

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ปีงบประมาณ 2563



สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์





รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ปีงบประมาณ 2563

สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



บันทึกข้อความ

ผู้ช่วยปลัดฯ (นายวิชัย)
 วันที่ ๑๖
 วันที่ ๕ พค. ๖๔ เวลา ๑๔.๐๔

ส่วนราชการ สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ กลุ่มติดตามและประเมินผล โทร. ๓๔๓
 ที่ กษ.๐๒๑๒/ ๑๘ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๔

รองปลัดฯ (นายสำราญ)
 วันที่ ๕
 วันที่ ๖ พค. ๖๔ เวลา ๑๑.๐๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผ่าน ผู้ช่วยปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายวิชัย ไตรสุรัตน์)

ด้วยสำนักแผนงานและโครงการพิเศษได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สป.กษ.) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัด สป.กษ. มีข้อมูลใช้ประกอบการพิจารณาพัฒนาปรับปรุงระบบงาน และการให้บริการ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑. การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ สป.กษ. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ให้ความสำคัญโดยมุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการหลักที่ให้บริการประชาชนทั่วไป และหน่วยงานภายนอก สป.กษ. หรือกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๘ กระบวนการ ได้แก่ ๑) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน ๒) บริหารจัดการข้อร้องเรียน ๓) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา ๔) บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไปสู่การปฏิบัติ ๕) สงเคราะห์เกษตรกร ๖) พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ ๘) พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามสำรวจ ๔ ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน ๑,๙๓๖ ราย

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี ๒๕๖๓ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนและกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๑.๘๐ รองลงมา ได้แก่ กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สงเคราะห์เกษตรกร พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระบวนการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไปสู่การปฏิบัติ ตามลำดับ สำหรับกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๗๗.๒๐ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี ๒๕๖๓

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	๔.๕๙	๙๑.๘๐
๒. บริหารจัดการข้อร้องเรียน	๓.๘๖	๗๗.๒๐
๓. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	๔.๔๑	๘๘.๒๐
๔. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ	๓.๙๗	๗๙.๔๐
๑) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	๔.๕๐	๘๘.๐๐
- เกษตรกร	๔.๔๘	๘๙.๖๐

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
- ประชาชนชาวบ้าน	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๒) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	๓.๕๕	๗๑.๐๐
๕. สงเคราะห์เกษตรกร	๔.๑๙	๘๓.๘๐
๖. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔.๐๓	๘๐.๖๐
๗. ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔.๓๙	๘๗.๘๐
๘. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔.๕๙	๙๑.๘๐
รวม	๔.๒๕	๘๕.๐๐

๒. ประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑) กระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนฯ สะดวกและเข้าถึงง่ายมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ดีมากที่สุด มีความต้องการเงินทุนหรือพิจารณาเพิ่มวงเงินกู้เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกรมากที่สุด คาดหวังการให้เพิ่มกรอบวงเงินกู้ ปรับลดหลักเกณฑ์การพิจารณาขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ ลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจนมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การขอกู้เงินกองทุน ข่าวสารต่างๆ ให้ครอบคลุมถึงระดับท้องถิ่นทั่วทุกพื้นที่มากที่สุด

๒) กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ และมีกริยามารยาทดีมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นการแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้าไม่ถูกต้องและเลือกปฏิบัติมากที่สุด มีความต้องการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียนหรือเรื่องที่ได้ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ ไว้มากที่สุด คาดหวังให้กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมีความรวดเร็วมากขึ้นมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว มีลำดับขั้นตอนและเข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด

๓) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นได้รับการบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด มีความต้องการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ มากที่สุด คาดหวังพัฒนาระบบบริการออนไลน์ให้ดีขึ้นมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารให้สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยพบปัญหา อาทิ โทรศัพท์โทรติดยาก ไม่มีคนรับสายโดยเฉพาะ

๔) กระบวนการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไปสู่การปฏิบัติ

๔.๑) โครงการศูนย์เครือข่ายประชาชนชาวบ้าน

- เกษตรกร มีความพึงพอใจในประเด็นความสามารถของประชาชนชาวบ้านในการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความสะอาดของห้องน้ำและห้องสุขามากที่สุด ต้องการให้สนับสนุนองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ ทางเกษตรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเพิ่มหลักสูตรการอบรมเพื่อต่อยอดความรู้เดิมเข้าร่วมอบรมแล้วมากที่สุด คาดหวังได้รับความรู้จากการอบรม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพได้มากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีคุณภาพ ทั้งเพิ่มจำนวนให้เพียงพอและความสะอาดสถานที่พัก ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ ห้องนอน สถานที่จอดรถ อาหารว่าง น้ำดื่มมากที่สุด

- ประชาชนชาวบ้าน มีความพึงพอใจในประเด็นวิธีการคัดเลือกประชาชนชาวบ้านมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความไม่เหมาะสมของงบประมาณที่ได้รับมากที่สุด ต้องการให้สนับสนุนงบประมาณเพิ่มขึ้น และสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดอบรมมากที่สุด คาดหวังผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปปฏิบัติจริง และเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่น นำไปปฏิบัติได้อย่างจริงจัง ทำให้เกษตรกรสามารถพึ่งตนเองได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรมีงบประมาณปรับปรุงศูนย์เครือข่ายประชาชนบ้าน สนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมและสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มากที่สุด

๔.๒) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ กลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครเกษตรกรและสหกรณ์ ระดับตำบลมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นได้รับการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่รวดเร็วและไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด มีความต้องการพัฒนาให้อาสาสมัครเกษตรกรให้มีองค์ความรู้ด้านเกษตรมากขึ้นมากที่สุด คาดหวังเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการเป็นกันเอง สร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการควรให้บริการดูญาติมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการมากที่สุด

๕) กระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นช่องทางการให้บริการไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวกมากที่สุด มีความต้องการความรวดเร็วและการเข้าถึงกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรได้ง่ายมากที่สุด คาดหวังมีการบริการที่รวดเร็วขึ้นมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็น ควรปรับปรุงความเร็วในการให้บริการมากที่สุด

๖) กระบวนการพัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นการสื่อสาร และไม่ทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่างๆ มากที่สุด มีความต้องการเพิ่มช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น ทางออนไลน์ โซเชียลมีเดียมากที่สุด คาดหวังสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรเพิ่มช่องทางการบริการที่หลากหลายและควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นมากที่สุด

๗) กระบวนการตรวจสอบภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นการแจ้งแผนการตรวจสอบประจำปีมีความชัดเจนมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์มากที่สุด มีความต้องการให้มีการอบรมให้ความรู้บุคลากรในสังกัด เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้องมากที่สุด คาดหวังการบริการที่รวดเร็ว ให้คำแนะนำที่ถูกต้องและแม่นยำมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น ทางออนไลน์มากที่สุด

๘) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นการฝึกอบรมของสถาบันเกษตรกรสามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้ตรงตามความจำเป็นของการปฏิบัติงานมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นการสื่อสารและชี้แจงแนวทางและแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบมากที่สุด มีความต้องการให้เพิ่มหลักสูตรพัฒนาทักษะด้านต่างๆ มากที่สุด คาดหวังให้พัฒนาประสิทธิภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้นมากที่สุด และให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมให้เหมาะสม เช่น บางวิชาสำคัญแต่กำหนดระยะเวลาสั้นเกินไป หรือ บางวิชาระยะเวลาสั้นเกินไป เนื้อหาอัดแน่นเกินไปไม่เหมาะกับเวลาที่สอนมากที่สุด

(รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ)

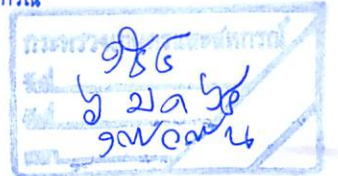
ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

มอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะไปประกอบการพิจารณาและปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานรวมถึงการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการในปี ๒๕๖๔ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบสำนักแผนงานและโครงการพิเศษจะได้ดำเนินการต่อไป

(นายจิติ โลหะปิยะพรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและโครงการพิเศษ
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



- ๕/๓

(นายวิชัย ไตรสุรัตน์)

ผู้ช่วยปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ดำเนินการตามเสนอ



(นายสำราญ สาราบรรณ์)

รองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

- ๖ มี.ค. ๒๕๖๔

เสนอ สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ

(นางทิพวรรณ พรหมเพ็ญ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ปฏิบัติราชการแทน ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เสนอ กลุ่มติดตามและประเมินผล



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและการทำงาน รวมถึงการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากขึ้น โดยปีงบประมาณ 2563 มุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกรประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 8 กระบวนการ ได้แก่ 1) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน 2) บริหารจัดการซื้อร้องเรียน 3) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา 4) บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไปสู่การปฏิบัติ 5) สงเคราะห์เกษตรกร 6) พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 7) การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ 8) พัฒนาศูนย์บริการบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามสำรวจ 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 1,936 ราย สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนและกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 91.80 รองลงมา ได้แก่ กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สงเคราะห์เกษตรกร พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไปสู่การปฏิบัติ ตามลำดับ สำหรับกระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนมีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 77.20 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี 2563

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	4.59	91.80
2. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	3.86	77.20
3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	4.41	88.20
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ	3.97	79.40

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	4.40	88.00
- เกษตรกร	4.48	89.60
- ปราชญ์ชาวบ้าน	4.33	86.60
2) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	3.55	71.00
5. สงเคราะห์เกษตรกร	4.19	83.80
6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.03	80.60
7. ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.39	87.80
8. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.59	91.80
รวม	4.25	85.00

2. ประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1) กระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนฯ สะดวกและเข้าถึงง่ายมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ดีมากที่สุด มีความต้องการเงินทุนหรือพิจารณาวงเงินเพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกรมากที่สุด คาดหวังการเพิ่มวงเงินกู้ ปรับลดหลักเกณฑ์การพิจารณาขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ ลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจนมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การขอกู้เงินกองทุน ข่าวสารต่างๆ ให้ครอบคลุมถึงระดับท้องถิ่นทั่วทุกพื้นที่มากที่สุด

2) กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ และมีกริยามารยาทมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นการแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้าไม่ถูกต้องและเลือกปฏิบัติมากที่สุด มีความต้องการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียนหรือเรื่องที่ได้ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ ไว้มากที่สุด คาดหวังให้กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมีความรวดเร็วเพิ่มขึ้นมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว มีลำดับขั้นตอนและเข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด

3) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นได้รับการบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด มีความต้องการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ มากที่สุด คาดหวังพัฒนาระบบบริการออนไลน์ให้ดีขึ้นมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารให้สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยพบปัญหา อาทิ โทรศัพท์โทรติดยาก ไม่มีคนรับสายโดยเฉพาะ

4) กระบวนการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ไปสู่การปฏิบัติ

4.1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

- **เกษตรกร** มีความพึงพอใจในประเด็นความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความสะอาดของห้องน้ำและห้องสุขามากที่สุด ต้องการให้สนับสนุนองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ ทางการเกษตรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเพิ่มหลักสูตรการอบรมเพื่อต่อยอดความรู้เดิมเข้าร่วมอบรมแล้วมากที่สุด คาดหวังได้รับความรู้จากการอบรม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพได้มากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

+ ความสะอาดทำให้มีคุณภาพ ทั้งเพิ่มจำนวนอาหารว่าง น้ำดื่มให้เพียงพอและความสะอาดสถานที่พัก ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ ห้องนอน สถานที่จอดรถมากที่สุด

- **ปราชญ์ชาวบ้าน** มีความพึงพอใจในประเด็นวิธีการคัดเลือกปราชญ์ชาวบ้านมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความไม่เหมาะสมของงบประมาณที่ได้รับมากที่สุด ต้องการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มขึ้นและสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดอบรมมากที่สุด คาดหวังผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปปฏิบัติจริงและเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่น นำไปปฏิบัติได้อย่างจริงจัง ทำให้เกษตรกรสามารถพึ่งตนเองได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรมีงบประมาณปรับปรุงศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน สนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมและสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มากที่สุด

4.2) **โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้** ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครเกษตรกรและสหกรณ์ระดับตำบลมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่รวดเร็วและไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด มีความต้องการพัฒนาให้อาสาสมัครเกษตรกรให้มีองค์ความรู้ด้านเกษตรมากขึ้นมากที่สุด คาดหวังเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการเป็นกันเอง สร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการดูญาติมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการมากที่สุด

5) **กระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร** ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นช่องทางการให้บริการไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวกมากที่สุด มีความต้องการความรวดเร็วและการเข้าถึงกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรได้ง่ายมากที่สุด คาดหวังมีการบริการที่รวดเร็วขึ้นมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงความเร็วในการให้บริการมากที่สุด

6) **กระบวนการพัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์** ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นการสื่อสาร และไม่ทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่างๆ มากที่สุด มีความต้องการเพิ่มช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น ทางออนไลน์ โซเชียลมีเดียมากที่สุด คาดหวังสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรเพิ่มช่องทางการบริการที่หลากหลายและควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นมากที่สุด

7) กระบวนการตรวจสอบภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นการแจ้งแผนการตรวจสอบประจำปีมีความชัดเจนมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์มากที่สุด มีความต้องการการอบรมให้ความรู้บุคลากรในสังกัด เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้องมากที่สุด คาดหวังการบริการที่รวดเร็วให้คำแนะนำที่ถูกต้องและแม่นยำมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น ทางออนไลน์มากที่สุด

8) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นการฝึกอบรมของสถาบันเกษตรกรสามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้ตรงตามความจำเป็นของการปฏิบัติงานมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นการสื่อสารและชี้แจงแนวทางและแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบมากที่สุด มีความต้องการเพิ่มหลักสูตรพัฒนาทักษะด้านต่างๆ มากที่สุด คาดหวังให้พัฒนาประสิทธิภาพการบริการที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมให้เหมาะสม เช่น บางวิชาสำคัญแต่กำหนดระยะเวลาสั้นเกินไป หรือบางวิชาระยะเวลาสั้นเกินไป เนื้อหาอัดแน่นเกินไปไม่เหมาะกับเวลาที่สอนมากที่สุด

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	(2)
สารบัญ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
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	6
2.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	6
2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	8
2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและแปรผล	8
2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	9
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	10
3.1 กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”	10
3.2 กระบวนการ “บริหารจัดการซื้อร้องเรียน”	15
3.3 กระบวนการ “การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”	22
3.4 กระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไปสู่การปฏิบัติ”	27
3.5 กระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร”	43
3.6 กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”	48
3.7 กระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”	53
3.8 กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”	58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ	63
4.1 สรุปข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	63
4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในภาพรวม	64
4.3 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	66
4.4 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวัง	67
4.5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	68

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตราที่ 65 กำหนดไว้พึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติ เป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้บูรณาการและสอดคล้องกัน เพื่อเกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ทั้งนี้การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐเป็นทั้งเป้าหมายและเครื่องมือกลไกในการรองรับการขับเคลื่อนของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” และวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ดังนั้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น “การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ” จึงมุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย ภาครัฐมีขนาดเหมาะสมกับภารกิจ มีสมรรถนะสูง ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้เป็นประเทศไทย 4.0 ที่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการข้างต้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติจึงให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจะต้องมีไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 ภายในช่วงปี พ.ศ. 2561 – 2580 รวมทั้งมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของภาครัฐระดับพื้นฐานในหมวดที่ 3 ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับการกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

2) เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและการทำงาน รวมถึงการ

ให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากขึ้น

1.3 ขอบเขตของการสำรวจ

1) จัดทำแผนการสำรวจและออกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกรประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในปี 2563 จำนวน 8 กระบวนการ ได้แก่

2.1) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน

2.2) บริหารจัดการซื้อร้องเรียน

2.3) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา

2.4) บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ

(1) โครงการพัฒนาศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

(2) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.5) สงเคราะห์เกษตรกร

2.6) พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

2.7) การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

2.8) พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

3) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยประมวลผลข้อมูลและจัดทำรายงานผลการสำรวจ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

4) จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

แนวทางในการปรับปรุงการทำงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.5 ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2562 – 30 ตุลาคม 2563

บทที่ 2

วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1 จัดทำแผนการสำรวจ

ศึกษากระบวนการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 และจัดทำแผนการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : แผนการสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามกระบวนการ

กระบวนการหลัก	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ปีงบประมาณ			
		2562	2563	2564	2565
1. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	สผง./กนท./กปพ.	✓	✓	✓	✓
2. พัฒนาระบบราชการของ กษ.	สปบ.		✓		
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

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้กำหนดเป้าหมายการสำรวจจากผู้มารับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งมุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง จำนวน 8 กระบวนการ และได้คัดเลือกประชากรกลุ่มเป้าหมาย ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : จำนวนประชากรจำแนกตามกระบวนการ

กระบวนการ	ประชากร	จำนวนประชากร (ราย)
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	เกษตรกรและผู้ยากจน ที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน	1,125
2. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	เกษตรกร/ประชาชนที่มาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	900
3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	เกษตรกร/ผู้ประกอบการธุรกิจที่มาขอรับบริการ อาทิ การแจ้งประกอบธุรกิจ การเลิกประกอบธุรกิจ การจัดส่งเอกสารชี้ชวน กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ฯ	316
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ	1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน 1.1) เกษตรกรผู้ได้รับการอบรมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน 1.2) ปราชญ์ชาวบ้านผู้เข้าร่วมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน 2) เกษตรกรผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ กิจกรรมการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครเกษตรกรและสหกรณ์ระดับตำบล	8,132 99 289
5. สงเคราะห์เกษตรกร	หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรเกษตรกรที่มาขอเงินหรือมาใช้บริการกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	14

กระบวนการ	ประชากร	จำนวนประชากร (ราย)
6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับบริการงานพัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	72
7. ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	บุคลากรของหน่วยรับตรวจในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	108
8. พัฒนาศูนย์บริการบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ	560
รวม		11,615

ที่มา : ฐานข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สป.กษ. และแผนปฏิบัติการของ สป.กษ. ประจำปีงบประมาณ 2563

2) กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้นำขนาดประชากรของทั้ง 8 กระบวนการมาพิจารณาโดยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ (คู่มือการประเมินผล, 2556) ดังนี้

- (1) ใช้ตัวอย่าง 15-30% ถ้าจำนวนประชากรมีเพียงหลักร้อย
- (2) ใช้ตัวอย่าง 10-15% ถ้าจำนวนประชากรมีเพียงหลักพัน
- (3) ใช้ตัวอย่าง 5-10% ถ้าจำนวนประชากรมีเพียงหลักหมื่น

จำนวนตัวอย่างที่กำหนดในตารางเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทอดแบบหรือการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จะมีอัตราการตอบแบบสอบถามต่ำ จึงได้ทำการสำรวจผู้รับบริการตัวอย่างเพิ่มมากขึ้นกว่าขนาดตัวอย่างที่กำหนด เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่เพียงพอที่นำมาเสนอผล ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : ขนาดตัวอย่างที่สำรวจ

กระบวนการ	จำนวนประชากร (ราย)	เกณฑ์(%)	ขนาดตัวอย่างที่กำหนด (ราย)	ขนาดตัวอย่างที่สำรวจ (ราย)
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	1,125	10	113	352
2. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	900	15	135	700
3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	316	15	47	180
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ				
1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราษฎ์ชาวบ้าน - เกษตรกร	8,132	10	813	2,084

กระบวนการ	จำนวน ประชากร (ราย)	เกณฑ์(%)	ขนาดตัวอย่าง ที่กำหนด (ราย)	ขนาดตัวอย่างที่ สำรวจ (ราย)
- ประชาชนชาวบ้าน	99	15	15	50
2) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	489	15	43	140
5. สงเคราะห์เกษตรกร	14	30	5	28
6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	72	30	21	22
7. ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	108	30	33	50
8. พัฒนาศูนย์บริการบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	560	30	168	560
รวม	11,615		1,393	4,166

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทางออนไลน์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

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

ส่วนที่ 3 ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) สำหรับแสดงความคิดเห็น

2.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

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

1) กระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกรและผู้ยากจนที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน โดยให้ สนง.กษ.จ. เก็บตัวอย่างให้แบบโควต้า 76 จังหวัดๆ ละ 2 ตัวอย่าง และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 200 ตัวอย่าง รวม 352 ตัวอย่าง

2) กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกร/ประชาชนที่มา ร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 700 ตัวอย่าง

3) กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก เกษตรกร/ผู้ประกอบการธุรกิจที่มาขอรับบริการ อาทิ การแจ้งประกอบธุรกิจ การเลิกประกอบธุรกิจ การจัดส่ง เอกสารชี้ชวน กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ฯ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการ ให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 180 ตัวอย่าง

4) กระบวนการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ ดำเนินการเก็บ รวบรวมข้อมูลจาก

(1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

(1.1) เกษตรกรผู้ได้รับการอบรมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน โดยให้ สนง.กษ.จ. เก็บ ตัวอย่างให้แบบโควต้า 76 จังหวัดๆ ละ 8 ตัวอย่าง และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 96 ศูนย์ๆ ละ 15 ตัวอย่าง รวม 2,048 ตัวอย่าง

(1.2) ปราชญ์ชาวบ้านผู้เข้าร่วมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน โดยส่งแบบสอบถาม ทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 50 ตัวอย่าง

(2) โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้ เกษตรกรผู้เข้าร่วมโครงการ กิจกรรม การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครเกษตรกรและสหกรณ์ระดับตำบล 4 จังหวัด (นราธิวาส ปัตตานี ยะลา สงขลา) โดยให้ สนง.กษ.จ. เก็บตัวอย่างให้แบบโควต้า 4 จังหวัดๆ ละ 10 ตัวอย่าง รวม 40 ตัวอย่าง และส่ง แบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ แบบโควต้า 4 จังหวัดๆ ละ 25 ตัวอย่าง รวม 100 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 140 ตัวอย่าง

5) กระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐหรือองค์กร เกษตรกรที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 14 หน่วยงาน ๆ ละ 2 ตัวอย่าง รวม 28 ตัวอย่าง

6) พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงาน ในสังกัดของ กษ. ที่ได้รับบริการงานพัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยแจ้งหนังสือ ราชการไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 22 หน่วยงาน

7) ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยรับ ตรวจสอบในสังกัดของ กษ. โดยแจ้งหนังสือราชการไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 50 ตัวอย่าง

8) พัฒนาทรัพยากรบุคคลากรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดของ กษ. ผ่าน Link หรือ QR Code ในกลุ่ม Line ผู้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรต่างๆ ของสถาบันเกษตรราธิการ จำนวน 560 ตัวอย่าง

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล

2) วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล

3) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยทำการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับคะแนนความพึงพอใจ และหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล

4) วิเคราะห์ข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยทำการหาค่าความถี่ (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 5

ตารางที่ 5 : 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 1,393 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับ จำนวน 1,936 ราย คิดเป็นร้อยละ 129.35 ของเป้าหมาย ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

กระบวนการ	เป้าหมายจำนวน ตัวอย่าง (ราย)	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	
		ฉบับ (ราย)	ร้อยละ
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	113	143	126.55
2. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	135	207	153.33
3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	47	33	68.75
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ	871	995	114.24
1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	828	911	110.02
2) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	43	84	195.35
5. สงเคราะห์เกษตรกร	5	17	340.00
6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	21	303	1377.27
7. ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	33	42	127.27
8. พัฒนาศูนย์บริการบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	168	196	116.67
รวม	1,393	1,936	129.35

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้กำหนดเป้าหมายการสำรวจจากผู้มารับบริการกระบวนการสำคัญของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี 2563 จำนวน 8 กระบวนการ ดังนี้

3.1 กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกรและผู้ยากจนที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 143 คน มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไป ตามลำดับ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 : สถานะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	119	83.20
ประชาชนทั่วไป	24	16.80
รวม	143	100.00

1.2) ภูมิภาค ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รองลงมาเป็นภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคใต้ ตามลำดับ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 : ภูมิภาคของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ภูมิภาค	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	51	35.66
ภาคกลาง	39	27.27
ภาคเหนือ	28	19.58
ภาคใต้	25	17.48
รวม	143	100.00

1.3) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการวิธีติดต่อเอง โดยตรง รองลงมาเป็นเจ้าของหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ วิธีอื่นๆ และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 : วิธีใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	89	62.24
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	34	23.78
ทางโทรศัพท์	11	7.69
หนังสือราชการ	6	4.20
อินเทอร์เน็ต	1	0.69
อื่นๆ	2	1.40
รวม	143	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.59	91.80	พอใจมาก
- ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงง่าย	70	67	6	-	-	4.45	89.00	พอใจมาก
- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	88	53	2	-	-	4.60	92.00	พอใจมาก
- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	117	25	1	-	-	4.81	96.20	พอใจมาก
- การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน	78	62	3	-	-	4.52	90.40	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.73	94.60	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท	115	28	-	-	-	4.80	96.00	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	114	29	-	-	-	4.80	96.00	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	94	48	1	-	-	4.65	93.00	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
	(5)							
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	103	37	2	1	-	4.69	93.80	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.40	88.00	พอใจมาก
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	59	71	12	1	-	4.31	86.20	พอใจมาก
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	73	60	9	1	-	4.43	88.60	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	81	52	9	1	-	4.48	89.60	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.64	92.80	พอใจมาก
- ได้รับความตรงตามวัตถุประสงค์	98	43	1	1	-	4.66	93.20	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	89	53	1	-	-	4.62	92.40	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.59	91.80	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจอันดับแรก คือ 1) ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงง่าย 2) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และ 3) ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้เงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงง่าย	143
2. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	143
3. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้เงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก	143
4. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน	143
5. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท	143
6. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	143
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	143
8. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	143

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	142
10. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้ง หน่วยงาน	142
11. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	142
12. ความพอเพียงของประเด็นอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	142
13. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์	142

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นไม่พึงพอใจอันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี 2) ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้ง หน่วยงาน และ 3) ช่องทางการให้บริการน้อยและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1
2. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	1
3. ช่องทางการให้บริการน้อยและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	1
4. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	1
5. ได้รับการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) เงินทุนหรือพิจารณาวงเงินเพิ่มขึ้นเพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกร 2) งดดอกเบี้ย หรือลดดอกเบี้ย และ 3) ลดข้อจำกัดในการยื่นกู้ให้สามารถอนุมัติเงินกู้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เงินทุนหรือพิจารณาวงเงินเพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกร	14
2. งดหรือลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจน	8
3. ลดข้อจำกัดในการยื่นกู้ให้สามารถอนุมัติเงินกู้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น	5

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
4. ช่องทางการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น สามารถยื่นกู้ได้ทางออนไลน์ ยื่นเอกสารเบื้องต้นได้ทางออนไลน์	4
5. มีกองทุนช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนตลอดไป	2
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึง ชัดเจนและให้ความรู้แก่เกษตรกร	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การเพิ่มวงเงินในการอนุมัติเงินกู้ ปรับลดหลักเกณฑ์การพิจารณา ขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ ลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจน 2) ให้มีการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนอย่างยั่งยืนและตลอดไป และ 3) ลดขั้นตอนในการพิจารณาเงินกู้ เพิ่มความรวดเร็วในการบริการเหมือนภาคเอกชน ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การเพิ่มวงเงินในการอนุมัติเงินกู้ ปรับลดหลักเกณฑ์การพิจารณา ขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ ลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจน	6
2. ให้มีการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนอย่างยั่งยืนและตลอดไป	6
3. ลดขั้นตอนในการพิจารณาเงินกู้ เพิ่มความรวดเร็วในการบริการเหมือนภาคเอกชน	4
4. เพิ่มจุดการให้บริการให้ครอบคลุมทุกอำเภอ เข้าถึงในทุกพื้นที่ เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนจะได้ไม่ไปหาหน้ันนอกระบบ	3
5. ช่องทางการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น การขอรับบริการออนไลน์ไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง	2
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ควรประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การขอกู้เงินกองทุน ข่าวสารต่างๆ ให้ครอบคลุมถึงระดับท้องถิ่นทั่วทุกพื้นที่ 2) ควรนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่น มีแอปพลิเคชันการให้บริการ หรือระบบตรวจสอบผลการอนุมัติเงินกู้ ติดตามรายชื่อกู้หนี้แต่ละรายผ่านระบบออนไลน์ และ 3) เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การขอกู้เงินกองทุน ข่าวสารต่างๆ ให้ครอบคลุมถึงระดับท้องถิ่นทั่วทุกพื้นที่	6
2. ควรนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่น มีแอปพลิเคชันการให้บริการ หรือระบบตรวจสอบผลการอนุมัติเงินกู้ ติดตามรายชื่อลูกหนี้แต่ละรายผ่านระบบออนไลน์	3
3. เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2 กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร/ประชาชนที่มาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 207 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาประชาชนทั่วไป เป็นบุคคลอื่นๆ ตามลำดับ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	103	49.80
ประชาชนทั่วไป	35	16.90
อื่นๆ	69	33.30
รวม	207	100.00

1.2) ภูมิภาค ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รองลงมาเป็นภาคกลาง ภาคเหนือและภาคใต้ ตามลำดับ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 : ภูมิภาคผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ภูมิภาค	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	68	32.85
ภาคกลาง	58	28.02

ภูมิภาค	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ภาคเหนือ	44	21.26
ภาคใต้	37	17.87
รวม	207	100.00

1.3) **วิธีการใช้บริการ** ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ติดต่อยื่นหนังสือ ณ สำนักงานรัฐมนตรี รองลงมาเป็นจดหมาย/หนังสือราชการ ติดต่อเองโดยตรง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ กษ. ยื่นหนังสือในพื้นที่ ศูนย์บริการประชาชน เว็บไซต์ ใช้บริการด้านอื่นๆ โทรศัพท์/Fax Line และ E-Mail ตามลำดับ ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อยื่นหนังสือ ณ สำนักงานรัฐมนตรี	77	37.20
จดหมาย/หนังสือราชการ	40	19.32
ติดต่อเองโดยตรง	39	18.84
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ กษ.	13	6.28
ยื่นหนังสือในพื้นที่	12	5.80
ศูนย์บริการประชาชน	8	3.87
เว็บไซต์	8	3.87
อื่นๆ	7	3.38
โทรศัพท์/Fax	1	0.48
Line	1	0.48
E-Mail	1	0.48
รวม	207	100.00

1.4) **เรื่องร้องเรียน** ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ร้องเรียนเรื่องขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร รองลงมาเป็นเรื่องร้องเรียนด้านอื่นๆ ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดแหล่งน้ำทำการเกษตร ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน มาตรการเยียวยาเกษตรกรจากสถานการณ์ COVID-19 ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของรัฐ ขอรับการช่วยเหลือด้านหนี้สินและขอรับความช่วยเหลือเกี่ยวกับสารเคมีและยาปราบศัตรูพืช ตามลำดับ ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 : เรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

เรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ ด้านการเกษตร	50	24.20
อื่นๆ	37	17.90
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดแหล่งน้ำทำการเกษตร	32	15.50
ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ	30	14.50
ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน	22	10.60
มาตรการเยียวยาเกษตรกรจากสถานการณ์ COVID-19	13	6.30
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุน เพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ	6	2.90
ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของรัฐ	6	2.90
ขอรับการช่วยเหลือด้านหนี้สิน	6	2.90
ขอรับความช่วยเหลือเกี่ยวกับสารเคมีและยาปราบศัตรูพืช	5	2.40
รวม	207	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.73	74.60	พอใจ
- ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	55	97	38	9	8	3.88	77.60	พอใจ
- การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและไม่เลือกปฏิบัติ	58	84	36	14	15	3.75	75.00	พอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
- การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว หรือเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	47	68	59	17	16	3.55	71.00	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						3.99	79.80	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	81	89	27	3	7	4.13	82.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	70	83	35	10	9	3.94	78.80	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	68	85	32	10	12	3.90	78.00	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.98	79.60	พอใจ
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	57	103	33	11	3	3.97	79.40	พอใจ
- ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย และเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	59	108	25	10	5	4.00	80.00	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	51	115	30	5	6	3.97	79.40	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.78	75.60	พอใจ
- ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์	60	88	30	13	16	3.79	75.80	พอใจ
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	61	84	32	12	18	3.76	75.20	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.86	77.20	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี 2) ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น และ 3) ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	197
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	196
3. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	193

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
4. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	192
5. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	190
6. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	188
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	185
8. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและไม่เลือกปฏิบัติ	178
9. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	178
10. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	177
11. การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว หรือเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	174

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า หรือไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ และ 3) การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้าไม่ถูกต้อง และเลือกปฏิบัติ ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า หรือไม่เป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	33
2. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	30
3. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่ถูกต้องและเลือกปฏิบัติ	29
4. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	29
5. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้ไม่ดี	22
6. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้น ไม่เต็มใจให้บริการ	19
7. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สะดวกและเข้าถึงได้ยาก	17

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
8. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	15
9. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	14
10. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	11
11. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพกิริยา มารยาทดี	10

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) เร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียนหรือเรื่องที่ได้ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ ไว้ 2) การกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการและการแจ้งผลความคืบหน้าการดำเนินงานของข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบด้วยความรวดเร็วมากขึ้น และ 3) ให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความตั้งใจ กระตือรือร้นในการทำงาน แก้ไขข้อร้องเรียนบนพื้นฐานของความถูกต้อง เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียนหรือเรื่องที่ได้ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ ไว้ เช่น ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการแจ้งก่อสร้างอาคาร แก้ไขปัญหาที่ดินทำกิน ปัญหาเอกสารสิทธิ ส.ป.ก. ปัญหาหนี้สิน ผลกระทบจากการทิ้งน้ำบ่อกุง การจ่ายเงินเยียวยาเกษตรกร เร่งรัดสร้างอ่างเก็บน้ำเพื่อการเกษตร ขอรับความช่วยเหลือเรื่องแหล่งน้ำเงินทุนหมุนเวียน	37
2. การกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการและการแจ้งผลความคืบหน้าการดำเนินงานของข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบด้วยความรวดเร็วมากขึ้น เช่น แจ้งผลภายใน 14 วัน ทุก 3 เดือน หรือจนเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ	24
3. ให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความตั้งใจ กระตือรือร้นในการทำงาน แก้ไขข้อร้องเรียนบนพื้นฐานของความถูกต้อง เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	7
4. มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในระดับชุมชน หมู่บ้าน อบต. จังหวัด และระดับภาค	3
5. ให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาตามข้อเท็จจริง	2
6. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนให้มากขึ้น	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) กระบวนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนมีการดำเนินการที่รวดเร็วมากขึ้น 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ โปร่งใส ยุติธรรม 3) การติดตามและแจ้งผลความคืบหน้าการดำเนินงานของข้อร้องเรียน รวมทั้งปัญหาอุปสรรคให้ผู้ร้องทราบจนกว่าปัญหาจะยุติ ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. กระบวนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนมีการดำเนินการที่รวดเร็วมากขึ้น	18
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ โปร่งใส ยุติธรรม	9
3. เรื่องที่ร้องเรียนได้รับการแก้ปัญหา เช่น แก้ปัญหาเอกสารสิทธิ ส.ป.ก. ราคาสินค้าเกษตร ตกต่ำ ภัยแล้ง แหล่งน้ำทางการเกษตร	8
4. มีการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง และประชาชนสามารถเข้ารับบริการอย่างทั่วถึง	7
5. การติดตามและแจ้งผลความคืบหน้าการดำเนินงานของข้อร้องเรียน กำหนดระยะเวลาและขั้นตอนต่างๆ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคให้ผู้ร้องทราบจนกว่าปัญหาจะยุติ	5
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุภาพ และให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้อย่างมีอาชีพมีประสิทธิเหมือนภาคเอกชน	4
7. เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องลงพื้นที่แก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว มีลำดับขั้นตอนและเข้าถึงได้ง่าย 2) ควรมีระบบการติดตาม และแจ้งผลความคืบหน้าการดำเนินงานของข้อร้องเรียน เป็นระยะๆ ให้ผู้ร้องทราบว่าอยู่ในขั้นตอนใดและ 3) ควรเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียน เช่น ปัญหาที่ดินทำกิน แก้ปัญหาเอกสารสิทธิ ส.ป.ก. แหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ภัยแล้ง ภัยพิบัติด้านการเกษตร ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว มีลำดับขั้นตอนและเข้าถึงได้ง่าย	13

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
2. ควรมีระบบการติดตาม และแจ้งผลความคืบหน้าการดำเนินงานของข้อร้องเรียน เป็นระยะๆ ให้ผู้ร้องทราบว่ายู่ในขั้นตอนใด	8
3. ควรเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียน เช่น ปัญหาที่ดินทำกิน แก้ปัญหาเอกสารสิทธิ ส.ป.ก. แหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ภัยแล้ง ภัยพิบัติด้านการเกษตร	8
4. เจ้าหน้าที่ควรให้การบริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี	8
5. ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทั้งในทางโซเชียลมีเดีย และด้านอื่นๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถประสานงานช่วยเหลือผู้ระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้านได้รวดเร็วมากขึ้น	5
6. ควรเจ้าหน้าที่ส่วนกลางควรลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องและเป็นธรรม	3
7. ควรมีศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนในระดับชุมชน หมู่บ้าน อปต. อำเภอ	2
8. พัฒนาการบริการด้วยเทคโนโลยี หรือระบบ AI	2
9. ควรให้รายละเอียดและมีการชี้แนะแนวทางแก้ไขปัญหาข้อเรียนของเกษตรกร	1
10. ไม่ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ควรมีการติดตามข้อร้องเรียนด้วย	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3 กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร/ผู้ประกอบการที่มาขอรับบริการ อาทิ การแจ้งประกอบธุรกิจ การเลิกประกอบธุรกิจ การจัดส่งเอกสารชี้ชวน กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ฯ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 33หน่วยงาน/ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบธุรกิจ รองลงมาเป็นเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

สถานะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการ	30	90.90
เกษตรกร	3	9.10
รวม	33	100.00

1.2) ภูมิภาค ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภาคกลาง รองลงมาเป็นภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ ตามลำดับ ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 : ภูมิภาคผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาคกลาง	16	48.50
ภาคเหนือ	11	33.30
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	5	15.20
ภาคใต้	1	3.00
รวม	33	100.00

1.3) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการวิธีติดต่อเอง โดยตรง รองลงมาเป็นเจ้าของพื้นที่ให้บริการในพื้นที่ หนังสือราชการ ทางอินเทอร์เน็ต และทางโทรศัพท์ ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	15	45.46
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	6	18.18
หนังสือราชการ	6	18.18
ทางอินเทอร์เน็ต	3	9.09
ทางโทรศัพท์	3	9.09
รวม	33	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” ได้สำรวจความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.36	87.20	พอใจมาก
- ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	16	14	3	-	-	4.39	87.80	พอใจมาก
- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	14	17	2	-	-	4.36	87.20	พอใจมาก
- สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบธุรกิจทางการเกษตรและประชาชนทั่วไป	14	16	3	-	-	4.33	86.60	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.59	91.80	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท	22	10	1	-	-	4.64	92.80	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	22	7	4	-	-	4.55	91.00	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	22	8	3	-	-	4.58	91.60	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.27	85.40	พอใจมาก
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	13	13	7	-	-	4.18	83.60	พอใจ
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	17	13	3	-	-	4.42	88.40	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	12	17	3	1	-	4.21	84.20	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.44	88.80	พอใจมาก
- ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	18	13	1	1	-	4.45	89.00	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	18	12	2	1	-	4.42	88.40	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.41	88.20	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจอันดับแรก คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย 2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และ 3) สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบธุรกิจทางการเกษตรและประชาชนทั่วไป ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	33
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	33
3. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบธุรกิจทางการเกษตรและประชาชนทั่วไป	33
4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพกิริยา มารยาท	33
5. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	33
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	33
7. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	33
8. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	33
9. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	32
10. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	32
11. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	32

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจอันดับแรก คือ 1) ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ 2) ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ และ 3) ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	1
2. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	1
3. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ“ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับแรก คือ

- 1) สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ
- 2) อบรมให้ความรู้เพิ่มเติมในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการทำเกษตรพันธสัญญาให้แก่เกษตรกร และผู้ประกอบการธุรกิจทางการเกษตร ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ“ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ	2
2. อบรมให้ความรู้เพิ่มเติมในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการทำเกษตรพันธสัญญาให้แก่เกษตรกร และผู้ประกอบการธุรกิจทางการเกษตร	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ“ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคตอันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการออนไลน์ 2) การติดต่อประสานงานที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว 3) ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรเชื่อมั่นในระบบเกษตรพันธสัญญา ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ“ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการออนไลน์ให้ดีขึ้น	1
2. การติดต่อประสานงานที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	1
3. ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรเชื่อมั่นในระบบเกษตรพันธสัญญา	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารให้สะดวกรวดเร็วขึ้นโดยพบปัญหา อาทิ โทรศัพท์โทรติดยาก ไม่มีคนรับสายโดยเฉพาะ 2) การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้หรือข่าวสารต่างๆ ในหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตออนไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น และ 3) ควรมีการรายงานสถานะผ่านช่องทางไลน์ ดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารให้สะดวกรวดเร็วขึ้นโดยพบปัญหา อาทิ โทรศัพท์โทรติดยาก ไม่มีคนรับสายโดยเฉพาะ	3
2. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้หรือข่าวสารต่างๆในหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตออนไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น	2
3. ควรมีการรายงานสถานะผ่านช่องทางไลน์	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.4 กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

3.4.1 โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน” มีกลุ่มเป้าหมายที่ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) เกษตรกรผู้ที่ได้รับการอบรมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 888 ราย และ 2) ปราชญ์ชาวบ้านที่ได้เข้าร่วมดำเนินการในโครงการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 23 ราย รวมทั้งสิ้น 911 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาปราชญ์ชาวบ้าน ตามลำดับ ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 : สถานะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

สถานะ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	888	97.47
ปราชญ์ชาวบ้าน	23	2.53
รวม	911	100.00

1.2) ภูมิภาค ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างในภาคกลาง รองลงมาเป็นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ ตามลำดับ ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 : ภูมิภาคของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ภาค	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ภาคกลาง	263	28.87
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	241	26.45

ภาค	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ภาคเหนือ	232	25.47
ภาคใต้	175	19.21
รวม	911	100.00

1.3) **วิธีการใช้บริการ** ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการโดยวิธีติดต่อเจ้าหน้าที่บริการในพื้นที่ รองลงมาวิธีติดต่อเองโดยตรง ทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต วิธีอื่นๆ และหนังสือราชการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	427	46.87
ติดต่อเองโดยตรง	217	23.82
ทางโทรศัพท์	102	11.20
ทางอินเทอร์เน็ต	73	8.01
หนังสือราชการ	68	7.46
อื่นๆ	24	2.63
รวม	911	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน” มีผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.10 โดยจำแนกการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

2.1) **เกษตรกรที่ได้รับการอบรมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน** สำรวจความพึงพอใจ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการเข้าร่วมฝึกอบรม 2) ความพึงพอใจด้านความสามารถของวิทยากร 3) ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของเนื้อหาวิชา 4) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 5) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลความพึงพอใจในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านความรู้ความสามารถของวิทยากร ด้านความเหมาะสมของเนื้อหาวิชา ด้านกระบวนการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 : ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.40	88.00	พอใจมาก
- การให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรม	422	414	47	4	1	4.41	88.20	พอใจมาก
- ความเหมาะสมในการประสานงานของศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	403	422	55	6	2	4.37	87.40	พอใจมาก
- การลงทะเบียนในวันแรกของการเข้ารับการฝึกอบรม	439	392	51	4	2	4.42	88.40	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของวิทยากร						4.53	90.60	พอใจมาก
- ความรู้และประสบการณ์ของปราชญ์ชาวบ้านและวิทยากร	579	281	25	3	-	4.61	92.20	พอใจมาก
- ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจ	539	321	26	1	1	4.57	91.40	พอใจมาก
- ความเหมาะสมของเทคนิค/วิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชา (เช่น การบรรยาย การปฏิบัติ การนำเสนอ ฯลฯ)	501	346	38	1	1	4.51	90.20	พอใจมาก
- คุณภาพของสื่อประกอบการเรียนรู้ต่างๆ (เช่น เอกสารประกอบการบรรยาย แผ่นพับ โปสเตอร์ วีดิทัศน์แบบจำลอง ฯลฯ)	447	380	58	1	2	4.43	88.60	พอใจมาก
- บรรยากาศระหว่างการถ่ายทอดความรู้ของปราชญ์ชาวบ้านและคณะวิทยากร	519	336	31	2	-	4.54	90.80	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของเนื้อหาวิชา						4.49	89.80	พอใจมาก
- ความเหมาะสมของเนื้อหาที่นำมาถ่ายทอดในการฝึกอบรม	470	370	43	4	1	4.47	89.40	พอใจมาก
- ความรู้ที่ได้รับจากเนื้อหาวิชา	492	352	40	3	1	4.50	90.00	พอใจมาก
- ความเป็นประโยชน์ของเนื้อหาวิชาต่อการปฏิบัติงานของท่าน	501	352	32	3	-	4.52	90.40	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.60	92.00	พอใจมาก
- มีอัธยาศัย ยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้น	613	244	28	1	2	4.65	93.00	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
- การอำนวยความสะดวกระหว่างการฝึกอบรม	566	289	31	2	-	4.60	92.00	พอใจมาก
- การประสานงาน ให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลที่จำเป็น	541	310	35	2	-	4.56	91.20	พอใจมาก
5. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.39	87.80	พอใจมาก
- ความเหมาะสมของสถานที่จัดฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้	469	366	48	3	2	4.46	89.20	พอใจมาก
- คุณภาพของอาหารและอาหารว่าง	486	339	55	6	2	4.47	89.40	พอใจมาก
- ปริมาณของอาหารและอาหารว่าง	493	343	46	5	1	4.49	89.80	พอใจมาก
- ความสะอาดของห้องอาบน้ำและห้องสุขา	381	413	79	12	3	4.30	86.00	พอใจมาก
- จำนวนห้องอาบน้ำและห้องสุขา	365	424	87	10	2	4.28	85.60	พอใจมาก
- ความเหมาะสมของสถานที่พักผ่อน	388	410	82	6	2	4.32	86.40	พอใจมาก
- ความเหมาะสมของที่ตั้งศูนย์เครือข่ายประชาชนชาวบ้าน	467	368	45	7	1	4.46	89.20	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.48	89.60	พอใจมาก

2.2) ประชาชนชาวบ้านที่เข้าร่วมโครงการศูนย์เครือข่ายประชาชนชาวบ้าน สํารวจความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของเนื้อหาวิชา 4) ความพึงพอใจด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ และติดตามผล โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ด้านความเหมาะสมของเนื้อหาวิชา ด้านการเบิกจ่ายงบประมาณและติดตามผล และด้านกระบวนการและขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 : ความพึงพอใจของประชาชนชาวบ้านต่อโครงการศูนย์เครือข่ายประชาชนชาวบ้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการ						4.05	81.00	พอใจ
- วิธีการคัดเลือกเครือข่ายประชาชนชาวบ้าน	14	8	1	-	-	4.57	91.40	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ (4)	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก (1)			
	(5)	(3)	(2)					
- ความเหมาะสมของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร	5	10	5	1	2	3.65	73.00	พอใจ
- รูปแบบและวิธีการคัดเลือกเกษตรกรเข้าร่วมฝึกอบรมตามคุณสมบัติที่กำหนด	5	13	3	2	-	3.83	76.60	พอใจ
- การจัดทำแผนการฝึกอบรมเกษตรกร	7	13	3	-	-	4.17	83.40	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.65	93.00	พอใจมาก
- มีอธยาศัย ยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้น	16	7	-	-	-	4.70	94.00	พอใจมาก
- การอำนวยความสะดวกระหว่างการเข้าร่วมโครงการ	16	7	-	-	-	4.70	94.00	พอใจมาก
- การประสานงาน ให้คำแนะนำ และข้อมูลที่เป็น	13	10	-	-	-	4.57	91.40	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของเนื้อหาวิชา						4.34	86.80	พอใจมาก
- ความเหมาะสมสอดคล้องระหว่างเนื้อหาวิชา กับหลักสูตร	10	13	-	-	-	4.43	88.60	พอใจมาก
- ความเป็นประโยชน์ของเนื้อหาวิชาต่อการพัฒนาเกษตรกร	13	9	1	-	-	4.52	90.40	พอใจมาก
- ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม	4	17	2	-	-	4.09	81.80	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านการเบิกจ่ายงบประมาณและติดตามผล						4.29	85.80	พอใจมาก
- การเบิกจ่ายงบประมาณตามเกณฑ์และระเบียบที่กำหนดไว้	12	8	3	-	-	4.39	87.80	พอใจมาก
- วิธีการวางแผนติดตามผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกับเจ้าหน้าที่	8	13	2	-	-	4.26	85.20	พอใจมาก
- วิธีการติดตามเกษตรกรที่ผ่านการฝึกอบรมทุกรายตามเป้าหมายที่ศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านได้รับการจัดสรร	9	10	4	-	-	4.22	84.40	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.33	86.60	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

3.1) กลุ่มตัวอย่างเกษตรกรที่ได้รับการอบรมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน ได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจ

2) บรรยากาศระหว่างการถ่ายทอดความรู้ของปราชญ์ชาวบ้านและคณะวิทยากร และ 3) การอำนวยความสะดวกระหว่างการฝึกอบรม ดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 : ประเด็นที่พึงพอใจของเกษตรกรต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจ	886
2. บรรยากาศระหว่างการถ่ายทอดความรู้ของปราชญ์ชาวบ้านและคณะวิทยากร	886
3. การอำนวยความสะดวกระหว่างการฝึกอบรม	886
4. การประสานงาน ให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลที่จำเป็น	886
5. ความรู้และประสบการณ์ของปราชญ์ชาวบ้านและวิทยากร	885
6. ความเหมาะสมของเทคนิค/วิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชา (เช่น การบรรยาย การปฏิบัติ การนำเสนอ ฯลฯ)	885
7. คุณภาพของสื่อประกอบการเรียนรู้ต่างๆ (เช่น เอกสารประกอบการบรรยาย แผ่นพับ โปสเตอร์ วีดิทัศน์ แบบจำลอง ฯลฯ)	885
8. ความเป็นประโยชน์ของเนื้อหาวิชาต่อการปฏิบัติงานของท่าน	885
9. มีอภัยชัย ยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้น	885
10. ความรู้ที่ได้รับจากเนื้อหาวิชา	884
11. การให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรม	883
12. ความเหมาะสมของเนื้อหาที่นำมาถ่ายทอดในการฝึกอบรม	883
13. ความเหมาะสมของสถานที่จัดฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้	883
14. การลงทะเบียนในวันแรกของการเข้ารับการฝึกอบรม	882
15. ปริมาณของอาหารและอาหารว่าง	882
16. ความเหมาะสมในการประสานงานของศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	880
17. คุณภาพของอาหารและอาหารว่าง	880
18. ความเหมาะสมของสถานที่พักแรม	880
19. ความเหมาะสมของที่ตั้งศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	880
20. จำนวนห้องอาบน้ำและห้องสุขา	876
21. ความสะอาดของห้องอาบน้ำและห้องสุขา	873

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2) กลุ่มตัวอย่างปราชญ์ชาวบ้านที่เข้าร่วมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน ได้แสดงความ
 คิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) วิธีการคัดเลือกเครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน 2) การจัดทำ
 แผนการฝึกอบรมเกษตรกร และ 3) มีอภัยชัย ยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้น ดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 : ประเด็นที่พึงพอใจของประชาชนชาวบ้านต่อโครงการศูนย์เครือข่ายประชาชนชาวบ้าน

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. วิธีการคัดเลือกเครือข่ายประชาชนชาวบ้าน	23
2. การจัดทำแผนการฝึกอบรมเกษตรกร	23
3. มีอัยาศัย ยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้น	23
4. การอำนวยความสะดวกระหว่าง การ เข้าร่วมโครงการ	23
5. การประสานงาน ให้คำแนะนำ และข้อมูลที่จำเป็น	23
6. ความเหมาะสมสอดคล้องระหว่างเนื้อหาวิชากับหลักสูตร	23
7. ความเป็นประโยชน์ของเนื้อหาวิชาต่อการพัฒนาเกษตรกร	23
8. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม	23
9. การเบิกจ่ายงบประมาณตามเกณฑ์และระเบียบที่กำหนดไว้	23
10. วิธีการวางแผนติดตามผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกับเจ้าหน้าที่	23
11. วิธีการติดตามเกษตรกรที่ผ่านการฝึกอบรมทุกรายตามเป้าหมายที่ศูนย์เครือข่ายประชาชนชาวบ้านได้รับการจัดสรร	23
12. รูปแบบและวิธีการคัดเลือกเกษตรกรเข้าร่วมฝึกอบรมตามคุณสมบัติที่กำหนด	20
13. ความเหมาะสมของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร	21

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

4.1) กลุ่มตัวอย่างเกษตรกรที่ได้รับการอบรมโครงการศูนย์เครือข่ายประชาชนชาวบ้านได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความสะอาดของห้องอาบน้ำและห้องสุขา 2) จำนวนห้องอาบน้ำและห้องสุขา และ 3) การประสานงานของศูนย์เครือข่ายประชาชนชาวบ้านก่อนเข้ารับการฝึกอบรม ดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 : ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของเกษตรกรต่อโครงการศูนย์เครือข่ายประชาชนชาวบ้าน

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความสะอาดของห้องอาบน้ำและห้องสุขา	15
2. จำนวนห้องอาบน้ำและห้องสุขา	12
3. การประสานงานของศูนย์เครือข่ายประชาชนชาวบ้านก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	8
4. คุณภาพของอาหารและอาหารว่าง	8
5. สถานที่พักแรม	8
6. ที่ตั้งศูนย์เครือข่ายประชาชนชาวบ้าน	8
7. การลงทะเบียนในวันแรกของการเข้ารับการฝึกอบรม	6

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
8. ปริมาณของอาหารและอาหารว่าง	6
9. การให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรม	5
10. ความไม่เหมาะสมของเนื้อหาที่นำมาถ่ายทอดในการฝึกอบรม	5
11. ความไม่เหมาะสมของสถานที่จัดฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้	5
12. ความรู้ที่ได้รับจากเนื้อหาวิชา	4
13. ความรู้และประสบการณ์ของปราชญ์ชาวบ้านและวิทยากร	3
14. คุณภาพของสื่อประกอบการเรียนรู้ต่างๆ (เช่น เอกสารประกอบการบรรยาย แผ่นพับ โปสเตอร์ วีดิทัศน์ แบบจำลอง ฯลฯ)	3
15. ประโยชน์ของเนื้อหาวิชาต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3
16. ไม่มีอธยาศัย ยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้น	3
17. ความไม่สามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจ	2
18. ความไม่เหมาะสมของเทคนิค/วิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชา (เช่น การบรรยาย การปฏิบัติ การนำเสนอ ฯลฯ)	2
19. บรรยากาศระหว่างการถ่ายทอดความรู้ของปราชญ์ชาวบ้านและคณะวิทยากร	2
20. การอำนวยความสะดวกระหว่างการฝึกอบรม	2
21. การประสานงาน ให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลที่จำเป็น	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2) กลุ่มตัวอย่างปราชญ์ชาวบ้านที่เข้าร่วมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน ได้แสดงความพึงพอใจต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 2 อันดับแรก คือ 1) ความเหมาะสมของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร และ 2) รูปแบบและวิธีการคัดเลือกเกษตรกรเข้าร่วมฝึกอบรมตามคุณสมบัติที่กำหนด ดังตารางที่ 43

ตารางที่ 43 : ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของเกษตรกรต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ความไม่เหมาะสมของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร	3
2. รูปแบบและวิธีการคัดเลือกเกษตรกรเข้าร่วมฝึกอบรมตามคุณสมบัติที่กำหนด	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.1) กลุ่มตัวอย่างเกษตรกรที่ได้รับการอบรมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) สนับสนุนองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ ทางเกษตรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเพิ่มหลักสูตรการอบรมเพื่อต่อยอดความรู้เดิมเข้าร่วมอบรมแล้ว 2) สนับสนุนปัจจัย

การผลิต เทคโนโลยี เครื่องมือทางด้านเกษตรและช่องทางตลาดจำหน่ายสินค้า และ 3) สนับสนุนงบประมาณ /เงินกู้ยืม ที่ปลอดดอกเบี้ยหรืออัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพให้เกษตรกรหลังอบรม ดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 : ความต้องการของเกษตรกรต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. สนับสนุนองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ ทางเกษตรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเพิ่มหลักสูตรการอบรมเพื่อต่อยอดองค์ความรู้เดิมเข้าร่วมอบรมแล้ว เช่น การเลี้ยงปลาในกระชัง การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำในบ่อ ความรู้ด้านโรค แมลงศัตรูพืช การเพาะเห็ด เกษตรผสมผสาน เกษตรทฤษฎีใหม่ เกษตรอินทรีย์ เกษตรปลอดภัย การแปรรูปผลผลิต เกษตรพอเพียง การทำปุ๋ย สมุนไพรและการแปรรูปสมุนไพร เกษตรกับธรรมชาติ สารชีวภัณฑ์ อาหารเพื่อสุขภาพ เทคโนโลยีด้านการเกษตร ด้านปศุสัตว์ การทำธนาคารน้ำใต้ดิน เทคโนโลยีแห่งอนาคต โคมกึ่งนาโมเดล พัฒนาแพคเกจ วิธีการรักษาสินค้าระหว่างขนส่ง	96
2. สนับสนุนปัจจัยการผลิต เทคโนโลยี เครื่องมือทางด้านเกษตรและช่องทางตลาดจำหน่ายสินค้า เช่น พันธุ์พืช พันธุ์ข้าวพันธุ์ผักสวนครัว พันธุ์ปลา พันธุ์ไม้ พ่อแม่พันธุ์ไก่ วัว ปุ๋ย แหล่งน้ำทางการเกษตร บ่อน้ำบาดาล วัสดุและอุปกรณ์การเกษตร เทคโนโลยีสมัยใหม่ เครื่องจักรกลทางการเกษตร รถไถ เครื่องอัดฟางข้าว เครื่องหยอดเมล็ดพันธุ์ข้าว การแปรรูปผลผลิต ตลาดจำหน่ายสินค้าเกษตร ช่องทางตลาดรองรับผลผลิต	36
3. สนับสนุนงบประมาณ /เงินกู้ยืมที่ปลอดดอกเบี้ยหรืออัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพให้เกษตรกรหลังอบรม	34
4. ต้องการเข้าร่วมอบรมอีก และให้มีการจัดอบรมต่อไปเรื่อยๆ ในอนาคต เพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ และนำไปปฏิบัติจริง รวมถึงมีเกษตรกรจำนวนมากที่สนใจและอยากเข้าอบรม	14
5. ปรับปรุงและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร ห้องพัก ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ รถรับ-ส่ง ระบบอินเทอร์เน็ตภายในศูนย์ปราชญ์	10
6. สร้างแปลงสาธิตให้เกษตรกรศึกษา เพิ่มการอบรมเชิงปฏิบัติการโดยเน้นการปฏิบัติจริง	8
7. เพิ่มวันและเวลาการอบรมให้มากขึ้น	8
8. การศึกษาดูงานต่างจังหวัด/นอกพื้นที่	3
9. ให้เกษตรกรมีโอกาสเข้ารับการอบรมซ้ำในหลักสูตรเดิมได้ รวมถึงการเพิ่มโควตาจำนวนผู้เข้ารับการอบรมในแต่ละหลักสูตร	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5.2) กลุ่มตัวอย่างปราชญ์ชาวบ้านที่เข้าร่วมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) สนับสนุนงบประมาณเพิ่มขึ้น และสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดอบรม 2) ให้เกษตรกรมีโอกาสเข้ารับการอบรมซ้ำในหลักสูตรเดิมได้ และ 3) มีเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของปราชญ์ชาวบ้านประจำปีทุกๆ ปี ดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 : ความต้องการของปราชญ์ชาวบ้านต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. สนับสนุนงบประมาณเพิ่มขึ้น และสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดอบรม	6
2. ให้เกษตรกรมีโอกาสเข้ารับการอบรมซ้ำในหลักสูตรเดิมได้ ยกเลิกกฎระเบียบที่ว่าคนที่เคยเข้าร่วมโครงการแล้วไม่สามารถเข้าร่วมโครงการนี้ได้อีกครั้ง เพราะว่าแต่ละปีนั้นศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านนั้นไม่ได้มีแค่หลักสูตรวิชาเดียวในการฝึกอบรม แต่แต่ละปีมีหลักสูตรวิชาใหม่ๆ เพิ่มเติมตลอด ซึ่งเกษตรกรอยากเรียนรู้แต่ไม่สามารถเข้าร่วมโครงการได้	4
3. มีเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของปราชญ์ชาวบ้านประจำปี ทุกๆ ปี	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.1) กลุ่มตัวอย่างเกษตรกรที่ได้รับการอบรมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านแสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ได้รับความรู้จากการอบรม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพได้ สามารถลดต้นทุน เพิ่มผลผลิต และมีความรู้ความเข้าใจสามารถนำมาต่อยอดอาชีพ ถ่ายทอดความรู้ให้กับกลุ่มและชุมชนเข้มแข็ง มีรายได้เพิ่มขึ้น สามารถพึ่งตนเองได้ ทำให้มีชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน 2) ได้รับการอบรมอีกครั้งและมีโครงการต่อไปเรื่อยๆ ในอนาคตและ 3) พัฒนาศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านให้ดีขึ้น โดยพัฒนาให้มีการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น มีแอปพลิเคชันให้ความรู้เพิ่มเติมมีระบบบริการออนไลน์ ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 : ความคาดหวังของเกษตรกรต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ได้รับความรู้จากการอบรม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพได้ สามารถลดต้นทุน เพิ่มผลผลิต และมีความรู้ความเข้าใจสามารถนำมาต่อยอดอาชีพ ถ่ายทอดความรู้ให้กับกลุ่มและชุมชนเข้มแข็ง มีรายได้เพิ่มขึ้น สามารถพึ่งตนเองได้ ทำให้มีชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน	53
2. ได้รับการอบรมอีกครั้งและมีโครงการต่อไปเรื่อยๆ ในอนาคต	33
3. พัฒนาศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านให้ดีขึ้น โดยพัฒนาให้มีการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น มีแอปพลิเคชันให้ความรู้เพิ่มเติม มีระบบบริการออนไลน์	28
4. สนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์และปัจจัยการผลิตเพื่อนำไปต่อยอดหลังอบรม	19
5. ตรวจเยี่ยมในพื้นที่ เป็นพี่เลี้ยง และที่ปรึกษาให้คำแนะนำแก่เกษตรกร แม้จะสิ้นสุดการอบรมแล้ว	14
6. ได้รับข้อมูลข่าวสารการจัดอบรมและด้านการเกษตร รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์	10
7. มีเครือข่ายร่วมมือกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์	9
9. มีฐานเรียนรู้ พัฒนาการหรือหลักสูตรใหม่ๆ เพิ่มขึ้น	5
10. ช่องทางการตลาดรองรับผลผลิต	4

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
11. มีศูนย์ปราชญ์อย่างน้อยตำบลละ 1 ศูนย์	2
12. มีศูนย์เรียนรู้เฉพาะทางมากขึ้นหรือมีหลักสูตรเฉพาะทางที่ทำให้รู้สึกในด้านนั้นๆ	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6.2) กลุ่มตัวอย่างปราชญ์ชาวบ้านที่ได้รับการอบรมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านแสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติจริง และเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่น นำไปปฏิบัติได้อย่างจริงจัง ทำให้เกษตรกรสามารถพึ่งตนเองได้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 2) สนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมและสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องน้ำ ห้องสุขา รถนำเที่ยวในศูนย์และนอกศูนย์ภายในตำบลหรือตำบลใกล้เคียงและ 3) เจ้าหน้าที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ใกล้ชิดและเข้าถึงเกษตรกรมากขึ้น โดยมีการตรวจเยี่ยมศูนย์เครือข่ายปราชญ์ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ ดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 : ความคาดหวังของปราชญ์ชาวบ้านต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติจริง และเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่น นำไปปฏิบัติได้อย่างจริงจัง ทำให้เกษตรกรสามารถพึ่งตนเองได้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	5
2. สนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมและสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องน้ำ ห้องสุขา รถนำเที่ยวในศูนย์และนอกศูนย์ภายในตำบลหรือตำบลใกล้เคียง	3
3. เจ้าหน้าที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ใกล้ชิดและเข้าถึงเกษตรกรมากขึ้น โดยมีการตรวจเยี่ยมศูนย์เครือข่ายปราชญ์ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ	2
4. ศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้การเกษตรและเป็นที่ศึกษาดูงานในพื้นที่	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.1) กลุ่มตัวอย่างเกษตรกรที่ได้รับการอบรมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านได้แสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีคุณภาพทั้งเพิ่มจำนวนให้เพียงพอและความสะอาดของสถานที่พัก ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ ห้องนอน สถานที่จอดรถ อาหารว่าง น้ำดื่ม 2) ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์โครงการให้มากขึ้น รวมทั้งพัฒนาระบบการสื่อสารระบบข้อมูลสารสนเทศ ข่าวสารด้านการเกษตรให้รวดเร็วและให้ทั่วถึงและ 3) ควรสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์และปัจจัยการผลิตเพื่อนำไปต่อยอดหลังอบรม ดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของเกษตรกรต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีคุณภาพ ทั้งเพิ่มจำนวนให้เพียงพอและความสะอาดของสถานที่พัก ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ ห้องนอน สถานที่จอดรถ อาหารว่าง น้ำดื่ม	25

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
2. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์โครงการให้มากขึ้น รวมทั้งพัฒนาระบบการสื่อสารระบบข้อมูลสารสนเทศ ข่าวสารด้านการเกษตรให้รวดเร็วและให้ทั่วถึง	20
3. ควรสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์และปัจจัยการผลิตเพื่อนำไปต่อยอดหลังอบรม	19
4. ควรปรับปรุงหลักสูตรและเนื้อหาการอบรมให้มีการพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ ให้มีการฝึกปฏิบัติมากกว่าการเรียนทฤษฎี วิชาที่อบรมต้องไม่มากเกินไป ต้องพัฒนาต่อยอดได้หลากหลาย	18
5. ควรจัดอบรมอย่างต่อเนื่องและให้เกษตรกรมีโอกาสเข้ารับการอบรมซ้ำในหลักสูตรเดิมได้	16
6. เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจเยี่ยมในพื้นที่ ลงพื้นที่ติดตามผลงานหลังการอบรม เป็นพี่เลี้ยงและที่ปรึกษาให้คำแนะนำแก่เกษตรกร	12
7. วิทยากรควรมีความรู้ที่หลากหลายและมีเทคนิคการถ่ายทอดสนุกสนาน อารมณ์ขัน	10
8. ควรเพิ่มวันและเวลาการอบรมให้มากขึ้น	6
9. เจ้าหน้าที่ควรมีอัยยาศัย ยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้น ใส่ใจ	5
10. ขยายเครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	3
11. ควรมีการศึกษาดูงานต่างจังหวัด	2
12. สำรวจความต้องการของชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก แล้วส่งเสริมการประกอบอาชีพแบบยั่งยืน	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7.2) กลุ่มตัวอย่างปราชญ์ชาวบ้านที่ได้รับการอบรมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านได้แสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาบริการในการบริการในอนาคต 3 อันดับแรก คือ

- 1) ควรมีงบประมาณปรับปรุงศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน สนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมและสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
- 2) ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์และ
- 3) เพิ่มแผนการติดตามเยี่ยมเกษตรกรให้มากขึ้น ดังตารางที่ 49

ตารางที่ 49 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของปราชญ์ชาวบ้านต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรมีงบประมาณปรับปรุงศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน สนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมและสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	5
2. ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	2
3. เพิ่มแผนการติดตามเยี่ยมเกษตรกรให้มากขึ้น	1
4. มีแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อโซเชียลอย่างกว้างขวางและชัดเจนอย่างต่อเนื่องให้เป็นรู้จักทั่วโลก	1
5. ควรมีโครงการอย่างต่อเนื่อง	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.4.2 โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้” มีกลุ่มเป้าหมายที่ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล คือ เกษตรกรผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ กิจกรรมการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครเกษตรและสหกรณ์ระดับตำบล โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งสิ้น 84 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) **สถานะ** ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างเป็นอาสาสมัครเกษตรและสหกรณ์ระดับตำบล จำนวน 84 ราย

1.2) **จังหวัด** ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่จังหวัดสงขลามากที่สุด รองลงมาเป็นจังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส ตามลำดับ ดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50 : จังหวัดของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

จังหวัด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สงขลา	27	32.14
ปัตตานี	26	30.95
ยะลา	22	26.19
นราธิวาส	9	10.71
รวม	84	100.00

1.3) **วิธีการใช้บริการ** ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการโดยวิธีติดต่อเจ้าหน้าที่บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาเป็นติดต่อเองโดยตรง ทางโทรศัพท์ทางอินเทอร์เน็ต และ หนังสือราชการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	36	42.86
ติดต่อเองโดยตรง	28	33.34
ทางโทรศัพท์	9	10.71
ทางอินเทอร์เน็ต	8	9.52
หนังสือราชการ	3	3.57
รวม	84	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

กระบวนการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านกระบวนการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 52

ตารางที่ 52 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.45	89.00	พอใจมาก
- การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครเกษตรกรและสหกรณ์ระดับตำบล	52	26	5	1	-	4.45	89.00	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						3.13	62.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทดี	14	17	31	12	10	3.15	63.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	15	16	30	11	12	3.13	62.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	15	17	27	14	11	3.13	62.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	17	13	28	17	9	3.14	62.80	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.43	68.60	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ เป็นต้น	14	34	19	9	8	3.44	68.80	พอใจ
- ความพอเพียงของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ เป็นต้น	12	35	19	12	6	3.42	68.40	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.11	62.20	พอใจ
- ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	13	14	28	23	6	3.06	61.20	พอใจ
- ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	13	19	28	17	7	3.17	63.40	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.55	71.00	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครเกษตรกรและสหกรณ์ระดับตำบล 2) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น และ 3) ความพอเพียงของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น ดังตารางที่ 53

ตารางที่ 53 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครเกษตรกรและสหกรณ์ระดับตำบล	83
2. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	67
3. ความพอเพียงของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	66
4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพกิริยามารยาท	62
5. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	61
6. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	60
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	59
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	58
9. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	55

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่รวดเร็ว และไม่สามารนำไปใช้ประโยชน์ได้ 2) เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ไม่มีความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่รวดเร็ว และไม่สามารนำไปใช้ประโยชน์ได้	29
2. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม	26

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
3. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ไม่มีความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ	25
4. ได้รับความบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	24
5. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	23
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ	22
7. ความไม่พอเพียงของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	18
8. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	17
9. การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครเกษตรกรและสหกรณ์ระดับตำบล	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้” กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาให้กับอาสาสมัครเกษตรกรให้มีองค์ความรู้ด้านเกษตรมากขึ้น 2) สนับสนุนงบประมาณในการส่งเสริมภาคเกษตร และ 3) พัฒนาช่องทางการสื่อสาร ให้เข้าถึงบริการที่ง่ายและรวดเร็ว ดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. พัฒนาให้กับอาสาสมัครเกษตรกรให้มีองค์ความรู้ด้านเกษตรมากขึ้น	5
2. สนับสนุนงบประมาณในการส่งเสริมภาคเกษตร	4
3. พัฒนาช่องทางการสื่อสาร ให้เข้าถึงบริการที่ง่ายและรวดเร็ว	2
4. ค่าตอบแทน สวัสดิการของอาสาสมัครเกษตรกร	2
5. รับรู้ข่าวสารด้านการเกษตร	2
6. คำแนะนำและการให้บริการด้านเกษตร	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้” กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเป็นกันเอง สร้างความประทับใจให้ผู้มารับบริการ 2) การบริการในอนาคตสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ยุติธรรม และทั่วถึง และ 3) เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเป็นกันเอง สร้างความประทับใจให้ผู้มารับบริการ	4
2. การบริการในอนาคตสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ยุติธรรมและทั่วถึง	3
3. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ	2
4. เกษตรกรจะมั่งคั่งความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ปรับเปลี่ยนในพื้นที่ของตนเอง	2
5. สนับสนุนปัจจัยการผลิตเบื้องต้นเพื่อต่อยอดในการประกอบอาชีพ	2
6. การส่งเสริมให้มีตลาดที่สามารถรองรับผลผลิตของเกษตรกรในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้” กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในอนาคต 2 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการดูญาติมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ 2) ควรส่งเสริมองค์ความรู้ด้านการเกษตรและ 3) ควรสนับสนุนงบประมาณเพิ่มขึ้น เช่น งบประมาณสำหรับการประชุม ศึกษาดูงานและการลงพื้นที่ ดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการดูญาติมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ	2
2. ควรส่งเสริมองค์ความรู้ด้านการเกษตร	2
3. ควรสนับสนุนงบประมาณเพิ่มขึ้น เช่น งบประมาณสำหรับการประชุม ศึกษาดูงาน และลงพื้นที่	1
4.พัฒนาให้มีช่องทางการบริการออนไลน์ ให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.5 กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรเกษตรกรที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร จำนวน 14 หน่วยงานๆ ละ 2 ราย รวม 28 ราย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 17 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ รองลงมา สหกรณ์การเกษตร และสหกรณ์นิคม ตามลำดับ ดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การส่งเสริมเกษตรกร”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หน่วยงานของรัฐ	9	52.94
สหกรณ์นิคม	2	35.30
สหกรณ์การเกษตร	6	11.76
รวม	17	100.00

1.2) ภูมิภาค ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นภาคเหนือ รองลงมาภาคกลาง ตามลำดับ ดังตารางที่ 59

ตารางที่ 59 : ภูมิภาคผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การส่งเสริมเกษตรกร”

ภูมิภาค	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ภาคกลาง	4	23.53
ภาคเหนือ	13	76.47
รวม	17	100.00

1.3) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทั้งวิธีติดต่อเองโดยตรงและทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นเจ้าของพื้นที่ให้บริการในพื้นที่และทางหนังสือราชการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 60

ตารางที่ 60 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การส่งเสริมเกษตรกร”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	5	29.41
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	4	23.53
ทางโทรศัพท์	5	29.41
หนังสือราชการ	3	17.65
รวม	17	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การส่งเสริมเกษตรกร”

กระบวนการ “การส่งเสริมเกษตรกร” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจในภาพรวม

อยู่ในระดับพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 61

ตารางที่ 61 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.97	79.40	พอใจ
- ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	6	8	2	1	-	4.06	81.20	พอใจ
- การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	4	9	3	1	-	3.88	77.60	พอใจ
- มีความรวดเร็วการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	5	8	3	1	-	3.94	78.80	พอใจ
- การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	7	6	2	1	1	4.00	80.00	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.44	88.80	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพกริยา มารยาทดี	13	2	1	1	-	4.59	91.80	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	13	2	1	1	-	4.59	91.80	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	7	8	1	1	-	4.24	84.80	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	8	7	2	-	-	4.35	87.00	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.08	81.60	พอใจ
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	5	8	4	-	-	4.06	81.20	พอใจ
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก	5	9	1	2	-	4.00	80.00	พอใจ
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	6	8	3	-	-	4.18	83.60	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.26	85.20	พอใจมาก
- ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	9	6	2	-	-	4.29	85.80	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	7	8	1	1	-	4.24	84.80	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.19	83.80	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจอันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี 2) ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน 3) ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น และได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ ดังตารางที่ 62

ตารางที่ 62 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	17
2. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	17
3. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	17
4. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	17
5. ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	16
6. การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	16
7. มีความรวดเร็วการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	16
8. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพกิริยา มารยาท	16
9. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	16
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	16
11. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	16
12. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	15
13. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก	15

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 2 อันดับแรก คือ 1) ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก 2) การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร และความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ ดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ช่องทางการให้บริการไม่หลากหลายและเข้าไม่ถึงสะดวก	2

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
2. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	2
3. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	1
4. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	1
5. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพกิริยา มารยาทดี	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับแรก คือ 1) ความรวดเร็วและการเข้าถึงกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรได้ง่าย 2) ได้รับเงินกู้ที่ต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมอาชีพและความยั่งยืนให้กับสมาชิก และ 3) กลุ่มสหกรณ์สามารถกู้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรได้หลากหลายวัตถุประสงค์พร้อมกันได้ ดังตารางที่ 64

ตารางที่ 64 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ความรวดเร็วและการเข้าถึงกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรได้ง่าย	2
2. ได้รับเงินกู้ที่ต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมอาชีพและความยั่งยืนให้กับสมาชิก	1
3. กลุ่มสหกรณ์สามารถกู้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรได้หลากหลายวัตถุประสงค์พร้อมกันได้	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร” ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) มีการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น 2) มีช่องทางการตรวจสอบสถานะอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร 3) กองทุนสงเคราะห์เกษตรกรเข้าถึงและให้บริการเกษตรกรได้มากขึ้น ดังตารางที่ 65

ตารางที่ 65 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. มีการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น	3
2. มีช่องทางการตรวจสอบสถานะอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	1
3. กองทุนสงเคราะห์เกษตรกรเข้าถึงและให้บริการเกษตรกรได้มากขึ้น	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร” ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ 2) ควรมีแบบฟอร์มการยื่นคำขอกู้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรที่ชัดเจน และ 3) มีเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ในการจัดทำโครงการ เพื่อขอรับการจัดสรรเงินกองทุนได้ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามระเบียบหรือวิธีปฏิบัติของกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร ดังตารางที่ 66

ตารางที่ 66 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ	1
2. ควรมีแบบฟอร์มการยื่นคำขอกู้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรที่ชัดเจน	1
3. มีเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ในการจัดทำโครงการ เพื่อขอรับการจัดสรรเงินกองทุนได้ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามระเบียบหรือวิธีปฏิบัติของกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.6 กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมายที่ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล คือ บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการสื่อสารแผน/ผลของงานพัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 22 หน่วยงาน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 303 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างเป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 303 ราย

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ โดยวิธีหนังสือราชการ รองลงมาเป็นติดต่อเองโดยตรง ทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ทางอินเทอร์เน็ต และวิธีอื่นๆ ตามลำดับ ดังตารางที่ 67

ตารางที่ 67 : วิธีการใช้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	88	29.05
ติดต่อเองโดยตรง	74	24.42
ทางโทรศัพท์	52	17.16

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	42	13.86
ทางอินเทอร์เน็ต	39	12.87
อื่นๆ	8	2.64
รวม	303	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 68

ตารางที่ 68 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการพัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.93	78.60	พอใจ
- รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนผ่านระบบออนไลน์ หรือ จัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ	71	158	67	4	3	3.96	79.20	พอใจ
- การสื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่างๆ	58	172	65	5	3	3.91	78.20	พอใจ
- สนับสนุน ผลักดัน และให้คำปรึกษาแนะนำส่วนราชการในสังกัดดำเนินตามกิจกรรมพัฒนาระบบราชการ	57	169	71	4	2	3.91	78.20	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.09	81.80	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพภักิริยา มารยาทดี	89	171	41	1	1	4.14	82.80	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	86	163	53	1	-	4.10	82.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	73	176	51	2	1	4.05	81.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	80	164	56	2	1	4.06	81.20	พอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
	3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	76	163	61	2	1	4.03	80.60	พอใจ
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	69	172	60	1	1	4.01	80.20	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ					4.09	81.80	พอใจ	
- ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	81	173	47	1	1	4.10	82.00	พอใจ
- ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	83	165	53	1	1	4.08	81.60	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม					4.03	80.60	พอใจ	

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพกิริยา มารยาทดี 3) ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ดังตารางที่ 69

ตารางที่ 69 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	302
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพกิริยา มารยาทดี	301
3. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	301
4. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	301
5. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	301
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	300
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	300
8. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	300
9. สนับสนุน ผลักดัน และให้คำปรึกษาแนะนำส่วนราชการในสังกัดดำเนินตามกิจกรรม	297

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
พัฒนาระบบราชการ	
10. รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนผ่านระบบออนไลน์ หรือ จัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ	296
11. การสื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่างๆ	295

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจอันดับแรก คือ 1) การสื่อสารและไม่ทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่างๆ 2) รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนผ่านระบบออนไลน์ หรือ จัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ และ 3) สนับสนุน ผลักดัน และให้คำปรึกษาแนะนำส่วนราชการในสังกัดดำเนินตามกิจกรรมพัฒนาระบบราชการ ดังตารางที่ 70

ตารางที่ 70 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การสื่อสาร และไม่ทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่างๆ	8
2. รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนผ่านระบบออนไลน์ หรือ จัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ	7
3. สนับสนุน ผลักดัน และให้คำปรึกษาแนะนำส่วนราชการในสังกัดดำเนินตามกิจกรรมพัฒนาระบบราชการ	6
4. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	3
5. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3
7. ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	2
8. ไม่ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	2
9. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	2
10. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพกิริยา มารยาทดี	2
11. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ”พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) เพิ่มช่องการติดต่อให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น ทางออนไลน์ แอปพลิเคชัน 2) ความรวดเร็วการให้บริการ และ 3) บริการด้านข้อมูลข่าวสารงานพัฒนาระบบราชการ ดังตารางที่ 71

ตารางที่ 71 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. เพิ่มช่องการติดต่อให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น ทางออนไลน์ โซเชียลมีเดีย	4
2. ความรวดเร็วการให้บริการ	3
3. บริการด้านข้อมูลข่าวสารงานพัฒนาระบบราชการ	3
4. สื่อสารและประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติงาน นโยบายที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น	2
5. เป็นผู้ให้คำแนะนำหน่วยงานภายในกระทรวง รวมถึงเป็นที่ปรึกษาและการให้คำปรึกษาในการพัฒนาปรับโครงสร้าง และงานบริหารการเปลี่ยนแปลง	2
6. ลดขั้นตอนการดำเนินงานหรือใช้วิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยให้งานสำเร็จเร็วยิ่งขึ้น	1
7. ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย 2) การพัฒนางานบริการ พัฒนาระบบราชการอย่างมืออาชีพ และเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง 3) ความชัดเจนของนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการปรับโครงสร้างของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 72

ตารางที่ 72 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย	9
2. การพัฒนางานบริการ พัฒนาระบบราชการอย่างมืออาชีพ และเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง	3
3. ความชัดเจนของนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการปรับโครงสร้างของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	3
4. บริการข้อมูล คำแนะนำที่ครบถ้วน ชัดเจนและถูกต้อง	3
5. ช่องทางการบริการที่หลากหลายผ่านช่องอิเล็กทรอนิกส์ โซเชียลมีเดีย	2
6. การบริการด้วยจิตใต้สำนึกในหน้าที่ และบริการด้วยใจ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ”พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรเพิ่มช่องทางการบริการที่หลากหลายและควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น 2) ควรพัฒนาระบบ วิธีการ และเครื่องมือในการบริการให้คำแนะนำปรึกษาในการให้ให้ดีขึ้น และ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาควรให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ดังตารางที่ 73

ตารางที่ 73 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรเพิ่มช่องทางการบริการที่หลากหลายและควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น	3
2. ควรพัฒนาระบบ วิธีการ และเครื่องมือในการบริการให้คำแนะนำปรึกษาในการให้ให้ดีขึ้น	2
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาควรให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน	2
4. ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพิ่มความรวดเร็วและความครบถ้วนของข้อมูล	2
5. ควรพัฒนาเรื่องการปรับโครงสร้างของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพราะที่ผ่านมาล่าช้า ไม่มีการพัฒนา	1
6. ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากร โครงสร้างองค์กรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เชื่อมต่อข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ทำน้อยได้มาก เกิดประโยชน์สูงสุด	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.7 กระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมายที่ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล คือ บุคลากรของหน่วยรับตรวจในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 33 ราย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 42 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างเป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 42 ราย

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ รองลงมาเป็นติดต่อเองโดยตรง หนังสือราชการ ทางอินเทอร์เน็ต และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 74

ตารางที่ 74 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	19	45.24
ติดต่อเองโดยตรง	9	21.43
หนังสือราชการ	9	21.43
ทางอินเทอร์เน็ต	4	9.52
ทางโทรศัพท์	1	2.38
รวม	42	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ ดังตารางที่ 75

ตารางที่ 75 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.42	88.40	พอใจมาก
- การแจ้งแผนการตรวจสอบประจำปีมีความชัดเจน	18	20	4	-	-	4.33	86.60	พอใจมาก
- กระบวนการ ขั้นตอนเปิดการตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจมีความชัดเจน ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบที่กฎหมายและระเบียบกำหนด	21	18	3	-	-	4.43	88.60	พอใจมาก
- รายงานผลการตรวจสอบมีความครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้	23	17	2	-	-	4.50	90.00	พอใจมาก
- ข้อเสนอแนะและความเห็นของผู้ตรวจสอบภายในสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	20	19	3	-	-	4.40	88.00	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
	2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ							
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพกิริยา มารยาท	29	12	1	-	-	4.67	93.40	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	24	17	1	-	-	4.55	91.00	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	23	15	4	-	-	4.45	89.00	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	21	17	3	1	-	4.38	87.60	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.23	84.60	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	12	28	1	1	-	4.21	84.20	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	13	27	1	1	-	4.24	84.80	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.44	88.80	พอใจมาก
- ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	21	19	1	1	-	4.43	88.60	พอใจมาก
- ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	21	19	2	-	-	4.45	89.00	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.39	87.80	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การแจ้งแผนการตรวจสอบประจำปีมีความชัดเจน 2) กระบวนการ ขั้นตอนเปิดการตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจมีความชัดเจน ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบที่กฎหมายและระเบียบกำหนด และ 3) รายงานผลการตรวจสอบมีความครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้ ดังตารางที่ 76

ตารางที่ 76 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การแจ้งแผนการตรวจสอบประจำปีมีความชัดเจน	42
2. กระบวนการ ขั้นตอนเปิดการตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจมีความชัดเจน ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบที่กฎหมายและระเบียบกำหนด	42

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
3. รายงานผลการตรวจสอบมีความครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้	42
4. ข้อเสนอแนะและความเห็นของผู้ตรวจสอบภายในสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	42
5. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพกิริยา มารยาทดี	42
6. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	42
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ	42
8. ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	42
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหา ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	41
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	41
11. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	41
12. ได้รับความบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	41

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจอันดับแรก คือ 1) ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ 2) ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหา ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ดังตารางที่ 77

ตารางที่ 77 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	1
2. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	1
3. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหา ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1
4. ไม่ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การอบรมให้ความรู้บุคลากรในสังกัด เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง 2) เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ

แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) ช่องทางการติดต่อ สื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย ดังตารางที่ 78

ตารางที่ 78 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การอบรมให้ความรู้บุคลากรในสังกัด เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง	4
2. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ	4
3. ช่องทางการติดต่อ สื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย	2
4. แง่งสิ่งที่ควรปฏิบัติ/ไม่ควรปฏิบัติให้หน่วยงานทราบและดำเนินการทุกปี	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การให้บริการที่รวดเร็วให้คำแนะนำที่ถูกต้องและแม่นยำ 2) เป็นที่ปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) สนับสนุนหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความเข้าใจด้านบวกต่อการรับตรวจสอบ ดังตารางที่ 79

ตารางที่ 79 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การให้บริการที่รวดเร็วให้คำแนะนำที่ถูกต้องและแม่นยำ	2
2. เป็นที่ปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2
3. สนับสนุนหน่วยงานในสังกัด กษ. มีความเข้าใจด้านบวกต่อการรับตรวจสอบ	2
4. ระบบการตรวจสอบได้มาตรฐาน	2
5. ให้คำแนะนำที่ถูกต้องโดยการบริการออนไลน์ได้ทุกเวลา	2
6. ติดต่อ สื่อสารได้หลากหลายช่องทาง	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 2 อันดับแรก คือ 1) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ สื่อสาร เช่น ทางออนไลน์ 2) แจ้งเวียนแนวทางการปฏิบัติระเบียบข้อกฎหมายให้หน่วยงานได้รับทราบ ดังตารางที่ 80

ตารางที่ 80 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ สื่อสาร เช่น ทางออนไลน์	3
2. แจกเวียนแนวทางการปฏิบัติ ระเบียบข้อกฎหมายให้หน่วยงานได้รับทราบ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.8 กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ของสถาบันเกษตรกรราธิการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 196 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างเป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 196 ราย

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ โดยเข้าร่วมฝึกอบรม รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ และติดต่อเองโดยตรง ตามลำดับ ดังตารางที่ 81

ตารางที่ 81 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เข้าร่วมฝึกอบรม	140	71.43
ทางอินเทอร์เน็ต	22	11.23
ทางโทรศัพท์	15	7.65
หนังสือราชการ	13	6.63
ติดต่อเองโดยตรง	6	3.06
รวม	196	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ

91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้าน คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 82

ตารางที่ 82 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากร บุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.51	90.20	พอใจมาก
- การสื่อสารและชี้แจงแนวทางและแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ	92	91	12	1	-	4.40	88.00	พอใจมาก
- การฝึกอบรมของสถาบันเกษตรกรสามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้ตรงตามความจำเป็นของการปฏิบัติงาน	123	67	6	-	-	4.60	92.00	พอใจมาก
- การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลักจากฝึกอบรม	110	81	5	-	-	4.54	90.80	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.70	94.00	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพกิริยา มารยาทดี	154	40	2	-	-	4.78	95.60	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	146	47	3	-	-	4.73	94.60	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	129	60	6	1	-	4.62	92.40	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	134	57	4	1	-	4.65	93.00	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.56	91.20	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์	112	81	3	-	-	4.56	91.20	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์	115	73	8	-	-	4.55	91.00	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.60	92.00	พอใจมาก
- ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	125	66	5	-	-	4.61	92.20	พอใจมาก
- ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	123	66	7	-	-	4.59	91.80	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.59	91.80	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจอันดับแรก คือ 1) การฝึกอบรมของสถาบันเกษตรกรสามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้ตรงตามความจำเป็นของการปฏิบัติงาน 2) การประสานงานและอำนวยความสะดวกติดตามการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลักจากฝึกอบรม 3) เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยา มารยาทดี ดังตารางที่ 83

ตารางที่ 83 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การฝึกอบรมของสถาบันเกษตรกรสามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้ตรงตามความจำเป็นของการปฏิบัติงาน	196
2. การประสานงานและอำนวยความสะดวกติดตามการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลักจากฝึกอบรม	196
3. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยา มารยาทดี	196
4. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	196
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	196
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	196
7. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	196
8. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	196
9. การสื่อสารและชี้แจงแนวทางและแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ	195
10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหา ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	195
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	195

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจอันดับแรก คือ 1) การสื่อสารและชี้แจงแนวทางและแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ 2) เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหา ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ดังตารางที่ 84

ตารางที่ 84 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การสื่อสารและชี้แจงแนวทางและแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ	1
2. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	1
3. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหา ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) เพิ่มหลักสูตรพัฒนาทักษะด้านต่างๆ 2) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลักสูตรพัฒนาบุคลากรให้มากขึ้นและเข้าถึงได้ง่าย และ 3) เข้าร่วมอบรมกับสถาบันเกษตรกรวิชาการ ดังตารางที่ 85

ตารางที่ 85 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. เพิ่มหลักสูตรพัฒนาทักษะด้านต่างๆ เช่น ภาวะผู้นำ คอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ ค่าใช้จ่าย พัฒนาธุรกิจ พัฒนาบุคลิกภาพ ศิลปะการสร้างความสามัคคีในหน่วยงาน นักบริหารการเกษตร ระดับกลางและระดับสูง การสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน ระเบียบต่างๆ ของกระทรวง	21
2. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลักสูตรพัฒนาบุคลากรให้มากขึ้นและเข้าถึงได้ง่าย	6
3. เข้าร่วมอบรมกับสถาบันเกษตรกรวิชาการ	6
4. การอบรมเรียนรู้แบบออนไลน์	4
5. ระยะเวลาการอบรมควรมีมากขึ้นหรือเหมาะสมกับเนื้อหา	2
6. เพิ่มจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมให้มากขึ้น	1
7. การทัศนศึกษาสถานที่หลากหลาย	1
8. แจ้งกำหนดการฝึกอบรมล่วงหน้า 1 เดือนก่อนฝึกอบรม	1
9. สามารถสมัครเข้าร่วมฝึกอบรมได้เอง กรมที่สังกัดไม่ต้องคัดเลือก	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาประสิทธิภาพการบริการที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น 2) ได้รับความรู้และ

ศักยภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นหลังอบรม และ 3) การให้บริการสะดวก รวดเร็วและเพิ่มช่องทางในการบริการให้มากขึ้น ดังตารางที่ 86

ตารางที่ 86 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาประสิทธิภาพการบริการที่ได้อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น	15
2. ได้รับความรู้และศักยภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นหลังอบรม	7
3. การให้บริการสะดวก รวดเร็วและเพิ่มช่องทางในการบริการให้มากขึ้น	5
4. พัฒนาหลักสูตรอบรมที่ตอบสนองต่อภารกิจงานในแต่ละด้าน มีความหลากหลาย และเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน	4
5. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย สะดวก	2
6. การติดตามการนำความรู้ไปใช้หลังอบรม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมให้เหมาะสม 2) ควรมีหลักสูตรที่หลากหลายเข้าถึงบุคลากรทุกระดับ และ 3) ควรขยายกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ดังตารางที่ 87

ตารางที่ 87 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมให้เหมาะสม เช่น บางวิชาสำคัญแต่กำหนดระยะเวลาสั้นเกินไป หรือบางวิชาระยะเวลาสั้นเกินไป เนื้อหาแน่นเกินไปไม่เหมาะสมกับเวลาที่สอน	4
2. ควรมีหลักสูตรที่หลากหลายเข้าถึงบุคลากรทุกระดับ	2
3. ควรขยายกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น	1
4. ควรปรับปรุงห้องอบรมให้สามารถรองรับผู้เข้าอบรมได้มากขึ้น	1
5. วิทยากรบางรายใช้ความรู้สึก และข้อมูลที่อ่อนไหวทางด้านแนวคิดและทัศนคติทางการเมืองมาเป็นตัวอย่างการสอน ซึ่งเห็นว่าไม่น่าจะเหมาะสม	1
6. ควรจัดให้บุคลากรในกระทรวงได้เข้าร่วมอบรมมากขึ้น	1
7. การอบรมออนไลน์ควรมีการจัดให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้เจอกัน เพื่อเป็นการใช้เวลาร่วมกัน และสร้างเครือข่าย	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ 2563 ได้มุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง จำนวน 8 กระบวนการ ได้แก่ 1) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน 2) บริหารจัดการซื้อร้องเรียน 3) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา 4) บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ 5) สงเคราะห์เกษตรกร 6) พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 7) การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ 8) พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

4.1 สรุปข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร (ตารางที่ 88) และใช้บริการโดยเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ (ตารางที่ 89)

ตารางที่ 88 : สรุปสถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	เกษตรกร	ประชาชน	ผู้ประกอบการ	บุคลากรองค์กรเกษตร	บุคลากรสังกัด กษ.	อื่นๆ	รวม
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	119	24	-	-	-	-	143
2. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	103	35	-	-	-	69	207
3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	3	-	30	-	-	-	33
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ	972	-	-	-	-	23	995
1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	888	-	-	-	-	23	911
2) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	84	-	-	-	-	-	84
5. สงเคราะห์เกษตรกร	-	-	-	8	9	-	17
6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	-	-	303	-	303
7. ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	-	-	42	-	42
8. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	-	-	196	-	196
รวม	1,197	59	30	8	550	92	1,936

ตารางที่ 89 : สรุปวิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ติดต่อเอง โดยตรง	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ในพื้นที่	ทาง โทรศัพท์	หนังสือ ราชการ	ทาง อินเทอร์เน็ต	อื่นๆ	รวม
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	89	34	11	6	1	2	143
2. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	39	-	1	40	-	127	207
3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	15	6	3	6	3	-	33
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไปสู่การปฏิบัติ	245	463	111	71	81	24	995
1) โครงการศูนย์เครือข่ายชาวนาบ้าน	217	427	102	68	73	24	911
2) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริม ศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	28	36	9	3	8	-	84
5. สงเคราะห์เกษตรกร	5	4	5	3	-	-	17
6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	74	42	52	88	39	8	303
7. ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	9	19	1	9	4	-	42
8. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	6	-	15	13	22	140	196
รวม	482	568	199	236	150	301	1,936

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 เมื่อพิจารณาเป็น
รายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกร
และผู้ยากจนและกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด โดยมีร้อยละ
ความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 91.80 รองลงมา ได้แก่ กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา
ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สงเคราะห์เกษตรกร พัฒนาระบบราชการของกระทรวง
เกษตรและสหกรณ์ บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไปสู่การปฏิบัติ
ตามลำดับ สำหรับกระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนมีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 77.20
(ตารางที่ 90) และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในช่วงปี 2562-2563 ปรากฏว่าในภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและ
สหกรณ์เพิ่มขึ้น แต่เมื่อพิจารณารายกระบวนการ พบว่า ทุกกระบวนการที่สำรวจปี 2563 มีผลการสำรวจความ
พึงพอใจเพิ่มขึ้น (ตารางที่ 91) ยกเว้นกระบวนการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของเกษตรและ
สหกรณ์ไปสู่การปฏิบัติมีผลการสำรวจความพึงพอใจลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับ ปี 2562 อาจเนื่องมาจาก

สถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 จึงส่งผลให้ศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านบางแห่งไม่สามารถจัดฝึกอบรมเกษตรกรได้ตามแผน ประกอบกับปี 2563 โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายการสำรวจจากกิจกรรมการสร้างและพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่ (Young Smart Farmer) เป็นกิจกรรมการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครเกษตรกรและสหกรณ์ระดับตำบล จึงส่งผลให้กระบวนการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของเกษตรกรและสหกรณ์ไปสู่การปฏิบัติมีร้อยละความพึงพอใจลดลง

ตารางที่ 90 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี 2563

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	4.59	91.80
2. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	3.86	77.20
3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	4.41	88.20
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ	3.97	79.40
1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	4.40	88.00
- เกษตรกร	4.48	89.60
- ปราชญ์ชาวบ้าน	4.33	86.60
2) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมศักยภาพพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	3.55	71.00
5. สงเคราะห์เกษตรกร	4.19	83.80
6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.03	80.60
7. ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.39	87.80
8. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.59	91.80
รวม	4.25	85.00

ตารางที่ 91 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี 2562-2563

กระบวนการหลัก	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ร้อยละความพึงพอใจ	
		ปี 2562	ปี 2563
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	สกร.	87.20	91.80
2. บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กษ.	สกร.	71.60	77.20
3. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	สสพ.	77.00	88.20
4. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	สผง./กนท./กปพ.	85.40	79.40
1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	กนท.	89.20	88.00
2) โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้	สผง.	81.60	71.00

กระบวนการหลัก	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ร้อยละความพึงพอใจ	
		ปี 2562	ปี 2563
5.สงเคราะห์เกษตรกร	กกค.	74.40	83.80
6. การตรวจราชการของ กษ.	สตร.	76.00	-
7. พัฒนาระบบราชการของ กษ.	สพบ.	-	80.60
8. การตรวจสอบภายในของ กษ.	สตน.	-	87.80
9. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ.	สภค.	-	91.80
รวม		78.60	85.00

4.3 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ดังตารางที่ 92

ตารางที่ 92 : สรุปประเด็นที่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนฯ สะดวกและเข้าถึงง่าย	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ดี
2. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ และมีกิริยามารยาท	การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้าไม่ถูกต้องและเลือกปฏิบัติ
3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	ได้รับการบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ		
1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน		
- เกษตรกร	ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจ	ความสะอาดของห้องน้ำและห้องสุขา
- ปราชญ์ชาวบ้าน	วิธีการคัดเลือกปราชญ์ชาวบ้าน	ความไม่เหมาะสมของงบประมาณที่ได้รับ
2) โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้	การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครเกษตรกรและสหกรณ์ระดับตำบล	ได้รับการบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่รวดเร็วและไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
5. สงเคราะห์เกษตรกร	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	ช่องทางการให้บริการไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวก
6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	การสื่อสาร และไม่ทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่างๆ

กระบวนการ	ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด
7. ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การแจ้งแผนการตรวจสอบประจำปี มีความชัดเจน	ความไม่สะดวกในการขอรับ บริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์
8. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การฝึกอบรมของสถาบันเกษตรกร การสามารถพัฒนาความรู้และทักษะ ได้ตรงตามความจำเป็นของการ ปฏิบัติงาน	การสื่อสารและชี้แจงแนวทาง และแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ให้นายงานและผู้เกี่ยวข้อง ทราบ

4.4 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวัง ผลการวิเคราะห์ สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการและคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคตมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ ดังตารางที่ 93

ตารางที่ 93 : ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	เงินทุนหรือพิจารณาวงเงินเพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกร	การเพิ่มวงเงินกู้ ปรับลด หลักเกณฑ์การพิจารณา ขยาย ระยะเวลาในการชำระหนี้ ลด อัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกร และผู้ยากจน
2. บริหารจัดการข้อร้องเรียน	เร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ ร้องเรียนหรือเรื่องที่ได้ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ ไว้	กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนมีการที่รวดเร็วมากขึ้น
3. การส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา	สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการ รับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและ แนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ	พัฒนาระบบบริการออนไลน์ให้ ดีขึ้น
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ		
1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน		
- เกษตรกร	สนับสนุนองค์ความรู้และนวัตกรรม ใหม่ๆ ทางเกษตรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเพิ่มหลักสูตรการอบรมเพื่อ ต่อยอดความรู้เดิมเข้าร่วมอบรมแล้ว	ได้รับความรู้จากการอบรม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ใน การประกอบอาชีพได้
- ปราชญ์ชาวบ้าน	สนับสนุนงบประมาณเพิ่มขึ้น และ สนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือในการ จัดอบรม	ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำไป ปฏิบัติจริง และเป็นแบบอย่าง ให้กับผู้อื่น นำไปปฏิบัติได้อย่าง จริงจัง ทำให้เกษตรกรสามารถ

กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
		พึ่งตนเองได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
2) โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้	พัฒนาให้อาสาสมัครเกษตรให้มืองค์ความรู้ด้านเกษตรมากขึ้น	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นกันเอง สร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ
5. สงเคราะห์เกษตรกร	ความรวดเร็วและการเข้าถึงกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรได้ง่าย	มีการบริการที่รวดเร็วขึ้น
6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เพิ่มช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น ทางออนไลน์ โซเชียลมีเดีย	สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย
7. ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การอบรมให้ความรู้บุคลากรในสังกัด เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง	การบริการที่รวดเร็วให้คำแนะนำที่ถูกต้องและแม่นยำ
8. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เพิ่มหลักสูตรพัฒนาทักษะด้านต่างๆ เช่น ภาวะผู้นำ คอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ ค่าภาษา พัฒนาธุรกิจ พัฒนาบุคลิกภาพ ศิลปะการสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน นักบริหาร การเกษตรระดับกลางและระดับสูง การสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน ระเบียบต่างๆ ของกระทรวง	พัฒนาประสิทธิภาพการบริการที่ได้อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น

4.5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในอนาคตมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ดังตารางที่ 94

ตารางที่ 94 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการมากที่สุด
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	ควรประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การขอกู้เงินกองทุน ชั่วสารต่างๆ ให้ครอบคลุมถึงระดับท้องถิ่นทั่วทุกพื้นที่
2. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	ควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว มีลำดับขั้นตอนและเข้าถึงได้ง่าย
3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	ควรปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารให้สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยพบปัญหา อาทิ โทรศัพท์โทรติดยาก ไม่มีคนรับสายโดยเฉพาะ
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ	
1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	
- เกษตรกร	ควรปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีคุณภาพ ทั้งเพิ่มจำนวนให้เพียงพอและความสะอาดสถานที่พัก ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ ห้องนอน สถานที่จัดรถอาหารว่าง น้ำดื่ม

กระบวนการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการมากที่สุด
- ประชาชนชาวบ้าน	ควรมีงบประมาณปรับปรุงศูนย์เครือข่ายประชาชนชาวบ้าน สนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมและสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
2) โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการดูญาติมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ
5. สงเคราะห์เกษตรกร	ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ
6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ควรเพิ่มช่องทางการบริการที่หลากหลายและควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
7. ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น ทางออนไลน์
8. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ควรกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมให้เหมาะสม เช่น บางวิชาสำคัญแต่กำหนดระยะเวลาสั้นเกินไป หรือบางวิชาระยะเวลาสั้นเกินไป เนื้อหาอัดแน่นเกินไปไม่เหมาะกับเวลาที่สอน

