

รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจ


ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



กลุ่มติดตามและประเมินผล
สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ





บทสรุปผู้บริหาร

EXECUTIVE SUMMARY



www.opsmoac.go.th



บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้ความสำคัญกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการหลักที่ให้บริการประชาชนทั่วไป และหน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 20 กระบวนการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 3,412 ราย โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนนคิดเป็นร้อยละ 89.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด ร้อยละ 97.83 และกระบวนการอำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 80.38 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
1. บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.89	97.83
2. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.67	97.22
3. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.75	95.06
4. สงเคราะห์เกษตรกร	4.66	93.11
5. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	4.63	92.51
6. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	4.56	91.21
7. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.53	90.67
8. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.53	90.53
9. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.51	90.26
10. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.49	89.87
11. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.37	87.41
12. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.39	87.14

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
13. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.35	86.93
14. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.31	86.28
15. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.31	86.18
16. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.29	85.79
17. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวง ไปสู่การปฏิบัติ	4.27	85.32
18. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	4.24	84.90
19. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	4.13	82.65
20. อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.02	80.38
รวม	4.45	89.06

จากผลการสำรวจความพึงพอใจข้างต้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและสร้าง
ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการควรนำ
ผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะนำไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและ
การให้บริการของหน่วยงานรวมถึงการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ต่อไป



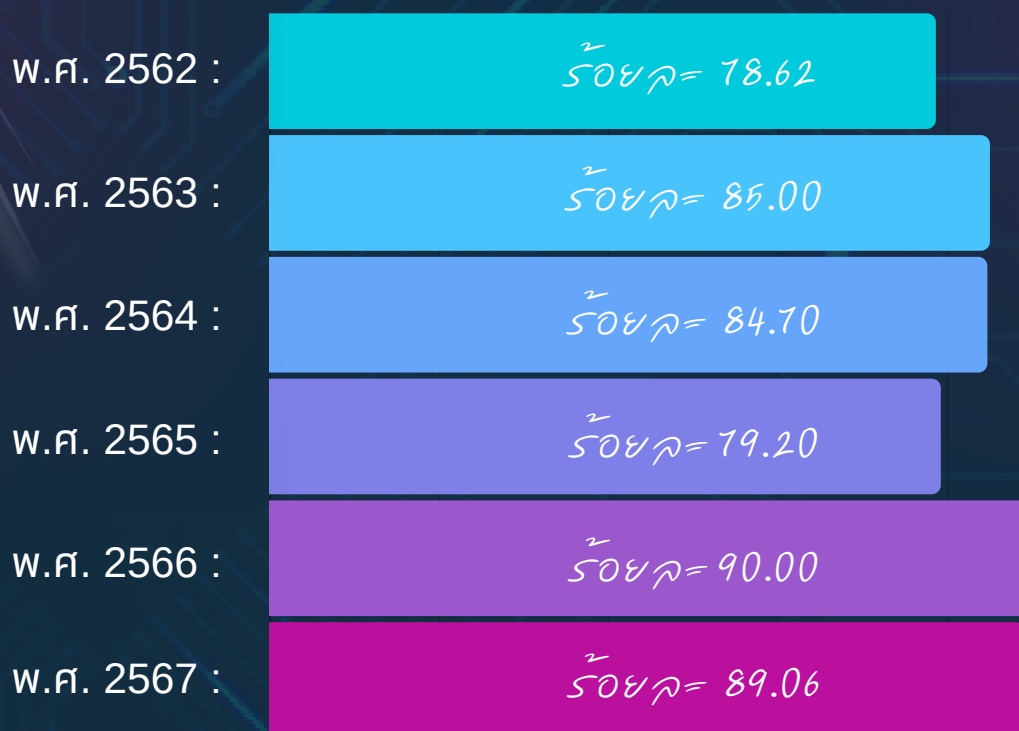
ภาพที่ 1

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

จำแนกรายปี

ร้อยละความพึงพอใจรายปี



ภาพที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 89.06

จำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



: บุคลากรภายในสังกัด กษ.
ร้อยละ 60.96



: เกษตรกร
ร้อยละ 26.50



: บุคลากรภายนอกสังกัด กษ.
ร้อยละ 7.47

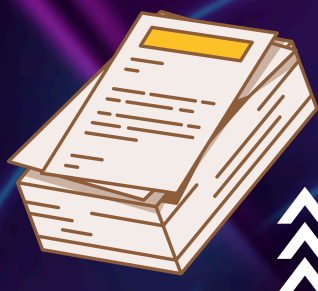


: ประชาชน
ร้อยละ 5.07

ภาพที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หนังสือราชการ
ร้อยละ 24.62



เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ร้อยละ 23.98 :



: ติดต่อเองโดยตรง ร้อยละ 23.78



ทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 13.92 :



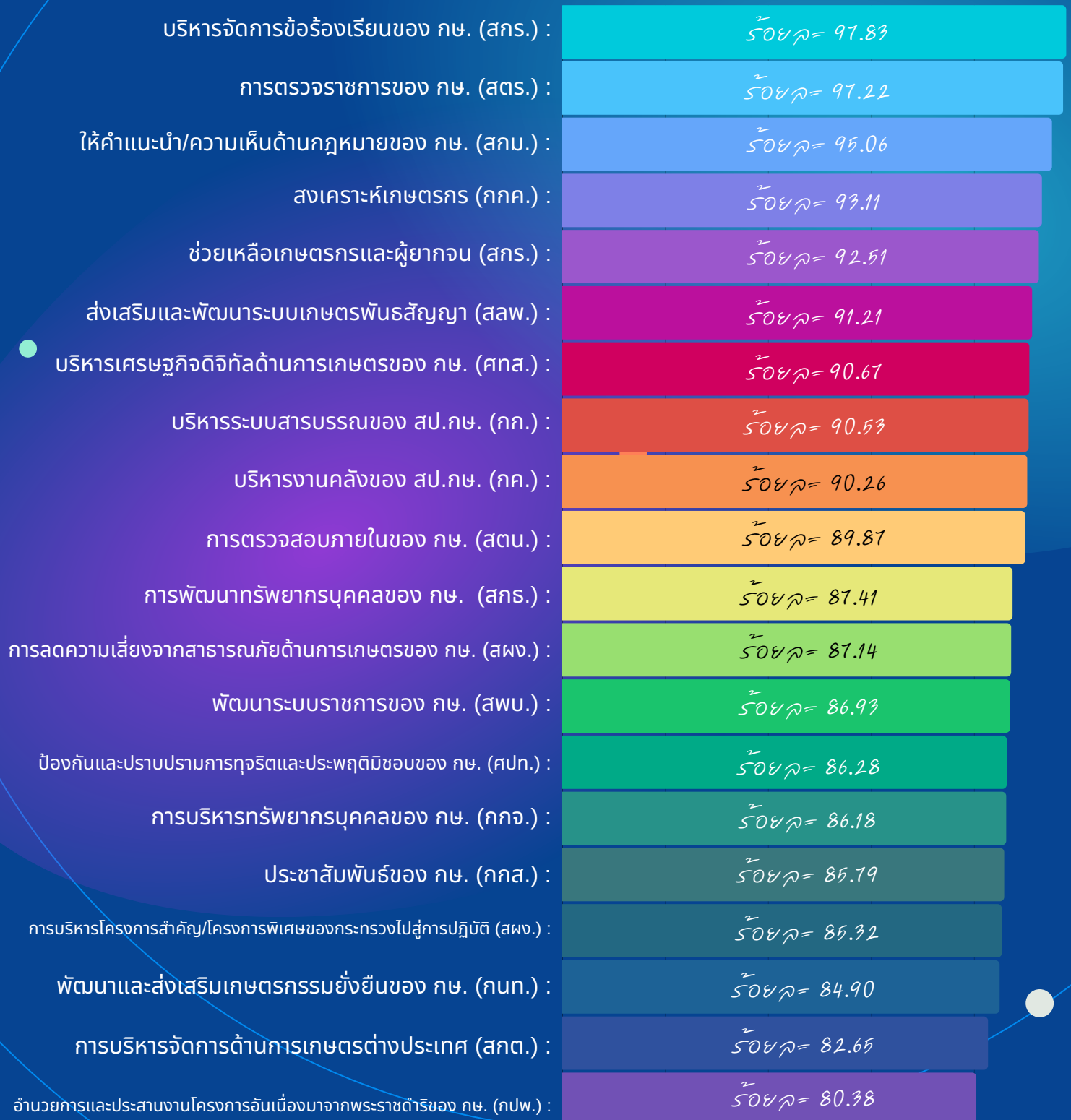
: ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 13.70



ภาพที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

จำแนกกระบวนการ



สารบัญ

TABLE OF CONTENTS



www.opsmoac.go.th



สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	(2)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	2
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของการสำรวจ	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 ระยะเวลาดำเนินการ	3
บทที่ 2 วิธีการสำรวจ	4
2.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	5
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	7
2.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	7
2.4 การนำเสนอข้อมูล	7
2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	8
2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและแปลผล	8
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	10
3.1 กระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (สทธ.)	11
3.2 กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (กกส.)	17
3.3 กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (กกจ.)	23
3.4 กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (สทม.)	29
3.5 กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (สตน.)	34
3.6 กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (สพบ.)	42
3.7 กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (สตร.)	51
3.8 กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (ศทส.)	55
3.9 กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” (สทต.)	59
3.10 กระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” (สกร.)	65
3.11 กระบวนการ “บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (สกร.)	70
3.12 กระบวนการ “ส่งเสริมเกษตรกร” (กกค.)	75
3.13 กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” (สลพ.)	80

สารบัญ (ต่อ)

3.14	กระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (ศปท.)	86
3.15	กระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (กปพ.)	93
3.16	กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” (สผง.)	99
3.17	กระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (สผง.)	106
3.18	กระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (กนท.)	117
3.19	กระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (กค.)	122
3.20	กระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (กค.)	128
บทที่ 4	สรุปผลการสำรวจ	134
4.1	สรุปข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	135
4.2	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในภาพรวม	137
4.3	ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	138
4.4	ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวัง	140
4.5	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ	143
ภาคผนวก		145



บทที่ 7 บทนำ

CHAPTER ONE



www.opsmoac.go.th



บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

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

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

2) เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์นำผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและการทำงาน รวมถึงการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากขึ้น

1.3 ขอบเขตของการสำรวจ

ศึกษา วิเคราะห์ คัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัด และนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 20 กระบวนการ ได้แก่

- 1) การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สภธ.)
- 2) ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กกส.)
- 3) การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กกจ.)
- 4) ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกม.)
- 5) การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สตน.)
- 6) พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สพบ.)
- 7) การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สตร.)
- 8) บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ศทส.)
- 9) การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ (สกต.)
- 10) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน (สกร.)
- 11) บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกร.)
- 12) สงเคราะห์เกษตรกร (กกค.)
- 13) ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา (สลพ.)
- 14) ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ศปท.)
- 15) อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กปพ.)
- 16) การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ (สผง.)
- 17) การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สผง.)
- 18) พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรมัยยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กนท.)
- 19) บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กค.)
- 20) บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กก.)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

แนวทางในการปรับปรุงการทำงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.5 ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 – 30 ธันวาคม 2567

บทที่ 2

วิธีการสำรวจ CHAPTER TWO



www.opsmoac.go.th

บทที่ 2

วิธีการสำรวจ

2.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) กำหนดกระบวนการสำคัญที่นำมาสำรวจความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 20 กระบวนการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : กระบวนการสำคัญที่นำมาสำรวจความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการหลัก	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
		เกษตรกร	ประชาชน	บุคลากรนอกสังกัด กษ.	บุคลากรในสังกัด กษ.
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	สกธ.				✓
2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กกส.		✓	✓	✓
3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กกจ.			✓	✓
4. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	สกม.			✓	✓
5. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	สตน.			✓	✓
6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	สปบ.			✓	✓
7. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	สตร.			✓	✓
8. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ศทส.		✓		✓
9. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	สกต.			✓	✓
10. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	สกร.	✓	✓		
11. บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	สกร.	✓	✓	✓	✓
12. สงเคราะห์เกษตรกร	กกค.	✓		✓	
13. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	สลพ.	✓	✓		
14. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ศปท.			✓	✓

กระบวนการหลัก	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
		เกษตรกร	ประชาชน	บุคลากรนอก สังกัด กษ.	บุคลากรใน สังกัด กษ.
15. อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กปพ.				✓
16. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	สผง.	✓		✓	✓
17. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	สผง.	✓		✓	✓
18. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กนท.			✓	✓
19. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กค.			✓	✓
20. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กก.			✓	✓

2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กำหนดเป้าหมายการสำรวจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2567 โดยในการสำรวจครั้งนี้มีกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทั้งเกษตรกร ประชาชน บุคลากรทั้งภายในและภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จำนวนมาก หรือไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนอน (Infinite Population) จึงใช้สูตร W.G.cochran (1953) คำนวณหากลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้สำรวจสนใจต้องการจะสุ่ม (0.5)

d แทน สัดส่วนความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

Z แทน ค่าคะแนนมาตรฐานที่ได้จากการแจกแจงแบบปกติ

(กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 99 = 2.58)

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

$$n = 665.64$$

ดังนั้น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 665 ราย

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

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

ส่วนที่ 3 ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) สำหรับแสดงความคิดเห็น

2.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนั้นได้นำปัจจัยต่าง ๆ เช่น ลักษณะการให้บริการ จำนวน ผู้รับบริการและข้อจำกัดของการเข้าถึงผู้รับบริการมาพิจารณาร่วมกับงบประมาณ เวลา และกำลังเจ้าหน้าที่ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการสำรวจครั้งนี้ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม ดังนี้

1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (รวมลิงค์ที่น่าสนใจ > แบบสอบถาม ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์)

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

3) ผู้สำรวจส่งแบบสอบถามไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางไปรษณีย์ โดยให้ส่ง แบบสอบถามกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่านทางเว็บไซต์สำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (รวมลิงค์ที่น่าสนใจ > แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์)

2.4 การนำเสนอข้อมูล

ผู้สำรวจนำผลการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนำเสนอผ่านเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ (เกี่ยวกับหน่วยงาน > ผลการดำเนินงาน > รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานปลัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ > ผลการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์แบบ Real Time) โดยใช้ Looker Studio ดึงข้อมูลจาก Google Sheet มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบรูปภาพ (Data Visualization) ทำให้เห็นผลการสำรวจ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาบริการ แบบออนไลน์ ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบกระบวนการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์สามารถ ตรวจสอบผลการสำรวจ ณ ปัจจุบันได้เองทางเว็บไซต์และนำข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ

ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและการทำงาน รวมถึง การให้บริการหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้สามารถตอบสนอง ความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็วและก้าวหน้าสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงไป

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานปลัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และหาค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และหาค่าร้อยละ (Percentage)
- 3) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานปลัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยทำการหาวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับคะแนน ความพึงพอใจและหาค่าร้อยละ (Percentage)
- 4) วิเคราะห์ข้อมูลประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยทำการวิเคราะห์ ค่าความถี่ (Frequency)
- 5) สรุปความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการบริการในอนาคตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และนำมาเขียนในลักษณะความเรียงประกอบบริบท

2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและแปลผล

การคำนวณคะแนนและการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

- 1) ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วยความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน ใช้เกณฑ์มาตราส่วนค่าประมาณของ Likert Scale ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : ค่าประเมินระดับความพึงพอใจของ Likert Scale

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

2) การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนน ซึ่งการแปลผลพิจารณาได้จากค่าประเมิน

3) การคำนวณในแต่ละประเด็นหลักเป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย และนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ

4) การคำนวณคะแนนในแต่ละกระบวนการเป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักและนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ หลังจากนั้นนำคะแนนของแต่ละกระบวนการมาคำนวณร้อยละของคะแนน โดยเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

5) การคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นกระบวนการและนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ หลังจากนั้นนำคะแนนความพึงพอใจภาพรวมมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

บทที่ 3

ผลการสำรวจ CHAPTER THREE



www.opsmoac.go.th

3.1 กระบวนการ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ของกร=ทรงวง(เกษตร&ค=ศนกรม

ส ก ร .

www.opsmoac.go.th

3.1 กระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ของสถาบันเกษตรกรบริการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 164 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 164 ราย

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านการติดต่อราชการ เข้าร่วมฝึกอบรม ขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม และขอรับทุนการศึกษา ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อราชการ	104	63.41
เข้าร่วมฝึกอบรม	55	33.54
ขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม	3	1.83
ขอรับทุนการศึกษา	2	1.22
รวม	164	100.00

1.3) ช่องทางการติดต่อ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านหนังสือราชการ ทางอินเทอร์เน็ต ติดต่อเองโดยตรง และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : ช่องทางการติดต่อของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ช่องทางการติดต่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	81	49.39
ทางอินเทอร์เน็ต	32	19.51
ติดต่อเองโดยตรง	31	18.90
ทางโทรศัพท์	20	12.20
รวม	164	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.29	85.73	พอใจมาก
- การสื่อสารและชี้แจงแนวทาง แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ	59	91	14	-	-	4.27	85.49	พอใจมาก
- การประสานงาน สอบถามข้อมูล ความรู้ที่จำเป็น ประกอบการเตรียมตัวเข้าฝึกอบรม	68	83	13	-	-	4.34	86.71	พอใจมาก
- หลักสูตรโครงการฝึกอบรมที่เข้าร่วมสามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้ตรงตามความต้องการ และความจำเป็นของการปฏิบัติงาน	68	81	15	-	-	4.32	86.46	พอใจมาก
- การประสานงานและอำนวยความสะดวกติดตามการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลังจากฝึกอบรม	66	78	20	-	-	4.28	85.61	พอใจมาก
- ขั้นตอนและการดำเนินการด้านการขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนาต่าง ๆ	64	80	19	1	-	4.26	85.24	พอใจมาก
- การดำเนินการแจ้งข้อมูล การคัดเลือก การรับทุนการศึกษาและฝึกอบรมต่าง ๆ	64	78	21	-	1	4.24	84.88	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.44	88.72	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	83	71	10	-	-	4.45	88.90	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	83	72	9	-	-	4.45	89.02	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	81	70	13	-	-	4.41	88.29	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	82	71	11	-	-	4.43	88.66	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.36	87.28	พอใจมาก
- ความสะดวกและพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องประชุม/ฝึกอบรม	72	78	14	-	-	4.35	87.07	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	74	77	13	-	-	4.37	87.44	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	74	76	14	-	-	4.37	87.32	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
	(5)							
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.40	87.93	พอใจมาก
- ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	78	73	13	-	-	4.40	87.93	พอใจมาก
- ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	77	75	12	-	-	4.40	87.93	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.37	87.41	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	164
2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	164
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	164
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	164
5. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	164
6. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	164
7. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	164
8. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	164
9. ความสะดวกและพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องประชุม/ฝึกอบรม	164
10. การประสานงาน สอบถามข้อมูล ความรู้ที่จำเป็นประกอบการเตรียมตัวเข้าฝึกอบรม	164
11. หลักสูตรโครงการฝึกอบรมที่เข้าร่วมสามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของการปฏิบัติงาน	164
12. การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลังจากฝึกอบรม	164
13. การสื่อสารและชี้แจงแนวทาง แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ	164
14. ขั้นตอนและการดำเนินการด้านการขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนาต่าง ๆ	163
15. การดำเนินการแจ้งข้อมูล การคัดเลือก การรับทุนการศึกษาและฝึกอบรมต่าง ๆ	163

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 2 ราย คือ 1) การดำเนินการแจ้งข้อมูล การคัดเลือก การรับทุนการศึกษาและฝึกอบรมต่าง ๆ และ 2) ขั้นตอนและการดำเนินการด้านการขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนาต่าง ๆ ตามลำดับ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การดำเนินการแจ้งข้อมูล การคัดเลือก การรับทุนการศึกษาและฝึกอบรมต่าง ๆ	1
2. ขั้นตอนและการดำเนินการด้านการขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนาต่าง ๆ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน ลดขั้นตอนการทำงาน สอดคล้องกับภารกิจและนโยบาย มีช่องทางหลากหลาย เพื่อความสะดวกรวดเร็ว เช่น ระบบออนไลน์ Line official เป็นต้น 2) ควรมีการอบรมหลักสูตรที่หลากหลาย ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้จริง และ 3) รูปแบบการจัดอบรมที่ทันสมัย น่าสนใจ เข้าถึงได้ง่าย เช่น Online E-Learning การดูงานต่างประเทศ กิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้นตามลำดับ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน ลดขั้นตอนการทำงาน สอดคล้องกับภารกิจและนโยบาย มีช่องทางหลากหลาย เพื่อความสะดวกรวดเร็ว เช่น ระบบออนไลน์ Line official เป็นต้น	12
2. ควรมีการอบรมหลักสูตรที่หลากหลาย ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้จริง	3
3. รูปแบบการจัดอบรมที่ทันสมัย น่าสนใจ เข้าถึงได้ง่าย เช่น Online E-Learning การดูงานต่างประเทศ กิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น	2
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโครงการ และการอบรมอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทัวถึง และสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ	1
5. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำที่ชัดเจน และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ	1
6. การกำหนดกฎเกณฑ์และมาตรฐานการดำเนินงานอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบได้	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และมีประสิทธิภาพ 2) การประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และถูกต้องชัดเจน และ 3) จัดโครงการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นและให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร มีหลักสูตรใหม่ ๆ ข้อมูลการอบรมเป็นประโยชน์ ทันสมัย ถูกต้อง และแม่นยำ ตามลำดับ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และมีประสิทธิภาพ	19
2. การประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และถูกต้องชัดเจน	5
3. จัดโครงการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นและให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร มีหลักสูตรใหม่ ๆ ข้อมูลการอบรมเป็นประโยชน์ ทันสมัย ถูกต้อง และแม่นยำ	4
4. มีช่องทางการดำเนินการอบรมที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น สะดวก และเข้าถึงง่าย	2
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	1
6. สนับสนุนและเพิ่มจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ เช่น ที่จอดรถ เป็นต้น	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) นำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การแจ้งข้อมูล การคัดเลือกการรับทุนการศึกษา ฝึกอบรม เป็นต้น เพื่อความสะดวกรวดเร็ว เกิดประโยชน์ และเชื่อมโยงการทำงานเพื่อกระจายสู่ต่างจังหวัด 2) ควรมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว และ 3) การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. นำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การแจ้งข้อมูล การคัดเลือก การรับทุนการศึกษา ฝึกอบรม เป็นต้น เพื่อความสะดวกรวดเร็ว เกิดประโยชน์ และเชื่อมโยงการทำงานเพื่อกระจายสู่ภูมิภาค	8
2. ควรมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4
3. การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2 กระบวนการ

ประชาสัมพันธ์

ของกร=ตรวจ/เลขที่ร&ค=ศูนย์รห้

ก ก ส .

www.opsmoac.go.th

3.2 กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนทั่วไป สื่อมวลชน และบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ใช้บริการกองเกษตรสารสนเทศ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 121 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นประชาชน และสื่อมวลชน ตามลำดับ ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	118	97.52
ประชาชน	2	1.65
สื่อมวลชน	1	0.83
รวม	121	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ต ติดต่อเองโดยตรง และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	36	29.75
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	36	29.75
ทางอินเทอร์เน็ต	23	19.01
ติดต่อเองโดยตรง	16	13.22
ทางโทรศัพท์	10	8.27
รวม	121	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.79 เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.20	83.97	พอใจ
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์	49	53	16	2	1	4.21	84.30	พอใจมาก
- การประชาสัมพันธ์ด้านการเกษตรที่หลากหลาย ครอบคลุมความต้องการ	45	56	17	3	-	4.18	83.64	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.36	87.11	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	62	45	13	1	-	4.39	87.77	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	59	48	11	3	-	4.35	86.94	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	57	50	11	3	-	4.33	86.61	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.29	85.87	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)	56	49	15	1	-	4.32	86.45	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)	52	51	16	2	-	4.26	85.29	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.31	86.20	พอใจมาก
- ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์	55	50	14	2	-	4.31	86.12	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	54	53	12	2	-	4.31	86.28	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.29	85.79	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ) และ 3) ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	120
2. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)	120
3. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	119
4. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	119
5. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)	119
6. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	118
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	118
8. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์	118
9. การประชาสัมพันธ์ด้านการเกษตรที่หลากหลาย ครอบคลุมความต้องการ	118

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การประชาสัมพันธ์ด้านการเกษตรที่ไม่หลากหลาย ครอบคลุมความต้องการ 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ไม่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างดีตามลำดับ ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การประชาสัมพันธ์ด้านการเกษตรที่ไม่หลากหลาย ครอบคลุมความต้องการ	3
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ไม่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์	3
3. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างดี	3
4. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	3
5. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)	2
6. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	2
7. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	2

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
8. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)	1
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับแรก คือ 1) การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ การให้คำปรึกษา และการประสานงาน ให้ดีขึ้น และ 2) มีช่องทางหลากหลาย ลดขั้นตอนการดำเนินงาน รวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัยการณแบบ Real time เช่น ราคาสินค้ามาตรฐาน แหล่งรับซื้อ ตลาดสินค้า หลักเกณฑ์ขั้นตอนต่าง ๆ เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ การให้คำปรึกษา และการประสานงานให้ดีขึ้น	8
2. มีช่องทางหลากหลาย ลดขั้นตอนการดำเนินงาน รวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัยการณแบบ Real time เช่น ราคาสินค้ามาตรฐาน แหล่งรับซื้อ ตลาดสินค้า หลักเกณฑ์ขั้นตอนต่าง ๆ เป็นต้น	8

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ การให้บริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และมีช่องทางที่หลากหลาย และ 2) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ การให้บริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และมีช่องทางที่หลากหลาย	14
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 2 อันดับ คือ 1) พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้น ครอบคลุมความต้องการ เข้าถึงได้ง่าย ทันสถานการณ์ สะดวกและรวดเร็ว ผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ และ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้น ครอบคลุมความต้องการ เข้าถึงได้ง่าย ทันสถานการณ์ สะดวกและรวดเร็ว ผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ	8
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ	2

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3 กระบวนการ

การบริหาร ทรัพยากรบุคคล

ของกร=กรวง (กษตร&ค=คนกรมี

กกจ.

www.opsmoac.go.th

3.3 กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 257 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	217	84.44
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	40	15.56
รวม	257	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อเองโดยตรง ตามลำดับ ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	107	41.63
ทางโทรศัพท์	56	21.79
ทางอินเทอร์เน็ต	49	19.07
ติดต่อเองโดยตรง	45	17.51
รวม	257	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.25	84.97	พอใจมาก
- การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด	97	134	25	1	-	4.27	85.45	พอใจมาก
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	95	133	29	-	-	4.26	85.14	พอใจมาก
- การตรวจสอบ แก้ไข ความคิดเห็นในส่วน ของเอกสารต่าง ๆ มีความถูกต้องและชัดเจน	92	135	30	-	-	4.24	84.82	พอใจมาก
- นำเสนอเรื่องต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ หรือ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา ต่อความต้องการของหน่วยงาน	86	137	33	1	-	4.20	83.97	พอใจ
- การแจ้งเวียนมติที่ประชุม/ข้อสังเกต มีข้อมูลชัดเจน และครบถ้วน	97	129	31	-	-	4.26	85.14	พอใจมาก
- การประสานงานกับหน่วยงานมีความชัดเจน	97	131	29	-	-	4.26	85.29	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.34	86.79	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	117	116	23	1	-	4.36	87.16	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	119	110	27	1	-	4.35	87.00	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	107	126	24	-	-	4.32	86.46	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	108	125	24	-	-	4.33	86.54	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.31	86.11	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	103	129	25	-	-	4.30	86.07	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	110	116	31	-	-	4.31	86.15	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.34	86.85	พอใจมาก
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	102	138	16	1	-	4.33	86.54	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	111	127	19	-	-	4.36	87.16	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.31	86.18	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ 2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และ 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ตามลำดับ ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	257
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	257
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ	257
4. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	257
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	257
6. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	257
7. การตรวจสอบ แก้ไข ความคิดเห็นในส่วนของเอกสารต่าง ๆ มีความถูกต้องและชัดเจน	257
8. การแจ้งเวียนมติที่ประชุม/ข้อสังเกต มีข้อมูลชัดเจนและครบถ้วน	257
9. การประสานงานกับหน่วยงานมีความชัดเจน	257
10. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	256
11. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	256
12. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	256
13. การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด	256
14. นำเสนอเรื่องต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา ต่อความต้องการของหน่วยงาน	256

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) นำเสนอเรื่องต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง 2) การดำเนินการไม่เป็นตามขั้นตอนที่กำหนด และ 3) ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ล่าช้า ตามลำดับ ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. นำเสนอเรื่องต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	1
2. การดำเนินการไม่เป็นตามขั้นตอนที่กำหนด	1
3. ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ล่าช้า	1

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
4. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1
5. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น มีช่องทางการติดต่อหลากหลาย การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อความสะดวก และรวดเร็ว เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น 2) การกำหนดแนวทางการดำเนินงานและจัดทำคู่มือเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานที่ชัดเจนและเท่าเทียมกัน และ 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ตามลำดับดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น มีช่องทางการติดต่อหลากหลาย การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อความสะดวก และรวดเร็ว เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น	17
2. การกำหนดแนวทางการดำเนินงานและจัดทำคู่มือเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานที่ชัดเจนและเท่าเทียมกัน	3
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1
4. การเพิ่มอัตรากำลังและการจัดอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการใช้นวัตกรรมเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านบุคลากร	1
5. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ไม่เลือกปฏิบัติ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ไม่เลือกปฏิบัติ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	19
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนถูกต้อง รวดเร็ว ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง	3
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด หลากหลายช่องทาง และเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ 2) การพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น และเต็มใจให้บริการ และ 3) การอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น เช่น งบประมาณ เครื่องมือ เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด หลากหลายช่องทาง และเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	10
2. การพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น และเต็มใจให้บริการ	1
3. การอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น เช่น งบประมาณ เครื่องมือ เป็นต้น	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.4 กระบวนการ

ให้คำแนะนำ/ความเห็น ด้านกฎหมาย

ของกร=ทรวง/เลขที่ร/ค=ศนกรมี

ส ก ม .

www.opsmoac.go.th

3.4 กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ใช้บริการสำนักกฎหมาย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 27 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	25	92.59
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	2	7.41
รวม	27	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการทางการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นหนังสือราชการ ทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	12	44.44
หนังสือราชการ	11	40.74
ทางโทรศัพท์	2	7.41
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	1	3.70
ทางอินเทอร์เน็ต	1	3.70
รวม	27	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ (4)	พอใจน้อย	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
	(5)	(3)						
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.72	94.32	พอใจมาก
- ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องสะดวกและสามารถเข้าถึงได้ง่าย	19	8	-	-	-	4.70	94.07	พอใจมาก
- การพิจารณาข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำ และให้ความเห็นทางกฎหมายถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเวลาและสถานการณ์	19	7	1	-	-	4.67	93.33	พอใจมาก
- การประสานงานเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงและเอกสารเพิ่มเติม เพื่อนำมาประกอบการพิจารณา	21	6	-	-	-	4.78	95.56	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.81	96.30	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	24	3	-	-	-	4.89	97.78	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	21	6	-	-	-	4.78	95.56	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	22	5	-	-	-	4.81	96.30	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	21	6	-	-	-	4.78	95.56	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.74	94.81	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	21	5	1	-	-	4.74	94.81	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	21	5	1	-	-	4.74	94.81	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.74	94.81	พอใจมาก
- ความเห็นด้านกฎหมาย มีรายละเอียดถูกต้องตามหลักกฎหมาย มีมาตรฐาน ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้จริง	21	5	1	-	-	4.74	94.81	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.75	95.06	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และ 3) การประสานงานเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงและเอกสารเพิ่มเติม เพื่อนำมาประกอบการพิจารณา ตามลำดับ ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) การพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น Line official เป็นต้น และ 2) การกำหนดแนวทางและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและชัดเจน ตามลำดับ ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น Line official เป็นต้น	2
2. การกำหนดแนวทางและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและชัดเจน	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต จำนวน 3 ราย คือ สนับสนุนองค์ความรู้ต่าง ๆ และการนำเทคโนโลยีมาพัฒนา การบริการให้ดีขึ้น

6) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ จำนวน 1 ราย คือ เพิ่มช่องทางการติดต่อให้มีความหลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย

3.5 กระบวนการ

การตรวจสอบภายใน

ของกร=ตรวจสอบ/เลขที่ร/ค=ศนกรม

ส ต น .

www.opsmoac.go.th

3.5 กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ใช้บริการสำนักตรวจสอบภายใน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 288 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	207	71.88
บุคลากรในสังกัด สป.กษ.	81	28.13
รวม	288	100.00

1.2) เรื่องที่ตรวจสอบ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตรวจสอบเรื่อง 3 อันดับแรก คือ 1) การดำเนินงานโครงการจัดหาแหล่งน้ำและเพิ่มพื้นที่ชลประทาน 2) การดำเนินงานโครงการบริหารจัดการการผลิตสินค้าเกษตรตามแผนที่เกษตรเพื่อการบริหารจัดการเชิงรุก (Agri Map) และ 3) การบริหารงบประมาณตามลำดับ ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 : เรื่องที่ได้รับการตรวจสอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

เรื่องที่ตรวจสอบ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
- การดำเนินงานโครงการจัดหาแหล่งน้ำและเพิ่มพื้นที่ชลประทาน	84	29.17
- การดำเนินงานโครงการบริหารจัดการการผลิตสินค้าเกษตรตามแผนที่เกษตรเพื่อการบริหารจัดการเชิงรุก (Agri Map)	38	13.19
- การบริหารงบประมาณ	37	12.85
- การดำเนินงานโครงการพัฒนาศักยภาพกระบวนการผลิตสินค้าเกษตร	24	8.33
- การเงิน การบัญชี และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	21	7.29
- การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลัง (e-Payment)	18	6.25
- การใช้รถราชการ	16	5.56
- การดำเนินงานโครงการสนับสนุนลดต้นทุนการผลิตด้านการเกษตรสำหรับเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	13	4.51

เรื่องที่ตรวจสอบ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
- ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการต่างประเทศ	11	3.82
- การดำเนินงานโครงการจัดหาอากาศยานสำหรับการปฏิบัติการฝนหลวง	10	3.47
- การดำเนินงานกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน	7	2.43
- การดำเนินงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาสินค้าเกษตรอัตลักษณ์พื้นถิ่น	6	2.08
- งบเดือนและใบสำคัญคู่จ่าย ของสำนักงานที่ปรึกษาการเกษตรต่างประเทศ	3	1.04
รวม	288	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน การรายงานผลการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในและภาพรวมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตามลำดับ ดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
	(5)							
1. การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน						4.45	89.03	พอใจมาก
- ภาพลักษณ์ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน	138	131	17	2	-	4.41	88.13	พอใจมาก
- การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	157	118	12	1	-	4.50	89.93	พอใจมาก
2. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน						4.50	90.05	พอใจมาก
- ผู้ตรวจสอบมีความรู้และเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ	151	125	12	-	-	4.48	89.65	พอใจมาก
- ผู้ตรวจสอบมีอัธยาศัยดี สุชุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	167	112	9	-	-	4.55	90.97	พอใจมาก
- ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	156	119	13	-	-	4.50	89.93	พอใจมาก
- ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	151	125	12	-	-	4.48	89.65	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
3. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน						4.47	89.29	พอใจมาก
- ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบวิธีการตรวจสอบและระยะเวลาการตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน	154	125	9	-	-	4.50	90.07	พอใจมาก
- การตรวจสอบมีประโยชน์ต่อการทำงานของบุคลากร และมีส่วนช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์	161	117	10	-	-	4.52	90.49	พอใจมาก
- ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล	142	135	10	1	-	4.45	89.03	พอใจมาก
- ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบที่เหมาะสม	129	140	17	2	-	4.38	87.50	พอใจมาก
- การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ	147	129	11	1	-	4.47	89.31	พอใจมาก
- ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม	144	122	20	2	-	4.42	86.81	พอใจมาก
- เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบหรือให้ความเห็นต่อข้อตรวจพบ	156	123	8	1	-	4.51	90.14	พอใจมาก
- การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน นำไปปฏิบัติได้	151	126	10	1	-	4.48	89.65	พอใจมาก
- มีการสรุปข้อตรวจพบให้ทราบ ภายหลังการตรวจสอบแล้วเสร็จ	162	117	9	-	-	4.53	90.63	พอใจมาก
4. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ						4.48	89.50	พอใจมาก
- การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม	141	134	13	-	-	4.44	88.89	พอใจมาก
- ผู้ตรวจสอบภายใน ได้ให้ความเห็นและรายงานผลการตรวจสอบอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	147	129	11	1	-	4.47	89.31	พอใจมาก
- ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	158	120	10	-	-	4.51	90.28	พอใจมาก
- รายงานการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	145	129	14	-	-	4.45	89.10	พอใจมาก
- การเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้ให้ความเห็นต่อรายงานผลการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ	156	121	11	-	-	4.50	90.07	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
5. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายใน						4.57	91.30	พอใจมาก
- ไม่เรียก รับ ททรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน	185	94	6	-	3	4.59	91.81	พอใจมาก
- มีการวางตัวเป็นกลาง ไม่มีอคติ และเปิดเผย เหตุหรือข้อจำกัดให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	182	97	8	-	1	4.59	91.88	พอใจมาก
- ไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยรับตรวจ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ	173	103	11	-	1	4.55	91.04	พอใจมาก
- ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นเหมาะสม กับงานตรวจสอบ	163	117	7	-	1	4.53	90.63	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.49	89.87	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ

- 1) ผู้ตรวจสอบมีอรรถยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)
- 2) มีการสรุปข้อตรวจพบให้ทราบ ภายหลังจากการตรวจสอบแล้วเสร็จ และ
- 3) การตรวจสอบมีประโยชน์ต่อการทำงานของบุคลากร และมีส่วนช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ตามลำดับ

ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ผู้ตรวจสอบมีอรรถยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	288
2. มีการสรุปข้อตรวจพบให้ทราบ ภายหลังจากการตรวจสอบแล้วเสร็จ	288
3. การตรวจสอบมีประโยชน์ต่อการทำงานของบุคลากร และมีส่วนช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์	288
4. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	288
5. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	288
6. ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบวิธีการตรวจสอบ และระยะเวลาการตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน	288

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
7. การเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้ให้ความเห็น ต่อรายงานผลการตรวจสอบ/ ผลการตรวจสอบ	288
8. ผู้ตรวจสอบมีความรู้และเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ	288
9. ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	288
10. รายงานการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ	288
11. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม	288
12. มีการวางตัวเป็นกลาง ไม่มีอคติ และเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	287
13. ไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยรับตรวจ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ	287
14. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ ที่จำเป็นเหมาะสมกับงานตรวจสอบ	287
15. เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบหรือ ให้ความเห็นต่อข้อตรวจพบ	287
16. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	287
17. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน นำไปปฏิบัติได้	287
18. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ	287
19. ผู้ตรวจสอบภายใน ได้ให้ความเห็นและรายงานผลการตรวจสอบอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	287
20. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล	287
21. ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม	286
22. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน	286
23. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบที่เหมาะสม	286
24. ไม่เรียก รับ ททรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน	285

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เรียก รับ ททรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน 2) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ไม่เหมาะสม และ 3) ภาพลักษณ์ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตามลำดับ ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เรียก รับ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน	3
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ไม่เหมาะสม	2
3. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน	2
4. ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่ไม่เหมาะสม	2
5. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอไม่มีความสมเหตุสมผล	1
6. ผู้ตรวจสอบภายใน ได้ให้ความเห็นและรายงานผลการตรวจสอบอย่างไม่ถูกต้อง	1
7. การปฏิบัติงานตรวจสอบไม่ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ	1
8. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้	1
9. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	1
10. ไม่เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบหรือให้ความเห็นต่อข้อตรวจพบ	1
11. ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ ที่จำเป็นเหมาะสมกับงานตรวจสอบ	1
12. การเปิดเผยข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยรับตรวจ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ	1
13. ไม่วางตัวเป็นกลาง มีอคติ และไม่เปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) มีข้อกำหนด หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติในการตรวจสอบอย่างละเอียดชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน 2) เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้คำแนะนำมากยิ่งขึ้น และ 3) ควรสนับสนุนองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ตามลำดับดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. มีข้อกำหนด หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติในการตรวจสอบอย่างละเอียดชัดเจน	4
2. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้คำแนะนำมากยิ่งขึ้น	3
3. ควรสนับสนุนองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ ได้เป็นอย่างดี	2
5. มีการจัดประชุมชี้แจงให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน ดำเนินการตรวจสอบอย่างละเอียด และดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.6 กระบวนการ

พัฒนาระบบราชการ

ของกร=กรรทว/กษทว(ก=ศนกรม

สพม.

www.opsmoac.go.th

3.6 กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการสำนักพัฒนาระบบบริหาร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 38 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด สป.กษ.	21	55.26
บุคลากรในสังกัด กษ.	17	44.74
รวม	38	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเข้าร่วมประชุม รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ ติดต่อเองโดยตรง และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เข้าร่วมประชุม	12	31.58
ทางโทรศัพท์	10	26.32
หนังสือราชการ	8	21.05
ติดต่อเองโดยตรง	7	18.42
ทางอินเทอร์เน็ต	1	2.63
รวม	38	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการ
ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.29	85.88	พอใจมาก
- มีการสื่อสารกระบวนการทำงานให้ส่วนราชการ/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบกระบวนการงาน อย่างทั่วถึง และเข้าใจในระบบการขับเคลื่อนงาน ดังกล่าว ทั้งงานการปรับปรุงโครงสร้างในระดับ กระทรวงและ สป.กษ. รวมทั้ง การสื่อสารชี้แจง ทำความเข้าใจในการขับเคลื่อนตัวชี้วัดกระทรวง ผลการถ่ายทอดตัวชี้วัดกระทรวงลงสู่ระดับกรม/ สำนัก/กอง	15	19	3	-	1	4.24	84.74	พอใจมาก
- มีการสร้างการมีส่วนร่วมและเปิดโอกาสให้ส่วน ราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาท ในการขับเคลื่อนกระบวนการงานให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งงานในการปรับปรุงโครงสร้างและตัวชี้วัดของ กระทรวง	17	17	3	-	1	4.29	85.79	พอใจมาก
- มีการดำเนินงานเป็นไปตามกระบวนการงาน/ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด ทั้งงานในการปรับปรุง โครงสร้างและตัวชี้วัดของกระทรวง	17	19	1	-	1	4.34	86.84	พอใจมาก
- มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการ/การปฏิบัติงาน ที่เข้าใจง่ายและไม่ยุ่งยาก ทั้งงานในการปรับปรุง โครงสร้างและตัวชี้วัดของกระทรวง	17	19	1	-	1	4.34	86.84	พอใจมาก
- มีการรับฟังความคิดเห็นและแก้ไขปัญหา/ อุปสรรคจากการดำเนินงาน โดยปรับปรุง กระบวนการงาน/ขั้นตอนให้บริการให้เป็นไปตาม ความต้องการของกลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งงานในการปรับปรุงโครงสร้างและตัวชี้วัดของกระทรวง	16	19	2	-	1	4.29	85.79	พอใจมาก
- มีการเปิดโอกาสให้กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงแผน/ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์ หรือการประชุมคณะกรรมการและการประชุมต่าง ๆ ทั้งงานในการปรับปรุงโครงสร้างและตัวชี้วัดของ กระทรวง	16	18	3	-	1	4.26	85.26	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.49	89.82	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และ เป็นกันเอง	23	14	-	-	1	4.53	90.53	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ใส่ใจผู้รับบริการ และเต็มใจให้บริการ	25	12	-	-	1	4.58	91.58	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ต่อการให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะในกระบวนการทำงานอย่างเพียงพอ	19	16	2	-	1	4.37	87.37	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ และให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	21	15	1	-	1	4.45	88.95	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ	24	12	1	-	1	4.53	90.53	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และไม่แสวงหาผลประโยชน์	23	13	1	-	1	4.50	90.00	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.30	85.88	พอใจมาก
- ช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น และเพียงพอต่อการให้บริการ	18	15	4	-	1	4.29	85.79	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางการให้บริการต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	18	16	3	-	1	4.32	86.32	พอใจมาก
- การอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ (เอกสาร และข้อมูลต่างๆ) ที่จะใช้ในการประชุม ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว	17	17	3	-	1	4.29	85.79	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.30	86.05	พอใจมาก
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยเฉพาะ การปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวง/สป.กษ. และการขับเคลื่อนตัวชี้วัดของกระทรวงลงสู่ระดับกรมและระดับสำนัก/กอง	17	18	2	-	1	4.32	86.32	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวง/สป.กษ. และการขับเคลื่อนตัวชี้วัดของกระทรวงลงสู่ระดับกรมและระดับสำนัก/กอง	17	18	2	-	1	4.32	86.32	พอใจมาก
- ได้รับการบริการทางข้อมูล คำแนะนำต่างๆ และการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะ การปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวง/สป.กษ. และการขับเคลื่อนตัวชี้วัดของกระทรวงลงสู่ระดับกรมและระดับสำนัก/กอง	17	18	2	-	1	4.32	86.32	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
- มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวง/สป.กษ. และการขับเคลื่อนตัวชี้วัดของกระทรวงลงสู่ระดับกรมและระดับสำนัก/กอง	16	18	3	-	1	4.26	85.26	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.35	86.93	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ใส่ใจผู้รับบริการ และเต็มใจให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นกันเอง และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ ดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ใส่ใจผู้รับบริการ และเต็มใจให้บริการ	37
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นกันเอง	37
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ	37
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และไม่แสวงหาผลประโยชน์	37
5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ และให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้ เป็นอย่างดี	37
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญต่อการให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะในกระบวนการทำงานอย่างเพียงพอ	37
7. มีการดำเนินงานเป็นไปตามกระบวนการงาน/ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด ทั้งงานในการปรับปรุงโครงสร้างและตัวชี้วัดของกระทรวง	37
8. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการ/การปฏิบัติงานที่เข้าใจง่ายและไม่ยุ่งยาก ทั้งงานในการปรับปรุงโครงสร้างและตัวชี้วัดของกระทรวง	37
9. ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางการให้บริการต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	37
10. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวง/สป.กษ. และการขับเคลื่อนตัวชี้วัดของกระทรวงลงสู่ระดับกรมและระดับสำนัก/กอง	37

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
11. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวง/สป.กษ. และการขับเคลื่อนตัวชี้วัดของกระทรวงลงสู่ระดับกรมและระดับสำนัก/กอง	37
12. ได้รับบริการทางข้อมูล คำแนะนำต่างๆ และการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวง/สป.กษ. และการขับเคลื่อนตัวชี้วัดของกระทรวงลงสู่ระดับกรมและระดับสำนัก/กอง	37
13. มีการสร้างการมีส่วนร่วมและเปิดโอกาสให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทในการขับเคลื่อนกระบวนการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งงานในการปรับปรุงโครงสร้างและตัวชี้วัดของกระทรวง	37
14. มีการรับฟังความคิดเห็นและแก้ไขปัญหา/อุปสรรคจากการดำเนินงาน โดยปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการให้เป็นไปตามความต้องการของกลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งงานในการปรับปรุงโครงสร้างและตัวชี้วัดของกระทรวง	37
15. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น และเพียงพอต่อการให้บริการ	37
16. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ (เอกสาร และข้อมูลต่างๆ) ที่จะใช้ในการประชุม ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว	37
17. มีการเปิดโอกาสให้กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงแผน/ประสิทธิภาพในการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์หรือการประชุมคณะกรรมการและการประชุมต่าง ๆ ทั้งงานในการปรับปรุงโครงสร้างและตัวชี้วัดของกระทรวง	37
18. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวง/สป.กษ. และการขับเคลื่อนตัวชี้วัดของกระทรวงลงสู่ระดับกรมและระดับสำนัก/กอง	37
19. มีการสื่อสารกระบวนการทำงานให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบกระบวนการอย่างทั่วถึง และเข้าใจในระบบการขับเคลื่อนงานดังกล่าว ทั้งงานการปรับปรุงโครงสร้างในระดับกระทรวงและ สป.กษ. รวมทั้ง การสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจในการขับเคลื่อนตัวชี้วัดกระทรวง ปละการถ่ายทอดตัวชี้วัดกระทรวงลงสู่ระดับกรม/สำนัก/กอง	37

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ

- 1) ไม่มีการสื่อสารกระบวนการทำงานให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบกระบวนการอย่างทั่วถึง

และทำให้ไม่เข้าใจในระบบการขับเคลื่อนงานดังกล่าว ทั้งงานการปรับปรุงโครงสร้างในระดับกระทรวงและ สป.กษ. รวมทั้ง การสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจในการขับเคลื่อนตัวชี้วัดกระทรวง และการถ่ายทอดตัวชี้วัด กระทรวงลงสู่ระดับกรม/สำนัก/กอง 2) ช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวง/สป.กษ. และการขับเคลื่อนตัวชี้วัดของกระทรวงลงสู่ระดับกรม และระดับสำนัก/กอง และ 3) การเปิดโอกาสให้กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในการ ปรับปรุงแผน/ประสิทธิภาพในการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์หรือการประชุมคณะกรรมการและการประชุม ต่าง ๆ ทั้งงานในการปรับปรุงโครงสร้างและตัวชี้วัดของกระทรวง ตามลำดับ ดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ไม่มีการสื่อสารกระบวนการทำงานให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ กระบวนการอย่างทั่วถึง และทำให้ไม่เข้าใจในระบบการขับเคลื่อนงานดังกล่าว ทั้งงาน การปรับปรุงโครงสร้างในระดับกระทรวงและ สป.กษ. รวมทั้ง การสื่อสารชี้แจง ทำความเข้าใจในการขับเคลื่อนตัวชี้วัดกระทรวง และการถ่ายทอดตัวชี้วัดกระทรวง ลงสู่ระดับกรม/สำนัก/กอง	1
2. ช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยเฉพาะ การปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวง/สป.กษ. และการขับเคลื่อนตัวชี้วัดของกระทรวง ลงสู่ระดับกรมและระดับสำนัก/กอง	1
3. การเปิดโอกาสให้กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุง แผน/ประสิทธิภาพในการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์หรือการประชุมคณะกรรมการ และการประชุมต่าง ๆ ทั้งงานในการปรับปรุงโครงสร้างและตัวชี้วัดของกระทรวง	1
4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ (เอกสาร และข้อมูล ต่างๆ) ที่จะใช้ในการประชุม ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว	1
5. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานสามารถเข้าถึงได้ยาก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น และไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	1
6. การไม่รับฟังความคิดเห็นและแก้ไขปัญหา/อุปสรรคจากการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุง กระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการให้เป็นไปตามความต้องการของกลุ่มลูกค้า/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งงานในการปรับปรุงโครงสร้างและตัวชี้วัดของกระทรวง	1
7. การสร้างการมีส่วนร่วมและเปิดโอกาสให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีบทบาท ในการขับเคลื่อนกระบวนการงานให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งงาน ในการปรับปรุงโครงสร้างและตัวชี้วัดของกระทรวง	1
8. ได้รับบริการทางข้อมูล คำแนะนำต่างๆ และการแก้ไขปัญหาที่ล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการปรับปรุง โครงสร้างของกระทรวง/สป.กษ. และการขับเคลื่อนตัวชี้วัดของกระทรวงลงสู่ ระดับกรมและระดับสำนัก/กอง	1

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
9. ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ไม่ต้องการ โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างของ กระทรวง/สป.กษ. และการขับเคลื่อนตัวชี้วัดของกระทรวงลงสู่ระดับกรมและระดับ สำนัก/กอง	1
10. ได้รับความบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ลำช้า และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวง/สป.กษ. และการขับเคลื่อนตัวชี้วัด ของกระทรวงลงสู่ระดับกรมและระดับสำนัก/กอง	1
11. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางการให้บริการต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	1
12. ไม่มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการ/การปฏิบัติงานที่เข้าใจยาก ทั้งงานในการปรับปรุงโครงสร้างและตัวชี้วัดของกระทรวง	1
13. มีการดำเนินงานไม่เป็นไปตามกระบวนการงาน/ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด ทั้งงานในการปรับปรุงโครงสร้างและตัวชี้วัดของกระทรวง	1
14. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญต่อการให้คำแนะนำ/ ข้อเสนอแนะในกระบวนการทำงาน	1
15. เจ้าหน้าที่ไม่รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มที่ และให้คำแนะนำและตอบปัญหา ข้อซักถามได้ไม่ดี	1
16. เจ้าหน้าที่ไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และแสวงหาผลประโยชน์	1
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เท่าเทียมกัน และเลือกปฏิบัติ	1
18. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความไม่สุภาพ เรียบร้อย และไม่เป็นกันเอง	1
19. เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น ไม่ใส่ใจผู้รับบริการ และไม่เต็มใจให้บริการ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวง
เกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก
คือ 1) การจัดกิจกรรม อบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
ให้แก่บุคลากร 2) การสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรในทิศทางเดียวกัน เช่น
แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร การเสนอตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง เป็นต้น และ 3) การรับฟังและการมีส่วนร่วม
ของบุคลากรในการเสนอความคิดเห็นแนวทางการพัฒนา การให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนด
ตัวชี้วัด การจัดทำกระบวนการกระบวนการงาน และงานพัฒนาระบบราชการอื่น ๆ ตามลำดับ ดังตารางที่ 43

ตารางที่ 43 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การจัดกิจกรรม อบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่บุคลากร	1
2. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรในทิศทางเดียวกัน เช่น แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร การเสนอตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง เป็นต้น	1
3. การรับฟังและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการเสนอความคิดเห็นแนวทางการพัฒนา การให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัด การจัดทำกระบวนการ กระบวนงาน และงานพัฒนาระบบราชการอื่น ๆ	1
4. การกำหนดแนวทางการเขียนเสนอโครงการประกวดเลิศรัฐอย่างชัดเจน	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) การพัฒนาระบบราชการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว และ 2) จัดทำคู่มือการเขียนเสนอโครงการประกวดเลิศรัฐอย่างชัดเจน และชี้แนะแนวทางที่เข้าใจง่าย ดังตารางที่ 44 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบราชการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	1
2. จัดทำคู่มือการเขียนเสนอโครงการประกวดเลิศรัฐอย่างชัดเจน และชี้แนะแนวทางที่เข้าใจง่าย	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.7 กระบวนการ

การตรวจราชการ

ของกรม = ตรวจสอบ / ควบคุม / ควบคุม / ควบคุม

กรม.

www.opsmoac.go.th

3.7 กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่มาใช้บริการสำนักตรวจราชการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 30 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	26	86.67
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	4	13.33
รวม	30	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการทางการติดต่อเอง โดยตรง รองลงมาเป็นเจ้าของพื้นที่ให้บริการในพื้นที่ หนังสือราชการ ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	9	30.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	8	26.67
หนังสือราชการ	7	23.33
ทางโทรศัพท์	4	13.33
ทางอินเทอร์เน็ต	2	6.67
รวม	30	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 97.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.69	93.67	พอใจมาก
- แผน/แนวทางการตรวจราชการมีความถูกต้องและชัดเจน	22	8	-	-	-	4.73	94.67	พอใจมาก
- สื่อสาร ประชาสัมพันธ์แผนการตรวจราชการมีความชัดเจนและทั่วถึง	22	8	-	-	-	4.73	94.67	พอใจมาก
- การประสานเกี่ยวกับการตรวจราชการที่ชัดเจนและทันเวลา ในช่วงเวลาต่าง ๆ ได้แก่	20	8	2	-	-	4.60	94.00	พอใจมาก
๑) ก่อนออกตรวจราชการ	21	9	-	-	-	4.70	94.00	พอใจมาก
๒) ระหว่างตรวจราชการ	21	9	-	-	-	4.70	94.00	พอใจมาก
๓) หลังตรวจราชการ	21	9	-	-	-	4.70	94.00	พอใจมาก
- มีข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย	20	10	-	-	-	4.67	93.33	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.66	93.11	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	20	10	-	-	-	4.67	93.33	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	19	11	-	-	-	4.63	92.67	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	20	10	-	-	-	4.67	93.33	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.65	93.00	พอใจมาก
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	20	10	-	-	-	4.67	93.33	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	20	9	1	-	-	4.63	92.67	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.67	93.33	พอใจมาก
- ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์	21	8	1	-	-	4.67	93.33	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	21	8	1	-	-	4.67	93.33	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.67	97.22	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) แผน/แนวทางการตรวจราชการมีความถูกต้องและชัดเจน 2) สื่อสาร ประชาสัมพันธ์แผนการตรวจราชการมีความชัดเจนและทั่วถึง และ 3) การประสานเกี่ยวกับการตรวจราชการที่ชัดเจนและทันเวลา ในช่วงเวลาต่าง ๆ ตามลำดับดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. แผน/แนวทางการตรวจราชการมีความถูกต้องและชัดเจน	30
2. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์แผนการตรวจราชการมีความชัดเจนและทั่วถึง	30
3. การประสานเกี่ยวกับการตรวจราชการที่ชัดเจนและทันเวลา ในช่วงเวลาต่าง ๆ	30
4. มีข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย	30
5. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	30
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	30
7. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	30
8. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	30
9. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	30
10. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	30
11. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	30

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต จำนวน 4 ราย คือ การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย

5) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต จำนวน 4 ราย คือ การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น สะดวกและรวดเร็ว มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน

6) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ จำนวน 2 ราย คือ พัฒนาระบบการให้บริการ มีการกำหนดผู้ประสานงานแต่ละด้านอย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ผู้ใช้บริการ

3.8 กระบวนการ

บริหารเศรษฐกิจดิจิทัล ด้านการเกษตร

ของกร=กรรณง/กรษกร&กร=กรรกรรกร

ศกส.

www.opsmoac.go.th

3.8 กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนทั่วไป และบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 25 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไป ตามลำดับ ดังตารางที่ 49

ตารางที่ 49 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	24	96.00
ประชาชนทั่วไป	1	4.00
รวม	25	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ และติดต่อเองโดยตรง ตามลำดับ ดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ทางอินเทอร์เน็ต	9	36.00
ทางโทรศัพท์	6	24.00
หนังสือราชการ	6	24.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	2	8.00
ติดต่อเองโดยตรง	2	8.00
รวม	25	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัล ด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.40	88.00	พอใจมาก
- รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความคิดเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระดับชาติ และแผนปฏิบัติการดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์ หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ	12	10	2	1	-	4.32	86.40	พอใจมาก
- การสื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่าง ๆ	13	11	1	-	-	4.48	89.60	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.53	90.70	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	16	7	2	-	-	4.56	91.20	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	16	7	2	-	-	4.56	91.20	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	14	9	2	-	-	4.48	89.60	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.64	92.80	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	17	7	1	-	-	4.64	92.80	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	17	7	1	-	-	4.64	92.80	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.56	91.20	พอใจมาก
- ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์	16	8	1	-	-	4.60	92.00	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	15	8	2	-	-	4.52	90.40	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.53	90.67	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ 2) ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ และ 3) ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ตามลำดับ ดังตารางที่ 52

ตารางที่ 52 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	25
2. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	25
3. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	25
4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	25
5. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	25
6. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	25
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	25
8. การสื่อสารและทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่าง ๆ	25
9. รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระดับชาติ และแผนปฏิบัติการดิจิทัล ผ่านระบบออนไลน์ หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ	24

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 1 อันดับ คือ การรับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระดับชาติ และแผนปฏิบัติการดิจิทัล ผ่านระบบออนไลน์ หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต จำนวน 1 ราย คือ การให้คำปรึกษาปัญหา แนะนำการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์/เครือข่าย ผ่านทางระบบออนไลน์

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต จำนวน 1 ราย คือ การเพิ่มช่องทางการติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ จำนวน 1 ราย คือ จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่รับฟังความเห็น ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์/เครือข่าย และจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลต่าง ๆ ต่อไป

3.9 กระบวนการ

การบริหารจัดการ ด้านการเกษตรต่างประเทศ

ของกรม = กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
(เกษตรและสินค้า)

สกต.

www.opsmoac.go.th

3.9 กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ได้รับการอำนวยความสะดวก ประสานงาน และมารับบริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 225 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 53
ตารางที่ 53 : สถานะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

สถานะ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	223	99.11
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	2	0.89
รวม	225	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ต หนังสือราชการ ติดต่อเองโดยตรง และเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ตามลำดับ ดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ทางโทรศัพท์	72	32.00
ทางอินเทอร์เน็ต	58	25.78
หนังสือราชการ	56	24.89
ติดต่อเองโดยตรง	29	12.89
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	10	4.44
รวม	225	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ว่ามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.05	80.95	พอใจ
- ข่าวสารด้านเกษตรต่างประเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และมีความถูกต้อง ครบถ้วน	67	115	40	3	-	4.09	81.87	พอใจ
- เจรจาความร่วมมือด้านการเกษตรต่างประเทศในระดับภูมิภาค องค์กรระหว่างประเทศและระดับโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศไทย	61	116	44	4	-	4.04	80.80	พอใจ
- การประสาน อำนวยความสะดวก ติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศ	63	112	42	5	3	4.01	80.18	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.17	83.40	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	77	114	29	5	-	4.17	83.38	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	79	110	30	5	1	4.16	83.20	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	80	111	30	4	-	4.19	83.73	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	80	109	30	5	1	4.16	83.29	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.16	83.29	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	77	109	35	3	1	4.15	82.93	พอใจ
- ความเพียงพอของช่องทางติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	83	106	31	4	1	4.18	83.64	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.15	82.98	พอใจ
- ได้รับความตรงตามวัตถุประสงค์	77	111	32	5	-	4.16	83.11	พอใจ
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	76	112	32	3	2	4.14	82.84	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						4.13	82.65	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ข่าวสารด้านเกษตรต่างประเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และมีความถูกต้อง ครบถ้วน 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และ 3) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ชาวสารด้านเกษตรต่างประเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และมีความถูกต้องครบถ้วน	222
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	221
3. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	221
4. เจาะความร่วมมือด้านการเกษตรต่างประเทศในระดับภูมิภาค องค์กรระหว่างประเทศ และระดับโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศไทย	221
5. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	220
6. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	220
7. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	220
8. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	220
9. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	219
10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	219
11. การประสาน อำนวยความสะดวก ติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศ	217

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การประสานอำนวยความสะดวก ติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศ 2) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การประสาน อำนวยความสะดวก ติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศ	8
2. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	6
3. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	6
4. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	5
5. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	5
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	5
7. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	5
8. เจาะความร่วมมือด้านการเกษตรต่างประเทศในระดับภูมิภาค องค์กรระหว่างประเทศและระดับโลกไม่มีประสิทธิภาพ และไม่เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศไทย	4

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
9. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	4
10. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4
11. ข่าวสารด้านเกษตรต่างประเทศไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และไม่มีความต้องการ ครบถ้วน	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การสนับสนุนตลาดสินค้าเกษตรต่างประเทศ ข้อมูลข่าวสารความต้องการสินค้าต่างประเทศ ช่องทางการส่งออก รวมถึงขั้นตอนกระบวนการส่งออกสินค้าต่างประเทศ 2) การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการ การสื่อสาร และการอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น รวดเร็วในทุกด้าน และ 3) การวิเคราะห์แนวโน้ม ความเป็นไปได้ต่าง ๆ ในต่างประเทศ เช่น ราคาสินค้า ความต้องการ เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การสนับสนุนตลาดสินค้าเกษตรต่างประเทศ ข้อมูลข่าวสารความต้องการสินค้าต่างประเทศ ช่องทางการส่งออก รวมถึงขั้นตอนกระบวนการส่งออกสินค้าต่างประเทศ	27
2. การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการ การสื่อสาร และการอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น รวดเร็วในทุกด้าน	11
3. การวิเคราะห์แนวโน้ม ความเป็นไปได้ต่าง ๆ ในต่างประเทศ เช่น ราคาสินค้า ความต้องการ เป็นต้น	2
4. การกำหนดแนวทางและนโยบายการดำเนินงานด้านเกษตรต่างประเทศ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีความชัดเจน	1
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การสนับสนุนตลาดสินค้าเกษตรต่างประเทศ ข้อมูลข่าวสารความต้องการสินค้าต่างประเทศ ช่องทางการส่งออก รวมถึงขั้นตอนกระบวนการส่งออกสินค้าต่างประเทศ 2) มีการบูรณาการการทำงานระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และต่างประเทศมากยิ่งขึ้น มีการประสานงาน รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการ การสื่อสาร และการอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วในทุกด้าน และสามารถตรวจสอบได้ ตามลำดับ ดังตารางที่ 59

ตารางที่ 59 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การสนับสนุนตลาดสินค้าเกษตรต่างประเทศ ข้อมูลข่าวสารความต้องการสินค้าต่างประเทศ ช่องทางการส่งออก รวมถึงขั้นตอนกระบวนการส่งออกสินค้าต่างประเทศ	21
2. มีการบูรณาการการทำงานระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และต่างประเทศมากยิ่งขึ้น มีการประสานงาน รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ	13
3. การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการ การสื่อสาร และการอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วในทุกด้าน และสามารถตรวจสอบได้	11
4. การกำหนดแนวทางและนโยบายการดำเนินงานด้านเกษตรต่างประเทศของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีความชัดเจน	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับ คือ

- 1) นำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการ พัฒนาการความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร การอำนวยความสะดวกและการบูรณาการการทำงานระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และต่างประเทศให้มากยิ่งขึ้น ให้มีประสิทธิภาพ หลากหลายช่องทาง และสามารถตรวจสอบได้
- 2) การเพิ่มอัตรากำลังและศักยภาพของบุคลากรเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ
- 3) การกำหนดแนวทางและนโยบายการดำเนินงานด้านเกษตรต่างประเทศของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีความชัดเจน ตามลำดับ ดังตารางที่ 60

ตารางที่ 60 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. นำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการ พัฒนาการความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร การอำนวยความสะดวกและการบูรณาการการทำงานระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และต่างประเทศให้มากยิ่งขึ้น ให้มีประสิทธิภาพ หลากหลายช่องทาง และสามารถตรวจสอบได้	18
2. การเพิ่มอัตรากำลังและศักยภาพของบุคลากรเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	2
3. การกำหนดแนวทางและนโยบายการดำเนินงานด้านเกษตรต่างประเทศของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีความชัดเจน	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.10 กระบวนการ

การช่วยเหลือเกษตรกร

และผู้ยากจน

ของกร=กรรณว(กรรณว(กร=กรรณว

สกร.

www.opsmoac.go.th

3.10 กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกรและผู้ยากจนที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 148 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นประชาชน รองลงมาเป็นเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 61

ตารางที่ 61 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประชาชน	78	52.70
เกษตรกร	70	47.30
รวม	148	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์กองทุนฯ อีเมล) เจ้าหน้าที่ออกสัญจรให้บริการในพื้นที่ และจดหมาย/ไปรษณีย์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 62

ตารางที่ 62 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	136	91.89
ทางโทรศัพท์	5	3.38
ทางอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์กองทุนฯ อีเมล)	3	2.03
เจ้าหน้าที่ออกสัญจรให้บริการในพื้นที่	3	2.03
จดหมาย/ไปรษณีย์	1	0.68
รวม	148	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.61	92.13	พอใจมาก
- ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	94	48	6	-	-	4.59	91.89	พอใจมาก
- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	91	48	9	-	-	4.55	91.08	พอใจมาก
- ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก	120	27	1	-	-	4.80	96.08	พอใจมาก
- การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน	79	60	9	-	-	4.47	89.46	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.72	94.43	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	124	22	2	-	-	4.82	96.49	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	114	30	4	-	-	4.74	94.86	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	94	51	2	1	-	4.61	92.16	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	108	37	3	-	-	4.71	94.19	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.55	90.99	พอใจมาก
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	85	52	11	-	-	4.50	90.00	พอใจมาก
- ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	91	48	9	-	-	4.55	91.08	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	96	44	8	-	-	4.59	91.89	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.63	92.50	พอใจมาก
- ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์โดยกองทุนหมุนเวียนฯ สามารถสงวนรักษาที่ดินไว้ให้เกษตรกรและผู้ยากจนได้	94	51	3	-	-	4.61	92.30	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	99	45	3	1	-	4.64	92.70	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.63	92.51	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 64

ตารางที่ 64 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	148
2. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก	148
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	148
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	148
5. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์โดยกองทุนหมุนเวียนฯ สามารถสงวนรักษาที่ดินไว้ให้เกษตรกรและผู้ยากจนได้	148
6. ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	148
7. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	148
8. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	148
9. ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	148
10. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	148
11. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน	148
12. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	147
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	147

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 2 ราย คือ 1) เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และ 2) ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการตามลำดับดังตารางที่ 65

ตารางที่ 65 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	1
2. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต จำนวน 3 ราย คือ ควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความรวดเร็วและทันสมัย

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต จำนวน 42 ราย คือ ควรกำหนดขั้นตอน หลักเกณฑ์ และวิธีการดำเนินงานอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ เช่น การประเมินที่ดิน การวิเคราะห์รายได้ การยื่นเรื่องขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียน การทำสัญญากู้เงิน/จำนอง เป็นต้น

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการและการดำเนินงาน เช่น ขั้นตอนการยื่นเรื่องขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียน การประเมินที่ดิน การวิเคราะห์รายได้ การทำสัญญากู้เงิน/จำนอง เป็นต้น เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้ 2) ควรอนุมัติวงเงินกู้ยืมเพิ่มมากขึ้นและลดดอกเบี้ยลง และการลดเงื่อนไข การขอกู้เงินกองทุนเพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ 3) การสนับสนุนงบประมาณ เงินทุน และต้นทุนการผลิตด้านการเกษตร ตามลำดับ ดังตารางที่ 66

ตารางที่ 66 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการและการดำเนินงาน เช่น ขั้นตอนการยื่นเรื่องขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียน การประเมินที่ดิน การวิเคราะห์รายได้ การทำสัญญากู้เงิน/จำนอง เป็นต้น เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้	11
2. ควรอนุมัติวงเงินกู้ยืมเพิ่มมากขึ้นและลดดอกเบี้ยลง และการลดเงื่อนไข การขอกู้เงินกองทุนเพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น	10
3. การสนับสนุนงบประมาณ เงินทุน และต้นทุนการผลิตด้านการเกษตร	3
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็ว ทัวถึง หันเหตุการณ์ ผ่านหลากหลายช่องทาง	1
5. สนับสนุนองค์ความรู้โดยการจัดเวทีประชาคม กิจกรรม และโครงการต่าง ๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของเกษตรกรและผู้ที่เกี่ยวข้อง	1

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.11 กระบวนการ

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ของคร=ทรวง/กษตร&ค=ศนกรม

สกร.

www.opsmoac.go.th

3.11 กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร/ประชาชนที่มาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ บุคลากรของหน่วยงานในและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงาน อำนวยความสะดวกจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 92 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไป บุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 67

ตารางที่ 67 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	50	54.35
ประชาชนทั่วไป	28	30.43
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	11	11.96
บุคลากรในสังกัด กษ.	3	3.26
รวม	92	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการทางจดหมาย/หนังสือราชการ รองลงมาเป็นชุมนุมร้องเรียน ติดต่อยื่นหนังสือ ณ สำนักงานรัฐมนตรี ยื่นหนังสือในพื้นที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ กษ. (กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน) ติดต่อด้วยตนเองโดยตรง และ Line ตามลำดับ ดังตารางที่ 68

ตารางที่ 68 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จดหมาย/หนังสือราชการ	32	34.78
ชุมนุมร้องเรียน	24	26.09
ติดต่อยื่นหนังสือ ณ สำนักงานรัฐมนตรี	22	23.91
ยื่นหนังสือในพื้นที่	7	7.61
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ กษ. (กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน)	5	5.43
ติดต่อด้วยตนเองโดยตรง	1	1.09
Line	1	1.09
รวม	92	100.00

1.3) **เรื่องร้องเรียน** ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ร้องเรียนเรื่องผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของรัฐ (ด้านชลประทาน) รองลงมาเป็นขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร ปัญหาด้านสหกรณ์ การขอรับที่ดินทำกิน ขอรับการช่วยเหลือด้านหนี้สิน ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ ที่ดินทำกิน/ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน ปัญหาด้านปศุสัตว์ ปัญหาด้านการประมง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ ไม่ถูกต้อง โปร่งใส ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุน เพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ และผลกระทบจากการใช้หรือห้ามใช้สารเคมีและยาปราบศัตรูพืช ตามลำดับ ดังตารางที่ 69

ตารางที่ 69 : เรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

เรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของรัฐ (ด้านชลประทาน)	25	27.17
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร	14	15.22
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร	11	11.96
ปัญหาด้านสหกรณ์	9	9.78
การขอรับที่ดินทำกิน	6	6.52
ขอรับการช่วยเหลือด้านหนี้สิน	6	6.52
ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ	5	5.43
ที่ดินทำกิน/ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน	4	4.35
ปัญหาด้านปศุสัตว์	4	4.35
ปัญหาด้านการประมง	3	3.26
การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ ไม่ถูกต้อง โปร่งใส	2	2.17
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุน เพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ	2	2.17
ผลกระทบจากการใช้หรือห้ามใช้สารเคมีและยาปราบศัตรูพืช	1	1.09
รวม	92	100.00

2) **ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 70

ตารางที่ 70 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียน”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.83	96.52	พอใจมาก
- ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและ เข้าถึงได้ง่าย	78	13	1	-	-	4.84	96.74	พอใจมาก
- การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	77	15	-	-	-	4.84	96.74	พอใจมาก
- การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/ เกษตรกรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	75	16	1	-	-	4.80	96.09	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.93	98.62	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และไม่เลือกปฏิบัติ	87	5	-	-	-	4.95	98.91	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	85	7	-	-	-	4.92	98.48	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำและ ตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	85	7	-	-	-	4.92	98.48	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.87	97.46	พอใจมาก
- ป้ายบอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	77	15	-	-	-	4.84	96.74	พอใจมาก
- ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย และเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	79	13	-	-	-	4.86	97.17	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	85	7	-	-	-	4.92	98.48	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.93	98.70	พอใจมาก
- ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์	86	6	-	-	-	4.93	98.70	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	86	6	-	-	-	4.93	98.70	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.89	97.83	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”
กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และ
ไม่เลือกปฏิบัติ 2) ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์ 3) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ ตามลำดับ
ดังตารางที่ 71

ตารางที่ 71 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ และไม่เลือกปฏิบัติ	92
2. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	92
3. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	92
4. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	92
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	92
6. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	92
7. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	92
8. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	92
9. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	92
10. ป้ายบอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	92
11. การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	92

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต จำนวน 1 ราย คือ การสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น ชุมเครื่องดื่ม ของที่ระลึก เป็นต้น เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ

5) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ จำนวน 1 ราย คือ ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ และเพิ่มเติมบริการที่สร้างความประทับใจอื่น ๆ

3.12 กระบวนการ

การส่งเคราะห์พืชตรวจ

ก ก ค .

www.opsmoac.go.th

3.12 กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ หน่วยงานของรัฐและองค์กรเกษตรกรที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 15 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นวิสาหกิจชุมชน รองลงมาเป็นกลุ่มเกษตรกร หน่วยงานของรัฐ และสหกรณ์การเกษตร ตามลำดับ ดังตารางที่ 72

ตารางที่ 72 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
วิสาหกิจชุมชน	11	73.33
กลุ่มเกษตรกร	2	13.33
หน่วยงานของรัฐ	1	6.67
สหกรณ์การเกษตร	1	6.67
รวม	15	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ รองลงมาเป็นติดต่อเองโดยตรง ทางอินเทอร์เน็ต และหนังสือราชการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 73

ตารางที่ 73 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	7	46.67
ติดต่อเองโดยตรง	4	26.67
ทางอินเทอร์เน็ต	2	13.33
หนังสือราชการ	2	13.33
รวม	15	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 74

ตารางที่ 74 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
	(5)							
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.50	90.00	พอใจมาก
- ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	10	4	1	-	-	4.60	92.00	พอใจมาก
- การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	9	4	2	-	-	4.47	89.33	พอใจมาก
- มีความรวดเร็วการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	9	4	2	-	-	4.47	89.33	พอใจมาก
- การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	9	5	-	1	-	4.47	89.33	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.90	98.00	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	14	1	-	-	-	4.93	98.67	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	13	2	-	-	-	4.87	97.33	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	14	1	-	-	-	4.93	98.67	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	13	2	-	-	-	4.87	97.33	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.62	92.44	พอใจมาก
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	10	4	1	-	-	4.60	92.00	พอใจมาก
- ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึง สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	11	3	1	-	-	4.67	93.33	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	10	4	1	-	-	4.60	92.00	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.60	92.00	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์	10	5	-	-	-	4.67	93.33	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	10	3	2	-	-	4.53	90.67	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.66	93.11	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 75

ตารางที่ 75 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	15
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	15
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	15
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	15
5. ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	15
6. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	15
7. ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	15
8. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	15
9. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	15
10. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	15
11. การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	15
12. มีความรวดเร็วการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	15
13. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุน สงเคราะห์เกษตรกร	14

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 1 ราย คือ การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับแรก คือ 1) เพิ่มวงเงิน สนับสนุนปัจจัยการผลิต องค์ความรู้ และกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน และ 2) เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย ตามลำดับดังตารางที่ 76

ตารางที่ 76 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. เพิ่มวงเงิน สนับสนุนปัจจัยการผลิต องค์ความรู้ และกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน	5
2. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่าง ที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย หลากหลายช่องทาง สะดวก และรวดเร็ว และ 2) อยากให้มีการช่วยเหลือเกษตรกรผ่านการสงเคราะห์เกษตรกรต่อไป ดังตารางที่ 77

ตารางที่ 77 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย หลากหลายช่องทาง สะดวก และรวดเร็ว	3
2. อยากให้มีการช่วยเหลือเกษตรกรผ่านการสงเคราะห์เกษตรกรต่อไป	3

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 2 อันดับแรก คือ 1) ประชาสัมพันธ์ สื่อสารกระบวนการ ขั้นตอน ข้อมูลข่าวสาร รายละเอียดโครงการต่าง ๆ หรือจัดทำคู่มือการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน เข้าถึงง่าย และครอบคลุมทั่วถึง และ 2) เพิ่มวงเงินและมีแหล่งกองทุนกู้ยืมเงินเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ตามลำดับ ดังตารางที่ 78

ตารางที่ 78 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ประชาสัมพันธ์ สื่อสารกระบวนการ ขั้นตอน ข้อมูลข่าวสาร รายละเอียดโครงการต่าง ๆ หรือจัดทำคู่มือการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน เข้าถึงง่ายและครอบคลุมทั่วถึง	2
2. เพิ่มวงเงินและมีแหล่งกองทุนกู้ยืมเงินเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี	1

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.13 กระบวนการ

ส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา

ส.อ.พ.

www.opsmoac.go.th

3.13 กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่มาใช้บริการสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญาโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 67 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจ รองลงมาเป็นเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 79

ตารางที่ 79 : สถานะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการธุรกิจ	64	95.52
เกษตรกร	3	4.48
รวม	67	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต รองลงมาเป็นติดต่อเองโดยตรง หนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 80

ตารางที่ 80 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ทางอินเทอร์เน็ต	26	38.81
ติดต่อเองโดยตรง	16	23.88
หนังสือราชการ	14	20.90
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	7	10.45
ทางโทรศัพท์	4	5.97
รวม	67	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 81

ตารางที่ 81 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.47	89.35	พอใจมาก
- ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	39	24	4	-	-	4.52	90.45	พอใจมาก
- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	39	25	3	-	-	4.54	90.75	พอใจมาก
- สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา และแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบธุรกิจทางการเกษตร และประชาชนทั่วไป	31	29	6	1	-	4.34	86.87	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.66	93.23	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	48	18	1	-	-	4.70	94.03	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	45	21	1	-	-	4.66	93.13	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	46	18	2	1	-	4.63	92.54	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.42	88.36	พอใจมาก
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	34	26	7	-	-	4.40	88.06	พอใจมาก
- ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	41	20	6	-	-	4.52	90.45	พอใจมาก
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	33	26	6	1	1	4.33	86.57	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.69	93.88	พอใจมาก
- ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์	46	19	1	1	-	4.64	92.84	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	52	13	2	-	-	4.75	94.93	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.56	91.21	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 82

ตารางที่ 82 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	67

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	67
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	67
4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	67
5. ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	67
6. ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	67
7. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	67
8. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	66
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	66
10. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา และแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบธุรกิจทางการเกษตร และประชาชนทั่วไป	66
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	65

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความไม่เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น 2) สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา และแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบธุรกิจทางการเกษตร และประชาชนทั่วไป และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดีตามลำดับ ดังตารางที่ 83

ตารางที่ 83 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความไม่เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	2
2. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา และแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบธุรกิจทางการเกษตร และประชาชนทั่วไป	1
3. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1
4. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การสนับสนุนและพัฒนาระบบการให้บริการ การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้น การบริการผ่านระบบออนไลน์ การเชื่อมโยงข้อมูล และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ 2) การสนับสนุนองค์ความรู้ระบบเกษตรพันธสัญญา การนำเข้าส่งออก การแปรรูป การตลาดโดยไม่ผ่านพ่อค้าคนกลาง เพื่อพัฒนาต่อยอดการเกษตรต่อไป และ 3) ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาและตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยตรง ตามลำดับ ดังตารางที่ 84

ตารางที่ 84 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การสนับสนุนและพัฒนาระบบการให้บริการ การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้น การบริการผ่านระบบออนไลน์ การเชื่อมโยงข้อมูล และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	10
2. การสนับสนุนองค์ความรู้ระบบเกษตรพันธสัญญา การนำเข้าส่งออก การแปรรูป การตลาดโดยไม่ผ่านพ่อค้าคนกลาง เพื่อพัฒนาต่อยอดการเกษตรต่อไป	4
3. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาและตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยตรง	2
4. การเพิ่มระยะเวลาการประกอบธุรกิจทางเกษตรในระบบเกษตรพันธสัญญา ให้มากกว่า 1 ปี	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน สะดวกรวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้ มีการแจ้งเตือนเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ เช่น การให้บริการ One stop service ระบบออนไลน์ ลดจำนวนเอกสาร เป็นต้น 2) การสนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเกษตรและระบบเกษตรพันธสัญญา และ 3) สนับสนุนการมีส่วนร่วมของเกษตรกร เปิดเวทีเพื่อรับฟังปัญหาและแก้ไขอย่างตรงจุด ตามลำดับ ดังตารางที่ 85

ตารางที่ 85 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน สะดวกรวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้ มีการแจ้งเตือนเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ เช่น การให้บริการ One stop service ระบบออนไลน์ ลดจำนวนเอกสาร เป็นต้น	12
2. การสนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเกษตรและระบบเกษตรพันธสัญญา	2
3. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของเกษตรกร เปิดเวทีเพื่อรับฟังปัญหาและแก้ไขอย่างตรงจุด	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 2 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และสามารถตรวจสอบได้ 2) การประชาสัมพันธ์ สนับสนุนองค์ความรู้ระบบเกษตรพันธสัญญา ข้อมูลด้านการเกษตร อย่างชัดเจน ถูกต้องและทั่วถึง ตามลำดับ ดังตารางที่ 86

ตารางที่ 86 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และสามารถตรวจสอบได้	7
2. การประชาสัมพันธ์ สนับสนุนองค์ความรู้ระบบเกษตรพันธสัญญา ข้อมูลด้านการเกษตร อย่างชัดเจน ถูกต้องและทั่วถึง	5

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.14 กระบวนการ

ป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของกร=ตรวจสอบ/กษตร<<ค=คณกรม

ศปท.

www.opsmoac.go.th

3.14 กระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ใช้บริการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 336 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 87

ตารางที่ 87 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	331	98.51
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	5	1.49
รวม	336	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ รองลงมาเป็นการเข้าร่วมประชุม ทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ และติดต่อเองโดยตรง ตามลำดับ ดังตารางที่ 88

ตารางที่ 88 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	100	29.76
เข้าร่วมประชุม	69	20.54
ทางอินเทอร์เน็ต	65	19.35
ทางโทรศัพท์	58	17.26
ติดต่อเองโดยตรง	44	13.10
รวม	336	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 89

ตารางที่ 89 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.29	85.71	พอใจมาก
- การบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.	129	171	35	1	-	4.27	85.48	พอใจมาก
- การจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างค่านิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.	139	166	29	2	-	4.32	86.31	พอใจมาก
- การจัดอบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.	130	168	36	2	-	4.27	85.36	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.36	87.14	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	151	161	22	2	-	4.37	87.44	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	155	157	23	-	1	4.38	87.68	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	142	168	25	-	1	4.34	86.79	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	142	166	26	2	-	4.33	86.67	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.29	85.86	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	139	164	29	4	-	4.30	86.07	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	133	169	31	2	1	4.28	85.65	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.32	86.40	พอใจมาก
- ได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	138	164	32	2	-	4.30	86.07	พอใจมาก
- ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	146	159	29	2	-	4.34	86.73	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.31	86.28	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และ 3) การบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 90

ตารางที่ 90 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	335
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	335
3. การบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.	335
4. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	334
5. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	334
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	334
7. การจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างค่านิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.	334
8. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	334
9. การจัดอบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.	334
10. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	333
11. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	332

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น 2) ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น และ 3) การจัดอบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ. ตามลำดับ ดังตารางที่ 91

ตารางที่ 91 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	4
2. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	3

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
3. การจัดอบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.	2
4. ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ล่าช้า และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	2
5. การจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างความนิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.	2
6. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	2
7. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	2
8. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	2
9. การบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.	1
10. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	1
11. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน One stop service เป็นต้น 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว ลดขั้นตอน ทันต่อสถานการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง และ 3) การจัดอบรมแนวทางการดำเนินงาน สนับสนุนองค์ความรู้ เพิ่มความเข้าใจให้แก่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ดังตารางที่ 92

ตารางที่ 92 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน One stop service เป็นต้น	23
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว ลดขั้นตอน ทันต่อสถานการณ์และครอบคลุมทั่วถึง	14
3. การจัดอบรมแนวทางการดำเนินงาน สนับสนุนองค์ความรู้ เพิ่มความเข้าใจให้แก่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง	13
4. มีขั้นตอนการดำเนินงานและมาตรฐานที่ชัดเจน มีการรายงานผลการดำเนินงานอย่างละเอียดสม่ำเสมอ และสามารถตรวจสอบได้	8
5. การเพิ่มจำนวนบุคลากร	4

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงานทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการ และสามารถตรวจสอบได้ 2) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และ 3) การกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้อง ชัดเจน เช่น การป้องกัน การแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการทำงาน เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 93

ตารางที่ 93 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการ และสามารถตรวจสอบได้	32
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	13
3. การกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้อง ชัดเจน เช่น การป้องกัน การแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการทำงาน เป็นต้น	12
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง	8
5. มีการบูรณาการการทำงาน การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่รวดเร็ว	3
6. การเพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อการดำเนินงานอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีลดขั้นตอนการดำเนินงาน ให้เข้าถึงได้ง่าย หลากหลายช่องทาง และสะดวกรวดเร็ว 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านหลากหลายช่องทาง และ 3) ควรจัดอบรมการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีและตระหนักถึงโทษของการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แก่บุคลากรทุกระดับ ตามลำดับ ดังตารางที่ 94

ตารางที่ 94 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้นโดยใช้เทคโนโลยี ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ให้เข้าถึงได้ง่าย หลากหลายช่องทาง และสะดวกรวดเร็ว	17
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านหลากหลายช่องทาง	4
3. ควรจัดอบรมการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีและตระหนักถึงโทษของการทุจริต และประพฤติมิชอบให้แก่บุคลากรทุกระดับ	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ มีความรู้ ทักษะ และสามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้	2
5. ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่ม ชมรม และการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ เฝ้าระวังสกัดกั้น ไม่ให้เกิดการทุจริต	2
6. มีการจัดทำแผนงานการขับเคลื่อนโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผลตามเป้าหมาย	1
7. มีการติดตามผลการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.15 กระบวนการ

อำนาจการและประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ของกรม=ตรวจ/เกษตร&ค=สังคม

กปพ.

www.opsmoac.go.th

3.15 กระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมายคือ บุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการกองประสานงานโครงการพระราชดำริ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 43 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต ติดต่อเองโดยตรง และเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ตามลำดับ ดังตารางที่ 95

ตารางที่ 95 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	16	37.21
ทางโทรศัพท์	12	27.91
ทางอินเทอร์เน็ต	8	18.60
ติดต่อเองโดยตรง	5	11.63
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	2	4.65
รวม	43	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 96

ตารางที่ 96 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ (4)	พอใจน้อย	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
	(5)	(3)						
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.93	78.60	พอใจ
- ระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริมีความถูกต้อง ครบถ้วน	11	18	13	-	1	3.88	77.67	พอใจ
- การประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	13	16	13	1	-	3.95	79.07	พอใจ
- การติดตามความก้าวหน้า และรายงานผลการดำเนินงานการขับเคลื่อนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	14	17	11	1	-	4.02	80.47	พอใจ
- การประชาสัมพันธ์งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริอย่างกว้างขวาง	11	18	11	3	-	3.86	77.21	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.08	81.51	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	16	18	9	-	-	4.16	83.26	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	15	18	10	-	-	4.12	82.33	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	13	18	11	1	-	4.00	80.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	14	18	9	2	-	4.02	80.47	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.03	80.70	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	15	16	10	1	1	4.00	80.00	พอใจ
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	13	22	7	-	1	4.07	81.40	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.03	80.70	พอใจ
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	14	17	11	1	-	4.02	80.47	พอใจ
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	15	17	9	2	-	4.05	80.93	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						4.02	80.38	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และ 3) ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 97

ตารางที่ 97 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	43
2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	43
3. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	42
4. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	42
5. การประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	42
6. ระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริมีความถูกต้อง ครบถ้วน	42
7. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	41
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	41
9. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	41
10. การประชาสัมพันธ์งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริอย่างกว้างขวาง	40

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การประชาสัมพันธ์งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ 2) ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ดังตารางที่ 98

ตารางที่ 98 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การประชาสัมพันธ์งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริไม่กว้างขวาง	3
2. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	2
3. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	2
4. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	2
5. ระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริไม่มีความถูกต้อง ครบถ้วน	1
6. การประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	1
7. ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	1
8. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) การพัฒนาระบบการให้บริการ การประชาสัมพันธ์หรือการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ดีขึ้นเพื่อความรวดเร็วและชัดเจน เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน One stop service รวมถึงมีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง และ 2) การกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละเรื่อง แต่ละขั้นตอน อย่างชัดเจนและเหมาะสม ตามลำดับ ดังตารางที่ 99

ตารางที่ 99 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การพัฒนาระบบการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ หรือการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ดีขึ้นเพื่อความรวดเร็วและชัดเจน เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน One stop service รวมถึงมีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง	2
2. การกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละเรื่อง แต่ละขั้นตอน อย่างชัดเจนและเหมาะสม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) การพัฒนาระบบการบริการ การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้น สะดวก เข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว 2) การกำหนดแนวทางการทำงานที่ชัดเจน และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีการรวบรวมฐานข้อมูลที่สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ทุกหน่วยงาน และ 3) การกำหนดระยะเวลาดำเนินงานอย่างชัดเจนและเหมาะสม ดังตารางที่ 100

ตารางที่ 100 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริการ การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้น สะดวก เข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว	1
2. การกำหนดแนวทางการทำงานที่ชัดเจน และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีการรวบรวมฐานข้อมูลที่สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ทุกหน่วยงาน	1
3. การกำหนดระยะเวลาดำเนินงานอย่างชัดเจนและเหมาะสม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับ คือ 1) ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การประสานงานให้มีความชัดเจน รวดเร็ว และทั่วถึง 2) การกำหนดระยะเวลาการทำงานในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน กรณีเรื่องด่วนที่สุดควรประสานแจ้งหน่วยงานนั้น ๆ ก่อน เพื่อให้หน่วยงานมีเวลาทำข้อมูลเพิ่มเติม และ 3) จัดทำแนวทางการทำงานที่ชัดเจน มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อบูรณาการงานร่วมกัน และการสร้างเครือข่ายการทำงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 101

ตารางที่ 101 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การประสานงานให้มีความชัดเจน รวดเร็ว และทั่วถึง	1
2. การกำหนดระยะเวลาการทำงานในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน กรณีเรื่องด่วนที่สุดควรประสานแจ้งหน่วยงานนั้น ๆ ก่อน เพื่อให้หน่วยงานมีเวลาทำข้อมูลเพิ่มเติม	1
3. จัดทำแนวทางการทำงานที่ชัดเจน มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อบูรณาการงานร่วมกัน และการสร้างเครือข่ายการทำงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.16 กระบวนการ

การบริหารโครงการสำคัญ/ โครงการพิเศษ

ของกระทรวงไปศุการปฏิบัติ

สพง.

www.opsmoac.go.th

3.16 กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ใช้บริการสำนักแผนงานและโครงการพิเศษ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 61 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นเกษตรกร และบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 102 ตารางที่ 102 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	38	62.30
เกษตรกร	20	32.79
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	3	4.92
รวม	61	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ทางอินเทอร์เน็ต และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 103

ตารางที่ 103 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	19	31.15
หนังสือราชการ	12	19.67
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	11	18.03
ทางอินเทอร์เน็ต	10	16.39
ทางโทรศัพท์	9	14.75
รวม	61	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.32 เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 104

ตารางที่ 104 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.13	82.51	พอใจ
- ประสาน อำนวยความสะดวกเคลื่อนงานโครงการพิเศษ/โครงการสำคัญ/นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (คณะกรรมการพัฒนาเกลือทะเลไทย โครงการส่งความสุขปีใหม่ มอบให้เกษตรกร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โครงการตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนในจังหวัดชายแดนใต้ งานด้านความมั่นคง โครงการขับเคลื่อนการเกษตรระดับหมู่บ้านสู่การผลิตสินค้าเกษตรมูลค่าสูง ความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพเด็กไทยในศตวรรษที่ 21)	22	29	7	3	-	4.15	82.95	พอใจ
- การสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	23	26	8	4	-	4.11	82.30	พอใจ
- มีคู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้	25	23	9	3	1	4.11	82.30	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.38	87.62	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	37	19	3	1	1	4.48	89.51	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	31	23	5	1	1	4.34	86.89	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	31	23	4	2	1	4.33	86.56	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	33	21	4	3	-	4.38	87.54	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.20	84.10	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)	25	26	6	4	-	4.18	83.61	พอใจ
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)	28	23	6	4	-	4.23	84.59	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.35	87.05	พอใจมาก
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	29	26	5	1	-	4.36	87.21	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	31	23	5	1	1	4.34	86.89	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.27	85.32	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 2) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 105

ตารางที่ 105 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	60
2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	59
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	59
4. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	59
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	58
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	58
7. ประสาน อำนวยความสะดวกประสานงานโครงการพิเศษ/โครงการสำคัญ/นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (คณะกรรมการพัฒนาเกลือทะเลไทย โครงการส่งความสุขปีใหม่ มอบให้เกษตรกร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โครงการตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนในจังหวัดชายแดนใต้ งานด้านความมั่นคง โครงการขับเคลื่อนการเกษตรระดับหมู่บ้านสู่การผลิตสินค้าเกษตรมูลค่าสูง ความร่วมมือ การพัฒนาศักยภาพเด็กไทยในศตวรรษที่ 21)	58
8. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)	57
9. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)	57
10. มีคู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้	57
11. การสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	57

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปปฏิบัติ 2) คู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจนไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ และ 3) ความไม่

สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM) ตามลำดับ ดังตารางที่ 106

ตารางที่ 106 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การไม่สื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปปฏิบัติ	4
2. คู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจนไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้	4
3. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)	4
4. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)	4
5. ประสาน อำนาจการขับเคลื่อนงานโครงการพิเศษ/โครงการสำคัญ/นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (คณะกรรมการพัฒนาเกลือทะเลไทย โครงการส่งความสุขปีใหม่ มอบให้เกษตรกร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โครงการตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนในจังหวัดชายแดนใต้ งานด้านความมั่นคง โครงการขับเคลื่อนการเกษตรระดับหมู่บ้านสู่การผลิตสินค้าเกษตรมูลค่าสูง ความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพเด็กไทยในศตวรรษที่ 21)	3
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3
7. เจ้าหน้าที่ไม่หาคำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3
8. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	2
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	2
10. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	2
11. ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ล่าช้า และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การประชาสัมพันธ์และสนับสนุนองค์ความรู้ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน สามารถนำไปปรับใช้ได้จริง 2) ความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ของระบบการให้บริการ มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เชื่อมโยงระบบหลากหลายหน่วยงาน ฐานข้อมูลตรงกันทุกหน่วยงาน เช่น แอปพลิเคชัน ระบบ

ออนไลน์ เป็นต้น และ 3) การสนับสนุนเทคโนโลยี ปัจจัยการผลิต และงบประมาณที่ตรงกับความต้องการตามลำดับ ดังตารางที่ 107

ตารางที่ 107 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การประชาสัมพันธ์และสนับสนุนองค์ความรู้ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน สามารถนำไปปรับใช้ได้จริง	10
2. ความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ของระบบการให้บริการ มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เชื่อมโยงระบบหลากหลายหน่วยงาน ฐานข้อมูลตรงกันทุกหน่วยงาน เช่น แอปพลิเคชัน ระบบออนไลน์ เป็นต้น	9
3. การสนับสนุนเทคโนโลยี ปัจจัยการผลิต และงบประมาณที่ตรงกับความต้องการ	5
4. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อพบปะแลกเปลี่ยนและตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยตรง	3
5. การส่งเสริมการดำเนินงานและงบประมาณให้แก่กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ เพื่อความต่อเนื่องและเกิดประโยชน์สูงสุด	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาระบบการบริการ การประสานงาน และการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย ครอบคลุมทั่วถึง และช่องทางที่หลากหลาย เช่น ระบบออนไลน์ เป็นต้น 2) การส่งเสริมความรู้ สนับสนุนเงินทุน และปัจจัยการผลิตตามความต้องการของเกษตรกรและประชาชน และ 3) การจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่หลากหลาย เน้นการมีส่วนร่วมของเกษตรกรในพื้นที่ มีความต่อเนื่อง และลดข้อจำกัด เพื่อให้มีการเข้าถึงได้มากขึ้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 108

ตารางที่ 108 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบการบริการ การประสานงาน และการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย ครอบคลุมทั่วถึง และช่องทางที่หลากหลาย เช่น ระบบออนไลน์ เป็นต้น	15
2. การส่งเสริมความรู้ สนับสนุนเงินทุน และปัจจัยการผลิตตามความต้องการของเกษตรกรและประชาชน	5
3. การจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่หลากหลาย เน้นการมีส่วนร่วมของเกษตรกรในพื้นที่ มีความต่อเนื่อง และลดข้อจำกัด เพื่อให้มีการเข้าถึงได้มากขึ้น	3

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง	3
5. กำหนดแนวทางการปฏิบัติ/คำสั่ง หลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง ชัดเจน	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับ คือ 1) การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการ เพิ่มการสื่อสาร และการประสานงานให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง 2) ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และทันเหตุการณ์ และ 3) การส่งเสริม สนับสนุน และติดตามกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ตามลำดับ ดังตารางที่ 109

ตารางที่ 109 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการ เพิ่มการสื่อสาร และการประสานงานให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	7
2. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และทันเหตุการณ์	3
3. การส่งเสริม สนับสนุน และติดตามกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน	2
4. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อติดตามการดำเนินงานของเกษตรกร พร้อมรับฟังปัญหาและช่วยเหลืออย่างตรงจุด สนองต่อความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่	1
5. มีการจัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ชัดเจน	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.17 กระบวนการ

การลดความเสี่ยง จากสาธารณภัยด้านการเกษตร

ของกรม-ตรวจ/เกษตรและ-สนกรณ์

สพง.

www.opsmoac.go.th

3.17 กระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการสำนักแผนงานและโครงการพิเศษ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 1,245 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาเป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 110

ตารางที่ 110 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	747	60.00
บุคลากรในสังกัด กษ.	433	34.78
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	65	5.22
รวม	1,245	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ รองลงมาเป็นติดต่อเองโดยตรง หนังสือราชการ ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 111

ตารางที่ 111 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	537	43.13
ติดต่อเองโดยตรง	299	24.02
หนังสือราชการ	184	14.78
ทางโทรศัพท์	130	10.44
ทางอินเทอร์เน็ต	95	7.63
รวม	1,245	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ

โดยมีการแบ่งแบบสอบถามสำหรับเกษตรกรและบุคลากร ซึ่งมีผลความพึงพอใจ ดังนี้

2.1) ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 112

2.2) ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และบุคลากรภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 113

ตารางที่ 112 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (เกษตรกร)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.30	85.96	พอใจมาก
ก่อนเกิดภัย : การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Disaster Risk Reduction)								
- การแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการ ในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติ ผ่านช่องทางวิทยุ หอกระจายข่าว บอร์ดหมู่บ้าน/หน่วยงาน เป็นต้น	356	328	56	6	1	4.39	87.63	พอใจมาก
- การสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากความเสียหายของภัยพิบัติ ที่จะเกิดขึ้น ผ่านช่องทางวิทยุ หอกระจายข่าว เป็นต้น	339	347	54	5	2	4.37	87.20	พอใจมาก
ขณะเกิดภัย : การจัดการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management)								
- การสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องจักร เพื่อให้ ความช่วยเหลือเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึง ดูแล สุขภาพสัตว์ เสี่ยงอาหารสัตว์ ในพื้นที่ประสบภัย	261	338	116	22	10	4.10	81.90	พอใจ
- การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยง เพื่อให้ทราบ การเตรียมเผชิญเหตุ และภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้น ผ่านช่องทางวิทยุ หอกระจายข่าว เป็นต้น	330	344	66	5	2	4.33	86.64	พอใจมาก
- การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	341	340	59	6	1	4.36	87.15	พอใจมาก
หลังเกิดภัย : การฟื้นฟู (Recovery) และสร้างใหม่ให้ดีกว่าเดิม (Build Back Better)								
- จัดหน่วยเคลื่อนที่ ให้คำแนะนำในการฟื้นฟู ดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึงการซ่อมแซม เครื่องจักรกลด้านการเกษตร	306	340	85	14	2	4.25	85.01	พอใจมาก
- การสำรวจและประเมินความเสียหายและ สิทธิการขอรับการช่วยเหลือชดเชยตามระเบียบ รวมถึงการติดตามผลการให้ความช่วยเหลือ	363	317	58	7	2	4.38	87.63	พอใจมาก
- สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปล่อยปลาเลี้ยง	322	308	87	23	7	4.22	84.50	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
แม่น้ำธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น								
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.55	90.94	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	481	231	29	5	1	4.59	91.75	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	466	241	32	6	2	4.56	91.14	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	444	260	35	8	-	4.53	90.52	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน	445	254	39	7	2	4.52	90.33	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.33	86.67	พอใจมาก
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	347	323	63	12	2	4.34	86.80	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	339	325	71	12	-	4.33	86.53	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.48	89.57	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์	408	301	30	5	3	4.48	89.61	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	407	299	34	4	3	4.48	89.53	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.41	88.28	พอใจมาก

ตารางที่ 113 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (บุคลากรภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และบุคลากรภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.27	85.32	พอใจมาก
ก่อนเกิดภัย : การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Disaster Risk Reduction)								
- การแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการ ในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และสม่ำเสมอ	223	229	42	4	-	4.35	86.95	พอใจมาก
- การสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากความเสียหายของภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและครบถ้วน	214	225	52	6	1	4.30	85.90	พอใจมาก
ขณะเกิดภัย : การจัดการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management)								
- การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ การสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึง การดูแลสุขภาพสัตว์ เสี่ยงอาหารสัตว์	171	232	86	6	3	4.13	82.57	พอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
ในพื้นที่ประสบภัย								
- การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยงเพื่อให้ทราบ การเตรียมเผชิญเหตุ และภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างทันทั่วทั้ง	213	225	55	4	1	4.30	85.90	พอใจมาก
- การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ ภัยพิบัติที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	210	231	52	5	-	4.30	85.94	พอใจมาก
หลังเกิดภัย : การฟื้นฟู (Recovery) และสร้างใหม่ให้ดีกว่าเดิม (Build Back Better)								
- จัดหน่วยเคลื่อนที่ ให้คำแนะนำในการฟื้นฟู ดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึง การซ่อมแซมเครื่องจักรกลด้านการเกษตร	192	230	69	7	-	4.22	84.38	พอใจมาก
- การสำรวจและประเมินความเสียหายและ สิทธิการขอรับการช่วยเหลือชดเชย ตามระเบียบ รวมถึงการติดตามผลการให้ ความช่วยเหลือ	216	228	48	5	1	4.31	86.22	พอใจมาก
- สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปล่อยปลาเลี้ยง แม่พันธุ์ธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น	184	227	79	7	1	4.18	83.53	พอใจ
- การแจ้งและรายงานผลการให้ความช่วยเหลือ ตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ	224	216	53	5	-	4.32	86.47	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.46	89.14	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	262	205	29	2	-	4.46	89.20	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	269	194	32	3	-	4.46	89.28	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและตอบปัญหา ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	270	190	35	3	-	4.46	89.20	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน	261	200	34	3	-	4.44	88.88	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.30	86.04	พอใจมาก
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	215	227	50	6	-	4.31	86.14	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	218	217	56	7	-	4.30	85.94	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.42	88.31	พอใจมาก
- ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์	253	202	41	2	-	4.42	88.35	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	252	202	42	2	-	4.41	88.27	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.36	87.20	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และ 3) ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ ดังตารางที่ 114

ตารางที่ 114 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	1,237
2. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	1,236
3. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	1,235
4. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1,234
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและตอบปัญหา ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1,234
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็วและครบถ้วน	1,233
7. การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยงเพื่อให้ทราบการเตรียมเผชิญเหตุ และภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างทันท่วงที	1,233
8. การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติที่ต้อง ครอบคลุม และทันเวลา	1,233
9. การสำรวจและประเมินความเสียหายและสิทธิ์การขอรับการช่วยเหลือชดเชย ตามระเบียบ รวมถึงการติดตามผลการให้ความช่วยเหลือ	1,230
10. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	1,226
11. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	1,225
12. จัดหน่วยเคลื่อนที่ ให้คำแนะนำในการฟื้นฟู ดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึง การซ่อมแซมเครื่องจักรกลด้านการเกษตร	1,222
13. สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปล่อยปลาลงสู่น้ำธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น	1,207
14. การสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องจักร เพื่อให้ความช่วยเหลือเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึง ดูแลสุขภาพสัตว์ เสียบียงอาหารสัตว์ ในพื้นที่ประสบภัย	715
15. การแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการในการเฝ้าระวัง และติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติที่รวดเร็ว ทันท่วงที และสม่ำเสมอ	494
16. การแจ้งและรายงานผลการให้ความช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ	493

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
17. การสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบ จากความเสี่ยงของภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและครบถ้วน	491
18. การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่การสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึงการดูแลสุขภาพสัตว์ เสี่ยงอาหารสัตว์ในพื้นที่ประสบภัย	489

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปล่อยปลาสูงแม่น้ำ ธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น 2) การสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องจักร เพื่อให้ความช่วยเหลือเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึง ดูแลสุขภาพสัตว์ เสี่ยงอาหารสัตว์ ในพื้นที่ประสบภัย และ 3) จัดหน่วยเคลื่อนที่ ให้คำแนะนำในการฟื้นฟูดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึง การซ่อมแซมเครื่องจักรกล ด้านการเกษตร ดังตารางที่ 115

ตารางที่ 115 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยง จากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปล่อยปลาสูงแม่น้ำธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น	38
2. การสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องจักร เพื่อให้ความช่วยเหลือเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึง ดูแลสุขภาพสัตว์ เสี่ยงอาหารสัตว์ ในพื้นที่ประสบภัย	32
3. จัดหน่วยเคลื่อนที่ ให้คำแนะนำในการฟื้นฟูดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึงการซ่อมแซมเครื่องจักรกลด้านการเกษตร	23
4. ช่องทางการให้บริการที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	20
5. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	19
6. การสำรวจและประเมินความเสียหายและสิทธิ์การขอรับการช่วยเหลือชัดเจน ตามระเบียบ รวมถึงการติดตามผลการให้ความช่วยเหลือ	15
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างไม่ถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน	12
8. การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยงเพื่อให้ทราบการเตรียมเผชิญเหตุ และภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นไม่ทันท่วงที	12
9. การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่ทันเวลา	12

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
10. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	11
11. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย และตอบปัญหาข้อซักถามได้ไม่ดี	11
12. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	10
13. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	9
14. การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่การสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึง การดูแลสุขภาพสัตว์ เสี่ยงอาหารสัตว์ในพื้นที่ประสบภัย	9
15. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	8
16. การสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบ จากความเสี่ยงของภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นไม่ถูกต้องและครบถ้วน	7
17. การแจ้งและรายงานผลการให้ความช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ	5
18. การแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการในการเฝ้าระวัง และติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติที่รวดเร็ว ไม่ทันต่อสถานการณ์	4

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ โครงการ การช่วยเหลือเบื้องต้น และปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินทุนหมุนเวียน แหล่งน้ำ พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ยารักษา เครื่องทำน้ำใช้บริโภค เมื่อเกิดเหตุ น้ำท่วม เครื่องจักรกลในการระบายน้ำ เครื่องจักรกลการเกษตร เป็นต้น 2) การพัฒนาระบบการให้บริการ ข้อมูล สถานที่ และการช่วยเหลือให้ดีขึ้น ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอน และมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน One stop service ระบบการติดตามการช่วยเหลือเกษตรกร เป็นต้น และ 3) การแจ้งเตือนและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุมทั่วถึง และรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 116

ตารางที่ 116 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ โครงการ การช่วยเหลือเบื้องต้น และปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินทุนหมุนเวียน แหล่งน้ำ พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ยารักษา เครื่องทำน้ำใช้บริโภค เมื่อเกิดเหตุ น้ำท่วม เครื่องจักรกลในการระบายน้ำ เครื่องจักรกลการเกษตร เป็นต้น	141

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
2. การพัฒนาระบบการให้บริการ ข้อมูล สถานที่ และการช่วยเหลือให้ดีขึ้น ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอน และมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน One stop service ระบบการติดตามการช่วยเหลือเกษตรกร เป็นต้น	122
3. การแจ้งเตือนและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุมทั่วถึง และรวดเร็วทันต่อสถานการณ์	78
4. การจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และการช่วยเหลือเยียวยา ให้แก่ผู้ประกอบการที่ได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติอย่างรวดเร็วและเพิ่มขึ้น	62
5. เจ้าหน้าที่จากส่วนกลางลงพื้นที่และเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบความเสียหาย และปัญหาต่าง ๆ โดยตรงจากเกษตรกรและประชาชนในพื้นที่	29
6. การพัฒนาการบริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบ เพื่อลดการเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ	17
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม เต็มใจให้บริการ สามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นได้	6
8. มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานและหลักเกณฑ์การลงพื้นที่และการช่วยเหลือ อย่างชัดเจน เป็นระบบ และถูกต้อง	5
9. การส่งเสริมการทำอาชีพเสริมให้แก่เกษตรกร เพื่อเพิ่มรายได้อย่างยั่งยืน	3
10. พิจารณา ศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจุดและยั่งยืน	4

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวัง ด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ สะดวกและรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service กลุ่มไลน์ เป็นต้น 2) การส่งเสริมองค์ความรู้ สนับสนุนเงินเยียวยา และปัจจัยการผลิต เช่น พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ การตลาด เป็นต้น และ 3) การแจ้งเตือนและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง ตามลำดับ ดังตารางที่ 117

ตารางที่ 117 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ สะดวกและรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service กลุ่มไลน์ เป็นต้น	183

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
2. การส่งเสริมองค์ความรู้ สนับสนุนเงินเยียวยา และปัจจัยการผลิต เช่น พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ การตลาด เป็นต้น	96
3. การแจ้งเตือนและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง	91
4. การพัฒนา ปรับปรุง และป้องกันการเกิดเหตุภัยพิบัติให้ดีขึ้น	56
5. การเพิ่มอัตราการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติด้านการเกษตร และด้านงบประมาณ ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง	32
6. การส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่โดยตรงเพื่อตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงจากภัยพิบัติ	16
7. การจัดอบรม ประชุม หรือเวทีพบปะพูดคุยโดยตรงกับเกษตรกรและประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างครอบคลุมและตรงจุด	12
8. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีคุณธรรม สุภาพ และสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นได้	10
9. แนวทางการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน ชัดเจน	6

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรพัฒนาระบบการให้บริการ การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ การช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัย และการสนับสนุนปัจจัยการผลิต ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ เช่น การให้บริการ One stop service สิ่งอำนวยความสะดวก การเก็บรวบรวมฐานข้อมูลต่าง ๆ งบประมาณ และพันธุ์พืชพันธุ์สัตว์ต่าง ๆ เป็นต้น 2) ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านหลากหลายช่องทาง โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ และ 3) การสนับสนุนและให้ความสำคัญกับการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เช่น กำลั้งคน ยานพาหนะ ค่าน้ำมัน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าวัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ และมีการจัดสรรงบประมาณในการตรวจติดตามการทำงานอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ดังตารางที่ 118

ตารางที่ 118 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรพัฒนาระบบการให้บริการ การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ การช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัย และการสนับสนุนปัจจัยการผลิต ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ เช่น การให้บริการ One stop service สิ่งอำนวยความสะดวก การเก็บรวบรวมฐานข้อมูลต่าง ๆ งบประมาณ และพันธุ์พืชพันธุ์สัตว์ต่าง ๆ เป็นต้น	157

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
2. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านหลากหลายช่องทาง โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้	41
3. การสนับสนุนและให้ความสำคัญกับการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น กำลั้งคน ยานพาหนะ ค่าน้ำมัน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าวัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ และมีการจัดสรรงบประมาณในการตรวจติดตามการทำงานอย่างเพียงพอ	36
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ และมีความรู้ ทักษะ สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้	14
5. สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเกษตร การดูแลป้องกัน การเตรียมการเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ และผลกระทบจากภัยพิบัติต่าง ๆ ในแต่ละช่วงฤดู อย่างถูกต้องให้แก่เกษตรกร เพื่อลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้น	11
6. มีแผนงานและขั้นตอนดำเนินการในแต่ละพื้นที่อย่างชัดเจน ถูกต้อง เป็นหลักเกณฑ์ และสามารถตรวจสอบได้	7
7. การติดตามผลการดำเนินงานด้านการเกษตรต่าง ๆ ผลผลิต และคุณภาพสินค้าเป็นประจำ	6

^{1/} ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.18 กระบวนการ

พัฒนาและส่งเสริม เกษตรกรรมยั่งยืน

ของกร=ทรงง(เกษตร)ค=สินทรัพย์

กนท.

www.opsmoac.go.th

3.18 กระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการกองนโยบายเทคโนโลยีเพื่อการเกษตรและเกษตรกรรมยั่งยืน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 127 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 119

ตารางที่ 119 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	110	86.61
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	17	13.39
รวม	127	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ และติดต่อเองโดยตรง ตามลำดับ ดังตารางที่ 120

ตารางที่ 120 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	57	44.88
ทางอินเทอร์เน็ต	42	33.07
ทางโทรศัพท์	15	11.81
ติดต่อเองโดยตรง	13	10.24
รวม	127	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 121

ตารางที่ 121 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรมัยยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.15	83.10	พอใจ
- มีแนวทางการดำเนินงานโครงการที่ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้	40	67	18	2	-	4.14	82.83	พอใจ
- สามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำความเข้าใจ การดำเนินงานให้ผู้รับผิดชอบโครงการได้อย่างละเอียดและสามารถนำไปปฏิบัติได้	39	66	21	1	-	4.13	82.52	พอใจ
- อำนวยความสะดวกและประสานงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	43	67	16	1	-	4.20	83.90	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.31	86.10	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	49	67	11	-	-	4.30	85.98	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	50	66	10	1	-	4.30	85.98	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	52	64	11	-	-	4.32	86.46	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	51	63	13	-	-	4.30	85.98	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.24	84.80	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	49	61	16	1	-	4.24	84.88	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	47	64	15	1	-	4.24	84.72	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.28	85.59	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์	48	63	16	-	-	4.25	85.04	พอใจมาก
- ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	52	62	13	-	-	4.31	86.14	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.24	84.90	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรมัยยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ 2) ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดีตามลำดับ ดังตารางที่ 122

ตารางที่ 122 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรมัยยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ	127
2. ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	127
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	127
4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	127
5. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	127
6. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	126
7. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	126
8. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	126
9. อำนวยความสะดวกและประสานงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	126
10. สามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้รับมอบโครงการได้ อย่างละเอียดและสามารถนำไปปฏิบัติได้	126
11. มีแนวทางการดำเนินงานโครงการที่ชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้	125

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรมัยยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) แนวทางการดำเนินงานโครงการไม่ชัดเจนและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ 2) ไม่สามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้รับมอบโครงการได้อย่างละเอียดและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ และ 3) อำนวยความสะดวกและประสานงานดำเนินการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 123

ตารางที่ 123 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรมัยยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. แนวทางการดำเนินงานโครงการไม่ชัดเจนและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้	2
2. ไม่สามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้รับมอบโครงการได้ อย่างละเอียดและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้	1
3. อำนวยความสะดวกและประสานงานดำเนินการ	1
4. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	1

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
5. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	1
6. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน และปรับปรุงฐานข้อมูลกลางของเกษตรกรให้สอดคล้องกันทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการตรวจสอบ 2) การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ถูกต้องรวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง และ 3) การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น แผนผังภายในหน่วยงาน ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน เป็นต้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ตามลำดับ ดังตารางที่ 124

ตารางที่ 124 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน และปรับปรุงฐานข้อมูลกลางของเกษตรกรให้สอดคล้องกันทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการตรวจสอบ	1
2. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ถูกต้องรวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง	1
3. การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น แผนผังภายในหน่วยงาน ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน เป็นต้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.19 กระบวนการ

บริหารงานคลัง

ของสำนักงานปลัดกระทรวง
เกษตรและสหกรณ์

กค.

www.opsmoac.go.th

3.19 กระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ใช้บริการกองคลัง โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 59 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 125

ตารางที่ 125 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	56	94.92
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	3	5.08
รวม	59	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการโดยการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 126

ตารางที่ 126 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	40	67.80
หนังสือราชการ	9	15.25
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	5	8.47
ทางโทรศัพท์	4	6.78
ทางอินเทอร์เน็ต	1	1.69
รวม	59	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 127

ตารางที่ 127 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.45	88.93	พอใจมาก
- ขั้นตอนเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี พัสดุ และการบริหารงบประมาณ สะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ง่าย	36	16	5	1	1	4.44	88.81	พอใจมาก
- การตรวจสอบเอกสารขออนุมัติเบิกจ่าย ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ	34	19	4	2	-	4.44	88.81	พอใจมาก
- การประสานงาน ติดตาม เร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	34	20	3	2	-	4.46	89.15	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.56	91.10	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	39	16	3	1	-	4.58	91.53	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	38	17	3	1	-	4.56	91.19	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	37	17	4	1	-	4.53	90.51	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่ให้ความแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	39	15	4	1	-	4.56	91.19	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.46	89.15	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	37	16	3	3	-	4.47	89.49	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	35	18	3	3	-	4.44	88.81	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.59	91.86	พอใจมาก
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	40	15	3	1	-	4.59	91.86	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	40	15	3	1	-	4.59	91.86	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.51	90.26	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 2) ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม ตามลำดับ ดังตารางที่ 128

ตารางที่ 128 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	58
2. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	58
3. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	58
4. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	58
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	58
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	58
7. การประสานงาน ติดตาม เร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	57
8. ขั้นตอนเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี พัสดุ และการบริหารงบประมาณ สะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ง่าย	57
9. การตรวจสอบเอกสารขออนุมัติเบิกจ่าย ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ	57
10. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	56
11. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	56

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ 2) ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ และ 3) การตรวจสอบเอกสารขออนุมัติเบิกจ่าย ไม่ครบถ้วนถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ ตามลำดับดังตารางที่ 129

ตารางที่ 129 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	3
2. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	3
3. การตรวจสอบเอกสารขออนุมัติเบิกจ่าย ไม่ครบถ้วนถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ	2

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
4. ขั้นตอนเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี พัสดุ และการบริหารงบประมาณ ไม่สะดวก ลำบาก และสามารถเข้าถึงได้ยาก	2
5. การประสานงาน ติดตาม เร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ	2
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	1
7. เจ้าหน้าที่ไม่หาคำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1
8. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	1
10. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	1
11. ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ลำบาก และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติม ในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น สะดวกรวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้ผ่านระบบออนไลน์ One stop service และ 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ สามารถตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน และแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ตามลำดับ ดังตารางที่ 130

ตารางที่ 130 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น สะดวกรวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้ผ่านระบบออนไลน์ One stop service	6
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ สามารถตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน และแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด	5

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติม ในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) ระบบการให้บริการที่มีความทันสมัย ถูกต้องครบถ้วน มีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และ 2) การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนตามลำดับ ดังตารางที่ 131

ตารางที่ 131 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ระบบการให้บริการที่มีความทันสมัย ถูกต้องครบถ้วน มีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อความสะดวกรวดเร็ว	7
2. การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ จำนวน 1 ราย คือ ควรให้ความสำคัญกับการเบิกจ่ายอย่างเร่งด่วน และพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ

3.20 กระบวนการ

บริหารระบบสารสนเทศ

ของสำนักงานปลัดกระทรวง
เกษตรและสหกรณ์

กก.

www.opsmoac.go.th

3.20 กระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการกองกลาง โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 44 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 132

ตารางที่ 132 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรในสังกัด กษ.	41	93.18
บุคลากรนอกสังกัด กษ.	3	6.82
รวม	44	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้บริการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ ทางอินเทอร์เน็ต และเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ตามลำดับ ดังตารางที่ 133

ตารางที่ 133 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	15	34.09
ทางโทรศัพท์	11	25.00
หนังสือราชการ	9	20.45
ทางอินเทอร์เน็ต	7	15.91
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	2	4.55
รวม	44	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 134

ตารางที่ 134 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.49	86.85	พอใจมาก
- การรับส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องและรวดเร็ว	29	11	3	-	1	4.52	90.45	พอใจมาก
- การตรวจสอบ คัดแยก และจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสารมีความถูกต้องชัดเจน และรวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน	28	11	4	-	1	4.48	89.55	พอใจมาก
- การตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองประเด็นของหนังสือถึงหน่วยงานตรงตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	27	13	3	-	1	4.48	89.55	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.52	90.45	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	27	13	3	-	1	4.48	89.55	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	28	12	3	-	1	4.50	90.00	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	31	10	2	-	1	4.59	91.82	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	28	13	2	-	1	4.52	90.45	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.51	90.23	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	27	14	2	-	1	4.50	90.00	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	28	13	2	-	1	4.52	90.45	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.58	91.59	พอใจมาก
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	31	10	2	-	1	4.59	91.82	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	30	11	2	-	1	4.57	91.36	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.53	90.53	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ 2) ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และ 3) ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ตามลำดับดังตารางที่ 135

ตารางที่ 135 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	43
2. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	43
3. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	43
4. การรับส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องและรวดเร็ว	43
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	43
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	43
7. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	43
8. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	43
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	43
10. การตรวจสอบ คัดแยก และจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสารมีความถูกต้องชัดเจน และรวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน	43
11. การตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองประเด็นของหนังสือถึงหน่วยงานตรงตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	43

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองประเด็นของหนังสือถึงหน่วยงานไม่ถูกต้องตรงตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน และล่าช้า 2) การตรวจสอบ คัดแยก และจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสารมีความไม่ถูกต้องชัดเจน และล่าช้าต่อการปฏิบัติงาน และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม ตามลำดับ ดังตารางที่ 136

ตารางที่ 136 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองประเด็นของหนังสือถึงหน่วยงานไม่ถูกต้องตรงตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน และล่าช้า	1
2. การตรวจสอบ คัดแยก และจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสารมีความไม่ถูกต้องชัดเจน และล่าช้าต่อการปฏิบัติงาน	1

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
3. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	1
4. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	1
5. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1
6. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	1
7. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1
8. การรับส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความไม่ถูกต้องและล่าช้า	1
9. ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	1
10. ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ล่าช้า และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	1
11. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 ราย คือ สนับสนุนให้มีการจัดประชุมชี้แจง/ซักซ้อมในประเด็นสำคัญเร่งด่วนต่าง ๆ เพื่อสร้างความชัดเจนในการทำงาน และการพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และลดการใช้กระดาษ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) ระบบการให้บริการที่มีความทันสมัย ถูกต้องครบถ้วน มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับข้อมูลย้อนหลังได้อย่างน้อย 3 ปี และลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อความสะดวกรวดเร็ว 2) ปรับปรุงและพัฒนาการประสานงานระหว่างส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค สร้างการรับรู้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 137

ตารางที่ 137 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ระบบการให้บริการที่มีความทันสมัย ถูกต้องครบถ้วน มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับข้อมูลย้อนหลังได้อย่างน้อย 3 ปี และลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อความสะดวกรวดเร็ว	3
2. ปรับปรุงและพัฒนาการประสานงานระหว่างส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค สร้างการรับรู้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 2 อันดับ คือ 1) การเสนอหนังสือให้ผู้บริหารพิจารณาขอให้ตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองให้ถูกต้องตรงตามภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานด้วยความรวดเร็ว และ 2) การพัฒนาระบบการทำงานให้ดีขึ้น สะดวกรวดเร็ว เชื่อมโยงได้กับระบบอื่น ๆ ของกระทรวง/กรม อื่น ๆ เป็น Big Data ที่มีประโยชน์อย่างแท้จริงตามลำดับ ดังตารางที่ 138

ตารางที่ 138 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การเสนอหนังสือให้ผู้บริหารพิจารณาขอให้ตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองให้ถูกต้องตรงตามภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานด้วยความรวดเร็ว	2
2. การพัฒนาระบบการทำงานให้ดีขึ้น สะดวกรวดเร็ว เชื่อมโยงได้กับระบบอื่น ๆ ของกระทรวง/กรม อื่น ๆ เป็น Big Data ที่มีประโยชน์อย่างแท้จริง	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ CHAPTER FOUR



www.opsmoac.go.th

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้มุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง จำนวน 20 กระบวนการ สรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

4.1 สรุปข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 139 และใช้บริการโดยหนังสือราชการ ดังตารางที่ 140

ตารางที่ 139 : สรุปสถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	เกษตรกร	ประชาชน	บุคลากร	บุคลากร	รวม
			ในสังกัด	นอกสังกัด	
			กษ.	กษ.	
1. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	747	-	433	65	1,245
2. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	331	5	336
3. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	207	81	288
4. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	217	40	257
5. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	-	-	223	2	225
6. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	164	-	164
7. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	70	78	-	-	148
8. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรายย่อยของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	110	17	127
9. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	2	118	1	121
10. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	50	28	3	11	92
11. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	3	64	-	-	67
12. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	20	-	38	3	61
13. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	56	3	59

กระบวนกร	เกษตรกร	ประชาชน	บุคลากร ในสังกัด กษ.	บุคลากร นอกสังกัด กษ.	รวม
14. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	41	3	44
15. อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	43	-	43
16. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	21	17	38
17. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	26	4	30
18. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	-	-	25	2	27
19. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	-	1	24	-	25
20. สงเคราะห์เกษตรกร	14	-	-	1	15
รวม	904	173	2,080	255	3,412

ตารางที่ 140 : สรุปวิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนกร	ติดต่อเอง โดยตรง	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ในพื้นที่	ทาง โทรศัพท์	หนังสือ ราชการ	ทาง อินเทอร์เน็ต	รวม
1. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	299	537	130	184	95	1,245
2. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	44	69	58	100	65	336
3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	45	-	56	107	49	257
4. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	29	10	72	56	58	225
5. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	31	-	20	81	32	164
6. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	136	4	5	-	3	148
7. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	13	-	15	57	42	127
8. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	16	36	10	36	23	121
9. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	1	36	-	54	1	92
10. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	16	7	4	14	26	67
11. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กระทรวงไปสู่อุปกรณ์	19	11	9	12	10	61

กระบวนการ	ติดต่อเอง โดยตรง	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ในพื้นที่	ทาง โทรศัพท์	หนังสือ ราชการ	ทาง อินเทอร์เน็ต	รวม
12. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	40	5	4	9	1	59
13. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	15	2	11	9	7	44
14. อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	5	2	12	16	8	43
15. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	7	12	10	8	1	38
16. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	9	8	4	7	2	30
17. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	12	1	2	11	1	27
18. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	2	2	6	6	9	25
19. สงเคราะห์เกษตรกร	4	7	-	2	2	15
20. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-	-	-	-	-
รวม	743	749	428	769	435	3,124

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 97.83 รองลงมา ได้แก่ การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สงเคราะห์เกษตรกร ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน ส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และการบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ ตามลำดับ สำหรับกระบวนการอำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 80.38 ดังตารางที่ 141

ตารางที่ 141 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
1. บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.89	97.83
2. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.67	97.22
3. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.75	95.06
4. สงเคราะห์เกษตรกร	4.66	93.11
5. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	4.63	92.51
6. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	4.56	91.21
7. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.53	90.67
8. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.53	90.53
9. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.51	90.26
10. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.49	89.87
11. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.37	87.41
12. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.39	87.14
13. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.35	86.93
14. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.31	86.28
15. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.31	86.18
16. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.29	85.79
17. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่อุปกรณ์ปฏิบัติ	4.27	85.32
18. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรายย่อยของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.24	84.90
19. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	4.13	82.65
20. อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.02	80.38
รวม	4.45	89.06

4.3 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ ดังตารางที่ 142

ตารางที่ 142 : สรุปประเด็นที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	การดำเนินการแจ้งข้อมูล การคัดเลือก การรับทุนการศึกษาและฝึกอบรมต่าง ๆ
2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	การประชาสัมพันธ์ด้านการเกษตรที่ไม่หลากหลาย ครอบคลุมความต้องการ

กระบวนการ	ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด
3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ ที่ต้องการ	นำเสนอเรื่องต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา ต่อความต้องการของหน่วยงาน
4. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้าน กฎหมายของกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาท เหมาะสม	-
5. การตรวจสอบภายในของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	ผู้ตรวจสอบมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่)	เรียก รับ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน
6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ใส่ใจผู้รับบริการ และเต็มใจ ให้บริการ	ไม่มีการสื่อสารกระบวนการทำงาน ให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบกระบวนการอย่างทั่วถึง และ เข้าใจในระบบการขับเคลื่อนงานดังกล่าว ทั้งงานการปรับปรุงโครงสร้างในระดับ กระทรวงและ สป.กษ. รวมทั้ง การสื่อสาร ชี้แจงทำความเข้าใจในการขับเคลื่อนตัวชี้วัด กระทรวง และการถ่ายทอดตัวชี้วัดกระทรวง ลงสู่ระดับกรม/สำนัก/กอง
7. การตรวจราชการของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	แผน/แนวทางการตรวจราชการ มีความถูกต้องและชัดเจน	-
8. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตร ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ความสะดวกในการขอรับบริการ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็น ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมระดับชาติ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ผ่านระบบออนไลน์ หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุม คณะกรรมการ
9. การบริหารจัดการด้านการเกษตร ต่างประเทศ	ข่าวสารด้านเกษตรต่างประเทศ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และ มีความถูกต้อง ครบถ้วน	การประสาน อำนวยความสะดวก ติดตามงาน ด้านการเกษตรต่างประเทศ
10. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาท เหมาะสม	ความไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ
11. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ และ ไม่เลือกปฏิบัติ	-
12. สงเคราะห์เกษตรกร	เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และ คู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุน สงเคราะห์เกษตรกร

กระบวนการ	ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด
13. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเขตพื้นที่อนุรักษ์	ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น
14. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น
15. อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	การประชาสัมพันธ์งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริไม่กว้างขวาง
16. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่อุปกรณ์ปฏิบัติ	ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	การไม่สื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปปฏิบัติได้
17. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปอปลอยปลา ลงสู่แม่น้ำธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น
18. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	แนวทางการดำเนินงานโครงการไม่ชัดเจน และไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้
19. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์
20. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	การตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองประเด็นของหนังสือถึงหน่วยงานไม่ถูกต้องตรงตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน และล่าช้า

4.4 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวัง

ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการและคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคตมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ ดังตารางที่ 143

ตารางที่ 143 : ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การพัฒนาระบบการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน ลดขั้นตอนการทำงาน สอดคล้องกับภารกิจและนโยบาย มีช่องทางหลากหลาย เพื่อความสะดวกรวดเร็ว เช่น ระบบออนไลน์ Line official เป็นต้น	การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และมีประสิทธิภาพ

กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบ การประชาสัมพันธ์ การให้บริการ การให้ คำปรึกษา และการประสานงานให้ดีขึ้น	พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และมีช่องทาง ที่หลากหลาย
3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น มีช่องทางการติดต่อหลากหลาย การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ลดขั้นตอน การดำเนินงานเพื่อความสะดวก และ รวดเร็ว เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น	พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ไม่เลือกปฏิบัติ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว
4. ให้คำแนะนำ/ความเห็น ด้านกฎหมายของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	การพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านระบบ ออนไลน์ เช่น Line official เป็นต้น	สนับสนุนการจัดอบรมเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ ต่าง ๆ และการนำเทคโนโลยีมาพัฒนา การให้บริการให้ดีขึ้น
5. การตรวจสอบภายในของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-
6. พัฒนาระบบราชการของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การจัดกิจกรรม อบรม สัมมนา หรือ ประชุม เพื่อสนับสนุนการพัฒนา องค์ความรู้ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ให้แก่บุคลากร	การพัฒนาระบบราชการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว
7. การตรวจราชการของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย	การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบ การให้บริการให้ดีขึ้น สะดวกและรวดเร็ว มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
8. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัล ด้านการเกษตรของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	การให้คำปรึกษาปัญหา แนะนำการใช้งาน ระบบคอมพิวเตอร์/เครือข่าย ผ่านทาง ระบบออนไลน์	การเพิ่มช่องทางการติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย
9. การบริหารจัดการ ด้านการเกษตรต่างประเทศ	การสนับสนุนข้อมูลข่าวสารความต้องการ สินค้าต่างประเทศ ตลาดสินค้าเกษตร ต่างประเทศ ช่องทางการส่งออก รวมถึง ขั้นตอนกระบวนการส่งออกสินค้า ต่างประเทศ	สนับสนุนตลาดสินค้าเกษตรต่างประเทศ ข้อมูลข่าวสารความต้องการสินค้า ต่างประเทศ ช่องทางการส่งออก รวมถึง ขั้นตอนกระบวนการส่งออกสินค้า ต่างประเทศ
10. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริการ ให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความรวดเร็วและทันสถานการณ์	ควรกำหนดขั้นตอน หลักเกณฑ์ และ วิธีการการดำเนินงานอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ เช่น การประเมินที่ดิน การวิเคราะห์รายได้ การยื่นเรื่องขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียน การทำสัญญากู้เงิน/จำนอง เป็นต้น
11. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มเติม เช่น ชุมเครื่องดื่ม ของที่ระลึก เป็นต้น เพื่อสร้างความประทับใจให้กับ ผู้มารับบริการ	-

กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
12. สงเคราะห์เกษตรกร	เพิ่มวงเงิน สนับสนุนปัจจัยการผลิต องค์กรความรู้ และกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน	การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย หลากหลายช่องทาง สะดวกและรวดเร็ว
13. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	การสนับสนุนและพัฒนาระบบ การให้บริการ การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ ให้ดีขึ้น การบริการผ่านระบบออนไลน์ การเชื่อมโยงข้อมูล และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน สะดวกรวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้ มีการแจ้งเตือน เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ เช่น การให้บริการ One stop service ระบบออนไลน์ ลดจำนวนเอกสาร เป็นต้น
14. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบ การให้บริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน One stop service เป็นต้น	พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการ และสามารถตรวจสอบได้
15. อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การพัฒนาระบบการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ หรือการแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ให้ดีขึ้นเพื่อความรวดเร็ว และชัดเจน เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน One stop service รวมถึงมีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง	การพัฒนาระบบการบริการ การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้น สะดวก เข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว
16. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	การประชาสัมพันธ์และสนับสนุน องค์กรความรู้ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน สามารถนำไปปรับใช้ได้จริง	การพัฒนาระบบการบริการ การประสานงาน และการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย ครอบคลุมทั่วถึง และช่องทางที่หลากหลาย เช่น ระบบออนไลน์ เป็นต้น
17. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การส่งเสริมและสนับสนุนองค์กรความรู้ โครงการ การช่วยเหลือเบื้องต้น และปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินทุนหมุนเวียน แหล่งน้ำ พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ยารักษา เครื่องทำน้ำใช้ บริโภค เมื่อเกิดเหตุพายุ น้ำท่วม เครื่องจักรกล ในการระบายน้ำ เครื่องจักรกลการเกษตร เป็นต้น	พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ สะดวกและรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service กลุ่มไลน์ เป็นต้น
18. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรมัยยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-	-
19. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น สะดวกรวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้ ผ่านระบบออนไลน์ One stop service	ระบบการให้บริการที่มีความทันสมัย ถูกต้องครบถ้วน มีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
20. บริหารระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	สนับสนุนให้มีการจัดประชุมชี้แจง/ซักซ้อม ในประเด็นสำคัญเร่งด่วนต่าง ๆ เพื่อสร้าง ความชัดเจนในการทำงาน และการพัฒนา ระบบการให้บริการที่ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และลดการใช้กระดาษ	ระบบการให้บริการที่มีความทันสมัย ถูกต้องครบถ้วน มีประสิทธิภาพ สามารถ รองรับข้อมูลย้อนหลังได้อย่างน้อย 3 ปี และลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อ ความสะดวกรวดเร็ว

4.5 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ

ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในอนาคตมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ ดังตารางที่ 144

ตารางที่ 144 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ

กระบวนการ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการมากที่สุด
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	นำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การแจ้งข้อมูล การคัดเลือก การรับทุนการศึกษา ฝึกอบรม เป็นต้น เพื่อความสะดวกรวดเร็ว เกิดประโยชน์ และเชื่อมโยงการทำงานเพื่อกระจายสู่ภูมิภาค
2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้น ครอบคลุมความต้องการ เข้าถึงได้ง่าย ทันสถานการณ์ สะดวกและรวดเร็ว ผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ
3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด หลากหลายช่องทาง และเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ
4. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เพิ่มช่องทางการติดต่อให้มีความหลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย
5. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	มีข้อกำหนด หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติในการตรวจสอบอย่างละเอียดชัดเจน
6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-
7. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	พัฒนาระบบการให้บริการ มีการกำหนดผู้ประสานงาน แต่ละด้านอย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ผู้ใช้บริการ
8. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่รับฟังความเห็น ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์/เครือข่าย และจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลต่าง ๆ ต่อไป
9. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	นำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการ พัฒนาระบบความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร การอำนวยความสะดวกและการบูรณาการการทำงานระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และต่างประเทศให้มากยิ่งขึ้น ให้มีประสิทธิภาพ หลากหลายช่องทาง และสามารถตรวจสอบได้

กระบวนการ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการมากที่สุด
10. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	ควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการและการดำเนินงาน เช่น ขั้นตอนการยื่นเรื่องขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียน การประเมินที่ดิน การวิเคราะห์รายได้ การทำสัญญากู้เงิน/จำนอง เป็นต้น เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้
11. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ และเพิ่มเติมบริการที่สร้างความประทับใจอื่น ๆ
12. สงเคราะห์เกษตรกร	ประชาสัมพันธ์ สื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน ข้อมูลข่าวสาร รายละเอียดโครงการต่าง ๆ หรือจัดทำคู่มือการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน เข้าถึงง่ายและครอบคลุมทั่วถึง
13. ส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา	พัฒนากระบวนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และสามารถตรวจสอบได้
14. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	พัฒนากระบวนการบริการให้ดีขึ้นโดยใช้เทคโนโลยี ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้เข้าถึงได้ง่าย หลากหลายช่องทาง และสะดวกรวดเร็ว
15. อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การประสานงานให้มีความชัดเจน รวดเร็ว และทั่วถึง
16. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	การนำเทคโนโลยีมาพัฒนากระบวนการให้บริการ เพิ่มการสื่อสารและการประสานงานให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
17. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ควรพัฒนากระบวนการให้บริการ การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ การช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัย และการสนับสนุนปัจจัยการผลิต ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ เช่น การให้บริการ One stop service สิ่งอำนวยความสะดวก การเก็บรวบรวมฐานข้อมูลต่าง ๆ งบประมาณ และพันธุ์พืชพันธุ์สัตว์ต่าง ๆ เป็นต้น
18. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรายย่อยของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ มีแนวทาง การดำเนินงานที่ชัดเจน และปรับปรุงฐานข้อมูลกลางของเกษตรกรให้สอดคล้องกันทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการตรวจสอบ
19. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ควรให้ความสำคัญกับการเบิกจ่ายอย่างเร่งด่วน และพัฒนา การอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ
20. บริหารระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การเสนอหนังสือให้ผู้บริหารพิจารณาขอให้ตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองให้ถูกต้องตรงตามภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานด้วยความรวดเร็ว



www.opsmoac.go.th

กลุ่มติดตามและประเมินผล
ติดต่อสอบถามข้อมูล 02-281-5955

