

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น “การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ” มุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย ภาครัฐมีขนาดเหมาะสมกับภารกิจ มีสมรรถนะสูง ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้เป็นประเทศไทย 4.0 ที่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามหลักการข้างต้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติจึงให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจะต้องมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ภายในช่วงปี พ.ศ. 2561 – 2580 ประกอบกับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของภาครัฐระดับพื้นฐานในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับการกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน และการทำงาน รวมถึงการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากขึ้น โดยมุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กระบวนการ ได้แก่ 1) บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ 2) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน 3) สงเคราะห์เกษตรกร 4) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา 5) บริหารจัดการข้อร้องเรียน และ 6) ตรวจราชการ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามสำรวจ 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 1,445 ราย สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 78.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการมีผลการสำรวจ ประเด็นที่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง สรุปได้ดังนี้

1) บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ มีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 85.40 ประกอบด้วย

1.1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน มีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 89.20 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์โครงการ ไม่มีความชัดเจนและไม่ทั่วถึงมากที่สุด มีความต้องการให้สนับสนุนองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ ทาง

การเกษตรอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ และมีความคาดหวังว่าจะมีองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางการเกษตร เพื่อมาปรับใช้กับชีวิต ครอบครัว และชุมชนได้

1.2) โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนใต้ มีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 81.60 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น มากที่สุด มีความต้องการให้สนับสนุนองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการของเกษตรกรและมีความคาดหวังว่าจะมีงบประมาณรองรับเพื่อสนับสนุนการลงทุนประกอบอาชีพ

2) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน มีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 87.20 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นการสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจนมากที่สุด มีความต้องการแหล่งเงินทุนหรือพิจารณาวงเงินเพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกร

3) สงเคราะห์เกษตรกร มีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 74.40 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความล่าช้าของการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรมากที่สุด มีความต้องการการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และมีความคาดหวังว่าการเผยแพร่ข้อมูลให้เกษตรกรเรียนรู้ง่ายขึ้นและสะดวกรวดเร็ว

4) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา มีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 77.00 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการมากที่สุด มีความต้องการลงพื้นที่ชี้แจงและอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการทำเกษตรพันธสัญญา และมีความคาดหวังการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร

5) บริหารจัดการข้อร้องเรียน มีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 71.60 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการมากที่สุด มีความต้องการให้เร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียน และมีความคาดหวังการช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เป็นธรรม เท่าเทียม และตรงวัตถุประสงค์ที่ประชาชนต้องการ

6) ตรวจราชการ มีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 76.00 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นการให้เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นการประสานในช่วงเวลาระหว่างตรวจราชการไม่ชัดเจน และไม่ทันเวลามากที่สุด มีความต้องการแหล่งเงินทุนหรือพิจารณาวงเงินเพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกร และมีความต้องการการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและมีความคาดหวังการบริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาและครบถ้วน

5. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปแนวทางการปรับปรุงกระบวนการ คือ 1) กระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ” โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน ด้านเนื้อหาการอบรมควรมีข้อมูลทางวิชาการ นวัตกรรมใหม่ๆ ถ่ายทอดให้เกษตรกรอย่างทั่วถึงและครอบคลุม ส่วนโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้ ควรจัดเวทีถ่ายทอดความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมความรู้ให้ตรงกับความต้องการของ YSF เน้นความรู้เชิงปฏิบัติมากกว่าเชิงทฤษฎี เพื่อต่อยอดพัฒนาอาชีพเกษตรกรอย่างยั่งยืน 2) กระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ทุกช่องทาง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่เกษตรกร 3) กระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร” ควรลดขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรให้สะดวก รวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย 4) กระบวนการ “การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้หรือข่าวสารต่างๆ ให้หลากหลายช่องทาง 5) กระบวนการ “บริหารจัดการข้อร้องเรียน” ควรเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียน 6) กระบวนการ “ตรวจราชการ” ควรปรับปรุงการติดต่อสื่อสารการตรวจราชการหรือข้อมูลให้ชัดเจน ถูกต้องและรวดเร็ว

จากผลการสำรวจความพึงพอใจข้างต้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะนำไปประกอบการทบทวน ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน และการให้บริการต่อไป

บทสรุปผู้บริหาร	(2)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
บทที่ 1 บทนำ	11
1.1 หลักการและเหตุผล	12
1.2 วัตถุประสงค์	12
1.3 ขอบเขตของการสำรวจ	12
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
1.5 ระยะเวลาดำเนินการ	12
บทที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลองค์การ	13
2.1 ทิศทางของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	13
2.2 หน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	14
2.3 โครงสร้างองค์การของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	15
2.4 บุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	16
2.5 เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	17
2.6 กฎหมาย กฎระเบียบของส่วนราชการ	17
2.7 ระบบการบริหารงาน	19
2.8 การจัดการกระบวนการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	21
2.9 การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	23
2.10 สรุปการวิเคราะห์องค์การสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	25
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการสำรวจ	26
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	29
3.5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	30

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
4.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	31
4.2 กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”	32
4.3 กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”	45
4.4 กระบวนการ “การส่งเสริมเกษตรกร”	51
4.5 กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรกรพันธสัญญา”	57
4.6 กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”	63
4.7 กระบวนการ “ตรวจราชการ”	69
บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจ	78

ตารางที่ 1 : จำนวนบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2558-2561	16
ตารางที่ 2 : จำนวนกระบวนการงานระดับสำนัก/กอง	22
ตารางที่ 3 : ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามกระบวนการหลัก	23
ตารางที่ 4 : ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามกระบวนการสนับสนุน	24
ตารางที่ 5 : จำนวนประชากรจำแนกตามกระบวนการ	26
ตารางที่ 6 : ขนาดตัวอย่างที่สำรวจ	27
ตารางที่ 7 : ค่าประเมินระดับความพึงพอใจของ Likert Scale	30
ตารางที่ 8 : จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	30
ตารางที่ 9 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	31
ตารางที่ 10 : สถานะผู้ตอบแบบสอบถามโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	32
ตารางที่ 11 : ภูมิภาคผู้ตอบแบบสอบถามโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	32
ตารางที่ 12 : วิธีการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	33
ตารางที่ 13 : ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	33
ตารางที่ 14 : สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	34
ตารางที่ 15 : สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	35
ตารางที่ 16 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	36
ตารางที่ 17 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	37
ตารางที่ 18 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	38
ตารางที่ 19 : สถานะผู้ตอบแบบสอบถามโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้	39
ตารางที่ 20 : จังหวัดผู้ตอบแบบสอบถามโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้	40
ตารางที่ 21 : วิธีการใช้บริการของโครงการโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้	40
ตารางที่ 22 : ความพึงพอใจของผู้บริการต่อโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้	41

ตารางที่ 45 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร	56
ตารางที่ 46 : สถานะผู้ตอบแบบสอบถามกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	57
ตารางที่ 47 : ภูมิภาคผู้ตอบแบบสอบถามของกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	57
ตารางที่ 48 : ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบ เกษตรพันธสัญญา	58
ตารางที่ 49 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	58
ตารางที่ 50 : สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร	59
ตารางที่ 51 : สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร	60
ตารางที่ 52 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา	61
ตารางที่ 53 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา	62
ตารางที่ 54 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร	62
ตารางที่ 55 : สถานะผู้ตอบแบบสอบถามของกระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน	63
ตารางที่ 56 : ภูมิภาคผู้ตอบแบบสอบถามของกระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน	63
ตารางที่ 57 : วิธีการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามกระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน	64
ตารางที่ 58 : เรื่องร้องเรียนของผู้ตอบแบบสอบถามกระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน	64
ตารางที่ 59 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน	65
ตารางที่ 60 : สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน	66
ตารางที่ 61 : สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน	67
ตารางที่ 62 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ การบริหารจัดการซื้อร้องเรียน	68
ตารางที่ 63 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ การบริหารจัดการซื้อร้องเรียน	68
ตารางที่ 64 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน	69

ตารางที่ 65 : สถานะผู้ตอบแบบสอบถามของกระบวนการตรวจราชการ	70
ตารางที่ 66 : เขตตรวจของผู้ตอบแบบสอบถามของกระบวนการตรวจราชการ	70
ตารางที่ 67 : วิธีการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามกระบวนการตรวจราชการ	71
ตารางที่ 68 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการตรวจราชการ	72
ตารางที่ 69 : สรุปความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระบวนการตรวจราชการจำแนกตามเขตตรวจราชการ	73
ตารางที่ 70 : สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการตรวจราชการ	74
ตารางที่ 71 : สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการตรวจราชการ	75
ตารางที่ 72 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการตรวจราชการ	75
ตารางที่ 73 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการตรวจราชการ	76
ตารางที่ 74 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อกระบวนการตรวจราชการ	77

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

ประกอบกับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของภาครัฐระดับพื้นฐานในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับการกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี รวมทั้งคณะกรรมการกำกับติดตามดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้เห็นชอบแผนพัฒนาองค์การของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ดังนั้น สำนักแผนงานและโครงการพิเศษจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานและจัดทำข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบกระบวนการมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ วางแผนพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการในอนาคตแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

2) เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีผลการสำรวจความพึงพอใจมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและการทำงาน รวมถึงการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากขึ้น

1.3 ขอบเขตของการสำรวจ

1) ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลองค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานและการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

2) สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดทำแผนการสำรวจและออกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการสร้างคุณค่าที่ให้บริการของภาครัฐหรือ สป.กษ. ต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในปี 2562 จำนวน 6 กระบวนการ ได้แก่

2.1) บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ

2.2) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน

2.3) สงเคราะห์เกษตรกร

2.4) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา

2.5) บริหารจัดการซื้อร้องเรียน

2.6) ตรวจราชการ

3) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยประมวลผลข้อมูลและจัดทำรายงานผลการสำรวจ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

4) จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

แนวทางในการปรับปรุงการทำงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.5 ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2561 – 30 ตุลาคม 2562

บทที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลองค์การ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

การทบทวนข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นการนำลักษณะสำคัญองค์กร อันเป็นภาพรวมของสิ่งสำคัญในปัจจุบันของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มีผลต่อการดำเนินการ เพื่อให้เกิดการเข้าใจทิศทาง อำนาจหน้าที่ โครงสร้างองค์กร การจัดการกระบวนการของ สป.เกษตร การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีรายละเอียดสำคัญสรุปได้ ดังนี้

2.1 ทิศทางของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สป.เกษตร) มีการกำหนดทิศทางองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติขององค์กรและบุคลากร และช่วยให้การดำเนินงานมีความชัดเจน ประกอบด้วย

2.1.1 วิสัยทัศน์

“ศูนย์กลางการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการเกษตรและสหกรณ์ของประเทศ ภายในปี พ.ศ. 2579”

2.1.2 พันธกิจ

- 1) ผลักดันและขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวงสู่การปฏิบัติในทุกระดับให้เกิดผลสัมฤทธิ์
- 2) ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐของกระทรวง

2.1.3 เป้าประสงค์

- 1) เกษตรกรในจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้รับการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตร
- 2) เกษตรกรสามารถพึ่งพาตนเองได้
- 3) เกษตรกรและผู้ยากจนที่ได้รับการแก้ไขปัญหาหนี้สิน
- 4) ศักยภาพในการผลิตภาคการเกษตรเพิ่มขึ้น

2.1.4 วัฒนธรรม

วัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ คือ “มีคุณธรรม สร้างสรรค์ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง รับผิดชอบร่วมกัน” หรือ HOPE ซึ่งมีความหมายดังนี้

- 1) มีคุณธรรม (Honesty) หมายถึง ซื่อสัตย์ เสมอภาค โปร่งใส ตรวจสอบได้ เสียสละ มีจิตสาธารณะ เต็มใจให้บริการ

- 2) รับผิดชอบร่วมกัน (Ownership) หมายถึง มีความรับผิดชอบสูง มีความสามัคคี มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ใส่ใจผู้ร่วมงาน ใฝ่ใจได้ เอื้ออาทร เข้าใจผู้อื่น มุ่งผลสัมฤทธิ์
- 3) พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (Prompt to change) หมายถึง พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็น กระตือรือร้น ทันสมัย
- 4) สร้างสรรค์ (Establish) หมายถึง กล้าคิด กล้าทำ กล้านำองค์การ มีความคิดริเริ่ม มุ่งมั่น ท่วมเท มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

2.1.5 ค่านิยม

ซื่อสัตย์ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รับฟังความคิดเห็น มุ่งผลสัมฤทธิ์

2.1.6 ประเด็นยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ผลักดันภารกิจ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของกระทรวงให้เกิดผลสัมฤทธิ์ โดยกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน 5 กลยุทธ์ ได้แก่

1) พัฒนาและสนับสนุนการบูรณาการแผนสู่การปฏิบัติเพื่อให้การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพแก่เกษตรกรประสบความสำเร็จ

2) บูรณาการหน่วยงานทุกระดับเพื่อสนับสนุนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

3) พัฒนาระบบการจัดการปัญหาหนี้สินและที่ดินด้านการเกษตรให้มีประสิทธิภาพ

4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกษตรกรทำเกษตรกรรมยั่งยืนเพิ่มขึ้น

5) พัฒนาระบบอำนวยการและบริหารจัดการด้านการเกษตรให้มีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 เร่งรัดพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐของกระทรวง โดยกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน 2 กลยุทธ์ ได้แก่

1) พัฒนาระบบอำนวยการและบริหารจัดการด้านการเกษตรให้มีประสิทธิภาพ

2) พัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่เกษตรกรและองค์กรเกษตรกร

2.2 หน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

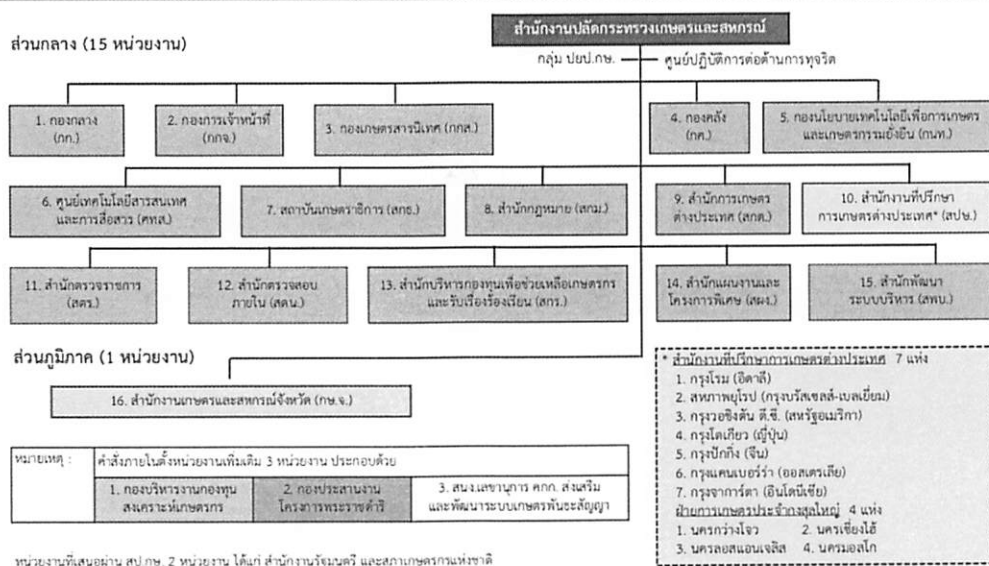
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์แปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติ จัดสรรทรัพยากรและบริหารราชการทั่วไปของกระทรวงที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดในสังกัดกระทรวงโดยเฉพาะ รวมทั้ง กำกับและเร่งรัด ตรวจสอบ และติดตามการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงให้บรรลุเป้าหมาย และเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง โดยมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2552 ที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำข้อมูลเพื่อเสนอแนะรัฐมนตรี สำหรับใช้ในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของกระทรวง
- 2) พัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวง
- 3) แปลงนโยบายเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการ โครงการ และโครงการพิเศษ
- 4) ดำเนินการและประสานงานกับองค์การหรือหน่วยงานเกี่ยวกับกิจการด้านการเกษตรต่างประเทศ
- 5) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัด กระทรวง
- 6) กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา และพัฒนาบุคลากรของกระทรวง
- 7) ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 8) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานและการบริการ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศด้านการเกษตร
- 9) ดำเนินการบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน
- 10) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงหรือตามที่ กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

2.3 โครงสร้างองค์การของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2552 ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 126 ตอนที่ 6 ก ประกาศเมื่อวันที่ 26 มกราคม 2552 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2552 ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 126 ตอนที่ 98 ก ประกาศเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2552 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2556 ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 130 ตอนที่ 40 ก ประกาศเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2556 ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2556 ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 130 ตอนที่ 60 ก ประกาศเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2556 คำสั่งกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ 662/2556 เรื่องการจัดตั้งกองบริหารงานกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2556 คำสั่งกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ 1024/2557 เรื่องการจัดตั้งกองประสานงานโครงการพระราชดำริ ลงวันที่ 29 ตุลาคม 2557 คำสั่งกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ 512/2560 เรื่องการจัดตั้งสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา ลงวันที่ 2 มิถุนายน 2560 และคำสั่งกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ 512/2560 เรื่องการจัดตั้งสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา ลงวันที่ 2 มิถุนายน 2560 ได้จำแนกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงออกเป็นหน่วยงานส่วนกลางจำนวน 15 หน่วยงาน หน่วยงานในระดับส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด 76 จังหวัด กลุ่ม ป.ย.ป ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและคำสั่งภายในตั้งหน่วยงานเพิ่มเติม 3 หน่วยงาน โดยโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการดังกล่าวสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1

โครงสร้างสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



ภาพที่ 1 : โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

2.4 บุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีกรอบอัตรากำลังทั้งสิ้น 1,959 อัตรา ประกอบด้วยข้าราชการ 1,188 ตำแหน่ง พนักงานราชการ จำนวน 635 ตำแหน่ง และลูกจ้างประจำ 139 ตำแหน่ง ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 1 : จำนวนบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2558-2561

สถานะการจ้างงาน	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561
ข้าราชการ	1,147	1,161	1,172	1,188
พนักงานราชการ	536	655	635	635
ลูกจ้างประจำ	165	154	138	136
รวม	1,848	1,970	1,945	1,959

ที่มา: กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2561)

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาต่อเนื่องตั้งแต่ระยะเวลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2561 พบว่า กรอบอัตรากำลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและลดลงตามนโยบาย การควบคุมอัตรากำลังตามและค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรของรัฐบาล รวมถึงการบริหารบุคลากรตาม พ.ร.บ. ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2558 ทั้งนี้ สป.กษ. มีแนวโน้ม จะประสบปัญหา การขาดแคลนบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากในช่วง 5-10 ปีข้างหน้า จะมีข้าราชการ และลูกจ้างประจำเกษียณอายุจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถสร้างบุคลากรทดแทนทันตามความต้องการและ ภารกิจที่เพิ่มขึ้น การส่งสมความเชี่ยวชาญในงานและการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์รุ่นต่อรุ่นขาดช่วง ดังนั้น

การพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่จำเป็นอย่างเต็มที่และต่อเนื่องจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีอยู่สามารถรองรับบทบาทหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไป และ/หรือหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งจัดหาและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

2.5 เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นส่วนราชการที่มีความหลากหลาย ในเรื่องภารกิจ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการที่หลากหลายที่ต้องมีการนำเทคโนโลยี อุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวกมาพัฒนาส่งเสริมและปรับเปลี่ยนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลกับทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การพัฒนาบุคลากร เป็นต้น จึงต้องมีการจัดหาทั้งอุปกรณ์ เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพียงพอกับความต้องการและคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เทคโนโลยี ประกอบด้วย

- 1) โครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายสื่อสาร (Network Infrastructure)
- 2) ระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้บริการด้านการเกษตรแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย เว็บไซต์ต่างๆ ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน (เช่น ระบบ ติดตามแผนงานและงบประมาณ ระบบ DPIS ฯลฯ) ระบบสำหรับบริการประชาชน (เช่น ระบบ Call center 1170 ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ระบบฐานข้อมูลลูกหนี้ ระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและบริการภาครัฐ (Linkage Center) และเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) ฯลฯ) ระบบเพื่อผู้บริหาร และนโยบาย (เช่น ศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลเกษตร (war room) ฯลฯ)
- 3) ระบบรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4) กฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

อุปกรณ์ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร

สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสมุด wifi ที่จอดรถ ห้องรับรองผู้มาติดต่อราชการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สถานที่ออกกำลังกาย

2.6 กฎหมาย กฎระเบียบของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ ในการส่งมอบงานบริการหลักขององค์กร ดังนี้

- 1) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549
- 2) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน พ.ศ. 2528

- 3) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน พ.ศ. 2546
- 4) พระราชบัญญัติกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร พ.ศ. 2554
- 5) ระเบียบคณะกรรมการสงเคราะห์เกษตรกรว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการจัดสรรเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร พ.ศ. 2554
- 6) ระเบียบคณะกรรมการสงเคราะห์เกษตรกรว่าด้วยการรับจ่ายเงิน เก็บรักษาเงิน การใช้จ่ายเงินในการดำเนินงานของกองทุน การจัดหาผลประโยชน์ของกองทุน และการจำหน่ายทรัพย์สินจากบัญชีของกองทุนและการจำหน่ายทรัพย์สินจากบัญชีของกองทุนเป็นหนี้สูญ พ.ศ. 2556
- 7) ระเบียบกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ว่าด้วยหลักเกณฑ์ คุณสมบัติและวิธีการในการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการสงเคราะห์เกษตรกร พ.ศ. 2556
- 8) ระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ว่าด้วยการใช้จ่ายเงินอุดหนุนโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 9) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. 2548
- 10) ระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2547
- 11) ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่องการดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล
- 12) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พ.ศ. 2551
- 13) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจสอบประเมินผลภาคราชการ พ.ศ. 2548 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550
- 14) ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544
- 15) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
- 16) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารราชการในต่างประเทศ พ.ศ. 2552
- 17) ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการกำหนดชื่อตำแหน่งทางการทูตและกงสุลสำหรับข้าราชการในสังกัดคณะผู้แทนในต่างประเทศ พ.ศ. 2552 และ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2554
- 18) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการกำหนดตำแหน่งในต่างประเทศตามหนังสือที่ นร 1008/ว 45 ลงวันที่ 30 กันยายน 2553
- 19) พระราชบัญญัติและประกาศ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- 20) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560
- 21) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534
- 22) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 23) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2540

- 24) กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ
- 25) กฎกระทรวงว่าด้วยกลุ่มภารกิจ พ.ศ. 2545
- 26) พระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560
- 27) พระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศ พ.ศ.2560

2.7 ระบบการบริหารงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มุ่งเน้นการบริหารงานที่มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลตนเองที่ดี จึงได้กำหนดระบบการบริหารงานที่สำคัญดังนี้

2.7.1 การบริหารและมอบอำนาจ

เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีการกระจายอำนาจอย่างเหมาะสม สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้มีคำสั่งมอบอำนาจ โดยมีคำสั่งทั้งในส่วนของการมอบอำนาจให้ข้าราชการปฏิบัติราชการแทน รักษาราชการแทน รักษาการในตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน สำหรับการมอบอำนาจที่ผ่านมามีการออกคำสั่ง ทั้งในส่วนของคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และคำสั่งกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน เช่น การมอบหมายอำนาจหน้าที่ การมอบหมายเขตตรวจราชการ การแต่งตั้งผู้รักษาราชการแทน การมอบอำนาจให้เป็นผู้อนุมัติการเบิกจ่าย และการมอบอำนาจการอนุมัติให้เดินทางไปราชการ เป็นต้น

2.7.2 การกำกับดูแลองค์การที่ดี

1) กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ประกอบด้วย 4 นโยบายหลัก คือ ด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านองค์กรและด้านผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดมาตรการ/โครงการรองรับในแต่ละด้าน

2) การตั้งคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามคำสั่งที่ 67/2562 ลงวันที่ 9 มกราคม 2562 เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีเป็นกิจกรรมภายใต้แผนพัฒนาองค์การของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

3) สื่อสารให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายกำกับดูแลองค์การที่ดีอย่างทั่วถึง

4) คัดเลือกมาตรการ/โครงการ กิจกรรม เพื่อรองรับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 27 มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม

2.7.3 การติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน

1) การตรวจราชการ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีคำสั่งแต่งตั้งผู้ตรวจราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อตรวจราชการและเร่งรัดการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด โดยมีการจัดทำแผนการตรวจราชการประจำปีและดำเนินการตรวจราชการตามแผน รวมทั้งจัดทำรายงานผลการตรวจราชการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ

2) การปฏิบัติงาน การติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสำคัญของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เสนอรายงานต่อผู้บริหารเป็นรายเดือนและรายงานหน่วยงานกลางตามระยะเวลาที่กำหนด

3) การเบิกจ่ายงบประมาณ คณะกรรมการติดตามผลการใช้จ่ายเงินของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณ และการติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนงบประมาณประจำปี เสนอรายงานต่อผู้บริหารเป็นรายเดือนและรายงานหน่วยงานกลางตามระยะเวลาที่กำหนด

4) การควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (ค.ต.ง.) ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ข้อ 6 กำหนดให้หน่วยงานจัดทำรายงานเกี่ยวกับการควบคุมภายในเสนอต่อ ค.ต.ง. อย่างน้อย 1 ครั้ง ภายใน 90 วัน นับจากวันสิ้นปีงบประมาณและจากแนวทางการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐ การคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผล (ค.ต.ป.) ประจำกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กำหนดให้ส่วนราชการในสังกัดจัดทำรายงานการควบคุมภายใน รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน ส่งให้ ค.ต.ป. ประจำกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด สำหรับการบริหารความเสี่ยง โดยคณะทำงานบริหารความเสี่ยงของ สำนัก/กอง วิเคราะห์และจัดทำแผนรองรับความเสี่ยง ในโครงการสำคัญของ สำนัก/กอง ที่ได้คัดเลือกตามเกณฑ์ที่ระบุในคู่มือบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เสนอคณะกรรมการวางแผนการดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยง สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์พิจารณาและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีการติดตามผลเป็นระยะและมีการรายงานสรุปผลการบริหารความเสี่ยงประจำปี

5) การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ 9 ช่องทาง ได้แก่ สำนักงานรัฐมนตรี ระบบสารบรรณ ชุมชุมร้องเรียน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ศูนย์บริการประชาชน) ระบบเว็บไซต์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (www.moac.go.th) ระบบ Call Center 1170 ร้องเรียนด้วยตนเอง ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Web Portal) สปน. และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

2.8 การจัดการกระบวนการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ให้ความสำคัญของการบริหารจัดการกระบวนการ โดยได้มีการวิเคราะห์ออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนจากภารกิจของส่วนราชการและความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ตลอดจนข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และมีการทบทวนปรับปรุงกระบวนการของ สป.กษ. มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีกระบวนการ/กระบวนการงาน ดังนี้

2.8.1 กระบวนการหลัก 18 กระบวนการ

1. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ (สผง./กนท./กปพ.)
2. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สพบ.)
3. บริหารจัดการภัยพิบัติของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สผง.)
4. เตรียมพร้อม/ป้องกัน/เผชิญเหตุ/ฟื้นฟูภัยพิบัติด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์(สผง.)
5. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ (สกด.)
6. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สตร.)
7. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สตน.)
8. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกด.)
9. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กกจ.)
10. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สทม.)
11. ดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สทม.)
12. การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายและการพัฒนากฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สทม.)
13. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญาของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สพบ.)
14. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ศทส.)
15. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กกส.)
16. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน (สกร.)
17. สงเคราะห์เกษตรกร (กกค.)
18. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกร.)

2.8.2 กระบวนการสนับสนุน 9 กระบวนการ

1. บริหารเชิงกลยุทธ์ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สผง.)
2. พัฒนาระบบราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สพบ.)
3. ตรวจสอบภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สตน.)

- 4.บริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กกจ./สกร.)
- 5.ดำเนินการด้านกฎหมายของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกม.)
6. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ศทส.)
7. บริหารระบบงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กก)
8. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กค.)
9. การบริหารจัดการการดำเนินงานของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด (สผง.)

2.8.3 กระบวนการระดับสำนัก/กอง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการระดับสำนัก/กองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรสามารถบริหารงานได้อย่างมีระบบและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : จำนวนกระบวนการระดับสำนัก/กอง

สำนัก/กอง	จำนวน(กระบวนการ)	
	กระบวนการหลัก	กระบวนการสนับสนุน
1) กองกลาง	6	9
2) กองการเจ้าหน้าที่	36	8
3) กองเกษตรสารนิเทศ	17	8
4) กองคลัง	31	26
5) กองนโยบายและเทคโนโลยีเพื่อการเกษตรและเกษตรกรรมยั่งยืน	8	6
6) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	19	16
7) สถาบันเกษตรราธิการ	5	6
8) สำนักกฎหมาย	6	6
9) สำนักการเกษตรต่างประเทศ	15	9
10) สำนักตรวจราชการ	11	19
11) สำนักตรวจสอบภายใน	7	11
12) สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน	7	7
13) สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ	20	11
14) สำนักพัฒนาระบบบริหาร	22	16
15) กองประสานงานโครงการพระราชดำริ	5	6
16) กองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	7	6

สำนัก/กอง	จำนวน(กระบวนงาน)	
	กระบวนงานหลัก	กระบวนงานสนับสนุน
17) สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	3	6
18) สำนักงานรัฐมนตรี	5	13
19) สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	24	4
รวม	254	193

2.9 การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.9.1 ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามกระบวนงานหลัก 18 กระบวนงาน

การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จากการศึกษากระบวนงานของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สามารถจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนงานหลัก สรุปได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามกระบวนงานหลัก

กระบวนงานหลัก	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก			หน่วยงานที่รับผิดชอบ
	เกษตรกร/ประชาชน	บุคคลากรภายนอก กษ.	บุคคลากรภายใน กษ.	
1. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	✓	✓	✓	สผง./กนท./กปพ.
2. พัฒนาระบบราชการของ กษ.		✓	✓	สพบ.
3. บริหารจัดการภัยพิบัติของ กษ.	✓	✓	✓	สผง.
4. เตรียมพร้อม/ป้องกัน/เผชิญเหตุ/ฟื้นฟูภัยพิบัติด้านการเกษตรของ กษ.	✓	✓	✓	สผง.
5. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ		✓	✓	สกต.
6. การตรวจราชการของ กษ.			✓	สตร.
7. การตรวจสอบภายในของ กษ.		✓	✓	สตน.
8. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ.		✓	✓	สกธ.
9. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ.		✓	✓	กกจ.
10. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของ กษ.		✓	✓	สกม.
11. ดำเนินการด้านงานคดีของ กษ.		✓	✓	สกม.

กระบวนการหลัก	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก			หน่วยงานที่รับผิดชอบ
	เกษตรกร/ ประชาชน	บุคคลากร ภายนอก กษ.	บุคคลากร ภายใน กษ.	
12. การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายและการพัฒนากฎหมายของ กษ.		✓	✓	สกม.
13. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	✓	✓	✓	สลพ.
14. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของ กษ.		✓	✓	ศทส.
15. ประชาสัมพันธ์ของ กษ.	✓	✓	✓	กกส.
16. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	✓			สกร.
17. สงเคราะห์เกษตรกร	✓	✓	✓	กกค.
18. บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กษ.	✓	✓	✓	สกร.

2.9.2 ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามกระบวนการสนับสนุน 9 กระบวนการ

การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จากการศึกษากระบวนการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สามารถจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการสนับสนุน สรุปได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามกระบวนการสนับสนุน

กระบวนการสนับสนุน	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก			หน่วยงานที่รับผิดชอบ
	เกษตรกร/ ประชาชน	บุคคลากร ภายนอก กษ.	บุคคลากร ภายใน กษ.	
1. บริหารเชิงกลยุทธ์ของ สป.กษ.			✓	สผง.
2. พัฒนาระบบราชการของ สป.กษ.			✓	สพบ.
3. ตรวจสอบภายในของ สป.กษ.			✓	สตน.
4. บริหารทรัพยากรบุคคลของ สป.กษ.			✓	กกจ./สกธ.
5. ดำเนินการด้านกฎหมายของ สป.กษ.			✓	สกม.
6. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของ สป.กษ.			✓	ศทส.
7. บริหารระบบงานสารบรรณของ สป.กษ.			✓	กก.
8. บริหารงานคลังของ สป.กษ.		✓	✓	กค.
9. การบริหารจัดการการดำเนินงานของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด			✓	สผง.

2.10 สรุปการวิเคราะห์องค์การสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นส่วนราชการระดับกรม มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนา ยุทธศาสตร์ แลกเปลี่ยนนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติการ จัดสรรทรัพยากรทั้งในด้านเทคโนโลยี งบประมาณ บุคลากรและการบริหารราชการทั่วไปของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ ในสังกัดกระทรวงโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับ ติดตาม เร่งรัดและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดให้ บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง โดยตอบสนองต่อนโยบายของกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ และแผนบริหารราชการแผ่นดิน

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้ จำแนกหน่วยงานออกเป็นหน่วยงานส่วนกลาง 15 หน่วยงาน หน่วยงานในระดับส่วนภูมิภาคซึ่งก็คือสำนักงาน เกษตรและสหกรณ์จังหวัด 76 จังหวัด กลุ่ม ป.ย.ป. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและคำสั่งภายในตั้งหน่วยงาน เพิ่มเติม 3 หน่วยงาน และได้มีกำหนดกระบวนการหลักที่ดำเนินงานโดยสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีจำนวนทั้งสิ้น 18 กระบวนการ ในขณะที่กระบวนการสนับสนุน มีจำนวน 9 กระบวนการ ส่งผลให้กระบวนการ ปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ณ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีจำนวนทั้งสิ้น 27 กระบวนการ ในการที่จะปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองต่อประเด็นยุทธศาสตร์ พันธกิจ และภารกิจของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้อย่างครบถ้วน

ในด้านทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินกระบวนการตามพันธกิจต่างๆ พบว่า สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์มีบุคลากรในสังกัดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 1,959 อัตรา นอกจากนี้ ในการให้บริการของ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มีความหลากหลายตามภารกิจของสำนัก ไม่ว่าจะเป็นระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้บริการด้านการเกษตรแก่ ผู้รับบริการ ประกอบด้วย เว็บไซต์ต่างๆ ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน (เช่น ระบบ ติดตามแผนงานและ งบประมาณ ระบบ DPIS ฯลฯ) ระบบสำหรับบริการประชาชน (เช่น ระบบ Call center 1170 ระบบรับเรื่องราว ร้องทุกข์ ระบบฐานข้อมูลลูกหนี้ ระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและบริการภาครัฐ (Linkage Center) และ เครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) ฯลฯ) ระบบเพื่อผู้บริหารและนโยบาย (เช่น ศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลเกษตร (war room) ฯลฯ) เทคโนโลยีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (ทีวีเกษตร) เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการ ซึ่งก็คือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หน่วยงานภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เกษตรกรและประชาชน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีประสิทธิภาพและสามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถจำแนกได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรในสังกัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ บุคลากรภายนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เกษตรกรและประชาชน จึง จำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อ วัดผลการปฏิบัติงานและนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการทำงานการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ รวมทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการปฏิบัติงานในปีงบประมาณถัดไป

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้กำหนดเป้าหมายการสำรวจจากผู้มารับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งมุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง จำนวน 6 กระบวนการ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : จำนวนประชากรจำแนกตามกระบวนการ

กระบวนการ	ประชากร	จำนวนประชากร(ราย)*
1. บริหารโครงการสำคัญ/ โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่ การปฏิบัติ	1) เกษตรกรผู้ได้รับการอบรมโครงการศูนย์ เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	12,300
	2) เกษตรกรผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมอาชีพด้าน การเกษตรจังหวัดชายแดนใต้ กิจกรรมการสร้าง และพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่ (Young Smart Farmer) ๔ จังหวัด (นราธิวาส ปัตตานี ยะลา สงขลา)	489
2. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ ยากจน	เกษตรกรและผู้ยากจน ที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้ บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่ เกษตรกรและผู้ยากจน	1,400
3. สงเคราะห์เกษตรกร	หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรเกษตรกรที่มาขอ เงินหรือมาใช้บริการกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	51
4. การส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา	เกษตรกร/ผู้ประกอบการธุรกิจที่มาขอรับบริการ อาทิ การแจ้งประกอบธุรกิจ การเลิกประกอบ ธุรกิจ การจัดส่งเอกสารชี้ชวน กระบวนการไกล่ เกลี่ยข้อพิพาท ฯ	254
5. บริหารจัดการข้อร้องเรียน	เกษตรกร/ประชาชนที่มาร้องเรียนที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	356

กระบวนการ	ประชากร	จำนวนประชากร(ราย)*
6. ตรวจสอบการ	หน่วยงานในสังกัดของ กษ. ที่ได้รับการชี้แจง ข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบการตั้งก่อนออก ตรวจสอบการ ระหว่างตรวจสอบการ หลังตรวจ ราชการ	289
รวม		15,139

ที่มา : ฐานข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สป.กษ. และแผนปฏิบัติการของ สป.กษ. ประจำปีงบประมาณ 2562

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้นำขนาดประชากรของทั้ง 6 กระบวนการมาพิจารณาโดยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ (คู่มือการประเมินผล, 2556) ดังนี้

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

ซึ่งจำนวนตัวอย่างที่กำหนดในตารางเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทอแบบหรือการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จะมีอัตราการตอบแบบสอบถามต่ำ จึงได้ทำการสำรวจผู้รับบริการตัวอย่างเพิ่มมากขึ้นกว่าขนาดตัวอย่างที่กำหนด เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่เพียงพอที่นำมาเสนอผล ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : ขนาดตัวอย่างที่สำรวจ

กระบวนการ	จำนวนประชากร (ราย)	เกณฑ์ (%)	ขนาดตัวอย่างที่กำหนด (ราย)	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	ขนาดตัวอย่างที่สำรวจ (ราย)
1. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ					
1) โครงการศูนย์เครือข่าย ปราชญ์ชาวบ้าน	12,300	5	615	1. ให้ สนง.กษ.จ. เก็บ ข้อมูลจากตัวอย่างให้แบบ โควต้า 76 x10 จังหวัด 2. ไปรษณีย์ (เลือกโดยใช้ วิจาร์ณญาณ) 76 จังหวัด	836
2) โครงการส่งเสริมอาชีพด้าน การเกษตรจังหวัดชายแดนใต้	489	15	74	ให้ สนง.กษ.จ. เก็บ ข้อมูลจากตัวอย่างให้แบบ โควต้า 4 x25 จังหวัด	100
2. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	1,400	10	140	1. ให้ สนง.กษ.จ. เก็บ ข้อมูลจากตัวอย่างให้ แบบโควต้า 76 x2 จังหวัด	280

กระบวนการ	จำนวน ประชากร (ราย)	เกณฑ์ (%)	ขนาดตัวอย่าง ที่กำหนด (ราย)	วิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูล	ขนาดตัวอย่าง ที่สำรวจ (ราย)
				2. ไปรษณีย์ (เลือกเก็บ ข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่ม) 128 ตัวอย่าง	
3. สงเคราะห์เกษตรกร	51	30	16	ไปรษณีย์ (เลือกเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่ม)	51
4. การส่งเสริมและพัฒนาระบบ เกษตรพันธสัญญา	254	15	38	ไปรษณีย์ (เลือกเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่ม)	125
5. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	356	15	55	ไปรษณีย์ (เลือกเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่ม)	200
6. ตรวจสอบราชการ	289	15	44	ไปรษณีย์ (เลือกเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่ม)	130
รวม	15,139		982		1,722

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 6 กระบวนการ (ภาคผนวก) แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

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

ส่วนที่ 3 ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) สำหรับแสดงความคิดเห็น

3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

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

1) กระบวนการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก

(1) เกษตรกรผู้ได้รับการอบรมโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน โดยให้ สนง.กษ.จ. เก็บตัวอย่าง ให้แบบโควต้า 76 จังหวัดๆ ละ 10 ตัวอย่าง และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกับ มายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 76 จังหวัดๆ ละ 1 ตัวอย่าง รวม 836 ตัวอย่าง

(2) เกษตรกรผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้ กิจกรรมการสร้าง และพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่ (YoungSmart Farmer) 4 จังหวัด (นราธิวาส ปัตตานี ยะลา สงขลา) โดยให้ สนง.กษ.จ. เก็บตัวอย่างให้แบบโควต้า 4 จังหวัดๆ ละ 25 ตัวอย่าง รวม 100 ตัวอย่าง

2) กระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกรและผู้ ยากจน ที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน โดยให้ สนง.กษ.จ. เก็บตัวอย่างให้แบบโควต้า 76 จังหวัดๆ ละ 2 ตัวอย่าง และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของ ผู้รับบริการให้ส่งกับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 128 ตัวอย่าง รวม 280 ตัวอย่าง

3) กระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐหรือองค์กร เกษตรกรที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ ของผู้รับบริการให้ส่งกับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 51 ตัวอย่าง

4) กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก เกษตรกร/ผู้ประกอบการธุรกิจที่มาขอรับบริการ อาทิ การแจ้งประกอบธุรกิจ การเลิกประกอบธุรกิจ การจัดส่ง เอกสารชี้ชวน กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ฯ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการ ให้ส่งกับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 125 ตัวอย่าง

5) กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกร/ประชาชนที่มา ร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ ของผู้รับบริการให้ส่งกับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 200 ตัวอย่าง

6) ตรวจราชการ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดของ กษ. ที่ได้รับการชี้แจง ข้อเสนอแนะจากการตรวจราชการทั้งก่อนออกตรวจราชการ ระหว่างตรวจราชการ หลังตรวจราชการ โดยส่ง แบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 130 ตัวอย่าง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล

2) วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง ปริมาณและหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล

3) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยทำการหาวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับคะแนนความพึงพอใจ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล

4) วิเคราะห์ข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล

5) สรุปความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการบริการในอนาคตของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) เพื่อนำเสนอในรูปแบบการเขียนในลักษณะความเรียงประกอบบริบท

ในส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ใช้เกณฑ์มาตราส่วนค่าประมาณของ Likert Scale ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 : 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

3.5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามกระบวนการ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 : จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

กระบวนการ	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ
1. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ	710
1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	620
2) โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้	90
2. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	128
3. สงเคราะห์เกษตรกร	60
4. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรกรพันธสัญญา	38
5. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	89
6. ตรวจราชการ	420
รวม	1,445

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ 2562 ปรากฏว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความ พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ 3.93 หรือร้อยละ 78.60 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตร และสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 78.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนมากที่สุด ร้อยละ 87.20 รองลงมา ได้แก่ กระบวนการ การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ ร้อยละ 85.40 กระบวนการส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรกรพันธสัญญา ร้อยละ 77.00 กระบวนการตรวจราชการ ร้อยละ 76.00 กระบวนการการสงเคราะห์เกษตรกร ร้อยละ 74.40 และกระบวนการการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้อยละ 71.60 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมากที่สุด ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กระบวนการ	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	กระบวนการ /ขั้นตอน	เจ้าหน้าที่	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1) การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	4.30	4.36	4.20	4.25	4.27	85.40
1.1 โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	4.45	4.56	4.36	4.49	4.46	89.20
1.2 โครงการส่งเสริมอาชีพด้าน	4.14	4.16	4.03	4.01	4.08	81.60
การเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้						
2) การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	4.29	4.53	4.22	4.41	4.36	87.20
3) การสงเคราะห์เกษตรกร	3.63	3.82	3.66	3.77	3.72	74.40
4) ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรพันธสัญญา	3.77	4.09	3.66	3.87	3.85	77.00
5) การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	3.49	3.67	3.69	3.47	3.58	71.60
6) ตรวจราชการ	3.76	3.84	3.82	3.78	3.80	76.00
รวม	3.87	4.05	3.88	3.93	3.93	78.60

4.2 กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

4.2.1 โครงการศูนย์เครือข่ายประชาชน

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการศูนย์เครือข่ายประชาชน” มีกลุ่มเป้าหมายที่ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล คือ เกษตรกรผู้ได้รับการอบรมโครงการศูนย์เครือข่ายประชาชน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งสิ้น 620 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

(1) ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

(1.1) สถานะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ร้อยละ 89.50 รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไปร้อยละ 9.40 และอื่นๆ ร้อยละ 1.10 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 : สถานะผู้ตอบแบบสอบถามโครงการศูนย์เครือข่ายประชาชน

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	555	89.50
ประชาชนทั่วไป	58	9.40
อื่นๆ	7	1.10
รวม	620	100.00

(1.2) ภูมิภาค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างในภาคเหนือ ร้อยละ 35.50 รองลงมาเป็นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 27.70 ภาคกลางร้อยละ 24.50 และภาคใต้ร้อยละ 12.30 ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 : ภูมิภาคผู้ตอบแบบสอบถามโครงการศูนย์เครือข่ายประชาชน

ภาค	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ภาคเหนือ	220	35.50
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	172	27.70
ภาคกลาง	152	24.50
ภาคใต้	76	12.30
รวม	620	100.00

(1.4) วิธีการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการโดยวิธีติดต่อเจ้าหน้าที่บริการในพื้นที่ ร้อยละ 62.40 รองลงมาวิธีติดต่อเองโดยตรงร้อยละ 21.60 ทางโทรศัพท์ร้อยละ 7.92 ทางอินเทอร์เน็ตร้อยละ 3.23 อื่นๆ ร้อยละ 2.72 และหนังสือราชการ ร้อยละ 2.13 ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 : วิธีการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	387	62.40
ติดต่อเองโดยตรง	134	21.60
ทางโทรศัพท์	49	7.92
ทางอินเทอร์เน็ต	20	3.23
อื่นๆ	17	2.72
หนังสือราชการ	13	2.13
รวม	620	100.00

(2) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด (4.56) รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ (4.49) ด้านกระบวนการ (4.45) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.36) ตามลำดับรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 : ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.45	0.70	พอใจมาก
- การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจนและทั่วถึง	324	218	60	9	9	4.35	0.82	พอใจมาก
- การถ่ายทอดและฝึกอบรมความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาการเกษตร ตามแนวทางทฤษฎีใหม่โดยยึดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่เกษตรกรโดยศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	404	163	41	6	6	4.54	0.74	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ (4)	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
	(5)	(3)	(2)	(1)				
- การประสานงานและอำนวยความสะดวกตามการนำความรู้ไปปฏิบัติหรือหลังจากฝึกอบรมที่ให้คำแนะนำแก่เกษตรกรเพิ่มเติม	366	197	45	8	4	4.47	0.74	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.56	0.65	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ	424	148	40	5	3	4.59	0.69	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	412	161	38	6	3	4.57	0.69	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	400	165	45	7	3	4.54	0.72	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	399	168	44	6	3	4.54	0.71	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.36	0.78	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	321	218	67	11	3	4.36	0.78	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.49	0.70	พอใจมาก
- ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์	359	194	53	11	3	4.44	0.76	พอใจมาก
- ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	393	176	41	6	4	4.53	0.72	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.46	0.632	พอใจมาก

(3) สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการศูนย์เครือข่ายประชาชนชาวบ้าน” กลุ่มตัวอย่างมีสิ่งพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ 2) เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้เป็นอย่างดี ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 : สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อโครงการศูนย์เครือข่ายประชาชน

สิ่งที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ	612
2. เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	611

สิ่งที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	611
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	610
5. ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	610
6. การถ่ายทอดและฝึกอบรมความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาการเกษตรตามแนวทาง ทฤษฎีใหม่โดยยึดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่เกษตรกรโดยศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	608
7. การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการนำความรู้ไปปฏิบัติหรือหลังจากฝึกอบรมที่ ให้คำแนะนำแก่เกษตรกรเพิ่มเติม	608
8. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	606
9. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์	606
10. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์โครงการมีความชัดเจนและทั่วถึง	602

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(4) สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ
กระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน” ตัวอย่างมีสิ่งที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การ
สื่อสาร ประชาสัมพันธ์โครงการไม่มีความชัดเจนและไม่ทั่วถึง 2) การได้รับการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ และ 3) ความ
ไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 : สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์โครงการไม่มีความชัดเจนและไม่ทั่วถึง	18
2. ได้รับการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	14
3. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	14
4. การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการนำความรู้ไปปฏิบัติหรือหลังจากฝึกอบรมที่ ให้คำแนะนำแก่เกษตรกรเพิ่มเติม	12
5. การถ่ายทอดและฝึกอบรมความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาการเกษตรตามแนวทาง ทฤษฎีใหม่โดยยึดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่เกษตรกรโดยศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน	12
6. ความรู้ที่ได้รับไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	10

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
7. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	10
8.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้ไม่ดี	9
9. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	9
10. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ	8

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน” กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) สนับสนุนองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ ทางการเกษตรอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ รวมถึงการเพิ่มหลักสูตรการอบรมเพื่อต่อยอดความรู้เดิมที่เกษตรกรเคยผ่านการเข้าร่วมอบรมแล้ว 2) การสนับสนุนปัจจัยการผลิตด้านการเกษตร และ 3) การสนับสนุนงบประมาณ เงินกู้ยืมที่ปลอดดอกเบี้ยหรืออัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพให้เกษตรกรหลังอบรม ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. สนับสนุนองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ ทางการเกษตรอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ รวมถึงการเพิ่มหลักสูตรการอบรมเพื่อต่อยอดความรู้เดิมที่เกษตรกรเคยผ่านการเข้าร่วมอบรมแล้ว เช่น การส่งเสริมอาชีพการเลี้ยงไก่ชน ชันโรง เกษตรอินทรีย์ การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ การผลิตไฟฟ้าโซล่าเซลล์ที่สามารถใช้ได้ในส่วนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ฯ	59
2. สนับสนุนปัจจัยการผลิตด้านการเกษตร เช่น พืช สัตว์ ประมง น้ำเพื่อการเกษตร เครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์การเกษตรที่ทันสมัย ฯ	15
3. สนับสนุนงบประมาณ /เงินกู้ยืมที่ปลอดดอกเบี้ยหรืออัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพให้เกษตรกรหลังอบรม	12
4. แนะนำการรวมกลุ่มเกษตรกรและช่องทางการตลาด	7
5. ให้เกษตรกรมีโอกาสเข้ารับการอบรมซ้ำในหลักสูตรเดิมได้ รวมถึงการเพิ่มโควต้าจำนวนผู้เข้ารับการอบรมในแต่ละหลักสูตร	6
6. การศึกษาดูงานต่างจังหวัด/นอกพื้นที่	4
7. การส่งเสริมพัฒนาการแปรรูปสินค้าเกษตรให้ได้รับมาตรฐานสินค้าการเกษตร	4
8. การสนับสนุนเทคโนโลยี การจัดทำแอปพลิเคชันผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และจัดทำโปรแกรมคำนวณค่าต่างๆ เรื่องการเกษตรในทุกด้าน เช่น การใช้ปุ๋ย	4

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
เท่าไรต่อกันี่ไร่ เป็นต้น	
9. การจัดอบรมโดยการเชิญปราชญ์ชาวบ้านจากศูนย์ต่างๆ หรือจากอำเภอ จังหวัดอื่นๆ หรือผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ทางการเกษตรและบรรยายร่วมกัน เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายในการทำงานขับเคลื่อนเกษตรยั่งยืนร่วมกัน	3
10. การฝึกปฏิบัติ (Work shop) การทำเกษตร	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน” กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังต่อการบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) องค์กรความรู้ใหม่ๆ ทางการเกษตร เพื่อมาปรับใช้กับชีวิต ครอบครัว และชุมชนได้ 2) การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตร รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แอปพลิเคชั่น กลุ่มไลน์ และ 3) จัดอบรมโดยการเชิญวิทยากร/เกษตรกรที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงมาบรรยายให้ความรู้แก่เกษตรกรในด้านต่างๆ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. องค์กรความรู้ใหม่ๆ ทางการเกษตร เพื่อมาปรับใช้กับชีวิต ครอบครัว และชุมชนได้	12
2. การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตร รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แอปพลิเคชั่น กลุ่มไลน์	8
3. จัดอบรมโดยการเชิญวิทยากร/เกษตรกรที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงมาบรรยายให้ความรู้แก่เกษตรกรในด้านต่างๆ	6
4. งบประมาณสนับสนุนอาชีพหลังผ่านการอบรม	6
5. การส่งเสริมการผลิต การแปรรูปให้ได้มาตรฐาน รวมทั้งสนับสนุนตลาดสินค้าเกษตรที่รองรับสินค้าปลอดภัยอย่างชัดเจนถึงผู้บริโภคโดยตรง	5
6. การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ ด้านการเกษตร ด้านการตลาด ด้านเศรษฐกิจพอเพียง ด้านเกษตรอินทรีย์	4
7. การต่อยอดการพัฒนากลุ่ม/เครือข่าย/ศูนย์ประสานงานเครือข่ายเกษตรยั่งยืนที่เข้มแข็ง ช่วยเหลือพึ่งพากันตลอดไป	4
8. พัฒนาศูนย์ปราชญ์ชาวบ้านให้มีระบบการบริการที่ดีขึ้น	3
9. การลงพื้นที่ให้ความรู้และคำแนะนำแก่เกษตรกรให้เหมาะสมกับทรัพยากรของแต่ละหมู่บ้าน	3
10. เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น มีรายได้ที่ยั่งยืน มีสุขภาพที่ดี มีภาระหนี้สินลดลง	3

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน(ราย)
11. ด้านอื่นๆ เช่น การตอบข้อซักถามด้วยความสุภาพเรียบร้อย โครงการใหม่ๆ เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง	3
12. ส่งเสริมการดูงานนอกสถานที่ เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และสร้างเครือข่ายเกษตรกร	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน” กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรก คือ 1) ข้อเสนอแนะในการจัดการอบรมโครงการศูนย์ปราชญ์ชาวบ้าน เช่น ควรจัดอบรมเฉพาะเจาะจงตามความต้องการของกลุ่มเกษตรกร ควรเพิ่มจำนวนรุ่นการอบรม 2) หลังจากผ่านการอบรมควรสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์และปัจจัยการผลิตเบื้องต้น เพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพให้เกษตรกรหลังอบรมและ 3) ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์โครงการให้มากขึ้น รวมทั้งพัฒนาระบบการสื่อสาร ระบบข้อมูล ข่าวสารด้านการเกษตรให้รวดเร็วและให้ทั่วถึง ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การจัดอบรมโครงการศูนย์ปราชญ์ - ด้านเนื้อหาการอบรม ผู้รับบริการต้องการข้อมูลทางวิชาการ นวัตกรรมใหม่ๆ ถ่ายทอดให้เกษตรกรอย่างทั่วถึงและครอบคลุม รวมทั้งควรเชิญเกษตรกรที่ผ่านการอบรมได้นำไปปฏิบัติและประสบความสำเร็จมาถ่ายทอดประสบการณ์ให้เกษตรกรผู้มาอบรมใหม่ได้เรียนรู้ - ด้านสถานที่/อาหาร ควรปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีคุณภาพ เนื่องจากสถานที่เรียนมีความสกปรก สถานที่พัก หมอน ผ้าห่ม อาหารว่าง น้ำดื่มไม่เพียงพอกับจำนวนคนที่เข้ารับการอบรม - ด้านอื่นๆ เช่น ควรจัดอบรมเฉพาะเจาะจงตามความต้องการของกลุ่มเกษตรกร ควรเพิ่มจำนวนรุ่นการอบรม ควรจัดอบรมซ้ำเพื่อทบทวนความรู้และควรเพิ่มระยะเวลาการอบรม	25
2. หลังจากผ่านการอบรมควรสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์และปัจจัยการผลิตเบื้องต้น เพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพให้เกษตรกรหลังอบรม	13
3. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์โครงการให้มากขึ้น รวมทั้งพัฒนาระบบการสื่อสาร ระบบข้อมูล ข่าวสารด้านการเกษตรให้รวดเร็วและให้ทั่วถึง	9
4. การจัดสรรเจ้าหน้าที่ในการลงพื้นที่เพื่อติดตามความต้องการของเกษตรกรโดยตรง	6

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
5. การปรับปรุงและพัฒนา ระบบการเชื่อมโยงการผลิต การรวบรวม การตลาด การกระจายสินค้า รวมทั้งต่อยอดความการพัฒนากลุ่ม/เครือข่ายให้เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป	4
6. ควรเพิ่มศูนย์ประชาชนชาวบ้านในพื้นที่ และสนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุง เพื่อพัฒนาศูนย์ฯ ให้มีคุณภาพในด้านต่างๆ ยิ่งขึ้น	3
7. ควรมีการจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายให้มีการพบปะระหว่างเกษตรกรเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนประสบการณ์หลังจากผ่านการอบรม	2
8. ส่งเสริมการดูงานนอกสถานที่	2
9. ควรมีแปลงต้นแบบเป็นตัวอย่างระดับจังหวัดและอำเภอเพื่อเป็นจุดเรียนรู้ของเกษตรกร	2
10. ด้านอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือกปฏิบัติ One Stop Service	4

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.1.2 โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้” มีกลุ่มเป้าหมายที่ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล คือ เกษตรกรผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้ กิจกรรมการสร้างและพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่ (YoungSmart Farmer) ๔ จังหวัด (นราธิวาส ปัตตานี ยะลา สงขลา) โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งสิ้น 90 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

(1) ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

(1.1) สถานะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ร้อยละ 86.70 รองลงมาเป็นอื่นๆ ร้อยละ 8.90 และประชาชนทั่วไป ร้อยละ 4.40 ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 : สถานะผู้ตอบแบบสอบถามโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	78	86.70
อื่นๆ	8	8.90
ประชาชนทั่วไป	4	4.40
รวม	90	100.00

(1.2) จังหวัด ผู้ตอบแบบสอบถามอาศัยอยู่จังหวัดปัตตานีมากที่สุด ร้อยละ 61.00 รองลงมาเป็นสงขลา ร้อยละ 26.70 ยะลา ร้อยละ 6.70 และนราธิวาส ร้อยละ 5.60 ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 : จังหวัดผู้ตอบแบบสอบถามโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้

จังหวัด	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ปัตตานี	55	61.00
สงขลา	24	26.70
ยะลา	6	6.70
นราธิวาส	5	5.60
รวม	90	100.00

(1.3) วิธีการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการโดยวิธีติดต่อเจ้าหน้าที่บริการในพื้นที่มากที่สุด ร้อยละ 45.55 รองลงมาเป็นติดต่อเองโดยตรง ร้อยละ 37.80 ทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ และทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 5.55 ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 : วิธีการใช้บริการของโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	41	45.55
ติดต่อเองโดยตรง	34	37.80
ทางโทรศัพท์	5	5.55
หนังสือราชการ	5	5.55
ทางอินเทอร์เน็ต	5	5.55
รวม	90	100.00

(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่อการปฏิบัติ “โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับความพึงพอใจ (4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด (4.16) รองลงมา ด้านกระบวนการ (4.14) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.03) ด้านคุณภาพการให้บริการ (4.01) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.14	0.93	พอใจ
- การสร้างและพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่ (Young Smart Farmer)	35	42	6	5	2	4.14	0.93	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.16	0.93	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพกิริยามารยาท	40	32	12	4	2	4.16	0.97	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	42	30	10	7	1	4.17	0.98	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	44	27	12	5	2	4.18	1.01	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	40	30	13	5	2	4.12	1.00	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.03	0.99	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ เป็นต้น	37	36	8	7	2	4.10	1.00	พอใจ
- ความพอเพียงของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ เป็นต้น	32	35	14	6	3	3.97	1.04	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.01	0.93	พอใจ
- ได้รับความบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	30	35	18	5	2	3.96	0.98	พอใจ
- ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	34	37	12	4	3	4.06	0.99	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						4.08	0.85	พอใจ

(3) สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้” กลุ่มตัวอย่างมีสิ่งทีพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ 2) กระบวนการการสร้างและพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่ (Young Smart Farmer) และ 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 : สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้

สิ่งที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ	84
2. กระบวนการการสร้างและพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่ (Young Smart Farmer)	83
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	83
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	83
5. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	83
6. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	83
7. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	82
8. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	81
9. ความพอเพียงของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	81

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(4) สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้” กลุ่มตัวอย่างมีสิ่งที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น 2) ความไม่พอเพียงของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 : สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	9
2. ความไม่พอเพียงของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	9
3. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	8
4. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	7
5. ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่รวดเร็ว และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	7

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
6.เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม	7
7. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ไม่มีความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ	7
8. กระบวนการการสร้างและพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่ (Young Smart Farmer)	7
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุข	6

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้” กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) สนับสนุนองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการของเกษตรกร รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณ ปัจจัยการผลิต เทคโนโลยี การแปรรูป และการจำหน่ายสินค้าด้านเกษตร 2) การศึกษาดูงานในสถานที่จริง เพื่อการเรียนรู้และเพิ่มความชำนาญให้แก่เกษตรกร และ 3) การส่งเสริมอาชีพแบบผสมผสานในสวนยางพารา สวนปาล์ม น้ำมันพืช เพื่อเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายในครัวเรือน ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. สนับสนุนองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการของเกษตรกร รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณ ปัจจัยการผลิต เทคโนโลยี การแปรรูป และการจำหน่ายสินค้าด้านเกษตร	9
2. การศึกษาดูงานในสถานที่จริง เพื่อการเรียนรู้และเพิ่มความชำนาญให้แก่เกษตรกร	4
3. การส่งเสริมอาชีพแบบผสมผสานในสวนยางพารา สวนปาล์ม น้ำมันพืช เพื่อเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายในครัวเรือน	4
4. การจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างศาลาเรียนรู้และเปิดศูนย์บ่มเพาะเครือข่ายเกษตรกรรุ่นใหม่ประจำอำเภอและจังหวัด	2
5. การเพิ่มช่องทางการตลาดที่รับรองผลผลิตของเกษตรกรอย่างยั่งยืน	2
6. จัดสรรเจ้าหน้าที่ในการลงพื้นที่ในทุกตำบล	1
7. จัดอบรมในเวลา 2-3 วัน	1
8. ต่อยอดกิจกรรม/ขยายเครือข่าย	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้” กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) มีงบประมาณรองรับเพื่อสนับสนุนการลงทุนประกอบอาชีพ หรือจัดหาแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำเพื่อเกษตรกร 2) องค์กรความรู้ใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาทักษะในการประกอบอาชีพให้มั่นคง ยั่งยืน และ 3) สนับสนุนปัจจัยการผลิตเบื้องต้นเพื่อต่อยอดในการประกอบอาชีพ ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. มีงบประมาณรองรับเพื่อสนับสนุนการลงทุนประกอบอาชีพ หรือจัดหาแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำเพื่อเกษตรกร	5
2. องค์กรความรู้ใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาทักษะในการประกอบอาชีพให้มั่นคง ยั่งยืน	5
3. สนับสนุนปัจจัยการผลิตเบื้องต้นเพื่อต่อยอดในการประกอบอาชีพ	3
4. การส่งเสริมให้มีตลาดที่สามารถรองรับผลผลิตของเกษตรกรในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม	3
5. การศึกษาดูงานนอกสถานที่	3
6. ให้เจ้าหน้าที่ดูแลและต่อยอดโครงการฯ อย่างต่อเนื่อง	3
7. ความรู้ด้านการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากยางพาราเพื่อยกระดับเกษตรกรและเพิ่มมูลค่าสินค้า	2
8. การเพิ่มช่องทางการตลาดโดยการส่งผลิตภัณฑ์สู่ตลาดต่างประเทศ	2
9. การพัฒนา YSF สู่ผู้ประกอบการด้านการเกษตรอย่างยั่งยืน	1
10. สนับสนุนตามความต้องการของเกษตรกรและเป็นรูปธรรม	1

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ “โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้” กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) จัดเวทีถ่ายทอดความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมความรู้ให้ตรงกับความต้องการของ YSF เน้นความรู้เชิงปฏิบัติมากกว่าเชิงทฤษฎี เพื่อต่อยอดพัฒนาอาชีพเกษตรกรอย่างยั่งยืน 2) เจ้าหน้าที่ควรลงพื้นที่เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของผู้เข้าร่วมโครงการ กิจกรรม YSF อย่างต่อเนื่องและ 3) ควรสนับสนุนงบประมาณ ปัจจัยการผลิตเพิ่มขึ้น เพื่อปรับปรุง และพัฒนาผลผลิต ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. จัดเวทีถ่ายทอดความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมความรู้ให้ตรงกับความต้องการของ YSF เน้นความรู้เชิงปฏิบัติมากกว่าเชิงทฤษฎี เพื่อต่อยอดพัฒนาอาชีพเกษตรกรอย่างยั่งยืน	8
2. เจ้าหน้าที่ควรลงพื้นที่เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของผู้เข้าร่วมโครงการ กิจกรรม YSF อย่างต่อเนื่อง	6
3. ควรสนับสนุนงบประมาณ ปัจจัยการผลิตเพิ่มขึ้น เพื่อปรับปรุง และพัฒนาผลผลิต	6
4. ผู้เข้าอบรมส่วนมากเป็นมุสลิมจึงควรเพิ่มบริการด้านอาหารฮาลาล และมีพื้นที่ในการละหมาด	5
5. เพิ่มช่องทางในการให้บริการข่าวสาร คำแนะนำต่างๆ เพิ่มความรู้เทคนิคใหม่ๆ ให้แก่เกษตรกรให้มากขึ้น	4
6. การสนับสนุนบุคคลในพื้นที่เป็นต้นแบบ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาการเกษตร	2
7. การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการเกษตรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3 กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” มีกลุ่มเป้าหมายที่ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล คือ เกษตรกรและผู้ยากจน ที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 128 คน มีรายละเอียด ดังนี้

(1) ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

(1.1) สถานะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ร้อยละ 76.50 รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ 17.20 และอื่น ๆ ร้อยละ 6.30 ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 : สถานะผู้ตอบแบบสอบถามของกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน

สถานะ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	98	76.50
ประชาชนทั่วไป	22	17.20
อื่นๆ	8	6.30
รวม	128	100.00

(1.2) ภูมิภาค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ภาคตะวันออก ร้อยละ 34.38 รองลงมาเป็นภาคกลาง ร้อยละ 28.90 ภาคเหนือ ร้อยละ 22.66 และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 14.06 ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 : ภูมิภาคผู้ตอบแบบสอบถามของกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน

ภูมิภาค	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ภาคตะวันออก	44	34.38
ภาคกลาง	37	28.90
ภาคเหนือ	29	22.66
ภาคใต้	18	14.06
รวม	128	100.00

(1.3) วิธีการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการวิธีติดต่อเองโดยตรง ร้อยละ 68.00 รองลงมาเป็นเจ้าของพื้นที่ให้บริการในพื้นที่ ร้อยละ 19.50 ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 5.50 อื่นๆ ร้อยละ 3.90 และหนังสือราชการ ร้อยละ 3.10 ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 : ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	87	68.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	25	19.50
ทางโทรศัพท์	7	5.50
อื่นๆ	5	3.90
หนังสือราชการ	4	3.10
รวม	128	100.00

(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด (4.53) รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ (4.41) ด้านกระบวนการ (4.29) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.22) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 31

ตารางที่ 31 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.29	0.79	พอใจมาก
- ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงง่าย	63	44	17	3	1	4.29	0.84	พอใจมาก
- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	73	39	13	0	3	4.40	0.85	พอใจมาก
- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	57	43	21	6	1	4.16	0.92	พอใจ
- การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน	70	40	11	4	3	4.33	0.93	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.53	0.80	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท	90	29	6	0	3	4.59	0.78	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	91	26	7	1	3	4.57	0.82	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	77	38	8	2	3	4.44	0.86	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	85	32	6	2	3	4.52	0.85	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.22	0.82	พอใจมาก
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	49	53	19	6	1	4.12	0.88	พอใจ
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	56	50	16	4	2	4.20	0.89	พอใจ
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	71	38	14	2	3	4.34	0.90	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.41	0.84	พอใจมาก
- ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์	77	36	11	1	3	4.43	0.86	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	72	40	12	1	3	4.38	0.87	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.36	0.76	พอใจมาก

(3) สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนตัวอย่างมีสิ่งทีพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และ 3) ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงง่าย ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 : สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน

สิ่งที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	125
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ	125
3. ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงง่าย	124
4. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	124
5. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	124
6. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	124
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	123
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	123
9. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	123
10. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	122
11. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	121
12. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้ง หน่วยงาน	121
13. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน	121

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(3) สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนตัวอย่างมีสิ่งที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน 2) ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้ง หน่วยงาน และ 3) การให้บริการไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 : สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน	7
2. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้ง หน่วยงาน	7
3. การให้บริการไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7
4. ช่องทางการให้บริการน้อยและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	6

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
5. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	5
6. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้ไม่ดี	5
7. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	5
8. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	4
9. ได้รับความบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	4
10. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4
11. ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ ไม่สะดวกและเข้าถึงยาก	4
12. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาท	3
13. การให้บริการไม่ตามลำดับก่อนหลัง	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) แหล่งเงินทุนหรือพิจารณาวงเงินเพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกร 2) ให้มีการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนตลอดไป เพราะกองทุนฯ เป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์อย่างมากในการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนเวลาลำบาก และ 3) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึง ชัดเจนและให้ความรู้แก่เกษตรกร ดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. แหล่งเงินทุนหรือพิจารณาวงเงินเพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกร	11
2. ให้มีการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนตลอดไป เพราะกองทุนฯ เป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์อย่างมากในการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนเวลาลำบาก	7
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึง ชัดเจนและให้ความรู้แก่เกษตรกร	5
4. ลดขั้นตอนการดำเนินการเพื่อให้ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็วยิ่งขึ้น	3
5. แจ้งผลความคืบหน้าของการกู้ยืมเงินว่าดำเนินการถึงขั้นตอนไหนแล้ว	2
6. ลดอัตราดอกเบี้ย	2
7. อนุมัติเงินกู้เพื่อการเกษตรโดยไม่ต้องมีหลักประกัน/ไม่จำเป็นต้องเป็นลูกหนี้รายเดิม	2
8. การจัดสรรเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้การกู้ยืมเงินกองทุนหมุนเวียนและเกษตรกรและผู้ยากจน เพื่อให้ความรู้ อธิบายและให้คำตอบแก่ประชาชน	2

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
9. พัฒนาด้านการบริการให้ดียิ่งขึ้น	1
10. คู่มือการปฏิบัติงานกองทุนหมุนเวียนฯ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การเพิ่มวงเงินในการอนุมัติเงินกู้ ปรับลดหลักเกณฑ์การพิจารณาหลักประกันขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ ลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจนอย่างเหมาะสม 2) ลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน และ 3) การบริการที่น่าเชื่อถือและเป็นธรรม ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนจริงๆ ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การเพิ่มวงเงินในการอนุมัติเงินกู้ ปรับลดหลักเกณฑ์การพิจารณาหลักประกัน ขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ ลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจนอย่างเหมาะสม	4
2. ลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	4
3. การบริการที่น่าเชื่อถือและเป็นธรรม ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนจริงๆ	3
4. การจัดทำโปรแกรม แอปพลิเคชัน รายงานสถานการณ์กู้ยืมเงินสำหรับผู้กู้ เพื่อความสะดวกรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์	2
5. เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	2
6. ให้บริการในพื้นที่ ติดตามและส่งเสริมอาชีพ	2
7. ให้มีการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนอย่างยั่งยืนและตลอดไป	2
8. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น	2
9. เชื่อมโยงข้อมูลสถานการณ์ผ่อนชำระเงินกู้กองทุนหมุนเวียนของเกษตรกรระหว่าง ธ.ก.ส. กับ สกร.และ สนง.เกษตรและสหกรณ์จังหวัด	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ทุกช่องทาง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่เกษตรกร 2) ควรนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการและให้ความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ และ 3) ควรเพิ่มป้ายสัญลักษณ์บอกจุดให้บริการและสถานที่ตั้งอย่างชัดเจน ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ทุกช่องทาง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่เกษตรกร	4
2. ควรนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการและให้ความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ	2
3. ควรเพิ่มป้ายสัญลักษณ์บอกจุดให้บริการและสถานที่ตั้งอย่างชัดเจน	2
4. ควรมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานรัฐและสถาบันการเงิน เพื่อให้การให้คำแนะนำแก่เกษตรกรในทิศทางเดียว	2
5. ปรับปรุงเกณฑ์การพิจารณาเงินกู้ให้สามารถกู้เงินได้เต็มอัตรา	1
6. เพิ่มช่องทางช่วยเหลือ กรณีราคาประเมินหลักประกันไม่ถึงตามที่กำหนด ทำให้เกษตรกรไม่สามารถขอกู้จาก อชก. ได้ จึงอยากให้มีแนวทางเพิ่มเติมและช่วยเหลือเกษตรกร	1
7. ขยายระยะเวลาในการชำระหนี้	1
8. ชี้แจงกระบวนการและขั้นตอนการกู้เงินอย่างละเอียด	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4 กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” มีกลุ่มเป้าหมายที่ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล คือ หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรเกษตรกรที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับกรวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 60 หน่วยงาน/ราย มีรายละเอียด ดังนี้

(1) ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

(1.1) สถานะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ 85 รองลงมาสหกรณ์นิคม ร้อยละ 8.30 สหกรณ์การเกษตร และอื่นๆ ร้อยละ 3.30 ดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 : สถานะผู้ตอบแบบสอบถามของกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
หน่วยงานของรัฐ	51	85.00
สหกรณ์นิคม	5	8.30
สหกรณ์การเกษตร	2	3.30
อื่นๆ	2	3.30
รวม	60	100.00

(1.2) ภูมิภาค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นภาคกลางร้อยละ 48.30 รองลงมาภาคเหนือ ร้อยละ 23.30 ภาคตะวันออก ร้อยละ 18.30 และภาคใต้ ร้อยละ 10 ดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 : ภูมิภาคผู้ตอบแบบสอบถามของกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร

ภูมิภาค	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ภาคกลาง	29	48.30
ภาคเหนือ	14	23.30
ภาคตะวันออก	11	18.30
ภาคใต้	6	10.00
รวม	60	100.00

(1.3) วิธีการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการทั้งวิธีติดต่อเองโดยตรงและหนังสือราชการ ร้อยละ 30 รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ ร้อยละ 20 ทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 10 เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ร้อยละ 8.30 และอื่น ๆ ร้อยละ 1.70 ดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 : ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	18	30.00
หนังสือราชการ	18	30.00
ทางโทรศัพท์	12	20.00
ทางอินเทอร์เน็ต	6	10.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	5	8.30
อื่นๆ	1	1.70
รวม	60	100.00

(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ “การสงเคราะห์เกษตรกร” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับความพึงพอใจ (3.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด (4.82) รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ (3.77) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.66) และด้านกระบวนการ (3.63) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 40

ตารางที่ 40 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.63	1.01	พอใจ
- ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	14	22	15	8	1	3.67	1.03	พอใจ
- การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	11	25	16	7	1	3.63	0.97	พอใจ
- มีความรวดเร็วการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	13	22	14	8	3	3.57	1.12	พอใจ
- การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	14	23	13	8	2	3.65	1.08	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						3.82	1.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพกิริยา มารยาท	22	18	14	5	1	3.92	1.04	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	20	19	16	3	2	3.87	1.04	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	14	24	16	4	2	3.73	1.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	15	23	16	4	2	3.75	1.01	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.66	0.97	พอใจ
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	16	18	18	6	2	3.67	1.08	พอใจ
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก	13	23	17	5	2	3.67	1.02	พอใจ
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	13	19	22	5	1	3.63	0.97	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.77	1.00	พอใจ
- ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	17	21	15	6	1	3.78	1.02	พอใจ
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	16	20	18	5	1	3.75	1.00	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.72	0.94	พอใจ

(3) สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” ตัวอย่างมีสิ่งที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท และ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 : สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร

สิ่งที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	55
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพกิริยา มารยาท	54
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	54
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	54
5. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	54
6. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	54
7. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก	53
8. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์	53
9. การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	52
10. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	52
11. ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	51
12. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	50
13. มีความรวดเร็วการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	49

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(4) สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างมีสิ่งที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความล่าช้าของการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร 2) การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร และ 3) ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรไม่สะดวกและเข้าถึงได้ยาก ดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 : สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ความล่าช้าของการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	11
2. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	10
3. ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรไม่สะดวกและเข้าถึงได้ยาก	9
4. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	8
5. การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	8
6. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	7
7. ช่องทางการให้บริการไม่หลากหลายและเข้าถึงได้ยาก	7
8. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	6
9. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	6
10. เจ้าหน้าที่ไม่หาคำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้ไม่ดี	6
11. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	6
12. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพกิริยา มารยาท	6
13. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	5

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ”สงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ 2) การบริหารสินเชื่อจากกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรโดยตรงและ 3) ให้เข้าถึงกลุ่มสหกรณ์ให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน ดังตารางที่ 43

ตารางที่ 43 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์	5
2. การบริหารสินเชื่อจากกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรโดยตรง	2
3. เข้าถึงกลุ่มสหกรณ์ให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน	1
4. ได้รับเงินกู้ที่ต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมอาชีพเกษตรกร	1
5. ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ”สงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การเผยแพร่ข้อมูลให้เกษตรกรเรียนรู้ง่ายขึ้นและสะดวกรวดเร็ว 2) การให้บริการในรูปแบบออนไลน์และรวดเร็วขึ้น 3) มีบริการให้ความช่วยเหลือการพัฒนาอาชีพเกษตรกร ดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การเผยแพร่ข้อมูลให้เกษตรกรเรียนรู้ง่ายขึ้นและสะดวกรวดเร็ว	2
2. การให้บริการในรูปแบบออนไลน์และรวดเร็วขึ้น	2
3. มีบริการให้ความช่วยเหลือการพัฒนาอาชีพเกษตรกร	2
4. การติดตามผลการใช้เงินเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของเงินกองทุน	1
5. การเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรของเกษตรกรโดยตรง	1
6. นโยบายแนวทางดำเนินการช่วยเหลือเกษตรกร	1
7. เข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของเกษตรกร	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ”สงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรลดขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรให้สะดวก รวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย 2) เจ้าหน้าที่ควรทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและมีความกระตือรือร้นในการพัฒนางานที่รับผิดชอบให้มากขึ้น และ 3) ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรลดขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรให้สะดวก รวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย	3
2. เจ้าหน้าที่ควรทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและมีความกระตือรือร้นในการพัฒนางานที่รับผิดชอบให้มากขึ้น	1
3. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์	1
4. ควรเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้โดยง่าย	1
5. หากโครงการมีความเป็นไปได้ควรพิจารณาอนุมัติให้เต็มโครงการ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.5 กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” มีกลุ่มเป้าหมายที่ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล คือ เกษตรกร/ผู้ประกอบการ ที่มาขอรับบริการ อาทิ การแจ้งประกอบธุรกิจ การเลิกประกอบธุรกิจ การจัดส่งเอกสารชี้ชวน กระบวนการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาท ฯ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 38 หน่วยงาน/ราย มีรายละเอียด ดังนี้

(1) ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

(1.1) สถานะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบธุรกิจ ร้อยละ 86.80 รองลงมาเป็นเกษตรกร ร้อยละ 13.20 ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 : สถานะผู้ตอบแบบสอบถามกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้ประกอบธุรกิจ	33	86.80
เกษตรกร	5	13.20
รวม	38	100.00

(1.2) ภูมิภาค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภาคกลาง ร้อยละ 52.60 รองลงมาเป็นภาคเหนือ ร้อยละ 31.60 และภาคตะวันออก ร้อยละ 15.80 ดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 : ภูมิภาคผู้ตอบแบบสอบถามของกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาคกลาง	20	52.60
ภาคเหนือ	12	31.60
ภาคตะวันออก	6	15.80
รวม	38	100.00

(1.3) วิธีการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการวิธีติดต่อเองโดยตรง ร้อยละ 34.21 รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 26.32 หนังสือราชการ ร้อยละ 23.70 เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ร้อยละ 10.52 ทางโทรศัพท์ และอื่นๆ ร้อยละ 2.63 ดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 : ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบ
เกษตรพันธสัญญา

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	13	34.21
ทางอินเทอร์เน็ต	10	26.32
หนังสือราชการ	9	23.70
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	4	10.52
ทางโทรศัพท์	1	2.63
อื่นๆ	1	2.63
รวม	38	100.00

(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” ได้
สำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึง
พอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการ
ให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.58)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด
(4.09) รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ (3.87) ด้านกระบวนการ (3.77) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(3.66) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 49

ตารางที่ 49 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.77	0.83	พอใจ
- ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	7	21	6	3	1	3.79	0.93	พอใจ
- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9	21	5	2	1	3.92	0.91	พอใจ
- สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบ ธุรกิจทางการเกษตรและประชาชนทั่วไป	4	20	10	3	1	3.61	0.88	พอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.09	0.96	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท	16	15	5	0	2	4.13	1.01	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	13	18	4	2	1	4.05	0.95	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	14	18	2	3	1	4.08	0.99	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.66	0.81	พอใจ
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	3	20	11	3	1	3.55	0.86	พอใจ
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	3	26	5	3	1	3.71	0.83	พอใจ
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	6	20	8	3	1	3.71	0.92	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.87	0.89	พอใจ
- ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	10	19	6	2	1	3.92	0.94	พอใจ
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	7	22	5	3	1	3.82	0.92	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.85	0.81	พอใจ

(3) สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” ตัวอย่างมีสิ่งพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพกิริยา มารยาท 2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50 : สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการส่งเสริมหอเกษตรกร

สิ่งที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพกิริยา มารยาท	36
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	35
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	35
4. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	35
5. ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	34

สิ่งที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
6. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบธุรกิจทางการเกษตรและประชาชนทั่วไป	34
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	34
8. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	34
9. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	34
10. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	34
11. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	34

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(4) สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” ตัวอย่างมีสิ่งที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ 2) ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น และ 3) ช่องทางการให้บริการที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น ดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 : สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	4
2. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	4
3. ช่องทางการให้บริการที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	4
4. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	4
5. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้ไม่ดี	4
6. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบธุรกิจทางการเกษตรและประชาชนทั่วไป	4
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่สะดวกและเข้าถึงได้ยาก	4
8. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	3
9. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	3

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
10. การให้บริการไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3
11. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพกิริยา มารยาท	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ลงพื้นที่ชี้แจงและอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการทำเกษตรพันธสัญญาให้แก่เกษตรกร และผู้ประกอบการกิจการเกษตร 2) สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ รวมทั้งอัปเดตข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันและ 3) การให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่น ยื่นเอกสารต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดตามความคืบหน้างานของ พรบ. รวมทั้งการแจ้งเตือนเรื่องอายุกรรมผ่านทางข้อความ ดังตารางที่ 52

ตารางที่ 52 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ“ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ลงพื้นที่ชี้แจงและอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการทำเกษตรพันธสัญญาให้แก่เกษตรกร และผู้ประกอบการกิจการเกษตร	4
2. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ รวมทั้งอัปเดตข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน	4
3. การให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่น ยื่นเอกสารต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดตามความคืบหน้างานของ พรบ. รวมทั้งการแจ้งเตือนเรื่องอายุกรรมผ่านทางข้อความ	3
4. เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนหรือบริษัทเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาเกษตรพันธสัญญา	1
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องเกษตรพันธสัญญา สามารถให้คำแนะนำเพื่อตอบคำถามหรืออธิบายให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเพื่อเกษตรกรมีความรู้และความเข้าใจเรื่องเกษตรพันธสัญญามากขึ้น 2) การติดต่อประสานงานที่เข้าถึงได้ สะดวกและรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำเอกสาร 3) เจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยคุณธรรม

ตั้งใจและจริงจัง สามารถคำแนะนำและตอบคำถามได้เป็นอย่างดี รวมทั้งควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับระบบหรือเนื้อหาเรื่องเกษตรพันธสัญญา ดังตารางที่ 53

ตารางที่ 53 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ“ส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเพื่อเกษตรกรมีความรู้และความเข้าใจเรื่องเกษตรพันธสัญญามากขึ้น	3
2. การติดต่อประสานงานที่เข้าถึงได้ สะดวกและรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำเอกสาร	3
3. เจ้าหน้าที่ที่มีบริการด้วยคุณธรรม ตั้งใจและจริงจัง สามารถคำแนะนำและตอบคำถามได้เป็นอย่างดี รวมทั้งควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับระบบหรือเนื้อหาเรื่องเกษตรพันธสัญญา	3
4. การให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่น การยื่นเอกสาร	1
5. สร้างอาชีพให้กับชุมชนได้มีรายได้ และคาดหวังว่าเพิ่มช่องทางการตลาดโดยภาครัฐเข้ามีส่วนร่วม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“ส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้หรือข่าวสารต่างๆในหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตออนไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น 2) จัดให้มีการอบรมความรู้เรื่องเกษตรพันธสัญญาให้แก่เกษตรกรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และ 3) เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการควรมีความรู้ความเข้าใจเรื่องเกษตรพันธสัญญา เพื่อตอบคำถามหรืออธิบายให้แก่เกษตรกรได้ในเบื้องต้นได้ ดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้หรือข่าวสารต่างๆในหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตออนไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น	3
2. จัดให้มีการอบรมความรู้เรื่องเกษตรพันธสัญญาให้แก่เกษตรกรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	2
3. เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการควรมีความรู้ความเข้าใจเรื่องเกษตรพันธสัญญา เพื่อตอบคำถามหรืออธิบายให้แก่เกษตรกรได้ในเบื้องต้นได้	1
4. ขยายเวลาทำการ เนื่องจากบางครั้งไม่สามารถติดต่อในการราชการได้	1

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
5. พัฒนาเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการใช้งานบางครั้งพบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง	1
6. ระบุป้ายที่ตั้งสำนักงานให้เห็นชัดเจน สังกะต่งง่าย	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.6 กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” มีกลุ่มเป้าหมายที่ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล คือ เกษตรกร/ประชาชนที่มาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 89 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

(1) ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

(1.1) สถานะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรและประชาชนทั่วไป ร้อยละ 40.45 รองลงมาเป็นบุคคลอื่นๆ ร้อยละ 19.10 ดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55 : สถานะผู้ตอบแบบสอบถามของกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	36	40.45
ประชาชนทั่วไป	36	40.45
อื่นๆ	17	19.10
รวม	89	100.00

(1.2) ภูมิภาค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นภาคกลาง ร้อยละ 36 รองลงมาเป็นภาคตะวันออก ร้อยละ 33.70 ภาคใต้ ร้อยละ 19.10 และภาคเหนือ ร้อยละ 11.20 ดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 : ภูมิภาคผู้ตอบแบบสอบถามของกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาคกลาง	32	36.00
ภาคตะวันออก	30	33.70
ภาคใต้	17	19.10
ภาคเหนือ	10	11.20
รวม	89	100.00

(1.3) วิธีการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการวิธีติดต่อเองโดยตรง ร้อยละ 33.70 รองลงมาเป็นจดหมาย/หนังสือราชการ ร้อยละ 31.50 สำนักงานรัฐมนตรี ร้อยละ 12.40 ศูนย์บริการประชาชน ร้อยละ 10.10 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กษ. ร้อยละ 6.70 และชุมนุมร้องเรียน ร้อยละ 5.60 ดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 : วิธีการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	30	33.70
จดหมาย/หนังสือราชการ	28	31.50
สำนักงานรัฐมนตรี	11	12.40
ศูนย์บริการประชาชน	9	10.10
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ กษ.	6	6.70
ชุมนุมร้องเรียน	5	5.60
รวม	89	100.00

(1.4) เรื่องร้องเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้องเรียนเรื่องขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตรและอื่นๆ ร้อยละ 20.20 รองลงมาเป็นเรื่องราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ ร้อยละ 16.90 ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน ร้อยละ 13.50 ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดแหล่งน้ำทำการเกษตร ร้อยละ 11.20 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ ไม่ถูกต้องโปร่งใส ร้อยละ 10.10 และขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุน เพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ ร้อยละ 7.90 ดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 : เรื่องร้องเรียนของผู้ตอบแบบสอบถามกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ ด้านการเกษตร	18	20.20
อื่นๆ	18	20.20
ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ	15	16.90
ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน	12	13.50
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดแหล่งน้ำทำการเกษตร	10	11.20
การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ ไม่ถูกต้องโปร่งใส	9	10.10
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุน เพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ	7	7.90
รวม	89	100.00

(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด (3.69) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.09) ด้านกระบวนการ (3.49) และด้านคุณภาพการให้บริการ (3.47) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 59

ตารางที่ 59 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.49	1.12	พอใจ
- ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	23	28	22	9	7	3.57	1.20	พอใจ
- การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและไม่เลือกปฏิบัติ	22	33	17	8	9	3.57	1.24	พอใจ
- การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว หรือเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	15	35	21	10	8	3.44	1.16	พอใจ
- การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกร	17	30	22	10	10	3.38	1.23	พอใจน้อย
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						3.67	1.08	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท	25	34	19	8	3	3.79	1.06	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	19	37	20	5	8	3.61	1.15	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	18	40	15	11	5	3.62	1.11	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.69	0.93	พอใจ
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	18	40	20	7	4	3.69	1.02	พอใจ
- ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย และเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	18	45	12	9	5	3.70	1.08	พอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	13	48	19	4	5	3.67	0.974	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.47	1.201	พอใจ
- ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์	18	35	21	5	10	3.52	1.207	พอใจ
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	17	33	21	6	12	3.42	1.260	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.58	0.990	พอใจ

(3) สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างมีสิ่งทีพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และ 3) ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน ดังตารางที่ 60

ตารางที่ 60 : สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

สิ่งที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	80
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ	78
3. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	78
4. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	76
5. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	75
6. ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์	74
7. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	75
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	73
9. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและไม่เลือกปฏิบัติ	72
10.การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว หรือเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	71
11.ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	71
12. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกร	69

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(4) สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างมีสิ่งที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกร 2) ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ และ 3) การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า หรือไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดังตารางที่ 61

ตารางที่ 61 : สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกร	20
2. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	18
3. การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า หรือไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	18
4. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่ถูกต้องและเลือกปฏิบัติ	17
5. เจ้าหน้าที่ไม่ห้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้ไม่ดี	16
6. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สะดวกและเข้าถึงได้ยาก	16
7. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	15
8. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	14
9. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้น ไม่เต็มใจให้บริการ	13
10. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	11
11. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพกิริยา มารยาท	11
12. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	9

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) เร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียน เช่น ขอรับความช่วยเหลือจากผลกระทบการสร้างเขื่อนน้ำอูน แก้ไขปัญหาที่ดินในเขตนิคมสหกรณ์ ปัญหาราคาผลผลิตยางพาราตกต่ำ พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร สนับสนุนปัจจัยการผลิต 2) ให้เจ้าหน้าที่บริการ

ด้วยความตั้งใจ กระทือหรือรันในการทำงาน แก้ไขข้อร้องเรียนด้วยความถูกต้อง เป็นธรรมและตรงวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการและ 3) การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบสภาพปัญหาตามความจริง ดังตารางที่ 62

ตารางที่ 62 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ“การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. เร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียน เช่น ขอรับความช่วยเหลือจากผลกระทบการสร้างเขื่อนน้ำอูน แก้ไขปัญหาที่ดินในเขตนิคมสหกรณ์ ปัญหาราคาผลผลิตยางพาราตกต่ำ พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร สนับสนุนปัจจัยการผลิต	18
2. ให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความตั้งใจ กระทือหรือรันในการทำงาน แก้ไขข้อร้องเรียนด้วยความถูกต้อง เป็นธรรมและตรงวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ	5
3. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาตามข้อเท็จจริง	3
4. การกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการและการแจ้งผลความคืบหน้าการดำเนินงานของข้อร้องเรียน	2
5. จัดทำแอปพลิเคชันการให้ความรู้หรือเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ข้อมูลที่ครบวงจรแก่เกษตรกร เช่น การปลูก การผลิต ราคาสินค้า การตลาด เป็นต้น	2
6. การกระจายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรให้ทั่วทุกอำเภอเพื่อรองรับบริการของประชาชน	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เป็นธรรม เท่าเทียม และตรงวัตถุประสงค์ที่ประชาชนต้องการ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุภาพ รวดเร็ว และให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง 3) เรื่องที่ร้องเรียนได้รับการแก้ปัญหา เช่น ราคาขายพาราสูงขึ้น ได้รับการอนุมัติเงินช่วยเหลือให้ชาวสวนยางที่ยังตกค้างอย่างทั่วถึง ได้รับผลประโยชน์ในที่ดินที่ถูกเวนคืนทำอ่างเก็บน้ำไทรทอง จ.ประจวบคีรีขันธ์ มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ“การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เป็นธรรม เท่าเทียม และตรงวัตถุประสงค์ที่ประชาชนต้องการ	8
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุภาพ รวดเร็ว และให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง	7
3. เรื่องที่ร้องเรียนได้รับการแก้ปัญหา เช่น ราคาขายพาราสูงขึ้น ได้รับการอนุมัติเงินช่วยเหลือให้ชาวสวนยางที่ยังตกค้างอย่างทั่วถึง ได้รับผลประโยชน์ในที่ดินที่ถูกเวนคืนทำ	6

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
อ่างเก็บน้ำไทรทอง จ.ประจวบคีรีขันธ์ มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรอย่างต่อเนื่อง	
4. การให้บริการตามกรอบระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด	2
5. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาตามข้อเท็จจริง	2

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียน เช่น แก้ปัญหาประมงชายฝั่ง ประมงพาณิชย์ แก้ปัญหาราคายางพาราตกต่ำ ขุดลอกแหล่งน้ำเพื่อไม่ให้น้ำท่วม น้ำแล้งอย่างทั่วถึง ช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโครงการของรัฐกรณีเขื่อนน้ำอูน การจัดสรรที่ทำกิน 2) ควรให้บริการที่สุภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และไม่เลือกปฏิบัติในการดำเนินงานและ 3) เจ้าหน้าที่ควรลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาตามข้อเท็จจริง ดังตารางที่ 64

ตารางที่ 64 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียน เช่น แก้ปัญหาประมงชายฝั่ง ประมงพาณิชย์ แก้ปัญหาราคายางพาราตกต่ำ ขุดลอกแหล่งน้ำเพื่อไม่ให้น้ำท่วม น้ำแล้งอย่างทั่วถึง ช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโครงการของรัฐกรณีเขื่อนน้ำอูน การจัดสรรที่ทำกิน	16
2. ควรให้บริการที่สุภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และไม่เลือกปฏิบัติในการดำเนินงาน	6
3. เจ้าหน้าที่ควรลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาตามข้อเท็จจริง	2
4. ตอบกลับข้อร้องเรียนเพื่อแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการให้ชัดเจน	4
5. ปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ให้มีความกว้างขวางและชัดเจนยิ่งขึ้น	1

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.7 กระบวนการ “ตรวจราชการ”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ตรวจราชการ” มีกลุ่มเป้าหมายที่ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล คือ บุคลากรหน่วยงานในสังกัดของ กษ. ที่ได้รับการชี้แจงข้อเสนอแนะจากการตรวจราชการทั้งก่อนออกตรวจราชการ ระหว่างตรวจราชการ หลังตรวจราชการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 420 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

(1) ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

(1.1) สถานะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของ กษ. ร้อยละ 77.90 รองลงมาบุคลากรภายนอกสังกัด ร้อยละ 17.60 และบุคลากรของ สป.กษ. ร้อยละ 4.50 ดังตารางที่ 65

ตารางที่ 65 : สถานะผู้ตอบแบบสอบถามของกระบวนการตรวจราชการ

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
บุคลากรของ กษ.	237	77.90
บุคลากรภายนอกสังกัด	74	17.60
บุคลากรของ สป.กษ.	19	4.50
รวม	420	100.00

(1.2) เขตตรวจของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ลำดับแรก คือ เขตตรวจที่ส่วนกลาง ร้อยละ 17.90 รองลงมาเป็นเขตที่ 8 ร้อยละ 11.42 เขตที่ 1 ร้อยละ 7.60 ดังตารางที่ 66

ตารางที่ 66 : เขตตรวจของผู้ตอบแบบสอบถามของกระบวนการตรวจราชการ

เขตตรวจของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ส่วนกลาง	75	17.90
เขตที่ 8	48	11.42
เขตที่ 1	32	7.60
เขตที่ 12	25	6.00
เขตที่ 13	24	5.70
เขตที่ 10	22	5.20
เขตที่ 6	20	4.80
เขตที่ 3	19	4.50
เขตที่ 7	19	4.50
เขตที่ 9	19	4.50
เขตที่ 5	18	4.30
เขตที่ 15	18	4.30
เขตที่ 16	16	3.80
เขตที่ 2	14	3.30
เขตที่ 14	13	3.10
เขตที่ 11	11	2.60

เขตตรวจของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เขตที่ 18	10	2.40
เขตที่ 17	9	2.15
เขตที่ 4	8	1.90
รวม	420	100.00

(1.3) วิธีการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการโดยหนังสือราชการ ร้อยละ 44.30 รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 15.70 เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ร้อยละ 15.50 ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 13.60 ติดต่อเองโดยตรง ร้อยละ 8.80 และอื่นๆ ร้อยละ 2.10 ดังตารางที่ 67

ตารางที่ 67 : วิธีการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามกระบวนการตรวจราชการ

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	186	44.30
ทางอินเทอร์เน็ต	66	15.70
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	65	15.50
ทางโทรศัพท์	57	13.60
ติดต่อเองโดยตรง	37	8.80
อื่นๆ	9	2.10
รวม	420	100.00

(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการตรวจราชการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ “ตรวจราชการ” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด (4.05) รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ (3.93) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.88) และ ด้านกระบวนการ (3.87) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 68

ตารางที่ 68 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการตรวจราชการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.76	0.85	พอใจ
- แผนแนวทางการตรวจราชการมีความถูกต้องและชัดเจน	83	226	74	28	9	3.82	0.89	พอใจ
- สื่อสาร ประชาสัมพันธ์แผนการตรวจราชการมีความชัดเจนและทั่วถึง	73	224	81	33	9	3.76	0.90	พอใจ
- การประสานเกี่ยวกับการตรวจราชการที่ชัดเจนและทันเวลาในช่วงเวลาต่างๆได้แก่								
1) ก่อนออกตรวจราชการ	70	228	83	27	12	3.75	0.90	พอใจ
2) ระหว่างตรวจราชการ	61	217	98	32	12	3.67	0.91	พอใจ
3) หลังตรวจราชการ	77	217	89	25	12	3.77	0.91	พอใจ
- มีข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย	86	215	81	29	9	3.81	0.91	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						3.84	0.89	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท	99	219	68	21	13	3.88	0.93	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	84	231	70	22	13	3.84	0.91	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	80	223	82	23	12	3.80	0.90	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.82	0.92	พอใจ
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	90	209	87	18	16	3.81	0.94	พอใจ
- ความพอเพียงของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	91	214	78	24	13	3.82	0.93	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.78	0.90	พอใจ
- ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	75	221	87	25	12	3.77	0.91	พอใจ
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	84	212	87	24	13	3.79	0.93	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.80	0.841	พอใจ

(3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ตรวจราชการ” จำแนกตามเขตตรวจราชการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ตรวจราชการ” จำแนกตามเขต มีผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 อันดับแรก คือ เขตที่ 1 (4.07) เขตที่ 3 (4.07) เขตที่ 12 (4.06) รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 69

ตารางที่ 69 : สรุปความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กระบวนการตรวจราชการจำแนกตามเขตตรวจราชการ

เขตตรวจราชการ	ความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านกระบวนการ (1)	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (2)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3)	ด้านคุณภาพการให้บริการ (4)			
ส่วนกลาง	3.44	3.55	3.53	3.55	3.52	0.95	พอใจ
เขตที่ 1	4.06	4.04	4.09	4.06	4.07	0.61	พอใจ
เขตที่ 2	3.98	4.07	4.04	3.96	4.01	0.67	พอใจ
เขตที่ 3	4.04	4.07	4.11	4.05	4.07	0.90	พอใจ
เขตที่ 4	3.88	3.92	4.06	4.00	3.96	0.76	พอใจ
เขตที่ 5	3.81	3.72	3.94	3.83	3.83	0.88	พอใจ
เขตที่ 6	3.80	3.98	3.73	3.78	3.82	0.88	พอใจ
เขตที่ 7	4.01	3.93	3.87	3.82	3.91	0.44	พอใจ
เขตที่ 8	3.66	3.76	3.67	3.71	3.70	0.61	พอใจ
เขตที่ 9	3.67	3.60	3.68	3.53	3.62	1.11	พอใจ
เขตที่ 10	3.87	4.08	4.07	4.16	4.04	0.89	พอใจ
เขตที่ 11	3.70	3.70	3.73	3.73	3.71	1.05	พอใจ
เขตที่ 12	4.09	4.28	3.92	3.94	4.06	0.63	พอใจ
เขตที่ 13	3.83	4.03	3.98	3.88	3.93	0.92	พอใจ
เขตที่ 14	3.50	3.70	3.65	3.50	3.59	1.22	พอใจ
เขตที่ 15	3.87	3.96	3.89	3.86	3.90	0.49	พอใจ
เขตที่ 16	3.32	3.35	3.44	3.34	3.36	1.00	พอใจ
เขตที่ 17	3.91	3.93	3.94	3.50	3.82	0.82	พอใจ
เขตที่ 18	4.02	3.87	4.30	3.90	4.02	0.32	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	3.84	3.82	3.78	3.80	0.84	พอใจ

(4) สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ตรวจราชการ” กลุ่มตัวอย่างมีสิ่งพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพกิริยา มารยาท 2) ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ดังตารางที่ 70

ตารางที่ 70 : สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ตรวจราชการ”

สิ่งที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพกิริยา มารยาท	386
2. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	386
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	385
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	385
5. แผน/แนวทางการตรวจราชการมีความถูกต้องและชัดเจน	383
6. การประสานเกี่ยวกับการตรวจราชการที่ชัดเจนและทันเวลาในช่วงเวลาหลังตรวจราชการ	383
7. ความพอเพียงของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	383
8. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	383
9. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	383
10. มีข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย	382
11. การประสานเกี่ยวกับการตรวจราชการที่ชัดเจนและทันเวลาในช่วงเวลาก่อนตรวจราชการ	381
12. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์แผนการตรวจราชการมีความชัดเจนและทั่วถึง	378
13. การประสานเกี่ยวกับการตรวจราชการที่ชัดเจนและทันเวลาในช่วงเวลาต่างๆได้แก่ ระหว่างตรวจราชการ	376

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(5) สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ตรวจราชการ” กลุ่มตัวอย่างมีสิ่งที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การประสานเกี่ยวกับการตรวจราชการไม่ชัดเจนและไม่ทันเวลาในช่วงเวลาระหว่างตรวจราชการ 2) สื่อสาร ประชาสัมพันธ์แผนการตรวจราชการไม่มีความชัดเจนและทั่วถึง และ 3) การประสานเกี่ยวกับการตรวจราชการที่ไม่ชัดเจนและไม่ทันเวลาในช่วงเวลาก่อนตรวจราชการ ดังตารางที่ 71

ตารางที่ 71 : สิ่งที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการตรวจราชการ

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การประสานในช่วงเวลาระหว่างตรวจราชการไม่ชัดเจนและไม่ทันเวลา	44
2. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์แผนการตรวจราชการไม่มีความชัดเจนและทั่วถึง	42
3. การประสานในช่วงเวลาก่อนตรวจราชการไม่ชัดเจนและไม่ทันเวลา	39
4. มีข้อเสนอแนะที่ไม่มีประสิทธิภาพและไม่สามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายได้	38
5. ไม่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	37
6. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	37
7. ความไม่พอเพียงของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	37
8. การประสานในช่วงเวลาหลังตรวจราชการไม่ชัดเจนและไม่ทันเวลา	37
9. แผน/แนวทางการตรวจราชการไม่มีความถูกต้องและชัดเจน	37
10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้ไม่ดี	35
11. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	35
12. ช่องทางการให้บริการที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	34
13. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพกิริยา มารยาท	34

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“ตรวจราชการ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ชัดเจนและทันต่อสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ข้อมูล ข่าวสารด้านการเกษตรและนโยบายต่างๆ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ 3) เพิ่มช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูล เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้รับบริการ เช่น แอปพลิเคชัน กลุ่มไลน์ การส่งเอกสารทางออนไลน์ ดังตารางที่ 72

ตารางที่ 72 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ “ตรวจราชการ”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ชัดเจนและทันต่อสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ	15
2. ข้อมูล ข่าวสารด้านการเกษตรและนโยบายต่างๆ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	8

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
3. เพิ่มช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูล เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้รับบริการ เช่น แอปพลิเคชัน กลุ่มไลน์ การส่งเอกสารทางออนไลน์	4
4. ความชัดเจนของแผน/แนวทางการตรวจราชการ เพื่อให้งานขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ	3
5. การทำงานแบบบูรณาการโดยหน่วยงานต่างๆ ร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง	3
6. การจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและหัวหน้าส่วน เพื่อเตรียมความพร้อมในการตรวจราชการประจำปีของผู้ตรวจราชการและผู้บริหารระดับสูงในช่วงไตรมาสแรกของปีงบประมาณ	1
7. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม	1
8. ความสะอาดบริเวณภายนอกและภายในของ สป.กษ.	1

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

(6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“ตรวจราชการ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การบริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และครบถ้วน 2) การทำงานแบบบูรณาการเพื่อการขับเคลื่อนงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และทันสมัย 3) การนำแนวคิดและข้อเสนอแนะจากส่วนภูมิภาคไปปรับปรุงงานโครงการต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังตารางที่ 73

ตารางที่ 73 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ“ตรวจราชการ”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การบริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาและครบถ้วน	19
2. การทำงานแบบบูรณาการเพื่อการขับเคลื่อนงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และทันสมัย	3
3. การนำแนวคิดและข้อเสนอแนะจากส่วนภูมิภาคไปปรับปรุงงานโครงการต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์	2
4. การให้บริการแบบ one stop service เช่น การให้บริการแบบครบวงจรในข้อมูลของทุกหน่วยงานในสังกัด กษ. เป็นต้น	1
5. ให้คำแนะนำการปฏิบัติงานภาคสนามที่ชัดเจน	1
8. แผนการพัฒนาสู่การปฏิบัติ	1
9. ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและความสำเร็จในงานแต่ละด้าน	1
10. การบริหารเชิงรุก	1

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
11. ความคุ้มค่า/ประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับ	1
12. เอกสารการตรวจราชการที่ดูง่ายแบบฟอร์มเดียวกันทุกหน่วยทั้งจังหวัด	1
13. แจ้งล่วงหน้าให้นานยิ่งขึ้น เพื่อสามารถเตรียมการณได้ทัน	1
14. มีนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อแนวทางการทำงานในพื้นที่ได้สะดวกรวดเร็ว	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“ตรวจราชการ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความ คิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงการติดต่อสื่อสารการ ตรวจราชการหรือข้อมูลให้ชัดเจน ถูกต้องและรวดเร็ว 2) เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจต่อการให้บริการและ 3) ควรเพิ่มช่อง ทางการบริการและรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ดังตารางที่ 74

ตารางที่ 74 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กระบวนการ“ตรวจราชการ”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงการติดต่อสื่อสารการตรวจราชการหรือข้อมูลให้ชัดเจน ถูกต้องและรวดเร็ว	3
2. เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจต่อการให้บริการ	2
3. ควรเพิ่มช่องทางการบริการและรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย	2
4. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำงานของทุกภาคส่วน	2
5. ควรกำหนดแนวทางและแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อการทำงานอย่างเป็นระบบ	1
6. ปรับปรุงแบบรายงานให้สามารถรายงานได้สะดวกและตรงเป้าหมาย	1
7. กำหนดแผนการติดตามให้มีความถี่มากขึ้น	1
8. การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	1
9. กระชับเวลาตรวจราชการ มุ่งเน้นเฉพาะหน่วยงานที่ประสบปัญหาการดำเนินงาน	1
10. ควรลดความซ้ำซ้อนในการทำงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้การทำงานเกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของภาครัฐระดับพื้นฐานในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับการกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน และการทำงาน รวมถึงการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากขึ้น ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์กรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์ แปรลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติการ จัดสรรทรัพยากรทั้งในด้านเทคโนโลยี งบประมาณ บุคลากร และการบริหารราชการทั่วไปของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดตรวจสอบ และติดตามการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงให้บรรลุเป้าหมาย โดยโครงสร้างองค์กรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประกอบด้วย ราชการบริหารส่วนกลาง 15 หน่วยงาน ราชการบริหารส่วนภูมิภาค 76 จังหวัด กลุ่ม ป.ย.ป ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและหน่วยงานตั้งคำสั่งเพิ่มเติม 3 หน่วยงาน โดยมีกระบวนการปฏิบัติงาน 27 กระบวนการ และกระบวนการระดับสำนัก/กอง 350 กระบวนการ ซึ่งมุ่งตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) กลุ่มหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2) กลุ่มหน่วยงานภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ 3) กลุ่มเกษตรกรและประชาชน

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กระบวนการ ได้แก่ 1) บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ 2) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน 3) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา 4) บริหารจัดการข้อร้องเรียน และ 6) ตรวจสอบราชการ โดยได้สำรวจ 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการ

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 78.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนมากที่สุด ร้อยละ 87.20 รองลงมา ได้แก่ กระบวนการการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ ร้อยละ 85.40 กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรกรพันธสัญญา ร้อยละ 77.00 กระบวนการตรวจราชการ ร้อยละ 76.00 กระบวนการการสงเคราะห์เกษตรกร ร้อยละ 74.40 และกระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน ร้อยละ 71.60 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด

3. ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการ คือ 1) กระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ” พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด โดยสิ่งที่ไม่พึงพอใจที่สุดของโครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน คือ การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์โครงการไม่มีความชัดเจนและไม่ทั่วถึง โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้ คือ ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น 2) กระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” พึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมากที่สุด โดยสิ่งที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน 3) กระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร” พึงพอใจเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการมากที่สุด โดยสิ่งที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ความล่าช้าของการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร 4) กระบวนการ “การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรกรพันธสัญญา” พึงพอใจเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการมากที่สุด โดยสิ่งที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ 5) กระบวนการ “บริหารจัดการซื้อร้องเรียน” พึงพอใจความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มากที่สุด โดยสิ่งที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ 6) กระบวนการ “ตรวจราชการ” พึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความสุภาพกริยา มารยาทมากที่สุด โดยสิ่งที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ การประสานในช่วงเวลาระหว่างตรวจราชการไม่ชัดเจนและไม่ทันเวลา

4. ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการและคาดหวัง

ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการและคาดหวังมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการ คือ 1) กระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ”โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน มีความต้องการให้สนับสนุนองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ ทางเกษตรอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ และมีความคาดหวังว่าจะมีองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางเกษตร เพื่อมาปรับใช้กับชีวิตครอบครัว และชุมชนได้ ส่วนโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้ มีความต้องการให้สนับสนุนองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการของเกษตรกรและมีความคาดหวังว่าจะมีงบประมาณรองรับเพื่อสนับสนุนการลงทุนประกอบอาชีพ 2) กระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” มีความต้องการแหล่ง

เงินทุนหรือพิจารณาวงเงินเพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกร และมีความคาดหวังว่าการเพิ่มวงเงินในการอนุมัติเงินกู้ ปรับลดหลักเกณฑ์การพิจารณา 3) กระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร” มีความต้องการการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และมีความคาดหวังว่าการเผยแพร่ข้อมูลให้เกษตรกรเรียนรู้ง่ายขึ้นและสะดวกรวดเร็ว 4) กระบวนการ “การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” มีความต้องการลงพื้นที่ชี้แจงและอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการทำเกษตรพันธสัญญา และมีความคาดหวังการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร 5) กระบวนการ “บริหารจัดการข้อร้องเรียน” มีความต้องการให้เร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียน และมีความคาดหวังการช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เป็นธรรม เท่าเทียม และตรงวัตถุประสงค์ที่ประชาชนต้องการ 6) กระบวนการ “ตรวจราชการ” มีความต้องการการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและมีความคาดหวังการบริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาและครบถ้วน

5. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ จำแนกตามกระบวนการ คือ 1) กระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ”โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน ด้านเนื้อหาการอบรมควรมีข้อมูลทางวิชาการ นวัตกรรมใหม่ๆ ถ่ายทอดให้เกษตรกรอย่างทั่วถึงและครอบคลุม ส่วนโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้ มีข้อเสนอแนะว่าควรจัดเวทีถ่ายทอดความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมความรู้ให้ตรงกับความต้องการของ YSF เน้นความรู้เชิงปฏิบัติมากกว่าเชิงทฤษฎี เพื่อต่อยอดพัฒนาอาชีพเกษตรกรอย่างยั่งยืน 2) กระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ทุกช่องทาง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่เกษตรกร 3) กระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร” ควรลดขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรให้สะดวก รวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย 4) กระบวนการ “การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้หรือข่าวสารต่างๆ ให้หลากหลายช่องทาง 5) กระบวนการ “บริหารจัดการข้อร้องเรียน” ควรเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียน 6) กระบวนการ “ตรวจราชการ” ควรปรับปรุงการติดต่อสื่อสารการตรวจราชการหรือข้อมูลให้ชัดเจน ถูกต้องและรวดเร็ว

6. ข้อเสนอแนะของผู้สำรวจความพึงพอใจ (สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจข้างต้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะนำไปประกอบการทบทวน ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน และการให้บริการ ดังนี้

1) กระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ”

(1) โครงการศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน ควรเพิ่มความถี่ในการชี้แจงทำความเข้าใจโครงการ สื่อสารองค์ความรู้ใหม่ๆ ตามช่องทางที่หลากหลาย เช่น แอปพลิเคชัน ไลน์ ทวิตเตอร์ ยูทูบ เฟสบุ๊ก รวมทั้งควรเพิ่มหลักสูตรและนวัตกรรมใหม่ๆ ตามความต้องการของเกษตรกรอย่างแท้จริง โดยให้ความสำคัญ

กับการส่งเสริม สนับสนุน ให้เกษตรกรรู้จักการพึ่งตนเองในการพัฒนาและเพิ่มมูลค่าผลผลิตของตนเอง เกิดการรวมกลุ่มของเกษตรกร ให้เกิดการทำธุรกิจในเชิงเกษตร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบอาชีพเกษตรกรอย่างยั่งยืนต่อไป

(2) โครงการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรจังหวัดชายแดนใต้ ควรสนับสนุนองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ ตามความต้องการของเกษตรกร รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุน ให้เกษตรกรรุ่นใหม่รู้จักการพึ่งตนเอง พัฒนาและเพิ่มมูลค่าผลผลิตของตนเอง ผู้ประกอบการด้านการเกษตรอย่างยั่งยืน

2) กระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์และช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น สะดวกรวดเร็ว และทันเหตุการณ์

3) กระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร” ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการทุกขั้นตอน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้รับบริการตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป

4) กระบวนการ “การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับเกษตรพันธสัญญา และนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการทุกขั้นตอนตามความต้องการของผู้รับบริการ

5) กระบวนการ “บริหารจัดการข้อร้องเรียน” ควรเพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อแจ้งความคืบหน้าของเรื่องที่ร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ เช่น การมีแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ เพื่อติดตามความคืบหน้าของเรื่องที่ร้องเรียน การแจ้งความคืบหน้าทางระบบไลน์ อีเมล ข้อความ โทรศัพท์ เป็นต้น

6) กระบวนการ “ตรวจราชการ” ควรเพิ่มความชัดเจนในแนวทางในการตรวจราชการและชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบก่อนตรวจ รวมทั้งควรเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์/ข้อมูล ข่าวสารแก่ผู้รับบริการมากขึ้น เช่น แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล เป็นต้น

