

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2564



สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ กลุ่มติดตามและประเมินผล โทร. ๓๔๓.....

ที่ กษ.๐๒๑๒/๔๐๐๙..... วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔.....

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔.....

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผ่าน ผู้ช่วยปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายวิชัย ไตรสุรัตน์)

ด้วยสำนักแผนงานและโครงการพิเศษได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สป.กษ.) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัด สป.กษ. มีข้อมูลใช้ประกอบการพิจารณาพัฒนาปรับปรุงระบบงาน และการให้บริการ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑. การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ สป.กษ. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ให้ความสำคัญโดยมุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการหลักที่ให้บริการประชาชนทั่วไป และหน่วยงานภายนอก สป.กษ. หรือกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๖ กระบวนการ ได้แก่ ๑) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน ๒) บริหารจัดการซื้อร้องเรียน ๓) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา ๔) ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ๕) ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ๖) บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามสำรวจ ๔ ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับ เพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน ๑,๕๔๔ ราย

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี ๒๕๖๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนมากที่สุด โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๒.๘๐ รองลงมา ได้แก่ กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ บริหารจัดการซื้อร้องเรียน ตามลำดับ สำหรับกระบวนการให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๗๘.๘๐ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี ๒๕๖๔

| กระบวนการ | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ร้อยละความพึงพอใจ |
|--|----------------|-------------------|
| ๑. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน | ๔.๖๔ | ๙๒.๘๐ |
| ๒. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน | ๓.๙๘ | ๗๙.๖๐ |
| ๓. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา | ๔.๕๙ | ๙๑.๘๐ |
| ๔. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ๔.๑๐ | ๘๒.๐๐ |
| ๕. ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ๓.๙๔ | ๗๘.๘๐ |
| ๖. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ๔.๑๖ | ๘๓.๒๐ |
| รวม | ๔.๒๔ | ๘๔.๗๐ |

๒. ประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑) กระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในประเด็นได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความไม่พอเพียงของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มากที่สุด มีความต้องการเงินทุนหรือพิจารณาวงเงิน เพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกรมากที่สุด คาดหวังการเพิ่มวงเงินในการอนุมัติเงินกู้ ปรับลดหลักเกณฑ์การ พิจารณา ขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ ลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจนมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะ ในประเด็นควรประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การขอกู้เงินกองทุน ข่าวสารต่างๆ ให้ครอบคลุมถึงระดับท้องถิ่นทั่วทุกพื้นที่มากที่สุด

๒) กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความ พึงพอใจในประเด็นความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นการแก้ไขข้อร้องเรียน ของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า หรือไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมากที่สุด มีความต้องการให้ เร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียนหรือเรื่องที่ได้ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ ไว้มากที่สุด คาดหวัง การพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ สามารถช่วยเหลือประชาชนและแก้ไขปัญหาได้จริงมาก ที่ที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว มีลำดับขั้นตอน และเข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด

๓) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในประเด็นได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด มีความต้องการบริการ Online full service มากที่สุด คาดหวังพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะ ในประเด็นควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้หรือข่าวสารต่างๆ ให้หลากหลายช่องทางมากที่สุด

๔) กระบวนการประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ ในประเด็นได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความ ไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ มากที่สุด มีความต้องการให้มีระบบออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service ศูนย์บริการเคลื่อนที่ Mobile unit Line official ช่องทางสายด่วน chat bot สำหรับการ ประชาสัมพันธ์และติดต่อหลากหลายช่องทางและใช้งานง่ายมากที่สุด คาดหวังการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารมีความ ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว แพตฟอร์มและ content ข่าวควรมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์มากที่สุด

๕) กระบวนการให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดีมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความไม่พอเพียงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ มากที่สุด มีความต้องการให้เพิ่มช่อง ทางการให้คำแนะนำด้านกฎหมายให้เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึงมากที่สุด คาดหวังพัฒนาการ ให้คำแนะนำกฎหมายและช่องทางการสื่อสารให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึงมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการให้คำแนะนำทางกฎหมาย ทางออนไลน์ให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และให้บริการทั่วถึงเกษตรกรทุกระดับมากที่สุด

๖) กระบวนการบริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี มากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์มากที่สุด มีความต้องการความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ บริการด้วยใจ เข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด คาดหวังการพัฒนา ระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะใน ประเด็นควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เกษตรกรสามารถ เข้าถึงได้มากขึ้นมากที่สุด

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

มอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานรวมถึงการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการในปี ๒๕๖๕ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบสำนักแผนงานและโครงการพิเศษจะได้ดำเนินการต่อไป

(นายจิติ โลหะปิยะพรณ)
ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและโครงการพิเศษ
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ผ่าน

(นายวิชัย ไตรสุรัตน์)
ผู้ช่วยปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๒๙ ธ.ค. ๒๕๖๔

เห็นชอบตามเสนอ

(นายสำราญ สาราบรรณ์)
รองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

นาย กลุ่มติดตามและประเมินผล
๒๙ ธ.ค. ๒๕๖๔

สารบัญ

| | |
|---|-----------|
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 หลักการและเหตุผล | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ | 1 |
| 1.3 ขอบเขตของการสำรวจ | 2 |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 2 |
| 1.5 ระยะเวลาดำเนินการ | 2 |
| บทที่ 2 วิธีการสำรวจ | 3 |
| 2.1 จัดทำแผนการสำรวจ | 3 |
| 2.2 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 4 |
| 2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล | 5 |
| 2.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล | 6 |
| 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล | 7 |
| 2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและแปรผล | 7 |
| 2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ | 8 |
| บทที่ 3 ผลการสำรวจ | 9 |
| 3.1 กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” | 9 |
| 3.2 กระบวนการ “บริหารจัดการซื้อร้องเรียน” | 13 |
| 3.3 กระบวนการ “การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” | 20 |
| 3.4 กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” | 24 |
| 3.5 กระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” | 30 |
| 3.6 กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” | 35 |
| บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ | 41 |
| 4.1 สรุปข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 41 |
| 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในภาพรวม | 42 |
| 4.3 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ | 42 |
| 4.4 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวัง | 43 |
| 4.5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 44 |

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตราที่ 65 รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติ เป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว โดยการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐเป็นทั้งเป้าหมายและเครื่องมือกลไกในการรองรับการขับเคลื่อนของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย “ประเทศไทยมั่นคง 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 โดยการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของภาครัฐระดับพื้นฐานในหมวดที่ 3 ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับการกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

2) เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและการทำงาน รวมถึงการ

ให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากขึ้น

1.3 ขอบเขตของการสำรวจ

1) ออกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกรประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในปี 2564 จำนวน 6 กระบวนการ ได้แก่

- 2.1) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน
- 2.2) บริหารจัดการซื้อร้องเรียน
- 2.3) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา
- 2.4) ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- 2.5) ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- 2.6) บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

3) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยประมวลผลข้อมูลและจัดทำรายงานผลการสำรวจ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

4) จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

แนวทางในการปรับปรุงการทำงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.5 ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 ธันวาคม 2564

บทที่ 2

วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1 จัดทำแผนการสำรวจ

ศึกษากระบวนการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2564 และจัดทำแผนการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : แผนการสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามกระบวนการ

| กระบวนการหลัก | หน่วยงานที่รับผิดชอบ | ปีงบประมาณ | | | |
|---|----------------------|------------|------|------|------|
| | | 2562 | 2563 | 2564 | 2565 |
| 1. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ | สผง./กนท./กพพ. | ✓ | ✓ | | |
| 2. พัฒนาระบบราชการของ กษ. | สพบ. | | ✓ | | |
| 3. บริหารจัดการภัยพิบัติของ กษ. | สผง. | | | | ✓ |
| 4. เตรียมพร้อม/ป้องกัน/เผชิญเหตุ/ฟื้นฟูภัยพิบัติด้านการเกษตรของ กษ. | สผง. | | | | ✓ |
| 5. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ | สกต. | | | | ✓ |
| 6. การตรวจราชการของ กษ. | สตร. | ✓ | | | |
| 7. การตรวจสอบภายในของ กษ. | สตน. | | ✓ | | |
| 8. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ. | สกธ. | | ✓ | | |
| 9. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ. | กกจ. | | | | ✓ |
| 10. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของ กษ. | สกม. | | | ✓ | |
| 11. ดำเนินการด้านงานคดีของ กษ. | สกม. | | | | ✓ |
| 12. การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายและการพัฒนากฎหมายของ กษ. | สกม. | | | | ✓ |
| 13. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา | สลพ. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 14. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของ กษ. | ศทส. | | | ✓ | |
| 15. ประชาสัมพันธ์ของ กษ. | กกส. | | | ✓ | |
| 16. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน | สกร. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 17. สงเคราะห์เกษตรกร | กกค. | ✓ | ✓ | | |
| 18. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กษ. | สกร. | ✓ | ✓ | ✓ | |

2.2 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้กำหนดเป้าหมายการสำรวจจากผู้มารับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยได้คัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง จำนวน 6 กระบวนการ และได้คัดเลือกประชากรกลุ่มเป้าหมาย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : จำนวนประชากรจำแนกตามกระบวนการ

| กระบวนการ | ประชากร | จำนวนประชากร (ราย/หน่วยงาน) |
|--|--|--------------------------------|
| 1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ ยากจน | เกษตรกรและผู้ยากจน ที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้ บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่ เกษตรกรและผู้ยากจน | 824 |
| 2. บริหารจัดการข้อร้องเรียน | เกษตรกร ประชาชนที่มาร้องเรียนที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ที่ได้รับการประสานงาน อำนวยความสะดวก ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ | 921 |
| 3. การส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา | เกษตรกร/ผู้ประกอบการธุรกิจที่มาขอรับบริการ อาทิ การแจ้งประกอบธุรกิจ การเลิกประกอบ ธุรกิจ การจัดส่งเอกสารชี้ชวน กระบวนการใกล้เคียง ข้อพิพาท ฯ | 218 |
| 4. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ | เกษตรกร ประชาชน สื่อมวลชนและหน่วยงานใน สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการ ประสานงานและสื่อสารประชาสัมพันธ์ของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 47 |
| 5. ให้คำแนะนำความเห็นด้าน กฎหมายของกระทรวงเกษตร และสหกรณ์ | เกษตรกร ประชาชน หน่วยงานในสังกัดและนอก สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการ ประสานงานและให้คำแนะนำความเห็นด้าน กฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 24 |
| 6. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้าน การเกษตรของกระทรวงเกษตร และสหกรณ์ | หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ ได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับการบริหารเศรษฐกิจ ดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ผ่านช่องทางต่างๆ | 21 |
| รวม | | 2,055 |

ที่มา : ฐานข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สป.กษ. ประจำปีงบประมาณ 2564

2) กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้นำขนาดประชากรของทั้ง 6 กระบวนการมาพิจารณาโดยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ (คู่มือการประเมินผล, 2556) ดังนี้

- (1) ใช้ตัวอย่าง 15-30% ถ้าจำนวนประชากรมีเพียงเลขหลักร้อย
- (2) ใช้ตัวอย่าง 10-15% ถ้าจำนวนประชากรมีเพียงเลขหลักพัน
- (3) ใช้ตัวอย่าง 5-10% ถ้าจำนวนประชากรมีเพียงเลขหลักหมื่น

จำนวนตัวอย่างที่กำหนดในตารางเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทอดแบบหรือการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จะมีอัตราการตอบแบบสอบถามต่ำ จึงได้ทำการสำรวจผู้รับบริการตัวอย่างเพิ่มมากขึ้นกว่าขนาดตัวอย่างที่กำหนด เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่เพียงพอที่นำมาเสนอผล ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : ขนาดตัวอย่างที่สำรวจ

| กระบวนการ | จำนวนประชากร (ราย/หน่วยงาน) | เกณฑ์(%) | ขนาดตัวอย่างที่ กำหนด (ราย/หน่วยงาน) | จำนวนที่ส่งแบบสำรวจ (ราย/หน่วยงาน) |
|---|--------------------------------|----------|--|---------------------------------------|
| 1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน | 824 | 30 | 247 | 824 |
| 2. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน | 921 | 30 | 276 | 921 |
| 3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบ เกษตรพันธสัญญา | 218 | 30 | 65 | 218 |
| 4. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ | 47 | 30 | 14 | 47 |
| 5. ให้คำแนะนำความเห็นด้าน กฎหมายของกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ | 24 | 30 | 8 | 24 |
| 6.บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้าน การเกษตรของกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ | 21 | 30 | 7 | 21 |
| รวม | 2,055 | | 617 | 2,055 |

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทางออนไลน์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถาม จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการงาน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) สำหรับแสดงความคิดเห็น

2.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการตัวอย่างนั้น ได้นำปัจจัยต่างๆ เช่น กรอบตัวอย่าง ลักษณะการให้บริการ จำนวนผู้รับบริการ และข้อจำกัดของการเข้าถึงผู้รับบริการมาพิจารณาร่วมกับงบประมาณ เวลา และกำลังเจ้าหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการสำรวจครั้งนี้ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม เป็นดังนี้

1) กระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกรและผู้ยากจนที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 824 ราย

2) กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกร/ประชาชนที่มาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงาน อำนวยการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 921 ราย/หน่วยงาน

3) กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกร/ผู้ประกอบการที่มาขอรับบริการ อาทิ การแจ้งประกอบธุรกิจ การเลิกประกอบธุรกิจ การจัดส่งเอกสารชี้ชวน กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ฯ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 218 ราย/หน่วยงาน

4) กระบวนการประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกร ประชาชน สื่อมวลชนและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงานและสื่อสารประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 47 หน่วยงาน

5) กระบวนการให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกร ประชาชน หน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงานและให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 24 หน่วยงาน

6) กระบวนการบริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับการบริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ผ่านช่องทางต่างๆ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 21 หน่วยงาน

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล
- 3) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยทำการหาวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับคะแนนความพึงพอใจ และหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล
- 4) วิเคราะห์ข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล
- 5) สรุปความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการบริการในอนาคตของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) เพื่อนำเสนอในรูปแบบการเขียนในลักษณะความเรียงประกอบบริบท

2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและแปลผล

การคำนวณคะแนนและการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

- 1) ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการงาน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ

การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน ใช้เกณฑ์มาตราส่วนค่าประมาณของ Likert Scale ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : 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) การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อย ใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนน ซึ่งแปลผลได้พิจารณาจากค่าคะแนน

3) การคำนวณในแต่ละประเด็นหลัก เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ

4) การคำนวณคะแนนในแต่ละกระบวนการ เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ หลังจากนั้นได้นำคะแนนของแต่ละกระบวนการมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

5) การคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นกระบวนการแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ หลังจากนั้นได้นำคะแนนความพึงพอใจภาพรวมมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตอบแบบสอบถามจากเป้าหมาย 579 ราย/หน่วยงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับ จำนวน 1,544 ราย/หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 267 ของเป้าหมาย ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

| กระบวนการ | เป้าหมายจำนวน ตัวอย่าง (ราย/หน่วยงาน) | จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับ (ราย/หน่วยงาน) |
|--|---|---|
| 1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน | 247 | 171 |
| 2. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน | 270 | 348 |
| 3. การส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา | 30 | 14 |
| 4. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 14 | 407 |
| 5. ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 8 | 97 |
| 6. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 7 | 507 |
| รวม | 579 | 1,544 |

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้กำหนดเป้าหมายการสำรวจจากผู้มารับบริการกระบวนการสำคัญของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี 2564 จำนวน 6 กระบวนการ ดังนี้

3.1 กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกรและผู้ยากจนที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 171 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไป ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : สถานะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

| สถานะ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---------------|-------------|---------------|
| เกษตรกร | 137 | 80.12 |
| ประชาชนทั่วไป | 34 | 19.88 |
| รวม | 171 | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการวิธีติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ วิธีอื่นๆ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ทางอินเทอร์เน็ต และหนังสือราชการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 : วิธีใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

| วิธีการใช้บริการ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------------|---------------|
| ติดต่อเองโดยตรง | 142 | 83.04 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | 6 | 3.51 |
| ทางโทรศัพท์ | 7 | 4.09 |
| หนังสือราชการ | 4 | 2.34 |
| อินเทอร์เน็ต | 5 | 2.93 |
| อื่นๆ | 7 | 4.09 |
| รวม | 171 | 100.00 |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านกระบวนการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------|------------------|
| | พอใจมาก (5) | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) | | | |
| 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ | | | | | | 4.66 | 93.20 | พอใจมาก |
| - ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงง่าย | 117 | 52 | 1 | - | 1 | 4.66 | 93.20 | พอใจมาก |
| - การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | 97 | 69 | 4 | - | 1 | 4.52 | 90.40 | พอใจมาก |
| - ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก | 129 | 40 | 2 | - | - | 4.74 | 94.80 | พอใจมาก |
| - การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน | 127 | 43 | - | - | 1 | 4.72 | 94.40 | พอใจมาก |
| 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | | | | | | 4.71 | 94.20 | พอใจมาก |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี | 135 | 33 | 3 | - | - | 4.77 | 95.40 | พอใจมาก |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 130 | 37 | 2 | 2 | - | 4.72 | 94.40 | พอใจมาก |
| - เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง | 114 | 52 | 4 | 1 | - | 4.63 | 92.60 | พอใจมาก |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 126 | 43 | - | 1 | 1 | 4.70 | 94.00 | พอใจมาก |
| 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | 4.46 | 89.20 | พอใจมาก |
| - ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน | 87 | 77 | 5 | - | 2 | 4.44 | 88.80 | พอใจมาก |
| - ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 96 | 63 | 9 | 2 | 1 | 4.46 | 89.20 | พอใจมาก |
| - ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น | 97 | 62 | 9 | 2 | 1 | 4.47 | 89.40 | พอใจมาก |

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|------------------|------|----------|---------|---------|-------------|--------------|------------------|
| | พอใจ | พอใจ | พอใจ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจ | | | |
| | มาก (5) | (4) | น้อย (3) | (2) | มาก (1) | | | |
| 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | | 4.76 | 95.20 | พอใจมาก |
| - ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ | 139 | 31 | 1 | - | - | 4.80 | 96.00 | พอใจมาก |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 126 | 43 | 1 | - | 1 | 4.71 | 94.20 | พอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.64 | 92.80 | พอใจมาก |

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจอันดับแรก คือ 1) ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ 2) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี และ 3) ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้เงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

| ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|--|-------------|
| 1. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ | 171 |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี | 171 |
| 3. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก | 171 |
| 4. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 170 |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง | 170 |
| 6. ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงง่าย | 170 |
| 7. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | 170 |
| 8. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน | 170 |
| 9. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 169 |
| 10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 169 |
| 11. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้ง หน่วยงาน | 169 |
| 12. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 168 |
| 13. . ความพอเพียงของประเด็นอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น | 168 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นไม่พึงพอใจอันดับแรก คือ 1) ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น 2) ช่องทางการให้บริการน้อยและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น และ 3) ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้ง หน่วยงาน ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 1. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น | 3 |
| 2. ช่องทางการให้บริการน้อยและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 3 |
| 3. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน | 2 |
| 4. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 2 |
| 5. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 2 |
| 6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง | 1 |
| 7. ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ เข้าถึงยากและไม่สะดวก | 1 |
| 8. การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง | 1 |
| 9. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนไม่ชัดเจน | 1 |
| 10. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 1 |

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) เงินทุนหรือพิจารณาวงเงินเพิ่มขึ้นเพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกร 2) งดดอกเบี้ย หรือลดดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจนและ 3) ลดข้อจำกัดในการยื่นกู้ให้สามารถอนุมัติเงินกู้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

| ความต้องการ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 1. เงินทุนหรือพิจารณาวงเงินเพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกร | 14 |
| 2. งดหรือลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจน | 8 |
| 3. ลดข้อจำกัดในการยื่นกู้ให้สามารถอนุมัติเงินกู้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น | 5 |
| 4. ช่องทางการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น สามารถยื่นกู้หรือยื่นเอกสารเบื้องต้นได้ทางออนไลน์ | 4 |
| 5. มีกองทุนช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนตลอดไป | 2 |
| 6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึง ชัดเจนและให้ความรู้แก่เกษตรกร | 1 |

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ตรวจสอบสถานะได้ง่าย 2) การเพิ่มวงเงินในการอนุมัติเงินกู้ ลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจน และ 3) ให้มีการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนอย่างยั่งยืนและตลอดไป ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

| ความคาดหวัง ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|--|-------------|
| 1. การพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ตรวจสอบสถานะได้ง่าย | 22 |
| 2. การเพิ่มวงเงินในการอนุมัติเงินกู้ ลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจน | 7 |
| 3. ให้มีการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนอย่างยั่งยืนและตลอดไป | 7 |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น | 2 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ลดขั้นตอนการอนุมัติ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย 2) ควรประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การขอกู้เงินกองทุน ข่าวสารต่างๆ ให้ครอบคลุมถึงระดับท้องถิ่นทั่วทุกพื้นที่ และ 3) ควรนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่น มีแอปพลิเคชันการให้บริการ ระบบตรวจสอบผลการอนุมัติเงินกู้ผ่านระบบออนไลน์ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 1. ลดขั้นตอนการอนุมัติ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย | 16 |
| 2. ควรประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การขอกู้เงินกองทุน ข่าวสารต่างๆ ให้ครอบคลุมถึงระดับท้องถิ่นทั่วทุกพื้นที่ | 9 |
| 3. ควรนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่น มีแอปพลิเคชันการให้บริการ ระบบตรวจสอบผลการอนุมัติเงินกู้ผ่านระบบออนไลน์ | 3 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2 กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร/ประชาชนที่มาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงาน
 อำนวยการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและ
 แจกผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 348 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในหน่วยงานสังกัด กษ.
 รองลงมาเป็นเกษตรกร ประชาชนทั่วไป เป็นบุคคลอื่นๆ ตามลำดับ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

| สถานะ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------------|---------------|
| เกษตรกร | 53 | 15.23 |
| ประชาชนทั่วไป | 25 | 7.18 |
| บุคลากรในหน่วยงานสังกัด กษ. | 260 | 74.72 |
| อื่นๆ | 10 | 2.81 |
| รวม | 348 | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางจดหมาย/หนังสือ
 ราชการ รองลงมาเป็นเว็บไซต์ติดต่อเองโดยตรง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ กษ. ติดต่อยื่นหนังสือ ณ สำนักงานรัฐมนตรี
 โทรศัพท์/Fax ศูนย์บริการประชาชน Line ยื่นหนังสือในพื้นที่ ใช้บริการวิธีอื่นๆ และ E-Mail ตามลำดับ ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อ
 ร้องเรียน”

| วิธีการใช้บริการ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|--|-------------|---------------|
| ติดต่อยื่นหนังสือ ณ สำนักงาน รัฐมนตรี | 20 | 5.75 |
| จดหมาย/หนังสือราชการ | 102 | 29.31 |
| ติดต่อเองโดยตรง | 45 | 12.93 |
| ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ กษ. | 34 | 9.77 |
| ยื่นหนังสือในพื้นที่ | 12 | 3.45 |
| ศูนย์บริการประชาชน | 15 | 4.31 |
| เว็บไซต์ | 74 | 21.26 |
| โทรศัพท์/Fax | 19 | 5.46 |
| Line | 13 | 3.74 |
| E-Mail | 6 | 1.72 |
| อื่นๆ | 8 | 2.30 |
| รวม | 348 | 100.00 |

1.3) เรื่องร้องเรียน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ร้องเรียนด้านอื่นๆ รองลงมา เป็นเรื่องเรียนเรื่องขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดแหล่งน้ำทำการเกษตร มาตรการเยียวยาเกษตรกร จากสถานการณ์ COVID-19 ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของรัฐ ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ ขอรับการช่วยเหลือด้านหนี้สินและขอรับความช่วยเหลือเกี่ยวกับสารเคมีและยาปราบศัตรูพืช ตามลำดับ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : เรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

| เรื่องร้องเรียน | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---|-------------|---------------|
| ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ ด้านการเกษตร | 83 | 23.85 |
| ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดแหล่งน้ำทำการเกษตร | 29 | 8.34 |
| ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน | 33 | 9.48 |
| มาตรการเยียวยาเกษตรกรจากสถานการณ์ COVID-19 | 24 | 6.90 |
| ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุน เพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ | 15 | 4.31 |
| ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของรัฐ | 15 | 4.31 |
| ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ | 11 | 3.16 |
| ขอรับการช่วยเหลือด้านหนี้สิน | 7 | 2.01 |
| ขอรับความช่วยเหลือเกี่ยวกับสารเคมีและยาปราบศัตรูพืช | 7 | 2.01 |
| เรื่องอื่นๆ | 124 | 35.63 |
| รวม | 348 | 100.00 |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------|------------------|
| | พอใจมาก (5) | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) | | | |
| 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ | | | | | | 3.92 | 78.40 | พอใจ |
| - ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย | 99 | 177 | 50 | 7 | 15 | 3.97 | 79.40 | พอใจ |
| - การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องและไม่เลือกปฏิบัติ | 98 | 174 | 55 | 5 | 16 | 3.95 | 79.00 | พอใจ |
| - การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว หรือเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 81 | 180 | 60 | 6 | 21 | 3.84 | 76.80 | พอใจ |
| 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | | | | | | 4.02 | 80.40 | พอใจ |
| - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี | 119 | 166 | 46 | 5 | 12 | 4.07 | 81.40 | พอใจ |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 106 | 172 | 45 | 8 | 17 | 3.98 | 79.60 | พอใจ |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 113 | 169 | 43 | 8 | 15 | 4.02 | 80.40 | พอใจ |
| 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | 4.00 | 80.00 | พอใจ |
| - ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน | 96 | 177 | 56 | 5 | 14 | 3.96 | 79.20 | พอใจ |
| - ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 110 | 172 | 46 | 7 | 13 | 4.03 | 80.60 | พอใจ |
| - ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น | 99 | 184 | 49 | 4 | 12 | 4.01 | 80.20 | พอใจ |
| 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | | 3.99 | 79.80 | พอใจ |
| - ได้รับความตรงตามวัตถุประสงค์ | 109 | 169 | 46 | 8 | 16 | 3.99 | 79.80 | พอใจ |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 110 | 166 | 45 | 11 | 16 | 3.98 | 79.60 | พอใจ |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.98 | 79.60 | พอใจ |

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น 2) และเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี 3) ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

| ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 1. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น | 332 |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทดี | 331 |
| 3. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน | 329 |
| 4. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 328 |
| 5. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและไม่เลือกปฏิบัติ | 327 |
| 6. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย | 326 |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 325 |
| 8. ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ | 324 |
| 9. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 323 |
| 10. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 321 |
| 11. การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว หรือเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด | 321 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า หรือไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|--|-------------|
| 1. การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า หรือไม่เป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด | 27 |
| 2. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 27 |
| 3. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 25 |
| 4. ได้รับการบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ | 24 |
| 5. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 23 |

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|--|-------------|
| 6. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้าถึงได้ยากและไม่สะดวก | 22 |
| 7. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า เลือกปฏิบัติ | 21 |
| 8. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 20 |
| 9. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน | 19 |
| 10. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี | 17 |
| 11. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น | 16 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) เร่งรัดการแก้ไข ปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียนหรือเรื่องที่ได้ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ ไว้ 2) การบริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการและการแจ้งผลความคืบหน้าการดำเนินงาน ของข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบด้วยความรวดเร็วมากขึ้นและ 3) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการติดตาม และจัดการข้อมูลข่าวสารให้เป็นระบบที่ผู้ร้องสามารถร้องเรียนและติดตามความก้าวหน้าด้วยตนเองได้ ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

| ความต้องการ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 1. เร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียนหรือเรื่องที่ได้ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ ไว้ เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน การเวนคืนที่ดิน การขอความช่วยเหลือเงินชดเชยพิเศษหรือเงินชดเชยจากการสูญเสียรายได้จากโครงการของรัฐ สนับสนุนการจัดแหล่งน้ำทำการเกษตร การซ่อมประตुरะบายน้ำ การแก้ปัญหาราคายางพารา ข้าว มันสำปะหลัง ฯลฯ | 21 |
| 2.การบริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการกำหนดกรอบระยะเวลาใน การดำเนินการและการแจ้งผลความคืบหน้าการดำเนินงานของข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบด้วย ความรวดเร็วมากขึ้น | 20 |
| 3. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการติดตามและจัดการข้อมูลข่าวสารให้เป็น ระบบที่ผู้ร้องสามารถร้องเรียนและติดตามความก้าวหน้าด้วยตนเองได้ | 6 |
| 4. ให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความตั้งใจ กระตือรือร้นในการทำงาน แก้ไขข้อร้องเรียนบน | 6 |

| ความต้องการ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| พื้นฐานของความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ | |
| 5. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านเกษตร | 2 |
| 6. จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้บริการมากขึ้น ทั้งระดับตำบลและอำเภอ เพื่อรับฟังและช่วย แก้ไขปัญหาเกษตรกร | 2 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ สามารถช่วยเหลือประชาชนและแก้ไขปัญหาได้จริง 2) กระบวนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนมีการดำเนินการที่รวดเร็วมากขึ้น และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ โปร่งใส มีคุณธรรม ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

| ความคาดหวัง ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|--|-------------|
| 1. การพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ สามารถช่วยเหลือ ประชาชนและแก้ไขปัญหาได้จริง | 21 |
| 2. กระบวนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนมีการดำเนินการที่รวดเร็วมากขึ้น | 16 |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ โปร่งใส มีคุณธรรม | 8 |
| 4. เรื่องที่ร้องเรียนได้รับการแก้ปัญหา เช่น แก้ปัญหาที่ดินถูกเวรคืน การแก้กฎหมายที่ดิน ส.ป.ก. แหล่งน้ำทางการเกษตร ฯลฯ | 4 |
| 5. มีการบริการผ่านแอปพลิเคชัน และมีเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยบริหารจัดการ ข้อร้องเรียนได้มากขึ้น | 3 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว มีลำดับขั้นตอนและเข้าถึงได้ง่าย 2) ควรเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียน เช่น ปัญหาที่ดินทำกิน แก้ปัญหาเอกสารสิทธิ ส.ป.ก. แหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ภัยแล้ง ภัยพิบัติด้านการเกษตร เงินเยียวยาเกษตรกรและ 3) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี รวมถึงแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้สามารถติดตามความคืบหน้าได้ ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 1. ควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว มีลำดับขั้นตอน และเข้าถึงได้ง่าย | 13 |
| 2. ควรเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียน เช่น ปัญหาที่ดินทำกิน แก้ปัญหาเอกสารสิทธิ ส.ป.ก. แหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ภัยแล้ง ภัยพิบัติด้านการเกษตร เงินเยียวยาเกษตรกร | 10 |
| 3. เจ้าหน้าที่ควรให้การบริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี รวมถึงควรแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้สามารถติดตามความคืบหน้าได้ | 7 |
| 4. ควรติดตาม ตรวจสอบ กำหนดระยะเวลาการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างจริงจัง พร้อมแจ้งรายละเอียดความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบ | 5 |
| 5. ควรเพิ่มช่องทางการบริการให้มากขึ้นและหลากหลาย | 3 |
| 6. ควรมีการบริการผ่านเทคโนโลยีและสารสนเทศ รับเรื่องร้องเรียนทางออนไลน์ | 2 |
| 7. เจ้าหน้าที่ควรทำงานเชิงรุกลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อแก้ไขปัญหาให้เกษตรกร | 2 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3 กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร/ผู้ประกอบการที่มาขอรับบริการ อาทิ การแจ้งประกอบธุรกิจ การเลิกประกอบธุรกิจ การจัดส่งเอกสารชี้ชวน กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ฯ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 218 หน่วยงาน/ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ รองลงมาเป็นเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

| สถานะ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|--------------|-----------|---------------|
| ผู้ประกอบการ | 12 | 85.72 |
| เกษตรกร | 2 | 14.28 |
| รวม | 14 | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต รองลงมาเป็นติดต่อเองโดยตรง หนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

| วิธีการใช้บริการ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|-----------|---------------|
| ติดต่อเองโดยตรง | 4 | 28.57 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | 1 | 7.14 |
| หนังสือราชการ | 2 | 14.29 |
| ทางอินเทอร์เน็ต | 6 | 42.86 |
| ทางโทรศัพท์ | 1 | 7.14 |
| รวม | 14 | 100.00 |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-----------|--------|------------------|
| | พอใจมาก (5) | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) | | | |
| 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ | | | | | | 4.67 | 93.20 | พอใจมาก |
| - ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย | 9 | 5 | - | - | - | 4.64 | 92.80 | พอใจมาก |
| - การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 10 | 4 | - | - | - | 4.71 | 94.20 | พอใจมาก |

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|------------------|----------|---------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
| | พอใจมาก | พอใจ (4) | พอใจ น้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) | | | |
| | (5) | | | | | | | |
| - สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบธุรกิจทางการเกษตรและประชาชนทั่วไป | 9 | 5 | - | - | - | 4.64 | 92.80 | พอใจมาก |
| 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | | | | | | 4.59 | 91.80 | พอใจมาก |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทดี | 7 | 7 | - | - | - | 4.50 | 90.00 | พอใจมาก |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 9 | 5 | - | - | - | 4.64 | 92.80 | พอใจมาก |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 9 | 5 | - | - | - | 4.64 | 92.80 | พอใจมาก |
| 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | 4.41 | 88.00 | พอใจมาก |
| - ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน | 7 | 5 | 2 | - | - | 4.36 | 87.20 | พอใจมาก |
| - ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 8 | 5 | 1 | - | - | 4.50 | 90.00 | พอใจมาก |
| - ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น | 7 | 5 | 2 | - | - | 4.36 | 87.20 | พอใจมาก |
| 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | | 4.72 | 94.20 | พอใจมาก |
| - ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ | 11 | 3 | - | - | - | 4.79 | 89.00 | พอใจมาก |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 9 | 5 | - | - | - | 4.64 | 88.40 | พอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.59 | 91.80 | พอใจมาก |

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในทุกประเด็น ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

| ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/} | จำนวน(ราย) |
|--|------------|
| 1. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ | 14 |
| 2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 14 |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย | 14 |

| ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/} | จำนวน(ราย) |
|---|------------|
| 4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 14 |
| 5. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบธุรกิจทางการเกษตรและประชาชนทั่วไป | 14 |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพกิริยา มารยาทดี | 14 |
| 7. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 14 |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 14 |
| 9. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน | 14 |
| 10. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 14 |
| 11. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น | 14 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับแรก คือ 1) การบริการทางออนไลน์ทุกขั้นตอน และ 2) ความรู้เกี่ยวกับการทำเกษตรพันธสัญญา ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

| ความต้องการ ^{1/} | จำนวน(ราย) |
|---|------------|
| 1. การบริการ Online full service | 2 |
| 2. ความรู้เกี่ยวกับการทำเกษตรพันธสัญญา | 1 |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย | 1 |
| 4. คำแนะนำเกี่ยวกับการทำเกษตรพันธสัญญาแบบดิจิทัล | 1 |
| 5. ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารแจ้งข้อมูลผู้ประกอบการในการส่งเสริมเกษตรกรและข้อมูลต่างๆ ในการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ประกอบการในอนาคต | 1 |
| 6. ต้องการให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ | 1 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ“ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคตอันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว 2) เกษตรกรได้ประโยชน์สูงสุดจากการทำเกษตรพันธสัญญา 3) ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญามากขึ้น ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ“ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

| ความคาดหวัง ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว | 3 |
| 2. เกษตรกรได้ประโยชน์สูงสุดจากการทำเกษตรพันธสัญญา | 1 |
| 3. ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญามากขึ้น | 1 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 2 อันดับแรก คือ 1) การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้หรือข่าวสารต่างๆ ในหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตออนไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น 2) พัฒนาระบบการให้บริการทางออนไลน์ให้ดีขึ้นและควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินออนไลน์ ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 1. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้หรือข่าวสารต่างๆ ในหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตออนไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น | 1 |
| 3. พัฒนาระบบการให้บริการทางออนไลน์ให้ดีขึ้นและควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินออนไลน์ | 1 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.4 กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร ประชาชน สื่อมวลชนและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงานและสื่อสารประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและ

สหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 407 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นประชาชน สื่อมวลชน และเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| สถานะ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|---------------|
| เกษตรกร | 4 | 0.98 |
| ประชาชน | 18 | 4.42 |
| สื่อมวลชน | 7 | 1.72 |
| บุคลากรในหน่วยงานสังกัด กษ. | 378 | 92.88 |
| รวม | 407 | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ ติดต่อเองโดยตรง เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ และวิธีอื่นๆ ตามลำดับ ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|---------------|
| ติดต่อเองโดยตรง | 43 | 10.57 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | 41 | 10.07 |
| หนังสือราชการ | 180 | 44.23 |
| ทางอินเทอร์เน็ต | 88 | 21.62 |
| ทางโทรศัพท์ | 44 | 10.81 |
| อื่นๆ | 11 | 2.70 |
| รวม | 407 | 100.00 |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่

ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
| | พอใจมาก (5) | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) | | | |
| 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ | | | | | | 4.09 | 81.80 | พอใจ |
| - การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ | 107 | 240 | 54 | 6 | - | 4.10 | 82.00 | พอใจ |
| - การประชาสัมพันธ์ด้านการเกษตรที่หลากหลาย ครอบคลุมความต้องการ | 109 | 233 | 59 | 6 | - | 4.09 | 81.80 | พอใจ |
| 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | | | | | | 4.08 | 81.60 | พอใจ |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทดี | 114 | 236 | 54 | 3 | - | 4.13 | 82.60 | พอใจ |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 102 | 242 | 55 | 7 | 1 | 4.07 | 81.40 | พอใจ |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 102 | 238 | 59 | 6 | 2 | 4.06 | 81.20 | พอใจ |
| 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | 4.07 | 81.40 | พอใจ |
| - ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ) | 115 | 223 | 59 | 8 | 2 | 4.08 | 81.60 | พอใจ |
| - ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ) | 109 | 227 | 62 | 7 | 2 | 4.06 | 81.20 | พอใจ |
| 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | | 4.14 | 82.80 | พอใจ |
| - ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์ | 115 | 239 | 51 | 2 | - | 4.14 | 82.80 | พอใจ |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 115 | 236 | 51 | 5 | - | 4.13 | 82.60 | พอใจ |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.10 | 82.00 | พอใจ |

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ได้รับความบริการตรง

ตามวัตถุประสงค์ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทดี และ 3) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|--|-------------|
| 1. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ | 405 |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทดี | 404 |
| 3. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 402 |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ | 401 |
| 5. การประชาสัมพันธ์ด้านการเกษตรที่หลากหลาย ครอบคลุมความต้องการ | 401 |
| 6. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 399 |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 399 |
| 8. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ) | 398 |
| 9. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ) | 397 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ) 2) ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ) และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 1. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ) | 10 |
| 2. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ) | 9 |

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|--|-------------|
| 3. เจ้าหน้าที่ไม่หาคำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 8 |
| 4. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 8 |
| 5. การประชาสัมพันธ์ด้านการเกษตรที่ไม่หลากหลาย ครอบคลุมความต้องการ | 6 |
| 6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ไม่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ | 6 |
| 7. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 5 |
| 8. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี | 3 |
| 9. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ | 2 |

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ“ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) มีระบบออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service ศูนย์บริการเคลื่อนที่ Mobile unit Line official ช่องทางสายด่วน chat bot สำหรับการประชาสัมพันธ์และติดต่อหลากหลายช่องทางและใช้งานง่าย 2) ข้อมูล ข่าวสารการเกษตร เช่น ข้อมูลภาพรวมด้านการเกษตร นโยบายด้านการเกษตร สถานการณ์การผลิต การตลาด การช่วยเหลือเกษตรกร การจ้างแรงงาน การช่วยเหลือกรณีภัยพิบัติ โรคระบาด การวิจัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ฯลฯ รวมทั้งให้มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็วและมีความน่าสนใจของ เนื้อหาข่าวและมีความเป็นอัตลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ความต้องการ ^{1/} | จำนวน(ราย) |
|---|------------|
| 1. มีระบบออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service ศูนย์บริการเคลื่อนที่ Mobile unit Line official ช่องทางสายด่วน chat bot สำหรับการประชาสัมพันธ์และติดต่อหลากหลายช่องทางและใช้งานง่าย | 22 |
| 2. ข้อมูล ข่าวสารการเกษตร เช่น ข้อมูลภาพรวมด้านการเกษตร นโยบายด้านการเกษตร สถานการณ์การผลิต การตลาด การช่วยเหลือเกษตรกร การจ้างแรงงาน การช่วยเหลือกรณีภัยพิบัติ โรคระบาด การวิจัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ฯลฯ รวมทั้งให้มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ | 18 |
| 3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็วและมีความน่าสนใจของ เนื้อหาข่าวและมีความเป็นอัตลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ | 16 |

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ“ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ 2) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว และ 3) ข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์ สามารถสืบค้นได้สะดวก เป็นข้อมูลที่มีความรู้ สามารถนำข้อมูลด้านวิชาการ งานวิจัย นวัตกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ความคาดหวัง ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ | 32 |
| 2. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว เช่น นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการประชาสัมพันธ์ มีระบบ Online full service การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแบบ real-time การให้บริการ One stop service ปรับปรุงสายด่วนเบอร์โทร พัฒนาแพลตฟอร์มของเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย | 22 |
| 3. ข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์ สามารถสืบค้นได้สะดวก เป็นข้อมูลที่มีความรู้ สามารถนำข้อมูลด้านวิชาการ งานวิจัย นวัตกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ | 8 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว แพลตฟอร์มและ content ข่าวควรมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ 2) การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารผ่านหลายหลายสื่อ หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ และ 3) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้มเต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ และมีความรู้ ทักษะสามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้และส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้ด้วย ดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|--|-------------|
| 1. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว แพลตฟอร์มและ content ข่าวควรมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ | 11 |

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 2. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารผ่านหลายหลายสื่อ หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ | 10 |
| 3. เจ้าหน้าที่ควรให้การบริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ และมีความรู้ ทักษะ สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้และส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้ด้วย | 8 |
| 4. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว | 7 |
| 5. พัฒนาข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตร สร้างสรรค์งานประชาสัมพันธ์ที่ตอบโจทย์คนรุ่นใหม่ เป็นประโยชน์ต่อเกษตรกร ผู้ประกอบการ และมีการปรับปรุงฐานข้อมูลด้านการเกษตร สม่ำเสมอเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้มากที่สุด | 6 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.5 กระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร ประชาชน หน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงานและให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 97 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นประชาชน บุคลากรนอกสังกัด กษ. และเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| สถานะ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|-----------|---------------|
| เกษตรกร | 2 | 2.06 |
| ประชาชน | 23 | 23.71 |
| บุคลากรนอกสังกัด กษ. | 18 | 18.56 |
| บุคลากรในหน่วยงานสังกัด กษ. | 54 | 55.67 |
| รวม | 97 | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ ติดต่อเองโดยตรง เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ และวิธีอื่นๆ ตามลำดับ ดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|-----------|---------------|
| ติดต่อเองโดยตรง | 14 | 14.43 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | 12 | 12.37 |
| หนังสือราชการ | 41 | 42.27 |
| ทางอินเทอร์เน็ต | 12 | 12.37 |
| ทางโทรศัพท์ | 18 | 18.56 |
| รวม | 97 | 100.00 |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
| | พอใจมาก (5) | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) | | | |
| 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ | | | | | | 3.85 | 77.00 | พอใจ |
| - การให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎหมายส่วนราชการในสังกัด กษ. | 17 | 54 | 23 | 2 | - | 3.87 | 77.40 | พอใจ |
| - รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย กลั่นกรอง ตรวจสอบ พิจารณา และให้ความเห็นทางกฎหมาย | 14 | 56 | 24 | 3 | - | 3.83 | 76.60 | พอใจ |
| 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | | | | | | 3.99 | 79.80 | พอใจ |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี | 21 | 57 | 18 | 1 | - | 4.01 | 80.20 | พอใจ |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 18 | 59 | 18 | 2 | - | 3.95 | 79.00 | พอใจ |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 23 | 55 | 17 | 2 | - | 4.02 | 80.40 | พอใจ |

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|------------------|----------|---------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
| | พอใจมาก | พอใจ (4) | พอใจ น้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) | | | |
| | (5) | | | | | | | |
| 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | 3.91 | 78.20 | พอใจ |
| - ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ | 24 | 47 | 23 | 3 | - | 3.94 | 78.80 | พอใจ |
| - ความพอเพียงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ | 20 | 49 | 25 | 3 | - | 3.88 | 77.60 | พอใจ |
| 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | | 4.00 | 80.00 | พอใจ |
| - ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์ | 24 | 51 | 20 | 2 | - | 4.00 | 80.00 | พอใจ |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 22 | 55 | 18 | 2 | - | 4.00 | 80.00 | พอใจ |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.94 | 78.80 | พอใจ |

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี 2) ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์ และ 3) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ ดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|--|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี | 96 |
| 2. ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์ | 95 |
| 3. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 95 |
| 4. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 95 |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 95 |
| 6. การให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎหมายส่วนราชการในสังกัด กษ. | 94 |
| 7. รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย กลั่นกรอง ตรวจสอบ พิจารณา และให้ความเห็นทางกฎหมาย | 94 |
| 8. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ | 94 |
| 9. ความพอเพียงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ | 94 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับ

แรก คือ 1) ความไม่พอเพียงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ 2) ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์และ 3) รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย กลั่นกรอง ตรวจสอบ พิจารณา และให้ความเห็นทางกฎหมาย ดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|--|-------------|
| 1. ความไม่พอเพียงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ | 3 |
| 2. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ | 3 |
| 3. รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย กลั่นกรอง ตรวจสอบ พิจารณา และให้ความเห็นทางกฎหมาย | 3 |
| 4. การไม่ให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎหมายส่วนราชการในสังกัด กษ. | 2 |
| 5. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 2 |
| 6. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 2 |
| 7. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 2 |
| 8. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ | 2 |
| 9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี | 1 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับแรก คือ 1) เพิ่มช่องทางการให้คำแนะนำด้านกฎหมายให้เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็วและทั่วถึง เช่น ให้คำแนะนำด้านกฎหมายผ่านช่องทางออนไลน์แก่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การตั้งกลุ่มใน Application Line สำหรับใช้ในการให้คำปรึกษากฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ 2) คำแนะนำด้านกฎหมายและองค์ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่หลากหลายและที่เข้าใจง่าย ดังตารางที่ 43

ตารางที่ 43 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ความต้องการ ^{1/} | จำนวน(ราย) |
|--|------------|
| 1. เพิ่มช่องทางการให้คำแนะนำด้านกฎหมายให้เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น ให้คำแนะนำด้านกฎหมายผ่านช่องทางออนไลน์แก่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การตั้งกลุ่มใน Application Line สำหรับใช้ในการให้คำปรึกษากฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 11 |
| 2. คำแนะนำด้านกฎหมายและองค์ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่หลากหลายและที่เข้าใจง่าย | 7 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ“ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาการช่องทางการสื่อสารและให้คำแนะนำกฎหมายให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น สามารถประสานงานผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล Application Line ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว 2) คุณภาพในการบริการและการใส่ใจต่อผู้ที่มาใช้บริการ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้ และ 3) เกษตรกรได้รับประโยชน์สูงสุด ดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ความคาดหวัง ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 1. พัฒนาการให้คำแนะนำกฎหมายและช่องทางการสื่อสารให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น สามารถประสานงานผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล Application Line ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว | 18 |
| 2. คุณภาพในการบริการและการใส่ใจต่อผู้ที่มาใช้บริการ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้ | 3 |
| 3. เกษตรกรได้รับประโยชน์สูงสุด | 2 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการให้คำแนะนำทางกฎหมายทางออนไลน์ให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และให้บริการทั่วถึงเกษตรกรทุกระดับ 2) ควรเข้ามามีส่วนร่วมและให้คำปรึกษาในการให้ความเห็นด้านกฎหมายของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มากขึ้น และควรปรับปรุงในเรื่องการสื่อสารระหว่างองค์กร และ 3) ควรมุ่งเน้นให้เกษตรกร หรือผู้เข้ามาติดต่อได้รับข้อมูลถูกต้องครบถ้วน แม่นยำให้มากที่สุด ดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|--|-------------|
| 1. ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการให้คำแนะนำทางกฎหมายทางออนไลน์ให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และให้บริการทั่วถึงเกษตรกรทุกระดับ | 8 |
| 2. ควรเข้ามามีส่วนร่วมและให้คำปรึกษาในการให้ความเห็นด้านกฎหมายของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มากขึ้น และควรปรับปรุงในเรื่องการสื่อสารระหว่างองค์กร | 3 |
| 3. ควรมุ่งเน้นให้เกษตรกร หรือผู้เข้ามาติดต่อได้รับข้อมูลถูกต้องครบถ้วน แม่นยำให้มากที่สุด | 1 |
| 4. ปรับปรุงการกลั่นกรอง ตรวจสอบ ให้ความเห็นทางกฎหมายให้ดีขึ้น | 1 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.6 กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร ประชาชน และหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงานและให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 97 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นประชาชน และเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| สถานะ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|---------------|
| เกษตรกร | 5 | 0.99 |
| ประชาชน | 14 | 2.76 |
| บุคลากรในหน่วยงานสังกัด กษ. | 488 | 96.25 |
| รวม | 507 | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ทางโทรศัพท์ และติดต่อเองโดยตรงตามลำดับ ดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|---------------|
| ติดต่อเองโดยตรง | 40 | 7.89 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | 77 | 15.19 |
| หนังสือราชการ | 180 | 35.50 |
| ทางอินเทอร์เน็ต | 157 | 30.97 |
| ทางโทรศัพท์ | 53 | 10.45 |
| รวม | 507 | 100.00 |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
| | พอใจมาก (5) | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) | | | |
| 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ | | | | | | 4.08 | 81.60 | พอใจ |
| - รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระดับชาติและแผนปฏิบัติการดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์ หรือ จัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ | 127 | 293 | 81 | 6 | - | 4.06 | 81.20 | พอใจ |
| - การสื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่างๆ | 140 | 283 | 80 | 4 | - | 4.10 | 82.00 | พอใจ |
| 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | | | | | | 4.20 | 84.00 | พอใจ |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทดี | 178 | 272 | 56 | 1 | - | 4.23 | 84.60 | พอใจ |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 167 | 270 | 68 | 2 | - | 4.18 | 83.60 | พอใจ |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 175 | 266 | 63 | 3 | - | 4.20 | 84.00 | พอใจ |
| 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | 4.15 | 83.00 | พอใจ |
| - ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ | 165 | 262 | 70 | 10 | - | 4.14 | 82.80 | พอใจ |
| - ความพอเพียงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ | 163 | 267 | 70 | 7 | - | 4.15 | 83.00 | พอใจ |
| 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | | 4.21 | 84.20 | พอใจมาก |
| - ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์ | 171 | 279 | 55 | 2 | - | 4.22 | 84.40 | พอใจมาก |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 167 | 280 | 57 | 3 | - | 4.20 | 84.00 | พอใจ |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.16 | 83.20 | พอใจ |

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี 2) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และ 3) ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ ดังตารางที่ 49

ตารางที่ 49 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี | 506 |
| 2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 505 |
| 3. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ | 505 |
| 4. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 504 |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 504 |
| 6. การสื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่างๆ | 503 |
| 7. รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระดับชาติและแผนปฏิบัติการ ดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์ หรือ จัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ | 501 |
| 8. ความพอเพียงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ | 500 |
| 9. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ | 497 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ 2) ความไม่พอเพียงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ และ 3) การไม่รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนา ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระดับชาติและแผนปฏิบัติการดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์ หรือ จัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ ดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัล ด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 1. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ | 10 |
| 2. ความไม่พอเพียงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ | 7 |
| 3. การไม่รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนา ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระดับชาติและแผนปฏิบัติการดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์ หรือ จัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ | 6 |
| 4. การไม่สื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่างๆ | 4 |
| 5. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 3 |
| 6. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | 3 |
| 7. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ | 2 |
| 8. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 2 |
| 9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี | 1 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ บริการด้วยใจ เข้าถึงได้ง่าย 2) บริการข้อมูลข่าวสารออนไลน์แบบครบวงจร มีข้อมูลการให้บริการที่เป็น Hot Issue ข้อมูลพื้นฐานด้านการเกษตรที่เกี่ยวข้อง และ 3) บริการผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางออนไลน์ การตอบข้อซักถามผ่านระบบออนไลน์แบบ real time และการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพทันยุคปัจจุบัน ดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ความต้องการ ^{1/} | จำนวน(ราย) |
|--|------------|
| 1. ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ บริการด้วยใจ เข้าถึงได้ง่าย | 20 |
| 2. บริการข้อมูลข่าวสารออนไลน์แบบครบวงจร มีข้อมูลการให้บริการที่เป็น Hot Issue ข้อมูลพื้นฐานด้านการเกษตรที่เกี่ยวข้อง เช่น อุดหนุนวิสาหกิจเกษตร ข้อมูลด้านการมาตรฐานสินค้าเกษตร จำนวนหรือแหล่งผู้ได้การรับรองมาตรฐาน สถิติการบริโภคสินค้าเกษตรมาตรฐาน การนำเข้าส่งออกสินค้ามาตรฐาน ทั้งผลิตผลและแปรรูปแล้ว เกษตรอัจฉริยะ ข้อมูลส่งเสริมการเกษตร แนะนำอาชีพ ข้อมูลปศุสัตว์ ข้อมูลความรู้ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง สินค้าดอกเบญจมาศเพื่อเกษตรกร ข้อมูลความเคลื่อนไหวด้านการตลาดฐานข้อมูลภาพรวมของการดำเนินงานด้านการเกษตรและเชื่อมโยงข้อมูลภายในกระทรวงให้เป็น one big data | 20 |

| ความต้องการ ^{1/} | จำนวน(ราย) |
|---|------------|
| 3. บริการผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางออนไลน์ การตอบข้อซักถามผ่านระบบออนไลน์ แบบ real time และการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพทันยุคปัจจุบัน | 19 |
| 4. ให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกระทรวงและนำไปปฏิบัติ จนเกิดผลงานประจักษ์ | 3 |

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ 2) มีข้อมูลด้านการเกษตรทันสมัย เป็นปัจจุบัน ครบถ้วนในทุกมิติ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการให้คำแนะนำ และตอบปัญหาได้ชัดเจน ดังตารางที่ 52

ตารางที่ 52: ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ความคาดหวัง ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|--|-------------|
| 1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ เช่น บริการผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางออนไลน์ Social Media แบบ one stop service แพลตฟอร์มของกระทรวง ระบบ AR ศูนย์กลางด้านดิจิทัลเกษตรกร | 53 |
| 2. มีข้อมูลด้านการเกษตรทันสมัย เป็นปัจจุบัน ครบถ้วนในทุกมิติ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการเกษตร ข้อมูลบุคลากร การส่งเสริมอาชีพ การตลาดออนไลน์ | 13 |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการให้คำแนะนำ และตอบปัญหาได้ชัดเจน | 9 |

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เกษตรกรสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น 2) พัฒนาปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ มีข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ด้านการเกษตร และ 3) เจ้าหน้าที่ควรให้การบริการด้วยความจริงใจ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ดังตารางที่ 53

ตารางที่ 53 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/} | จำนวน (ราย) |
|---|-------------|
| 1. ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เกษตรกรสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น เช่น นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน เชื่อมโยงข้อมูลภายในกระทรวงให้เป็น one big data การให้บริการแบบ one stop service พัฒนาระบบแอปพลิเคชัน ปรับปรุงเว็บไซต์กระทรวง มีระบบการให้บริการออนไลน์ พัฒนาคนและระบบไปพร้อมกัน | 36 |
| 2. พัฒนาปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ มีข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ด้านการเกษตร | 4 |
| 3. เจ้าหน้าที่ควรให้การบริการด้วยความจริงใจ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ | 4 |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ 2564 ได้มุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง จำนวน 6 กระบวนการ ได้แก่ 1) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน 2) บริหารจัดการข้อร้องเรียน 3) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา 4) ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 5) ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 6) บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

4.1 สรุปข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 54 และใช้บริการโดยหนังสือราชการ ดังตารางที่ 55

ตารางที่ 54 : สรุปสถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กระบวนการ | เกษตรกร | ประชาชน | บุคลากรนอก สังกัด กษ. | บุคลากร สังกัด กษ. | รวม |
|--|------------|------------|--------------------------|-----------------------|--------------|
| 1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน | 137 | 34 | - | - | 171 |
| 2. บริหารจัดการข้อร้องเรียน | 53 | 25 | 10 | 260 | 348 |
| 3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา | 2 | | 12 | | 14 |
| 4. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 4 | 18 | 7 | 378 | 407 |
| 5. ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 2 | 23 | 18 | 54 | 97 |
| 6. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 5 | 14 | - | 488 | 507 |
| รวม | 203 | 114 | 47 | 1,180 | 1,544 |

ตารางที่ 55 : สรุปวิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กระบวนการ | ติดต่อเอง โดยตรง | เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ในพื้นที่ | ทาง โทรศัพท์ | หนังสือ ราชการ | ทาง อินเทอร์เน็ต | อื่นๆ | รวม |
|---|---------------------|---------------------------------------|-----------------|-------------------|---------------------|-------|-----|
| 1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน | 142 | 6 | 7 | 4 | 5 | 7 | 171 |
| 2. บริหารจัดการข้อร้องเรียน | 45 | 12 | 19 | 102 | 93 | 77 | 343 |
| 3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา | 4 | 1 | 2 | 6 | 1 | | 14 |
| 4. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 43 | 41 | 180 | 88 | 44 | 11 | 407 |
| 5. ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 14 | 12 | 41 | 12 | 18 | | 97 |

| กระบวนการ | ติดต่อเอง | เจ้าหน้าที่ | ทาง | หนังสือ | ทาง | อื่นๆ | รวม |
|---|------------|------------------------|------------|------------|--------------|-----------|--------------|
| | โดยตรง | ให้บริการ ในพื้นที่ | โทรศัพท์ | ราชการ | อินเทอร์เน็ต | | |
| 6.บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 40 | 77 | 180 | 157 | 53 | | 507 |
| รวม | 288 | 149 | 429 | 369 | 214 | 95 | 1,544 |

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนมากที่สุด โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 92.80 รองลงมา ได้แก่ กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ตามลำดับ สำหรับกระบวนการให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 78.80 ดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี 2564

| กระบวนการ | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ร้อยละความพึงพอใจ |
|---|----------------|-------------------|
| 1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน | 4.64 | 92.80 |
| 2. บริหารจัดการข้อร้องเรียน | 3.98 | 79.60 |
| 3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา | 4.59 | 91.80 |
| 4. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 4.10 | 82.00 |
| 5. ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 3.94 | 78.80 |
| 6.บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 4.16 | 83.20 |
| รวม | 4.24 | 84.70 |

4.3 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 : สรุปประเด็นที่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กระบวนการ | ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด | ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด |
|--------------------------------|--|---|
| 1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน | ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ | ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น |
| 2. บริหารจัดการข้อร้องเรียน | ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น | การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า หรือไม่ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด |

| กระบวนการ | ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด | ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด |
|--|---------------------------------------|--|
| 3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา | ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ | - |
| 4. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ | ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ) |
| 5. ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี | ความไม่พอเพียงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ |
| 6. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี | ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ |

4.4 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวัง ผลการวิเคราะห์ สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการและคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคตมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ ดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 : ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กระบวนการ | ความต้องการมากที่สุด | ความคาดหวังมากที่สุด |
|--|--|---|
| 1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน | เงินทุนหรือพิจารณาวงเงินเพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกร | การเพิ่มวงเงินในการอนุมัติเงินกู้ ปรับลดหลักเกณฑ์การพิจารณา ขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ ลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจน |
| 2. บริหารจัดการข้อร้องเรียน | เร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียนหรือเรื่องที่ได้ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ ไว้ | การพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ สามารถช่วยเหลือประชาชนและแก้ไขปัญหาได้จริง |
| 3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา | การบริการ Online full service | พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว |
| 4. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | มีระบบออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service ศูนย์บริการเคลื่อนที่ Mobile unit Line official ช่องทางสาย | การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ |

| กระบวนการ | ความต้องการมากที่สุด | ความคาดหวังมากที่สุด |
|---|--|--|
| | ด่วน chat bot สำหรับบริการ ประชาสัมพันธ์และติดต่อ หลากหลายช่องทางและใช้งานง่าย | |
| 5. ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | เพิ่มช่องทางการให้คำแนะนำ ด้านกฎหมายให้เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึง | พัฒนาการให้คำแนะนำกฎหมาย และช่องทางการสื่อสารให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึง |
| 6.บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ บริการด้วยใจ เข้าถึงได้ง่าย | พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงตาม วัตถุประสงค์ |

4.5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
และพัฒนาการบริการในอนาคตมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ดังตารางที่ 59

ตารางที่ 59 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กระบวนการ | ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการมากที่สุด |
|---|--|
| 1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน | ควรประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การขอกู้เงินกองทุน ชำนาญ ต่างๆ ให้ครอบคลุมถึงระดับท้องถิ่นทั่วทุกพื้นที่ |
| 2. บริหารจัดการข้อร้องเรียน | ควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว มีลำดับขั้นตอน และเข้าถึง ได้ง่าย |
| 3. การส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา | ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้หรือข่าวสารต่างๆ ให้หลากหลาย ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตออนไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น |
| 4. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว แพลตฟอร์มและ content ข่าวควรมีความทันสมัย ทัน เหตุการณ์ |
| 5. ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ | ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการให้ คำแนะนำทางกฎหมายทางออนไลน์ให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และให้บริการทั่วถึงเกษตรกรทุกระดับ |
| 6.บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ | ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และ เพิ่มช่องทางการให้บริการที่เกษตรกรสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น |

