยงานในหน่วยงานสังกัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทาง หนังสือราชการ รองลงมาเป็นการติดต่อเองโดยตรง ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 72

ตารางที่ 72 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	7	46.66
ติดต่อเองโดยตรง	4	26.67
ทางโทรศัพท์	3	20.00
ทางอินเทอร์เน็ต	1	6.67
รวม	15	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” ได้สำรวจความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 73

ตารางที่ 73 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.98	79.56	พอใจ
- ข่าวสารด้านเกษตรต่างประเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และมีความถูกต้อง ครบถ้วน	4	10	1	-	-	4.20	84.00	พอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
- เจรจาความร่วมมือด้านการเกษตรต่างประเทศ ในระดับภูมิภาค องค์กรระหว่างประเทศและระดับโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศไทย	-	13	2	-	-	3.87	77.33	พอใจ
- การประสาน อำนวยความสะดวก ติดตามงาน ด้านการเกษตรต่างประเทศ	2	10	2	1	-	3.87	77.33	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.23	84.67	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	8	5	2	-	-	4.40	88.00	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	7	7	1	-	-	4.40	88.00	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3	10	1	1	-	4.00	80.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	4	9	2	-	-	4.13	82.67	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.23	84.67	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	6	7	2	-	-	4.27	85.33	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	4	10	1	-	-	4.20	84.00	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.10	82.00	พอใจ
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์	2	12	-	1	-	4.00	80.00	พอใจ
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	3	12	-	-	-	4.20	84.00	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						4.14	82.72	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ข่าวสารด้านเกษตรต่างประเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และมีความถูกต้อง ครบถ้วน 2) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 74

ตารางที่ 74 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ข่าวสารด้านเกษตรต่างประเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และมีความถูกต้อง ครบถ้วน	15
2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	15
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	15

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
4. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	15
5. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	15
6. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	15
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	15
8. เจรจาความร่วมมือด้านการเกษตรต่างประเทศในระดับภูมิภาค องค์กรระหว่างประเทศ และระดับโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศไทย	15
9. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	14
10. การประสาน อำนวยความสะดวก ติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศ	14
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	14

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับ คือ 1) เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ 2) การประสาน อำนวยความสะดวก ติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศ และ 3) ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 75

ตารางที่ 75 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	1
2. การประสาน อำนวยความสะดวก ติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศ	1
3. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) การกำหนดแนวทางและนโยบายการดำเนินงานด้านเกษตรต่างประเทศของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ให้มีความชัดเจน และ 2) การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการสื่อสารและการดำเนินงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ดังตารางที่ 76

ตารางที่ 76 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การกำหนดแนวทางและนโยบายการดำเนินงานด้านเกษตรต่างประเทศของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีความชัดเจน	1
2. การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการสื่อสารและการดำเนินงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต จำนวน 2 ราย คือ การเพิ่มช่องทาง การติดต่อสื่อสารด้านเกษตรต่างประเทศ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้ได้จริง

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ จำนวน 1 ราย คือ ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านนโยบายเกษตรต่างประเทศ

3.11 ภาระงานการ

“ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

(สกร.)



3.11 กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกรและผู้ยากจนที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 206 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาเป็นประชาชน ตามลำดับ ดังตารางที่ 77

ตารางที่ 77 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	117	56.80
ประชาชน	89	43.20
รวม	206	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นเจ้าของที่ออกสัญญาให้บริการในพื้นที่ วิธีอื่นๆ จดหมาย/ ไปรษณีย์ ทางอินเทอร์เน็ต และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 78

ตารางที่ 78 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	142	68.93
ทางโทรศัพท์	50	24.27
ทางอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์กองทุนฯ อีเมล)	12	5.83
เจ้าหน้าที่ออกสัญญาให้บริการในพื้นที่	2	0.97
รวม	206	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” ได้สำรวจความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 79

ตารางที่ 79 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกร และผู้ยากจน”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.60	91.94	พอใจมาก
- ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	124	71	10	1	-	4.54	90.87	พอใจมาก
- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	127	68	10	1	-	4.56	91.17	พอใจมาก
- ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก	156	47	3	-	-	4.74	94.85	พอใจมาก
- การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน	124	71	10	1	-	4.54	90.87	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.68	93.59	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	158	45	3	-	-	4.75	95.05	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	153	50	3	-	-	4.73	94.56	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	126	79	1	-	-	4.61	92.14	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	133	70	3	-	-	4.63	92.62	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.53	90.68	พอใจมาก
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	112	80	12	2	-	4.47	89.32	พอใจมาก
- ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	118	77	10	1	-	4.51	90.29	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	132	70	4	-	-	4.62	92.43	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.63	92.57	พอใจมาก
- ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์โดยกองทุนหมุนเวียนฯ สามารถสงวนรักษาที่ดินไว้ให้เกษตรกรและผู้ยากจนได้	126	79	1	-	-	4.61	92.14	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	138	64	4	-	-	4.65	93.01	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.61	92.20	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 80

ตารางที่ 80 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	206
2. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก	206
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	206
4. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	206
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	206
6. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	206
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	206
8. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์โดยกองทุนหมุนเวียนฯ สามารถสงวนรักษาที่ดินไว้ให้เกษตรกรและผู้ยากจนได้	206
9. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	205
10. ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	205
11. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน	205
12. ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	205
13. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	204

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน 2) ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงยาก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น และ 3) ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ ไม่สะดวกและเข้าถึงได้ยาก ตามลำดับ ดังตารางที่ 81

ตารางที่ 81 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	2
2. ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงยาก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	1
3. ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ ไม่สะดวกและเข้าถึงได้ยาก	1
4. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนไม่ชัดเจน	1

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น รวดเร็ว ทันสถานการณ์ 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ครอบคลุม และทั่วถึง ตามลำดับ ดังตารางที่ 82

ตารางที่ 82 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น รวดเร็ว ทันสถานการณ์	2
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ครอบคลุม และทั่วถึง	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 2) การเพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานได้ ผ่านทางระบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น ตามลำดับดังตารางที่ 83

ตารางที่ 83 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	8
2. การเพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานได้ ผ่านทางระบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น	4

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการดำเนินการ เช่น เพิ่มป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ การลดขั้นตอนลดระยะเวลาในการทำงาน ให้ความเป็นธรรมแก่เกษตรกร เป็นต้น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ 2) ควรอนุมัติวงเงินกู้ยืมเพิ่มมากขึ้นและลดดอกเบี้ย และการลดเงื่อนไขการขอกู้เงินกองทุน เพื่อช่วยเหลือ

ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 84

ตารางที่ 84 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินการ เช่น เพิ่มป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ การลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการทำงาน ให้ความสำคัญแก่เกษตรกร เป็นต้น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์	32
2. ควรอนุมัติวงเงินกู้ยืมเพิ่มมากขึ้นและลดดอกเบี้ยลง และการลดเงื่อนไข การขอกู้เงินกองทุนเพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น	13
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	8
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็ว ทัวถึง ทันเหตุการณ์ ผ่านหลากหลายช่องทาง	7

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.12 กระบวนการ
“บริหารจัดการข้อร้องเรียน
ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”
(สกร.)



3.12 กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร/ประชาชนที่มาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และบุคลากรของหน่วยงานในและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงาน อำนวยความสะดวกจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 65 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป รองลงมา เป็นเกษตรกร บุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 85

ตารางที่ 85 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	30	46.16
เกษตรกร	26	40.00
บุคลากรในสังกัด กษ.	4	6.15
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	5	7.69
รวม	65	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นติดต่อยื่นหนังสือ ณ สำนักงานรัฐมนตรี จดหมาย/หนังสือราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ กษ. (กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน) ยื่นหนังสือในพื้นที่ และชุมนุมร้องเรียน ตามลำดับ ดังตารางที่ 86

ตารางที่ 86 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเองโดยตรง	24	36.92
ติดต่อยื่นหนังสือ ณ สำนักงานรัฐมนตรี	22	33.85
จดหมาย/หนังสือราชการ	11	16.92
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ กษ. (กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน)	5	7.69
ยื่นหนังสือในพื้นที่	2	3.08
ชุมนุมร้องเรียน	1	1.54
รวม	65	100.00

1.3) **เรื่องร้องเรียน** ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เรื่องเรียนเรื่องการขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร รองลงมาเป็นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐไม่ถูกต้อง โปร่งใส การขอรับที่ดินทำกิน ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดหาแหล่งน้ำทำการเกษตร ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของรัฐ (ด้านชลประทาน) ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน ปัญหาด้านสหกรณ์ ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุน เพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ การขึ้นทะเบียนเกษตรกร ขอรับการช่วยเหลือด้านหนี้สิน ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ ผลกระทบจากการใช้หรือห้ามใช้สารเคมีและยาปราบศัตรูพืช และปัญหาด้านปศุสัตว์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 87

ตารางที่ 87 : เรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

เรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร	14	21.53
การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ ไม่ถูกต้อง โปร่งใส	9	13.85
การขอรับที่ดินทำกิน	9	13.85
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดหาแหล่งน้ำทำการเกษตร	7	10.77
ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของรัฐ (ด้านชลประทาน)	7	10.77
ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน	5	7.69
ปัญหาด้านสหกรณ์	4	6.15
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุน เพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ	3	4.61
การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	2	3.08
ขอรับการช่วยเหลือด้านหนี้สิน	2	3.08
ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ	1	1.54
ผลกระทบจากการใช้หรือห้ามใช้สารเคมีและยาปราบศัตรูพืช	1	1.54
ปัญหาด้านปศุสัตว์	1	1.54
รวม	65	100.00

2) **ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”**

กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 88

ตารางที่ 88 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียน”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.86	77.23	พอใจ
- ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและ เข้าถึงได้ง่าย	29	28	4	2	2	4.23	84.62	พอใจมาก
- การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	25	19	10	8	3	3.85	76.92	พอใจ
- การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/ เกษตรกรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	19	19	12	6	9	3.51	70.15	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.05	80.92	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และไม่เลือกปฏิบัติ	30	27	5	1	2	4.26	85.23	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	23	27	11	1	3	4.02	80.31	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำและ ตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	19	29	10	3	4	3.86	77.23	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.12	82.46	พอใจ
- ป้ายบอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	24	33	5	2	1	4.18	83.69	พอใจ
- ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย และเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	24	30	8	2	1	4.14	82.77	พอใจ
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	22	31	7	3	2	4.05	80.92	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.73	74.62	พอใจ
- ได้รับความตรงตามวัตถุประสงค์	19	28	7	2	9	3.71	74.15	พอใจ
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	18	28	9	5	5	3.75	75.08	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.94	78.81	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”
กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและ
ไม่เลือกปฏิบัติ 2) ป้ายบอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน 3) ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย
และเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 89

ตารางที่ 89 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและไม่เลือกปฏิบัติ	62
2. ป้ายบอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	62
3. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	62
4. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	61
5. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	61
6. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	60
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	58
8. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	55
9. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	54
10. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	54
11. การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	50

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ และ 3) การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ ดังตารางที่ 90

ตารางที่ 90 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	15
2. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	11
3. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ	11
4. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	10
5. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	7
6. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	5
7. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
8. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สะดวกและเข้าถึงได้ยาก	4
9. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	3
10. ป้ายบอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	3
11. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ และเลือกปฏิบัติ	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงาน ลดขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานได้ และมีการรายงานผลเป็นระยะ 2) เพิ่มมาตรการช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกรในด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง และดำเนินการอย่างรวดเร็ว เช่น ด้านการเยียวยา การตรวจสอบกรณีมีปัญหาด้านสารเคมี การควบคุมราคาอาหารสัตว์ แหล่งน้ำ พื้นที่ทำกิน ส.ป.ก. 4-01 เป็นต้น และ 3) พัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและการตรวจสอบการดำเนินการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ ออนไลน์ เป็นต้น รวมทั้งเพิ่มจุดให้บริการช่วยเหลือเกษตรกรให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ตามลำดับ ดังตารางที่ 91

ตารางที่ 91 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงาน ลดขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานได้ และมีการรายงานผลเป็นระยะ	19
2. เพิ่มมาตรการช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกรในด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง และดำเนินการอย่างรวดเร็ว เช่น ด้านการเยียวยา การตรวจสอบกรณีมีปัญหาด้านสารเคมี การควบคุมราคาอาหารสัตว์ แหล่งน้ำ พื้นที่ทำกิน ส.ป.ก. 4-01 เป็นต้น	10
3. พัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและการตรวจสอบการดำเนินการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ ออนไลน์ เป็นต้น รวมทั้งเพิ่มจุดให้บริการช่วยเหลือเกษตรกรให้ครอบคลุมทุกพื้นที่	9
4. เจ้าหน้าที่มีกระตือรือร้นในการทำงาน แก้ไขข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งต้องการให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลืออย่างเพียงพอ	5
5. มีการประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรได้รับรู้ข่าวสารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย	3

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
6. ปรับปรุงสถานที่ทำการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น ให้เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ารับบริการ	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ บูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน และลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด เข้าถึงได้ง่าย และเป็นรูปธรรม 2) ควรมีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว พร้อมแจ้งรายละเอียดความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ และ 3) ควรส่งเสริมและสนับสนุนปัจจัยการผลิตและสินค้าทางการเกษตร เช่น องค์กรความรู้ งบประมาณ สินค้าทางการเกษตร สินค้า OTOP เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 92

ตารางที่ 92 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ บูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน และลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด เข้าถึงได้ง่าย และเป็นรูปธรรม	22
2. ควรมีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว พร้อมแจ้งรายละเอียดความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ	12
3. ควรส่งเสริมและสนับสนุนปัจจัยการผลิตและสินค้าทางการเกษตร เช่น องค์กรความรู้ งบประมาณ สินค้าทางการเกษตร สินค้า OTOP เป็นต้น	2
4. เจ้าหน้าที่ควรให้การบริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี	1
5. ควรมีมาตรฐานการทำงานในรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้ได้รับคำปรึกษาแนะนำในทิศทางเดียวกัน	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.13 ภาระงานการ
“สงเคราะห์เกษตรกร”
(กคค.)



3.13 กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกรและผู้ยากจนที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 19 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ รองลงมา เป็นวิสาหกิจชุมชน และองค์กรเกษตรตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนฟื้นฟู ตามลำดับ ดังตารางที่ 93

ตารางที่ 93 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หน่วยงานของรัฐ	13	68.42
วิสาหกิจชุมชน	3	15.79
องค์กรเกษตรตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนฟื้นฟู	3	15.79
รวม	19	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นเจ้าของหน้าที่ยื่นขอสินเชื่อให้บริการในพื้นที่ วิธีอื่นๆ จดหมาย/ ไปรษณีย์ ทางอินเทอร์เน็ต และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 94

ตารางที่ 94 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	7	36.84
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	7	36.84
หนังสือราชการ	5	26.32
รวม	19	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 95

ตารางที่ 95 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.42	88.42	พอใจมาก
- ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	11	8	-	-	-	4.58	91.58	พอใจมาก
- การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	6	12	1	-	-	4.26	85.26	พอใจมาก
- มีความรวดเร็วการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	6	12	1	-	-	4.26	85.26	พอใจมาก
- การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับ การสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	12	6	1	-	-	4.58	91.58	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.76	95.26	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	15	4	-	-	-	4.79	95.79	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	16	3	-	-	-	4.84	96.84	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	13	6	-	-	-	4.68	93.68	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	14	5	-	-	-	4.74	94.74	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.39	87.72	พอใจมาก
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	7	12	-	-	-	4.37	87.37	พอใจมาก
- ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึง สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	8	10	1	-	-	4.37	87.37	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	8	11	-	-	-	4.42	88.42	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.71	94.21	พอใจมาก
- ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	14	5	-	-	-	4.74	94.74	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	13	6	-	-	-	4.68	93.68	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.57	91.40	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม และ 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ดังตารางที่ 96

ตารางที่ 96 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	19
2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	19
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	19
4. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	19
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	19
6. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	19
7. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุน เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	19
8. ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	19
9. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	19
10. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	19
11. ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	19
12. การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	19
13. มีความรวดเร็วการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	19

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) การสนับสนุนองค์ความรู้เพื่อพัฒนาต่อยอดการเกษตร เช่น การศึกษา เงินทุน งบประมาณ เป็นต้น 2) ความรวดเร็วของการบริการด้านเงินสงเคราะห์ ทันต่อสถานการณ์ และ 3) การให้คำปรึกษาการขอรับเงินทุนให้เกษตรกร ตามลำดับดังตารางที่ 97

ตารางที่ 97: ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การสนับสนุนองค์ความรู้เพื่อพัฒนาต่อยอดการเกษตร เช่น การศึกษา เงินทุน งบประมาณ เป็นต้น	2
2. ความรวดเร็วของการบริการด้านเงินสงเคราะห์ ทันต่อสถานการณ์	1
3. การให้คำปรึกษาการขอรับเงินทุนให้เกษตรกร	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) การพัฒนาระบบการบริการและการประสานงานให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ 2) การส่งเสริมความรู้ สนับสนุนเงินทุนและปัจจัยการผลิตเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรอย่างเป็นรูปธรรม ดังตารางที่ 98

ตารางที่ 98 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริการและการประสานงานให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	2
2. การส่งเสริมความรู้ สนับสนุนเงินทุนและปัจจัยการผลิตเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรอย่างเป็นรูปธรรม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ จำนวน 1 ราย คือ ควรลดกระบวนการและขั้นตอนบางอย่างเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

3.14 ภาระงานการ
“ส่งเสริมและพัฒนา
ระบบเกษตรพันธสัญญา”
(สสพ.)



3.14 กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่มาใช้บริการสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญาโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 28 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นเจ้าของที่ออกสัญญาให้บริการในพื้นที่ วิธีอื่นๆ จดหมาย/ ไปรษณีย์ ทางอินเทอร์เน็ต และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 99

ตารางที่ 99 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ทางอินเทอร์เน็ต	12	42.86
ติดต่อเองโดยตรง	11	39.29
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	2	7.14
ทางโทรศัพท์	2	7.14
หนังสือราชการ	1	3.57
รวม	28	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 100

ตารางที่ 100 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนา
ระบบเกษตรพันธสัญญา”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.38	87.62	พอใจมาก
- ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	14	13	1	-	-	4.46	89.29	พอใจมาก
- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	14	14	-	-	-	4.50	90.00	พอใจมาก
- สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา และแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบการธุรกิจทางการเกษตร และประชาชนทั่วไป	11	11	6	-	-	4.18	83.57	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.55	90.95	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	16	11	1	-	-	4.54	90.71	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	16	12	-	-	-	4.57	91.43	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	15	13	-	-	-	4.54	90.71	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.23	84.52	พอใจมาก
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	10	12	6	-	-	4.14	82.86	พอใจ
- ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	11	13	4	-	-	4.25	85.00	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	12	12	4	-	-	4.29	85.71	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.52	90.36	พอใจมาก
- ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์	15	13	-	-	-	4.54	90.71	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	15	12	1	-	-	4.50	90.00	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.42	88.36	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม และ 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ดังตารางที่ 101

ตารางที่ 101 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	28
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	28
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	28
4. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	28
5. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	28
6. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	28
7. ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	28
8. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	28
9. ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	28
10. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา และแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบธุรกิจทางการเกษตร และประชาชนทั่วไป	28
11. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	28

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) การสนับสนุนองค์ความรู้เพื่อพัฒนาต่อยอดการเกษตร 2) การสร้างและพัฒนาระบบการให้บริการ การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้น เพื่อผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และ 3) การตรวจสอบเนื้อหาสัญญาให้มีความเป็นธรรม และมีการทำหนังสือยืนยันหรือเอกสารรับรองว่า ได้ผ่านการตรวจสอบจากกระทรวงแล้ว ดังตารางที่ 102

ตารางที่ 102 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การสนับสนุนองค์ความรู้เพื่อพัฒนาต่อยอดการเกษตร	2
2. การสร้างและพัฒนาระบบการให้บริการ การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้น เพื่อผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	2
3. การตรวจสอบเนื้อหาสัญญาให้มีความเป็นธรรม และมีการทำหนังสือยืนยันหรือเอกสารรับรองว่า ได้ผ่านการตรวจสอบจากกระทรวงแล้ว	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ

1) การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service ระบบออนไลน์ เป็นต้น และ 2) การตรวจสอบสัญญาอย่างเป็นธรรม ดังตารางที่ 103

ตารางที่ 103 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service ระบบออนไลน์ เป็นต้น	5
2. การตรวจสอบสัญญาอย่างเป็นธรรม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการจำนวน 2 ราย คือ การปรับปรุงและพัฒนาาระบบการบริการและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ดียิ่งขึ้น มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันสมัย หลากหลายช่องทาง ประชาชนเข้าใจและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

3.15 ภาระงานการ

“ป้องกันและปราบปรามการทุจริต

และประพฤติมิชอบ

ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

(สรุปท.)



3.15 กระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ใช้บริการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 615 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 104 ตารางที่ 104 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	566	92.03
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	49	7.97
รวม	615	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นการเข้าร่วมประชุม ทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 105 ตารางที่ 105 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	291	47.32
เข้าร่วมประชุม	168	27.31
ทางโทรศัพท์	65	10.57
หนังสือราชการ	46	7.48
ทางอินเทอร์เน็ต	45	7.32
รวม	615	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 83.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการตามลำดับ ดังตารางที่ 106

ตารางที่ 106 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.13	82.66	พอใจ
- การบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.	186	349	74	4	2	4.16	83.19	พอใจ
- การจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างค่านิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.	189	342	79	3	2	4.16	83.19	พอใจ
- การจัดอบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.	172	331	103	7	2	4.08	81.59	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.23	84.64	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	239	306	66	4	1	4.26	85.30	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	224	318	64	7	2	4.23	84.55	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	222	327	59	5	2	4.24	84.78	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	207	333	66	7	2	4.20	83.93	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.21	84.15	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	218	314	77	5	1	4.21	84.16	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	210	331	67	5	2	4.21	84.13	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.23	84.52	พอใจมาก
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	215	329	65	4	2	4.22	84.42	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	218	332	56	7	2	4.23	84.62	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.20	83.99	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) การจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างค่านิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

และ 3) การบูรณาการ การทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 107

ตารางที่ 107 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	611
2. การจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างค่านิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.	610
3. การบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.	609
4. ได้รับความบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	609
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	609
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	608
7. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	608
8. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	606
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	606
10. การจัดอบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ	606
11. ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	606

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ 2) การจัดอบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ดังตารางที่ 108

ตารางที่ 108 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	9
2. การจัดอบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	9
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	9

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
4. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	9
5. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	7
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ	7
7. การบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	6
8. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	6
9. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	6
10. การจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างความนิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	5
11. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	5

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย มีช่องทาง การติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์และครอบคลุมทั่วถึง และ 3) มีมาตรฐานและขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ ตามลำดับดังตารางที่ 109

ตารางที่ 109 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service	42
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์และครอบคลุมทั่วถึง	28
3. มีมาตรฐานและขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้	11
4. การจัดอบรมแนวทางการดำเนินงาน สนับสนุนองค์ความรู้ เพิ่มความเข้าใจให้แก่ผู้สนใจในพื้นที่	6
5. การเพิ่มจำนวนบุคลากรในพื้นที่และจัดการอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้	5
6. การบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย	5

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการ และสามารถตรวจสอบได้ เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง และ 3) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้เบื้องต้น บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ตามลำดับ ดังตารางที่ 110

ตารางที่ 110 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการ และสามารถตรวจสอบได้ เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น	68
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง	46
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้เบื้องต้น บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	12
4. การกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้อง ชัดเจน เช่น การป้องกัน การแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการทำงาน เป็นต้น	11

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้นโดยใช้เทคโนโลยี ลดขั้นตอนการดำเนินงานเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านหลากหลายช่องทาง และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ มีความรู้ ทักษะ และสามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้ ตามลำดับ ดังตารางที่ 111

ตารางที่ 111 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้นโดยใช้เทคโนโลยี ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	31
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านหลากหลายช่องทาง	20

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ มีความรู้ ทักษะ และสามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้	6
4. การส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่พบปะเกษตรกรเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และรับฟังความคิดเห็นโดยตรง	4
5. การอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากร เช่น สวัสดิการ งบประมาณการดำเนินงาน การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เป็นต้น	4
6. การปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีและตระหนักถึงโทษของการทุจริตและประพฤติมิชอบ	1
7. การกลั่นกรองข้อมูลการดำเนินงานก่อนสั่งการให้หน่วยงานปฏิบัติ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.16 ภาระงาน

**“อำนาจการและประสานงานโครงการ
อันเนื่องมาจากพระราชดำริ
ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

(กปพ.)



3.16 กระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมายคือ บุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ใช้บริการกองประสานงานโครงการพระราชดำริ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 40 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 112

ตารางที่ 112 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	36	90.00
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	4	10.00
รวม	40	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ ติดต่อเองโดยตรง ทางอินเทอร์เน็ต และเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ตามลำดับ ดังตารางที่ 113

ตารางที่ 113 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	16	40.00
ทางโทรศัพท์	13	32.50
ติดต่อเองโดยตรง	8	20.00
ทางอินเทอร์เน็ต	2	5.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	1	2.50
รวม	40	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการตามลำดับ ดังตารางที่ 114

ตารางที่ 114 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.68	73.63	พึงพอใจ
- ระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริมีความถูกต้อง ครบถ้วน	7	16	12	2	3	3.55	71.00	พึงพอใจ
- การประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	9	17	7	4	3	3.63	72.50	พึงพอใจ
- การติดตามความก้าวหน้า และรายงานผลการดำเนินงานการขับเคลื่อนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	7	24	6	-	3	3.80	76.00	พึงพอใจ
- การประชาสัมพันธ์งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริอย่างกว้างขวาง	10	16	10	2	2	3.75	75.00	พึงพอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						3.92	78.38	พึงพอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	15	17	6	1	1	4.10	82.00	พึงพอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	13	17	6	2	2	3.93	78.50	พึงพอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	13	13	10	2	2	3.83	76.50	พึงพอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	13	14	9	1	3	3.83	76.50	พึงพอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.89	77.75	พึงพอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	12	16	9	2	1	3.90	78.00	พึงพอใจ
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	9	19	10	2	-	3.88	77.50	พึงพอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.84	76.75	พึงพอใจ
- ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	13	12	11	2	2	3.80	76.00	พึงพอใจ
- ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	13	15	8	2	2	3.88	77.50	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.82	76.63	พึงพอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และ 3) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 115

ตารางที่ 115 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	38
2. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	38
3. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	37
4. การติดตามความก้าวหน้า และรายงานผลการดำเนินงานการขับเคลื่อนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	37
5. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	36
6. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	36
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	36
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	36
9. ได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	36
10. การประชาสัมพันธ์งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริอย่างกว้างขวาง	36
11. การประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	33
12. ระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริมีความถูกต้อง ครบถ้วน	35

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ 2) ระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริไม่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และ 3) การประชาสัมพันธ์งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริตามลำดับ ดังตารางที่ 116

ตารางที่ 116 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	7
2. ระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริไม่มีความถูกต้อง ครบถ้วน	5
3. การประชาสัมพันธ์งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	4
4. ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ลำช้า และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4
5. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4
6. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4
7. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4
8. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4
9. การติดตามความก้าวหน้า และรายงานผลการดำเนินงานการขับเคลื่อนโครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	3
10. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	3
11. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	2
12. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้นเพื่อความรวดเร็วและชัดเจน เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service รวมถึงมีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง 2) การกำหนดทิศทางการทำงานโครงการที่ชัดเจน และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม เพื่อจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน และ 3) การพัฒนาเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้มีความรู้ด้านโครงการพระราชดำริและมีการประสานงานกับหน่วยงานภายในให้มากขึ้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 117

ตารางที่ 117 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้นเพื่อความรวดเร็วและชัดเจน เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service รวมถึงมีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง	8

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
2. การกำหนดทิศทางการทำงานโครงการที่ชัดเจน และการบริหารจัดการ ข้อมูลสารสนเทศและข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม เพื่อจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน	6
3. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้มีความรู้ด้านโครงการพระราชดำริ และมีการประสานงานกับหน่วยงานภายในให้มากขึ้น	1
4. การทำงานเป็นทีมอย่างเข้มแข็ง เพื่อให้การบริการเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงานและการประสานงานที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น 2) การกำหนดทิศทางการทำงานโครงการที่ชัดเจน และการบริหารจัดการที่ถูกต้อง ชัดเจน มีประสิทธิภาพ และมีการรวบรวมข้อมูลในทิศทางเดียวกัน เพื่อจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน และ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และระบบการทำงาน สามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง ดังตารางที่ 118

ตารางที่ 118 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และการประสานงาน ที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น	5
2. การกำหนดทิศทางการทำงานโครงการที่ชัดเจน และการบริหารจัดการที่ถูกต้อง ชัดเจน มีประสิทธิภาพ และมีการรวบรวมข้อมูลในทิศทางเดียวกัน เพื่อจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน	3
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และระบบการทำงาน สามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 2 อันดับ คือ 1) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลโครงการ/ผลงานการประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้องรวดเร็ว มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสาร

เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ และ 2) เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ทักษะ สามารถทำงานแทนกันได้ รับฟังข้อเสนอแนะจากภายนอกที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการภายในให้เกิดความเข้มแข็ง และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ดังตารางที่ 119

ตารางที่ 119 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลโครงการ/ผลงาน การประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงาน โครงการพระราชดำริ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ	5
2. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ทักษะ สามารถทำงานแทนกันได้ รับฟังข้อเสนอแนะจากภายนอกที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการภายในให้เกิดความเข้มแข็ง และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.17 กระบวนการ

**“การบริหารโครงการสำคัญ/
โครงการพิเศษของกระทรวง
ไปสู่การปฏิบัติ”**

(สพง.)



3.17 กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร บุคลากรในสังกัด และนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการสำนักแผนงานและโครงการพิเศษ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 74 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นเกษตรกร และบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 120

ตารางที่ 120 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	45	60.81
เกษตรกร	22	29.73
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	7	9.46
รวม	74	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ รองลงมาเป็นเจ้าของพื้นที่ให้บริการในพื้นที่ ติดต่อเองโดยตรง ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 121

ตารางที่ 121 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	22	29.73
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	21	28.37
ติดต่อเองโดยตรง	12	16.22
ทางโทรศัพท์	12	16.22
ทางอินเทอร์เน็ต	7	9.46
รวม	74	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” ได้สำรวจความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 122

ตารางที่ 122 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.20	84.05	พอใจ
- ประสาน อำนวยการขับเคลื่อนงานโครงการพิเศษ/โครงการสำคัญ/นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (คณะกรรมการพัฒนาเกลือทะเลไทย โครงการส่งความสุขปีใหม่ มอบให้เกษตรกรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โครงการตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนในจังหวัดชายแดนใต้ งานด้านความมั่นคง โครงการขับเคลื่อนการเกษตรระดับหมู่บ้านสู่การผลิตสินค้าเกษตรมูลค่าสูง ความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพเด็กไทยในศตวรรษที่ 21)	26	39	5	4	-	4.18	83.51	พอใจ
- การสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	36	27	8	3	-	4.30	85.95	พอใจมาก
- มีคู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้	28	30	14	2	-	4.14	82.70	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.45	89.05	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	47	21	6	-	-	4.55	91.08	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	45	20	9	-	-	4.49	89.73	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	36	30	7	1	-	4.36	87.30	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	41	22	11	-	-	4.41	88.11	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.36	87.30	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)	35	33	5	1	-	4.38	87.57	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)	34	33	6	1	-	4.35	87.03	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.39	88.38	พอใจมาก
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	37	32	4	1	-	4.42	88.38	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
- ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	39	28	6	1	-	4.35	88.38	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.35	87.20	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ดังตารางที่ 123

ตารางที่ 123 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	74
2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	74
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	74
4. ได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	73
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)	73
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	73
7. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)	73
8. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	73
9. มีคู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้	72
10. การสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	71
11. ประสาน อำนวยความสะดวกเคลื่อนงานโครงการพิเศษ/โครงการสำคัญ/นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (คณะกรรมการพัฒนาเกลือทะเลไทย โครงการส่งเสริมสุขภาพปีใหม่ มอบให้เกษตรกร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โครงการตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนในจังหวัดชายแดนใต้ งานด้านความมั่นคง โครงการขับเคลื่อนการเกษตรระดับหมู่บ้านสู่การผลิตสินค้าเกษตรมูลค่าสูง ความร่วมมือ การพัฒนาศักยภาพเด็กไทยในศตวรรษที่ 21)	70

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ประสาน อำนวยการขับเคลื่อนงานโครงการพิเศษ/โครงการสำคัญ/นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (คณะกรรมการพัฒนาเกลือทะเลไทย โครงการส่งเสริมอาชีพใหม่ มอบให้เกษตรกร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โครงการตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนในจังหวัดชายแดนใต้ งานด้านความมั่นคง โครงการขับเคลื่อนการเกษตรระดับหมู่บ้านสู่การผลิตสินค้าเกษตรมูลค่าสูง ความร่วมมือ การพัฒนาศักยภาพเด็กไทยในศตวรรษที่ 21) 2) การสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปปฏิบัติ และ 3) มีคู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจนไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ตามลำดับ ดังตารางที่ 124

ตารางที่ 124 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ประสาน อำนวยการขับเคลื่อนงานโครงการพิเศษ/โครงการสำคัญ/นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (คณะกรรมการพัฒนาเกลือทะเลไทย โครงการส่งเสริมอาชีพใหม่ มอบให้เกษตรกร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โครงการตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนในจังหวัดชายแดนใต้ งานด้านความมั่นคง โครงการขับเคลื่อนการเกษตรระดับหมู่บ้านสู่การผลิตสินค้าเกษตรมูลค่าสูง ความร่วมมือ การพัฒนาศักยภาพเด็กไทยในศตวรรษที่ 21)	4
2. การสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปปฏิบัติ	3
3. คู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจนไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้	2
4. ได้รับการตรงไม่ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	1
5. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)	1
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	1
7. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)	1
8. ได้รับการที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ล่าช้า และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การประชาสัมพันธ์และสนับสนุนองค์ความรู้ เช่น พิษเศรษฐกิจ การแปรรูป ด้านการตลาด เป็นต้น ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน สามารถนำไปปรับใช้ได้จริง 2) ความสะดวกรวดเร็ว และทันสมัย ของระบบการให้บริการ มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เช่น แอปพลิเคชัน เป็นต้น และ 3) การสนับสนุนปัจจัยการผลิตและงบประมาณที่ตรงกับความต้องการของเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 125

ตารางที่ 125: ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การประชาสัมพันธ์และสนับสนุนองค์ความรู้ เช่น พิษเศรษฐกิจ การแปรรูป ด้านการตลาด เป็นต้น ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน สามารถนำไปปรับใช้ได้จริง	15
2. ความสะดวกรวดเร็ว และทันสมัย ของระบบการให้บริการ มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เช่น แอปพลิเคชัน เป็นต้น	10
3. การสนับสนุนปัจจัยการผลิตและงบประมาณที่ตรงกับความต้องการของเกษตรกร	7
4. การจัดโครงการ/กิจกรรม ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ลดข้อจำกัด เพื่อให้เกษตรกร และประชาชนเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น	3
5. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบตามความเป็นจริง	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาระบบการบริการและการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และช่องทางที่หลากหลาย 2) การส่งเสริมความรู้ สนับสนุนเงินทุน และปัจจัยการผลิตตามความต้องการของเกษตรกรและประชาชน และ 3) การจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่หลากหลาย เน้นการมีส่วนร่วมของเกษตรกรในพื้นที่ และลดข้อจำกัด เพื่อให้มีการเข้าถึงได้มากขึ้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 126

ตารางที่ 126 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริการและการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และช่องทางที่หลากหลาย	14
2. การส่งเสริมความรู้ สนับสนุนเงินทุน และปัจจัยการผลิตตามความต้องการของเกษตรกรและประชาชน	11

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
3. การจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่หลากหลาย เน้นการมีส่วนร่วมของเกษตรกรในพื้นที่ และลดข้อจำกัด เพื่อให้มีการเข้าถึงได้มากขึ้น	5
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับ คือ 1) พัฒนาระบบการบริการและการประสานงานอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย ทันสมัย สะดวกและรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ 2) ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันสมัย และทันเหตุการณ์ และ 3) เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อติดตามการดำเนินงานของเกษตรกร พร้อมรับฟังปัญหาและช่วยเหลืออย่างตรงจุด สนองต่อความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่ ตามลำดับ ดังตารางที่ 127

ตารางที่ 127 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการและการประสานงานอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย ทันสมัย สะดวกและรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	12
2. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันสมัย และทันเหตุการณ์	11
3. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อติดตามการดำเนินงานของเกษตรกร พร้อมรับฟังปัญหาและช่วยเหลืออย่างตรงจุด สนองต่อความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่	5

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.18 กระบวนการ
“การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย
ด้านการเกษตร
ของครัวเรือนเกษตรกรและสหกรณ์”
(สพจ.)



3.18 กระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการสำนักแผนงานและโครงการพิเศษ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 501 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาเป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับดังตารางที่ 128

ตารางที่ 128 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	314	62.67
บุคลากรในสังกัด กษ.	155	30.94
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	32	6.39
รวม	501	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ รองลงมาเป็นติดต่อเองโดยตรง หนังสือราชการ ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับดังตารางที่ 129

ตารางที่ 129 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	228	45.51
ติดต่อเองโดยตรง	116	23.15
หนังสือราชการ	77	15.37
ทางโทรศัพท์	41	8.19
ทางอินเทอร์เน็ต	39	7.78
รวม	501	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจ

ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.50 รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.86 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.68 และด้านกระบวนการ คิดเป็นร้อยละ 86.60 ตามลำดับ

โดยมีการแบ่งแบบสอบถามสำหรับเกษตรกรและบุคลากร ซึ่งมีผลความพึงพอใจ ดังนี้

2.1) ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 88.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 130

2.2) ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และบุคลากรภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 131

ตารางที่ 130 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (เกษตรกร)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.38	87.52	พอใจมาก
ก่อนเกิดภัย : การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Disaster Risk Reduction)								
- การแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการ ในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติ ผ่านช่องทางวิทยุ หอกระจายข่าว บอร์ดหมู่บ้าน/หน่วยงาน เป็นต้น	141	155	15	2	1	4.38	87.58	พอใจมาก
- การสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากความเสียหายของภัยพิบัติ ที่จะเกิดขึ้น ผ่านช่องทางวิทยุ หอกระจายข่าว เป็นต้น	146	146	19	2	1	4.38	87.64	พอใจมาก
ขณะเกิดภัย : การจัดการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management)								
- การสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องจักร เพื่อให้ ความช่วยเหลือเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึง ดูแล สุขภาพสัตว์ เสี่ยงอาหารสัตว์ ในพื้นที่ประสบภัย	116	160	32	5	1	4.23	84.52	พอใจมาก
- การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยง เพื่อให้ทราบ การเตรียมเผชิญเหตุ และภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้น ผ่านช่องทางวิทยุ หอกระจายข่าว เป็นต้น	129	167	13	4	1	4.33	86.69	พอใจมาก
- การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	142	155	12	4	1	4.38	87.58	พอใจมาก
หลังเกิดภัย : การฟื้นฟู (Recovery) และสร้างใหม่ให้ดีกว่าเดิม (Build Back Better)								
- จัดหน่วยเคลื่อนที่ ให้คำแนะนำในการฟื้นฟู ดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึงการซ่อมแซม เครื่องจักรกลด้านการเกษตร	152	138	23	1	-	4.45	88.09	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
- การสำรวจและประเมินความเสียหายและสิทธิ์การขอรับการช่วยเหลือชดเชยตามระเบียบ รวมถึงการติดตามผลการให้ความช่วยเหลือ	174	128	12	-	-	4.52	90.32	พอใจมาก
- สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปล่อยปลาเลี้ยง แม่พันธุ์ธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น	149	138	27	-	-	4.39	87.77	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.66	93.25	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	213	97	4	-	-	4.67	93.31	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	213	96	5	-	-	4.66	93.25	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	216	92	6	-	-	4.67	93.38	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน	211	97	6	-	-	4.65	93.06	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.46	89.24	พอใจมาก
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	160	138	16	-	-	4.46	89.17	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	160	140	14	-	-	4.46	89.30	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.57	91.37	พอใจมาก
- ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	181	125	8	-	-	4.55	91.02	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	191	116	7	-	-	4.59	91.72	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.49	90.34	พอใจมาก

ตารางที่ 131 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (บุคลากรภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และบุคลากรภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.24	84.79	พอใจมาก
ก่อนเกิดภัย : การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Disaster Risk Reduction)								
- การแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการ ในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติ ที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และสม่ำเสมอ	80	89	17	-	1	4.32	86.42	พอใจมาก
- การสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากความเสียหายของ ภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและครบถ้วน	72	96	15	3	1	4.26	85.13	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
ขณะเกิดภัย : การจัดการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management)								
- การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ การสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึง การดูแลสุขภาพสัตว์ เสี่ยงอาหารสัตว์ ในพื้นที่ประสบภัย	60	96	27	3	1	4.13	82.57	พอใจ
- การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยงเพื่อให้ทราบ การเตรียมเผชิญเหตุ และภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้น อย่างทันท่วงที	81	80	25	-	1	4.28	85.67	พอใจมาก
- การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ ภัยพิบัติที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	77	81	26	2	1	4.24	84.71	พอใจมาก
หลังเกิดภัย : การฟื้นฟู (Recovery) และสร้างใหม่ให้ดีกว่าเดิม (Build Back Better)								
- จัดหน่วยเคลื่อนที่ ให้คำแนะนำในการฟื้นฟู ดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึง การซ่อมแซมเครื่องจักรกลด้านการเกษตร	67	94	23	2	1	4.20	83.96	พอใจ
- การสำรวจและประเมินความเสียหายและ สิทธิการขอรับการช่วยเหลือชดเชย ตามระเบียบ รวมถึงการติดตามผลการให้ ความช่วยเหลือ	79	89	16	2	1	4.30	85.99	พอใจมาก
- สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปล่อยปลาาลงสู่ แม่น้ำธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น	67	90	28	-	2	4.18	83.53	พอใจ
- การแจ้งและรายงานผลการให้ความช่วยเหลือ ตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ	76	90	17	1	3	4.26	85.13	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.43	88.56	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	88	89	10	-	-	4.42	88.34	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	96	79	11	1	-	4.44	88.88	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและตอบปัญหา ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	93	82	11	1	-	4.43	88.56	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน	90	86	11	-	-	4.42	88.45	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.25	85.08	พอใจมาก
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	75	87	23	2	-	4.26	85.13	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	74	88	23	2	-	4.25	85.03	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.37	87.33	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์	85	87	14	-	1	4.36	87.27	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	84	90	12	-	1	4.37	87.38	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.30	86.44	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ดังตารางที่ 132

ตารางที่ 132 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	501
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็วและครบถ้วน	501
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	500
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	500
5. ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์	500
6. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	500
7. สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปลอ่ยปลาลงสู่แม่น้ำธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น	499
8. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	499
9. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	499
10. การสำรวจและประเมินความเสียหายและสิทธิการขอรับการช่วยเหลือชดเชยตามระเบียบ รวมถึงการติดตามผลการให้ความช่วยเหลือ	498
11. จัดหน่วยเคลื่อนที่ ให้คำแนะนำในการฟื้นฟู ดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึง การซ่อมแซมเครื่องจักรกลด้านการเกษตร	497
12. การแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติที่รวดเร็ว ทันท่วงทีต่อสถานการณ์ และสม่ำเสมอ	497
13. การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยงเพื่อให้ทราบการเตรียมเผชิญเหตุ และภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างทันท่วงที	495

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
14. การสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบ จากความเสี่ยงของภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและครบถ้วน	494
15. การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	493
16. การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่การสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึง การดูแลสุขภาพสัตว์ เสี่ยงอาหารสัตว์ ในพื้นที่ประสบภัย	491
17. การแจ้งและรายงานผลการให้ความช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ	183

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่การสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึงการดูแลสุขภาพสัตว์ เสี่ยงอาหารสัตว์ในพื้นที่ประสบภัย 2) การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่ทันเวลา และ 3) การสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากความเสี่ยงของภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างไม่ถูกต้องและครบถ้วน ดังตารางที่ 133

ตารางที่ 133 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่การสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึงการดูแลสุขภาพสัตว์ เสี่ยงอาหารสัตว์ ในพื้นที่ประสบภัย	10
2. การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่ทันเวลา	8
3. การสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบ จากความเสี่ยงของภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นไม่ถูกต้องและครบถ้วน	7
4. การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยงเพื่อให้ทราบการเตรียมเผชิญเหตุ และ ภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นไม่ทันท่วงที	6
5. การแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ ภัยพิบัติที่ล่าช้า ไม่ทันต่อสถานการณ์	4
6. จัดหน่วยเคลื่อนที่ ให้คำแนะนำในการฟื้นฟู ดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึง การซ่อมแซมเครื่องจักรกลด้านการเกษตร	4
7. การแจ้งและรายงานผลการให้ความช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ	4
8. การสำรวจและประเมินความเสียหายและสิทธิ์การขอรับการช่วยเหลือชดเชย ตามระเบียบ รวมถึงการติดตามผลการให้ความช่วยเหลือ	3

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
9. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	2
10. ช่องทางการให้บริการที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	2
11. สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปลอ่ยปลาลงสู่น้ำธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น	2
12. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	1
13. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	1
14. เจ้าหน้าที่ที่ไม่คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1
15. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การช่วยเหลือเบื้องต้น สนับสนุนองค์ความรู้และปัจจัยการผลิต เช่น เงินทุนหมุนเวียน แหล่งน้ำ พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ยารักษา เครื่องทำน้ำใช้บริโภคเมื่อเกิดเหตุน้ำท่วม เครื่องจักรกลในการระบายน้ำ เป็นต้น 2) การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น สะดวก รวดเร็ว สามารถตรวจสอบได้และมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service และ 3) การแจ้งเตือนและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุมทั่วถึง และรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 134

ตารางที่ 134 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การช่วยเหลือเบื้องต้น สนับสนุนองค์ความรู้และปัจจัยการผลิต เช่น เงินทุนหมุนเวียน แหล่งน้ำ พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ยารักษา เครื่องทำน้ำใช้บริโภคเมื่อเกิดเหตุน้ำท่วม เครื่องจักรกลในการระบายน้ำ เป็นต้น	41
2. การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น สะดวก รวดเร็ว สามารถตรวจสอบได้ และมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service	31
3. การแจ้งเตือนและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุมทั่วถึง และรวดเร็วทันต่อสถานการณ์	26
4. การจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และการช่วยเหลือเยียวยาให้แก่ผู้ประสบภัยที่ได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติ	13

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
5. การส่งเสริมและสนับสนุนปัจจัยต่างๆ เพื่อให้เกษตรกรมีอาชีพเสริม	7
6. การส่งเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบความเสียหายและปัญหาต่าง ๆ โดยตรงจากเกษตรกรและประชาชนในพื้นที่	5
7. การพัฒนาการบริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบ เพื่อลดการเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สามารถตรวจสอบได้ สะดวกและรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service กลุ่มไลน์ เป็นต้น 2) การส่งเสริมองค์ความรู้ สนับสนุนเงินเยียวยา และปัจจัยการผลิต เช่น พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ การตลาด เป็นต้น และ 3) การแจ้งเตือนและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง ตามลำดับดังตารางที่ 135

ตารางที่ 135 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สามารถตรวจสอบได้ สะดวกและรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service กลุ่มไลน์ เป็นต้น	54
2. การส่งเสริมองค์ความรู้ สนับสนุนเงินเยียวยา และปัจจัยการผลิต เช่น พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ การตลาด เป็นต้น	38
3. การแจ้งเตือนและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง	33
4. การเพิ่มอัตราการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติด้านการเกษตร ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน	19
5. การพัฒนา ปรับปรุง และป้องกันการเกิดเหตุภัยพิบัติให้ดีขึ้น	7
6. การจัดอบรม ประชุม หรือเวทีพบปะพูดคุยโดยตรงกับเกษตรกรและประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างครอบคลุมและตรงจุด	4
7. แนวทางการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาผักตบชวาในระบบลุ่มน้ำ	4
8. การส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่โดยตรงเพื่อตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงจากภัยพิบัติ	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา การบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรพัฒนาระบบการให้บริการ การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ และการสนับสนุนเฉพาะหน้าให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันท่วงที เช่น การให้บริการ One stop service การจัดตั้งศูนย์ติดตามช่วยเหลือในพื้นที่ การนำงานวิจัยมาปรับใช้สู่การปฏิบัติจริง เป็นต้น 2) ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านหลากหลายช่องทาง โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ และมีความรู้ ทักษะ สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้ ตามลำดับดังตารางที่ 136

ตารางที่ 136 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรพัฒนาระบบการให้บริการ การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ และการสนับสนุนเฉพาะหน้าให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันท่วงที เช่น การให้บริการ One stop service การจัดตั้งศูนย์ติดตามช่วยเหลือในพื้นที่ การนำงานวิจัยมาปรับใช้สู่การปฏิบัติจริง เป็นต้น	24
2. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านหลากหลายช่องทาง โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้	16
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ และมีความรู้ ทักษะ สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้	11
4. ควรช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัยอย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี	4
5. ควรบริหารจัดการการแก้ไขปัญหาฝักตบชวาอย่างเป็นระบบ	2
6. ควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติในพื้นที่ให้มากกว่าขึ้น เช่น ยานพาหนะ ค่าน้ำมัน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าวัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ มีการจัดสรรงบประมาณในการตรวจติดตามการทำงาน	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.19 กระบวนการ

“พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืน ของครัวเรือนเกษตรและสหกรณ์” (กนท.)



3.19 กระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ใช้บริการกองนโยบายเทคโนโลยีเพื่อการเกษตรและเกษตรกรรมยั่งยืน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 22 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 137

ตารางที่ 137 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	20	90.91
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	2	9.09
รวม	22	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ ติดต่อเองโดยตรง และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 138

ตารางที่ 138 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	12	54.54
ทางโทรศัพท์	5	22.73
ติดต่อเองโดยตรง	3	13.64
ทางอินเทอร์เน็ต	2	9.09
รวม	22	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 139

ตารางที่ 139 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.17	83.33	พอใจ
- มีแนวทางการดำเนินงานโครงการที่ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้	8	9	4	1	-	4.09	81.82	พอใจ
- สามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำความเข้าใจ การดำเนินงานให้ผู้รับผิดชอบโครงการได้อย่างละเอียดและสามารถนำไปปฏิบัติได้	10	8	3	-	1	4.18	83.64	พอใจ
- อำนาจการและประสานงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	10	9	2	-	1	4.23	84.55	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.41	88.18	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	14	4	4	-	-	4.45	89.09	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	14	4	4	-	-	4.45	89.09	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	11	8	3	-	-	4.36	87.27	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	11	8	3	-	-	4.36	87.27	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.27	85.45	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	11	7	3	-	1	4.23	84.55	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	13	6	1	1	1	4.32	86.36	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.27	85.91	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์	11	7	3	-	1	4.23	84.55	พอใจมาก
- ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	13	6	2	-	1	4.31	87.27	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.28	85.72	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ตามลำดับ ดังตารางที่ 140

ตารางที่ 140 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรายยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	22
2. เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	22
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	22
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	22
5. ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	21
6. อำนาจการและประสานงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	21
7. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	21
8. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	21
9. สามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้รับผิดชอบโครงการได้อย่างละเอียดและสามารถนำไปปฏิบัติได้	21
10. มีแนวทางการดำเนินงานโครงการที่ชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้	21
11. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	20

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรายยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ

- 1) ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น
- 2) แนวทางการดำเนินงานโครงการที่ไม่ชัดเจนและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ และ 3) การไม่สามารถสื่อสารชี้แจง ทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้รับผิดชอบโครงการได้อย่างละเอียดและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ตามลำดับ ดังตารางที่ 141

ตารางที่ 141 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรายยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	2
2. แนวทางการดำเนินงานโครงการที่ไม่ชัดเจนและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้	1
3. การไม่สามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้รับผิดชอบโครงการได้อย่างละเอียดและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้	1

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
4. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	1
5. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	1
6. อำนาจการและประสานงาน	1
7. ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 2 อันดับ คือ 1) มีการพัฒนาและตรวจสอบระบบการทำงานและการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มีความหลากหลาย 2) กระจายภารกิจไปให้กับหน่วยงานโดยตรง ดังตารางที่ 142

ตารางที่ 142 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. มีการพัฒนาและตรวจสอบระบบการทำงานและการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มีความหลากหลาย	1
2. กระจายภารกิจไปให้กับหน่วยงานโดยตรง	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.20 กระบวนการ

“บริหารงานคลังของสำนักงานปลัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

(กค.)



3.20 กระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ใช้บริการกองคลัง โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 164 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 143 ตารางที่ 143 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	154	93.90
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	10	6.10
รวม	164	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นการติดต่อเองโดยตรง ทางอินเทอร์เน็ต หนังสือราชการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ตามลำดับ ดังตารางที่ 144

ตารางที่ 144 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ทางโทรศัพท์	66	40.24
ติดต่อเองโดยตรง	53	32.32
ทางอินเทอร์เน็ต	20	12.19
หนังสือราชการ	17	10.37
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	8	4.88
รวม	164	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.47

คิดเป็นร้อยละ 89.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 145 ตารางที่ 145 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.45	88.98	พอใจมาก
- ขั้นตอนเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี พัสดุ และการบริหารงบประมาณ สะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ง่าย	81	72	10	1	-	4.42	88.41	พอใจมาก
- การตรวจสอบเอกสารขออนุมัติเบิกจ่าย ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ	82	72	10	-	-	4.44	88.78	พอใจมาก
- การประสานงาน ติดตาม เร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	91	63	9	1	-	4.49	89.76	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.48	89.66	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	92	62	8	2	-	4.49	89.76	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	90	64	7	3	-	4.47	89.39	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	90	67	7	-	-	4.51	90.12	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	91	64	5	3	1	4.47	89.39	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.49	89.76	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	93	63	6	2	-	4.51	90.12	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	89	65	8	2	-	4.47	89.39	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.48	89.63	พอใจมาก
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	94	60	7	2	1	4.49	89.76	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	90	64	8	2	-	4.47	89.51	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.47	89.51	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ 2) การตรวจสอบเอกสารขออนุมัติเบิกจ่าย ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ และ 3) การประสานงาน ติดตาม เร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ ดังตารางที่ 146

ตารางที่ 146 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ	164
2. การตรวจสอบเอกสารขออนุมัติเบิกจ่าย ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ	164
3. การประสานงาน ติดตาม เร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	163
4. ขั้นตอนเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี พัสดุ และการบริหารงบประมาณ สะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ง่าย	163
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	162
6. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	162
7. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	162
8. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	162
9. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	161
10. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	161
11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	160

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี 2) เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และ 3) ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ล่าช้า และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ตามลำดับดังตารางที่ 147

ตารางที่ 147 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้	4
2. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	3
3. ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ล่าช้า และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3
4. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	2
5. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	2

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	2
7. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	2
8. ขั้นตอนเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี พัสดุ และการบริหารงบประมาณ ไม่สะดวก ลำบาก และไม่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	1
9. การประสานงาน ติดตาม เร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) การพัฒนาบุคลากรด้านการเงินการคลัง งบประมาณ และด้านบัญชี โดยมีการจัดประชุม/ฝึกอบรม/กิจกรรม ให้ข้อมูลผู้ปฏิบัติงานโดยตรง อย่างถูกต้อง ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และ 2) การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น สะดวก รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้ผ่านระบบออนไลน์ ดังตารางที่ 148

ตารางที่ 148 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การพัฒนาบุคลากรด้านการเงินการคลัง งบประมาณ และด้านบัญชี โดยมีการจัดประชุม/ฝึกอบรม/กิจกรรม ให้ข้อมูลผู้ปฏิบัติงานโดยตรง อย่างถูกต้อง ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	12
2. การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น สะดวก รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้ผ่านระบบออนไลน์	9

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) ระบบการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน 2) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น บริการอย่างทั่วถึง เต็มใจให้บริการ และมีการตอบคำถาม และให้ข้อมูลอย่างชัดเจน และ 3) มีการจัดหลักสูตรการอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะให้แก่บุคลากร สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการคลัง การเงิน และด้านบัญชี ดังตารางที่ 149

ตารางที่ 149 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ระบบการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน	19
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น บริการอย่างทั่วถึง เต็มใจให้บริการ และมีการตอบคำถามและให้ข้อมูลอย่างชัดเจน	8
3. มีการจัดหลักสูตรการอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะให้แก่บุคลากร สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการคลัง การเงิน และด้านบัญชี	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับ คือ 1) การให้คำปรึกษา แนะนำ หรือการตอบคำถามที่ชัดเจน รวดเร็ว และตรงประเด็น 2) การจัดทำคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอย่างชัดเจน และเป็นแบบแผนเดียวกันทั้งประเทศ และ 3) การเพิ่มงบประมาณในการบริหารงาน ดังตารางที่ 150

ตารางที่ 150 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การให้คำปรึกษา แนะนำ หรือการตอบคำถามที่ชัดเจน รวดเร็ว และตรงประเด็น	6
2. การจัดทำคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอย่างชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน	5

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.21 ภาระงานการ
“บริหารระบบสารบรรณ
ของสำนักงานปลัด
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์”
(กค.)



3.21 กระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการกองกลาง โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 40 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 151 ตารางที่ 151 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	29	72.50
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	11	27.50
รวม	40	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นหนังสือราชการ ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 152 ตารางที่ 152 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	22	55.00
หนังสือราชการ	11	27.50
ทางโทรศัพท์	4	10.00
ทางอินเทอร์เน็ต	3	7.50
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	-	-
รวม	40	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 153

ตารางที่ 153 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.32	85.67	พอใจมาก
- การรับส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องและรวดเร็ว	21	14	4	-	1	4.46	87.00	พอใจมาก
- การตรวจสอบ คัดแยก และจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสารมีความถูกต้องชัดเจน และรวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน	17	15	7	1	-	4.20	84.00	พอใจ
- การตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองประเด็นของหนังสือถึงหน่วยงานตรงตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	20	13	6	1	-	4.30	86.00	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.34	86.88	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	22	11	6	-	1	4.33	86.50	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	22	11	6	-	1	4.33	86.50	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	22	12	5	-	1	4.35	87.00	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	23	11	5	-	1	4.38	87.50	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.34	86.75	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	20	14	6	-	-	4.35	87.00	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	20	13	7	-	-	4.33	86.50	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.33	86.75	พอใจมาก
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	21	12	6	1	-	4.33	86.50	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	20	14	6	-	-	4.34	87.00	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.33	86.51	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ 2) ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และ 3) ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 154

ตารางที่ 154 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	40
2. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	40
3. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	40
4. การรับส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องและรวดเร็ว	39
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	39
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	39
7. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	39
8. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	39
9. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	39
10. การตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองประเด็นของหนังสือถึงหน่วยงานตรงตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	39
11. การตรวจสอบ คัดแยก และจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสารมีความถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน	39

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การตรวจสอบ คัดแยก และจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสาร ไม่มีความถูกต้อง ชัดเจน และล่าช้า 2) การตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองประเด็นของหนังสือถึงหน่วยงานไม่ตรงตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่ถูกต้องและล่าช้า และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสมตามลำดับ ดังตารางที่ 155

ตารางที่ 155 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การตรวจสอบ คัดแยก และจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสาร ไม่มีความถูกต้อง ชัดเจน และล่าช้า	1
2. การตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองประเด็นของหนังสือถึงหน่วยงานไม่ตรงตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่ถูกต้องและล่าช้า	1

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
3. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	1
4. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1
5. ได้รับความบริการที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ล่าช้า และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	1
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	1
7. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1
8. การรับส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความถูกต้องและล่าช้า	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 4 ราย คือ การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ตรวจสอบ ติดตาม เอกสาร ผ่านระบบได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 ราย คือ ความสะดวกรวดเร็วในการรับ-ส่งเอกสารและสามารถตรวจสอบติดตามได้

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 2 ราย คือ ควรมีการคัดแยก จัดลำดับความสำคัญ และจัดเก็บเอกสารอย่างเรียบร้อย เพื่อความสะดวกในการค้นหาและการปฏิบัติงาน และการพัฒนาการรับ-ส่งเอกสาร

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ



บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้มุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง จำนวน 21 กระบวนการ สรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

4.1 สรุปข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 156 และใช้บริการโดยหนังสือราชการ ดังตารางที่ 157

ตารางที่ 156 : สรุปสถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	เกษตรกร	ประชาชน	บุคลากร	บุคลากร	รวม
			ในสังกัด	นอกสังกัด	
			กษ.	กษ.	
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	418	-	418
2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	5	16	311	6	338
3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	145	27	172
4. ดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	20	3	23
5. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	24	4	28
6. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	97	-	97
7. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	565	-	565
8. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	103	10	113
9. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	3	87	-	90
10. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	-	-	15	-	15
11. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	117	89	-	-	206
12. บริหารจัดการห้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	26	30	4	5	65
13. สงเคราะห์เกษตรกร	-	-	-	19	19
14. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	-	28	-	-	28
15. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	566	49	615
16. อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	36	4	40
17. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	22	-	45	7	74

กระบวนกร	เกษตรกร	ประชาชน	บุคลากร ในสังกัด กษ.	บุคลากร นอกสังกัด กษ.	รวม
18. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	314	-	155	32	501
19. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	-	-	20	2	22
20. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	-	-	154	10	164
21. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	-	-	29	11	40
รวม	487	166	2,797	183	3,633

ตารางที่ 157 : สรุปวิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนกร	ติดต่อเอง โดยตรง	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ในพื้นที่	ทาง โทรศัพท์	หนังสือ ราชการ	ทาง อินเทอร์เน็ต	รวม
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	43	-	74	217	84	418
2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	30	70	32	119	87	338
3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	30	-	38	72	32	172
4. ดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	2	2	3	14	2	23
5. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	3	-	7	13	5	28
6. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	26	28	23	14	6	97
7. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	81	95	148	163	78	565
8. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	14	20	15	51	13	113
9. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	6	15	13	23	33	90
10. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	4	-	3	7	1	15
11. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	142	2	50	-	12	206
12. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	24	8	-	33	-	65
13. สงเคราะห์เกษตรกร	7	7	-	5	-	19
14. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	11	2	2	1	12	28
15. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	291	168	65	46	45	615
16. อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	8	1	13	16	2	40

กระบวนการ	ติดต่อเอง โดยตรง	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ในพื้นที่	ทาง โทรศัพท์	หนังสือ ราชการ	ทาง อินเทอร์เน็ต	รวม
17. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	12	21	12	22	7	74
18. การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขภัยด้านการเกษตร ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	116	228	41	77	39	501
19. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	3	-	5	12	2	22
20. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	53	8	66	17	20	164
21. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	22	-	4	11	3	40
รวม	928	675	614	933	483	3,633

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการการตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 92.60 รองลงมา ได้แก่ ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน สงเคราะห์เกษตรกร การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ สำหรับกระบวนการอำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 76.63 ดังตารางที่ 158

ตารางที่ 158 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2566

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.30	86.29
2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.29	85.72
3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.26	85.34
4. ดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.25	84.82
5. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.03	80.64
6. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.55	90.88
7. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.21	84.16
8. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.46	92.60
9. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.15	82.91
10. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	4.14	82.72
11. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	4.61	92.20
12. บริหารจัดการห้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	3.94	78.81
13. สงเคราะห์เกษตรกร	4.57	91.40
14. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	4.42	88.36
15. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.20	83.99
16. อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	3.82	76.63
17. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสูการปฏิบัติ	4.35	87.20
18. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.41	88.29
19. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.28	85.72
20. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.47	89.51
21. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.33	86.51
รวม	4.29	85.94

4.3 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ ดังตารางที่ 159

ตารางที่ 159 : สรุปประเด็นที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	การดำเนินการแจ้งข้อมูล การคัดเลือก การรับทุนการศึกษาและฝึกอบรมต่าง ๆ
2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์	ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)

กระบวนการ	ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด
3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท เหมาะสม	ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์
4. ดำเนินการดำเนินงานคดีของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์
5. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้าน กฎหมายของกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องไม่สะดวก และสามารถเข้าถึงได้ยาก
6. การตรวจสอบภายในของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	-
7. พัฒนาระบบราชการของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	ความสะดวกในการขอรับบริการ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	การรับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็น ของผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนผ่านระบบ ออนไลน์ หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ
8. การตรวจราชการของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	ช่องทางการให้บริการที่ไม่หลากหลาย และเข้าถึงยาก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น
9. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตร ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	การสื่อสารและทำความเข้าใจส่วนราชการ ในสังกัดผ่านช่องทางต่าง ๆ
10. การบริหารจัดการด้านการเกษตร ต่างประเทศ	ข่าวสารด้านเกษตรต่างประเทศ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และมีความถูกต้อง ครบถ้วน	เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความ ชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ
11. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน
12. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและ ไม่เลือกปฏิบัติ	การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกร ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
13. สงเคราะห์เกษตรกร	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจ ให้บริการ	-
14. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตร พันธสัญญา	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจ ให้บริการ	-
15. ป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ ต้องการ
16. อำนวยความสะดวกและประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริของกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	การประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงาน โครงการพระราชดำริของกระทรวงเกษตร และสหกรณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

กระบวนการ	ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด
17. การบริหารโครงการสำคัญ/ โครงการพิเศษของกระทรวง ไปสู่การปฏิบัติ	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิจกรรมรยาทเหมาะสม	ประสาน อำนวยความสะดวกเคลื่อนงานโครงการ พิเศษ/โครงการสำคัญ/นโยบายสำคัญ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (คณะกรรมการพัฒนาเกลือทะเลไทย โครงการส่งความสุขปีใหม่ มอบให้เกษตรกร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โครงการ ตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนในจังหวัดชายแดนใต้ งานด้านความมั่นคง โครงการขับเคลื่อน การเกษตรระดับหมู่บ้านสู่การผลิตสินค้า เกษตรมูลค่าสูง ความร่วมมือ การพัฒนา ศักยภาพเด็กไทยในศตวรรษที่ 21)
18. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ด้านการเกษตรของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็วและครบถ้วน	การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ การสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึง การดูแลสุขภาพสัตว์ เสาอาหารสัตว์ ในพื้นที่ประสบภัย
19. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรายย่อย ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิจกรรมรยาทเหมาะสม	ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น
20. บริหารงานคลังของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงาน ที่รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหา ข้อซักถามได้
21. บริหารระบบสารบรรณของ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	ความสะดวกในการขอรับบริการ ตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	การตรวจสอบ คัดแยก และจัดลำดับ ความสำคัญเร่งด่วนของเอกสาร ไม่มีความถูกต้องชัดเจน และล่าช้า

4.4 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวัง

ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการและ
คาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคตมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ ดังตารางที่ 160

ตารางที่ 160 : ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ควรมีการอบรมหลักสูตรที่หลากหลาย ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และสามารถ นำความรู้ไปปฏิบัติได้จริง	การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ทันท่วงทีสถานการณ์ และ มีประสิทธิภาพ
2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	การพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ และการประสานงานให้ดีขึ้น มีช่องทางหลากหลาย ลดขั้นตอนการ ดำเนินงาน รวดเร็ว ถูกต้อง และ ทันสมัยแบบ Real time	พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีช่องทาง ที่หลากหลาย

กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การพัฒนากระบวนการให้บริการให้ดีขึ้น มี ช่องทางการติดต่อหลากหลาย ลดขั้นตอน การดำเนินงาน เพื่อความสะดวก และ รวดเร็ว เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน	พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ไม่เลือกปฏิบัติ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว
4. ดำเนินการด้านงานคดีของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	สร้างและพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน	การพัฒนากระบวนการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย ถูกต้องตามเกณฑ์ สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น
5. ให้คำแนะนำ/ความเห็น ด้านกฎหมายของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	ช่องทางในการติดต่อรูปแบบออนไลน์/ ในการปรึกษาด้านกฎหมายแก่ผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัด กษ. เพื่อความสะดวกรวดเร็ว เช่น line open chat เป็นต้น	การให้บริการเผยแพร่ข้อมูล ด้านกฎระเบียบ กฎหมาย ในรูปแบบ infographic ผ่าน social media
6. การตรวจสอบภายในของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การพัฒนากระบวนการบริการ และการ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารองค์ ความรู้ต่าง ๆ เช่น การบริหารความเสี่ยงใน การบริหารจัดการโครงการที่ได้รับเงิน อุดหนุนภาครัฐ ขั้นตอนการตรวจสอบ ระเบียบขั้นตอนใหม่ ๆ ที่ถูกต้อง เป็นต้น	การพัฒนากระบวนการบริการ การ ประสานงาน และการเชื่อมโยงเครือข่าย ให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น มีระบบการแจ้งข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ และผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ แบบออนไลน์ เป็นต้น
7. พัฒนาระบบราชการของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การพัฒนากระบวนการบริการและการติดต่อ ประสานให้ดีขึ้น สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางที่หลากหลาย เช่น ระบบการบริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น	พัฒนากระบวนการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น
8. การตรวจราชการของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	การสนับสนุนองค์ความรู้และปัจจัย การผลิตเพื่อพัฒนาต่อยอดการเกษตร ให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	การพัฒนากระบวนการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น
9. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัล ด้านการเกษตรของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร ให้หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความเสถียร และสะดวก ผ่านทางระบบ อิเล็กทรอนิกส์	พัฒนากระบวนการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย
10. การบริหารจัดการ ด้านการเกษตรต่างประเทศ	การกำหนดแนวทางและนโยบาย การดำเนินงานด้านเกษตรต่างประเทศ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ให้มีความชัดเจน	การเพิ่มช่องทาง การติดต่อสื่อสาร ด้านเกษตรต่างประเทศ และการให้ข้อมูล ต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และ สามารถนำไปใช้ได้จริง
11. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริการ ให้ดีขึ้น รวดเร็ว ทันสถานการณ์	การลดขั้นตอนและระยะเวลา ในการดำเนินงานเพื่อความสะดวก และรวดเร็ว ในการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ

กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
12. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงาน ลดขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานได้และมีการรายงานผลเป็นระยะ	-
13. สงเคราะห์เกษตรกร	การสนับสนุนองค์ความรู้เพื่อพัฒนาต่อยอด การเกษตร เช่น การศึกษา เงินทุน งบประมาณ เป็นต้น	การพัฒนากระบวนการบริการและการประสานงานให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
14. ส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา	การสนับสนุนองค์ความรู้เพื่อพัฒนาต่อยอด การเกษตร	การพัฒนากระบวนการบริการให้ดีขึ้น ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service ระบบออนไลน์ เป็นต้น
15. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย มีช่องทาง การติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น ระบบ การให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service	พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการ และสามารถตรวจสอบได้ เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น
16. อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การพัฒนากระบวนการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อความรวดเร็วและชัดเจน เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service รวมถึง มีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง	การพัฒนากระบวนการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และการประสานงานที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น
17. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	การประชาสัมพันธ์และสนับสนุนองค์ความรู้ เช่น พิษเศรษฐกิจ การแปรรูปด้านการตลาด เป็นต้น ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน สามารถนำไปปรับใช้ได้จริง	การพัฒนากระบวนการบริการและการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น สะดวก รวดเร็ว ทันสมัยและช่องทางที่หลากหลาย
18. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การช่วยเหลือเบื้องต้น สนับสนุนองค์ความรู้ และปัจจัยการผลิต เช่น เงินทุนหมุนเวียน แหล่งน้ำ พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ยารักษา เครื่องทำน้ำใช้บริโภคเมื่อเกิดเหตุน้ำท่วม เครื่องจักรกลในการระบายน้ำ เป็นต้น	พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สามารถตรวจสอบได้ สะดวกและรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service กลุ่มไลน์ เป็นต้น
19. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรายย่อยของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-
20. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การพัฒนาบุคลากรด้านการเงิน การคลัง งบประมาณ และด้านบัญชี โดยมีการจัด ประชุม/ฝึกอบรม/กิจกรรม ให้ข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง อย่างถูกต้อง ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	ระบบการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน

กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
21. บริหารระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ตรวจสอบ ติดตาม เอกสาร ผ่านระบบได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ	ความสะดวกรวดเร็วในการรับ-ส่งเอกสาร และสามารถตรวจสอบติดตามได้

4.5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในอนาคตมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ ดังตารางที่ 161

ตารางที่ 161 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการมากที่สุด
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลการฝึกอบรม การคัดเลือก และการรับทุนการศึกษาอย่างถูกต้องชัดเจน
2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การพัฒนากระบวนการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ
3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้นเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง
4. ดำเนินการดำเนินงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การให้บริการที่ดีขึ้นและมีช่องทางที่หลากหลายเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
5. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ขอให้มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์
6. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ควรมีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย และเข้าถึงได้ง่ายผ่านระบบออนไลน์
7. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ควรพัฒนาระบบการบริการให้ดียิ่งขึ้น ทันสมัย สะดวกและรวดเร็วผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ และถือปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน
8. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ควรจัดทำช่องทางการให้บริการที่หลากหลายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การติดตามกำหนดการตรวจราชการ เป็นต้น เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับข้อมูลที่รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน
9. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางที่หลากหลาย
10. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านนโยบายเกษตรต่างประเทศ
11. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	ควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินการ เช่น เพิ่มป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ การลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการทำงาน ให้ความเป็นธรรมแก่เกษตรกร เป็นต้น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์

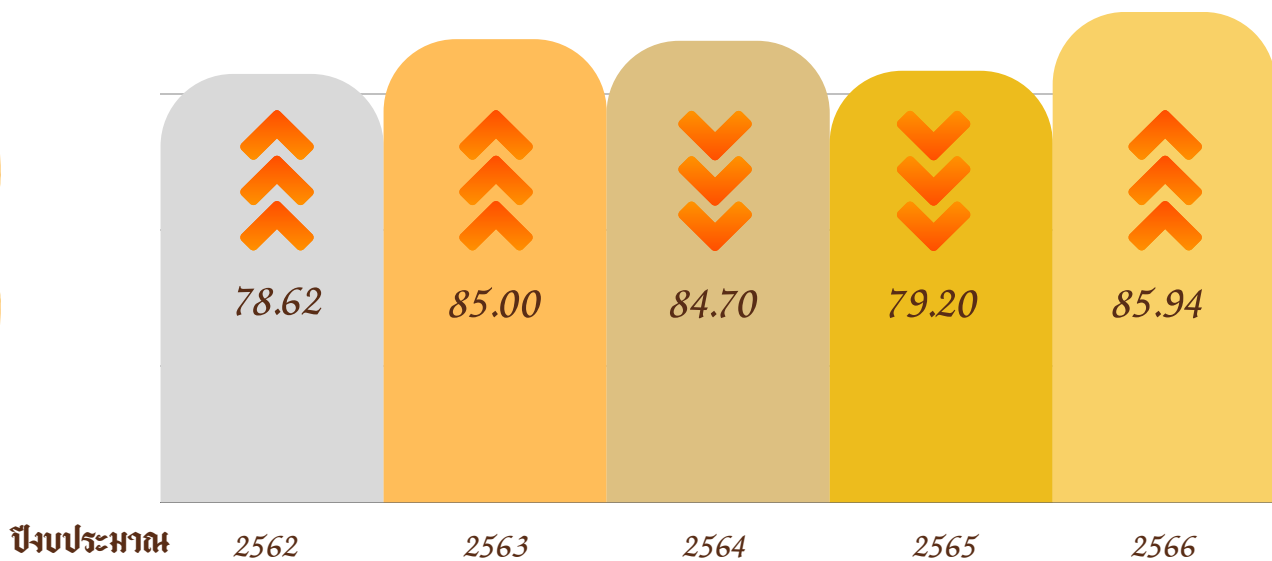
กระบวนการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการมากที่สุด
12. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ บูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน และลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด เข้าถึงได้ง่าย และเป็นรูปธรรม
13. สงเคราะห์เกษตรกร	ควรลดกระบวนการและขั้นตอนบางอย่างเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ
14. ส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา	การปรับปรุงและพัฒนาาระบบการบริการและการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้ดียิ่งขึ้น มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันสมัย หลากหลายช่องทาง ประชาชนเข้าใจและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง
15. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้นโดยใช้เทคโนโลยี ลดขั้นตอนการดำเนินงานเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์
16. อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การพัฒนากระบวนการบริการ/ผลงาน การประสานงานเชิงแนวทาง/แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ
17. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	พัฒนาระบบการบริการและการประสานงานอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย ทันสมัย สะดวกและรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ
18. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การพัฒนากระบวนการให้บริการ การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ และการสนับสนุนเฉพาะหน้าให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันท่วงที เช่น การให้บริการ One stop service การจัดตั้งศูนย์ติดตามช่วยเหลือในพื้นที่ การนำงานวิจัยมาปรับใช้สู่การปฏิบัติจริง เป็นต้น
19. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	มีการพัฒนาและตรวจสอบระบบการทำงานและการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มีความหลากหลาย
20. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การให้คำปรึกษา แนะนำ หรือการตอบคำถามที่ชัดเจน รวดเร็ว และตรงประเด็น
21. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ควรมีการคัดแยก จัดลำดับความสำคัญ และจัดเก็บเอกสารอย่างเรียบร้อย เพื่อความสะดวกในการค้นหาและการปฏิบัติงาน และการพัฒนาการรับ-ส่งเอกสาร

ภราดรภาพ



ภาพที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำแนกรายปี

ร้อยละความพึงพอใจรายปี



ภาพที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ
ระดับพึงพอใจมาก ร้อยละ 85.94

เกษตรกร ร้อยละ 13.40



ประชาชน ร้อยละ 4.57



บุคลากรภายในสังกัด กษ.
ร้อยละ 76.99



บุคลากรภายนอกสังกัด กษ.
ร้อยละ 5.04



ภาพที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ปีงบประมาณ พ.ศ 2566
จำแนกวิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หนังสือราชการ ร้อยละ 25.68

ติดต่อเองโดยตรง ร้อยละ 25.54

เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ร้อยละ 18.58

ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 16.90

ทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 13.30

ภาพที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำแนกกระบวนการ

ร้อยละ



0

25

50

75

100



www.opsmoac.go.th



ติดต่อสอบถามข้อมูล

02-281-5955