



❖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ❖
ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



❖ สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ ❖



บทสรุปผู้บริหาร

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ให้ความสำคัญโดยมุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการหลักที่ให้บริการประชาชนทั่วไป และหน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 11 กระบวนการ ได้แก่ 1) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน 2) สงเคราะห์เกษตรกร 3) บริหารจัดการซื้อร้องเรียน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 4) บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ 5) การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 6) อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ 7) การดำเนินงานด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 8) บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ 9) การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 10) พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ 11) ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามสำรวจ 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 2,632 ราย โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2565 ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนมากที่สุด โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 90.80 รองลงมา ได้แก่ สงเคราะห์เกษตรกร บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การดำเนินงานด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ สำหรับกระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนมีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 72.00 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ปี พ.ศ. 2565

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	4.54	90.80
2. สงเคราะห์เกษตรกร	4.37	87.40
3. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	3.60	72.00
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	4.18	83.60
5. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของ กษ.	3.64	72.80
6. อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	3.90	78.00
7. การดำเนินงานด้านงานคดีของ กษ.	3.71	74.20

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
8. บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	3.85	77.00
9. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ.	3.98	79.60
10. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ.	3.99	79.80
11. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3.83	76.60
รวม	3.96	79.20

2. ประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 กระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิกมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นช่องทางการให้บริการข้อมูลไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวกมากที่สุด มีความต้องการการสนับสนุนองค์ความรู้และปัจจัยการผลิตเพื่อพัฒนาต่อยอดด้านการเกษตรมากที่สุด คาดหวังการส่งเสริมความรู้สนับสนุนเงินทุนและปัจจัยการผลิตมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้นเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วมากที่สุด

2.2 กระบวนการส่งเสริมเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นการวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลามากที่สุด มีความต้องการให้สนับสนุนด้านเงินทุน เช่น เพิ่มวงเงินกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมเกษตรกรเงินอุดหนุนจ่ายขาด เป็นต้น คาดหวังการสนับสนุนด้านเงินทุนองค์ความรู้ เทคโนโลยี และปัจจัยการผลิตให้แก่เกษตรกร เพื่อพัฒนาและต่อยอดด้านการเกษตรต่อไปมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและเพิ่มช่องทาง การติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วมากที่สุด

2.3 กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นการแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรไม่รวดเร็ว หรือไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมากที่สุด มีความต้องการเพิ่มมาตรการช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกรในด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง เช่น ด้านการเยียวยา การสนับสนุนปัจจัยการผลิต เครื่องมือทางการเกษตร เงินทุนงบประมาณ องค์ความรู้การพัฒนาอาชีพ แหล่งน้ำ พื้นที่ทำกิน ส.ป.ก. 4-01 พลังงานแสงอาทิตย์ การตลาด เป็นต้น คาดหวังให้พัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น กระบวนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนมีการดำเนินการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ สามารถช่วยเหลือประชาชนและแก้ไขปัญหาได้จริงมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด

2.4 กระบวนการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ศึกษามารยาทดีมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นคู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้มากที่สุด มีความต้องการให้มีแหล่งเก็บรวบรวมและสืบค้นข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ของทุกโครงการ ซึ่งมีการจัดประเภทโครงการอย่างชัดเจนและข้อมูลต้องเป็นปัจจุบันมากที่สุด คาดหวังการพัฒนาการให้บริการมีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นเจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือ มีความเข้าใจผู้รับบริการมากที่สุด

2.5 กระบวนการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดีมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นการแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยง เพื่อให้ทราบการเตรียมเผชิญเหตุและภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นไม่ทันทั่วทั้งมากที่สุด มีความต้องการการสนับสนุนองค์ความรู้และปัจจัยการผลิต เพื่อฟื้นฟูความเป็นอยู่ของเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติมากที่สุด คาดหวังการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น สะดวก รวดเร็ว ทันสมัยมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรลดขั้นตอนการดำเนินงานและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้สะดวก และเข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด

2.6 กระบวนการอำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดีมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นไม่มีการประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องมากที่สุด มีความต้องการให้พัฒนาระบบฐานข้อมูลโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด คาดหวังการพัฒนาระบบฐานข้อมูลโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริให้ทุกคนสามารถสืบค้นได้มากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรให้มีการแจ้งแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและควรให้มีเจ้าหน้าที่ในการประสาน ติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้

2.7 กระบวนการดำเนินงานด้านงานคัตของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์มากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพมากที่สุด มีความต้องการให้ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด คาดหวังการบริการที่ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการติดต่อทางออนไลน์ให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรพัฒนาการให้บริการและช่องทางการบริการให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึงมากที่สุด

2.8 กระบวนการบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น มากที่สุด มีความต้องการให้จัดทำฐานข้อมูลการเกษตรต่างประเทศด้านต่างๆ สรุปและรายงานข้อมูลการเกษตรต่างประเทศเป็นประจำมากที่สุด คาดหวังการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และทันเหตุการณ์มากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็วมากที่สุด

2.9 กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น มากที่สุด มีความต้องการเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางออนไลน์ และการพัฒนาช่องทางการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันมากที่สุด คาดหวังให้พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ เช่น บริการผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางออนไลน์มากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มช่องทางการให้บริการให้เข้าถึงได้มากขึ้นมากที่สุด

2.10 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นการสื่อสารและชี้แจงแนวทางและแผนพัฒนา ทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นความไม่พอเพียงในการขอรับ บริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น มากที่สุด มีความต้องการให้มีหลักสูตรอบรม ที่หลากหลายและเพียงพอต่อบุคลากรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด คาดหวังการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และให้บริการอย่างเป็นมิตรมากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรมีช่องทาง ให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย สะดวกและรวดเร็วมากที่สุด

2.11 กระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นมีการจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้าง ค่านิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์มากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นไม่ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการมากที่สุด มีความต้องการ ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ บริการด้วยใจ เข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด คาดหวังการพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงการ บริการให้ดีขึ้น ตรงตามวัตถุประสงค์ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

จากผลการสำรวจความพึงพอใจข้างต้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความ พึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการควรนำผลการ สํารวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะนำไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการ ของหน่วยงานรวมถึงการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการในปี พ.ศ. 2566 ต่อไป





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	8
2.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	9
2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและแปลผล	11
2.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	12
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	13
3.1 กระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”	14
3.2 กระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร”	21
3.3 กระบวนการ “บริหารจัดการซื้ออ้อยเรียน”	26
3.4 กระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/ โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”	35
3.5 กระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตร”	41
3.6 กระบวนการ “อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ”	49
3.7 กระบวนการ “การดำเนินงานด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”	55
3.8 กระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”	61
3.9 กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”	68
3.10 กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”	74
3.11 กระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”	80

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ	82
4.1 สรุปข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	83
4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในภาพรวม	84
4.3 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	85
4.4 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวัง	86
4.5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	88
ภาคผนวก	89



บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตราที่ 65 รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว โดยการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐเป็นทั้งเป้าหมายและเครื่องมือกลไกในการรองรับการขับเคลื่อนของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่นๆ ให้สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” และวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ดังนั้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น “การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ” จึงมุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย ภาครัฐมีขนาดเหมาะสมกับการกิจ มีสมรรถนะสูง ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้เป็นประเทศไทย 4.0 ที่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการข้างต้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติจึงให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจะต้องมีไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 ภายในช่วงปี พ.ศ. 2561 – 2580 รวมทั้งมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของภาครัฐระดับพื้นฐานในหมวดที่ 3 ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับการกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น



1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

2) เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ นำผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและการทำงาน รวมถึง การให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการและ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากขึ้น

1.3 ขอบเขตของการสำรวจ

ศึกษา วิเคราะห์ คัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อ เกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตร และสหกรณ์ ในปี พ.ศ. 2565 จำนวน 11 กระบวนการ ได้แก่

- 1) ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน (สกร.)
- 2) สงเคราะห์เกษตรกร (กกค.)
- 3) บริหารจัดการซื้อร้องเรียน กษ. (สกร.)
- 4) บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ (สผง.)
- 5) การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของ กษ. (สผง.)
- 6) อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปพ.)
- 7) การดำเนินงานด้านงานคดีของ กษ. (สกม.)
- 8) บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ (สกต.)
- 9) การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ. (กกจ.)
- 10) พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ. (สกร.)
- 11) ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ศปท.)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

แนวทางในการปรับปรุงการทำงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.5 ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 ธันวาคม 2565





บทที่ 2
วิธีการสำรวจ

บทที่ 2

วิธีการสำรวจ

2.1 การกำหนดเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

1) กำหนดกระบวนการสำคัญที่นำมาสำรวจความพึงพอใจปี พ.ศ. 2565

ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในปี พ.ศ. 2565 จำนวน 11 กระบวนการ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : กระบวนการสำคัญที่นำมาสำรวจความพึงพอใจปี พ.ศ. 2565 จำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการหลัก	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
		เกษตรกร	ประชาชน	บุคลากรนอกสังกัด กษ.	บุคลากรในสังกัด กษ.
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	สกร.	✓	✓		
2. สงเคราะห์เกษตรกร	กกค.			✓	
3. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	สกร.	✓	✓	✓	
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	สผง.			✓	✓
5. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของ กษ.	สผง.	✓		✓	✓
6. อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	กปพ.			✓	✓
7. การดำเนินงานด้านงานคดีของ กษ.	สกม.			✓	✓
8. บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	สกต.			✓	✓
9. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ.	กกจ.			✓	✓
10. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ.	สกร.				✓
11. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ศปท.				✓

2) ประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กำหนดเป้าหมายการสำรวจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565 ซึ่งได้มาจากฐานข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : จำนวนประชากรจำแนกตามกระบวนการ

กระบวนการ	ประชากร	จำนวนประชากร (ราย/หน่วยงาน)
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	เกษตรกรและผู้ยากจน ที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน	343
2. สงเคราะห์เกษตรกร	หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรเกษตรกรที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	24
3. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	เกษตรกร ประชาชนที่มาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงาน อำนวยความสะดวกจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	826
4. บริหารโครงการสำคัญ/ โครงการพิเศษของกระทรวง ไปสู่การปฏิบัติ	1. โครงการส่งสุโขทัยใหม่บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 32 ราย 20 หน่วยงาน 2. โครงการตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนในจังหวัดชายแดนใต้ บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 16 ราย/หน่วยงาน 3. งานความมั่นคงบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 12 ราย/หน่วยงาน บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2 ราย/หน่วยงาน 4. โครงการปลูกเพื่อปลอด Green city by Moac บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 6 ราย/หน่วยงาน 5. คณะกรรมการร่วมเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตลาดนำการผลิต บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 22 ราย/หน่วยงาน	90
5. การลดความเสี่ยงจาก สาธารณภัยด้านการเกษตร ของ กษ.	1. คณะกรรมการศูนย์ติดตามและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติด้านการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 20 ราย/หน่วยงาน 2. คณะกรรมการศูนย์ติดตามและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติด้านการเกษตร ระดับจังหวัด 20 ราย/หน่วยงาน 55 จังหวัด รวม 1,100 ราย/หน่วยงาน 3. เกษตรกรที่ได้รับการช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ 55 จังหวัด จำนวน 416,282 ราย	417,406



กระบวนการ	ประชากร	จำนวนประชากร (ราย/หน่วยงาน)
6. อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	1. บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 19 หน่วยงาน 2. บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 4 หน่วยงาน	23
7. การดำเนินงานด้านงานคดีของ กษ.	1. บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 22 หน่วยงาน 2. บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 3 หน่วยงาน	25
8. บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	1. บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 13 หน่วยงาน 2. บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 7 หน่วยงาน	20
9. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ.	บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการอำนวยการประสานงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	14
10. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ.	บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ 1,675 ราย 22 หน่วยงาน	22
11. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการอำนวยการประสานงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ 45 ราย 22 หน่วยงาน	22
รวม		418,815

ที่มา : ฐานข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สป.กษ. ประจำปีงบประมาณ 2565

3) กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้นำขนาดประชากรโดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 (Yamane, 1973) ดังตารางที่ 3

สูตร

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้



ตารางที่ 4 : ขนาดตัวอย่างที่สำรวจ

กระบวนการ	จำนวนประชากร (ราย/หน่วยงาน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ราย/หน่วยงาน)
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	343	185
2. สงเคราะห์เกษตรกร	24	23
3. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	826	269
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	90	73
5. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ด้านการเกษตรของ กษ.	417,406	400
6. อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	23	22
7. การดำเนินงานด้านงานคดีของ กษ.	25	24
8. บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	20	19
9. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ.	14	14
10. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ.	22	21
11. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	22	21
รวม	418,815	1,071

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

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

ส่วนที่ 3 ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) สำหรับแสดงความคิดเห็น

2.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการตัวอย่างนั้น ได้นำปัจจัยต่างๆ เช่น ลักษณะการให้บริการ จำนวนผู้รับบริการ และข้อจำกัดของการเข้าถึงผู้รับบริการมาพิจารณาร่วมกับงบประมาณ เวลา และกำลังเจ้าหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการสำรวจครั้งนี้ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม ดังนี้

1) กระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกรและผู้ยากจนที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 343 ราย

2) กระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรเกษตรกรที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 24 หน่วยงาน

3) กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกร/ประชาชนที่มาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงาน อำนาจการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 826 ราย/หน่วยงาน

4) กระบวนการบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก (1) โครงการส่งสุโขทัยใหม่ บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 32 ราย 20 หน่วยงาน (2) โครงการตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนในจังหวัดชายแดนใต้ บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 16 ราย/หน่วยงาน (3) งานความมั่นคง บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 12 ราย/หน่วยงาน บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2 ราย/หน่วยงาน (4) โครงการปลูกเพื่อปลอด Green city by Moac บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 6 ราย/หน่วยงาน (5) คณะกรรมการร่วมเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตลาดนำการผลิต บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 22 ราย/หน่วยงาน โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 90 ราย/หน่วยงาน

5) กระบวนการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก (1) คณะกรรมการศูนย์ติดตามและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติด้านการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 20 ราย (2) คณะกรรมการศูนย์ติดตามและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติด้านการเกษตรระดับจังหวัด 55 จังหวัดๆ ละ 2 ราย รวม 110 ราย (3) เกษตรกรที่ได้รับการช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ 55 จังหวัดๆ ละ 10 ราย รวม 550 ราย โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 680 ราย

6) กระบวนการอำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 23 หน่วยงาน

7) กระบวนการการดำเนินงานด้านคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงานด้านคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 25 หน่วยงาน

8) กระบวนการบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงานด้านการเกษตรต่างประเทศ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 20 หน่วยงาน

9) กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 14 หน่วยงาน

10) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรต่างๆ ของสถาบันเกษตรกรธการ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 22 หน่วยงาน

11) กระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 22 หน่วยงาน

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล

2) วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล

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

4) วิเคราะห์ข้อมูลประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ โดยทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล

5) สรุปความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการบริการในอนาคตของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และนำมาเขียนในลักษณะความเรียงประกอบบริบท

2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและแปลผล

การคำนวณคะแนนและการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

1) ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน ใช้เกณฑ์มาตราส่วนค่าประมาณของ Likert Scale ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : ค่าประเมินระดับความพึงพอใจของ Likert Scale

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

2) การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อย ใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนน ซึ่งแปลผลได้พิจารณาจากค่าคะแนน

3) การคำนวณในแต่ละประเด็นหลัก เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ

4) การคำนวณคะแนนในแต่ละกระบวนการ เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ หลังจากนั้นได้นำคะแนนของแต่ละกระบวนการมาคำนวณร้อยละของคะแนน โดยเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

5) การคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นกระบวนการแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ หลังจากนั้นได้นำคะแนนความพึงพอใจภาพรวมมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

2.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตอบแบบสอบถามจากเป้าหมาย 1,071 ราย/หน่วยงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับ จำนวน 2,632 ราย/หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 245.75 ของเป้าหมาย ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

กระบวนการ	เป้าหมายจำนวน ตัวอย่าง (ราย/หน่วยงาน)	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับ (ราย/หน่วยงาน)
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	185	133
2. สงเคราะห์เกษตรกร	23	14
3. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	269	188
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	73	70
5. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของ กษ.	400	1,185
6. อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	22	20
7. การดำเนินงานด้านงานคดีของ กษ.	24	243
8. บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	19	113
9. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ.	14	79
10. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ.	21	528
11. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	21	59
รวม	1,071	2,632



บทที่ 3
ผลการสำรวจ



3.1 กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกรและผู้ยากจนที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 133 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาเป็นประชาชน ตามลำดับ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

สถานะ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	114	85.71
ประชาชน	19	14.29
รวม	133	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นเจ้าของหน้าที่ยื่นขอสินเชื่อให้บริการในพื้นที่ วิธีอื่นๆ จดหมาย/ ไปรษณีย์ ทางอินเทอร์เน็ต และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	100	75.19
เจ้าหน้าที่ออกสินเชื่อให้บริการในพื้นที่	19	14.29
ทางโทรศัพท์	1	0.75
จดหมาย/ ไปรษณีย์	5	3.76
ทางอินเทอร์เน็ต	2	1.50
อื่นๆ	6	4.51
รวม	133	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.50	90.00	พอใจมาก
- ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	68	57	6	1	1	4.43	88.60	พอใจมาก
- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	67	58	5	2	1	4.41	88.20	พอใจมาก
- ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก	87	45	-	-	1	4.63	92.60	พอใจมาก
- การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน	79	45	8	-	1	4.51	90.20	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.58	91.60	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	88	33	11	-	1	4.56	91.20	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	85	37	10	-	1	4.54	90.80	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	83	47	2	-	1	4.59	91.80	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	91	36	5	-	1	4.62	92.40	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.41	88.20	พอใจมาก
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	63	60	8	-	2	4.37	87.40	พอใจมาก
- ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	70	50	10	1	2	4.39	87.80	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	76	48	6	1	2	4.47	89.40	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.65	93.00	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์โดยกองทุนหมุนเวียนฯ สามารถสงวนรักษาที่ดินไว้ให้เกษตรกรและผู้ยากจนได้	97	30	4	1	1	4.66	93.20	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	94	31	7	-	1	4.63	92.60	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.54	90.80	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก 2) การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน และ 3) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก	132
2. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน	132
3. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	132
4. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	132
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	132
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	132
7. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	132
8. ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	131
9. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	131
10. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์โดยกองทุนหมุนเวียนฯ สามารถสงวนรักษาที่ดินไว้ให้เกษตรกรและผู้ยากจนได้	131
11. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	130
12. ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	130
13. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	130

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ช่องทางการให้บริการข้อมูลไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น 2) การให้บริการไม่ตามลำดับก่อนหลัง และ 3) ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ช่องทางการให้บริการข้อมูลไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	3
2. การให้บริการไม่ตามลำดับก่อนหลัง	3
3. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	3
4. ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ ไม่สะดวกและไม่เข้าถึงได้ง่าย	2
5. ไม่มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	2
6. ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์โดยกองทุนหมุนเวียนฯ ไม่สามารถสงวนรักษาที่ดินไว้ให้เกษตรกรและผู้ยากจนได้	2

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
7. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก	1
8. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนไม่ชัดเจน	1
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทไม่เหมาะสม	1
10. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้น ไม่เต็มใจให้บริการ	1
11. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	1
12. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและไม่สามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1
13. ความไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้องของการให้บริการ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การสนับสนุนองค์ความรู้และปัจจัยการผลิตเพื่อพัฒนาต่อยอดการเกษตร เช่น เงินทุนหมุนเวียน แหล่งน้ำ พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ แพลตฟอร์มเซลล์ เป็นต้น 2) สร้างและพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service รวมถึงมีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง และ 3) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เข้าถึงได้ง่าย สามารถตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงาน รวดเร็ว ครอบคลุม และทั่วถึง ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การสนับสนุนองค์ความรู้และปัจจัยการผลิตเพื่อพัฒนาต่อยอดการเกษตร เช่น เงินทุนหมุนเวียน แหล่งน้ำ พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ แพลตฟอร์มเซลล์ เป็นต้น	30
2. สร้างและพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service รวมถึงมีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง	16
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เข้าถึงได้ง่าย สามารถตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงาน รวดเร็ว ครอบคลุม และทั่วถึง	8
4. เพิ่มวงเงินกู้และลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจน	3
5. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีความเป็นธรรม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การส่งเสริมความรู้ สนับสนุนเงินทุนและปัจจัยการผลิต เช่น พื้นที่การเกษตร เงินทุนสนับสนุนดอกเบี้ยต่ำ ลดหย่อนดอกเบี้ยการผ่อนชำระหนี้ เป็นต้น 2) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น และ 3) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมทั่วถึง ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การส่งเสริมความรู้ สนับสนุนเงินทุนและปัจจัยการผลิต เช่น พื้นที่การเกษตร เงินทุนสนับสนุนดอกเบี้ยต่ำ ลดหย่อนดอกเบี้ยการผ่อนชำระหนี้ เป็นต้น	20
2. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และ รวดเร็ว เช่น การให้บริการ One stop service เป็นต้น	18
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และ ครอบคลุมทั่วถึง	13
4. มีการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนตลอดไป	12
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น บริการอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

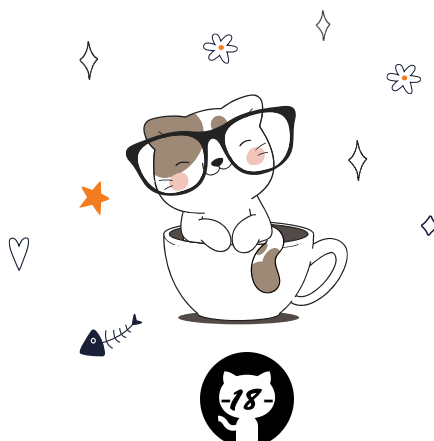
7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว 2) ควรปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านหลากหลายสื่อ หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ และมีความรู้ ทักษะ สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	21
2. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านหลากหลายสื่อ หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ	18
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการ ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ และมีความรู้ ทักษะ สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้	5
4. ควรสนับสนุนปัจจัยการผลิตให้แก่เกษตรกรเพิ่มเติม เช่น บ่อบาดาล โซล่าเซลล์ เครื่องจักรกล และพันธุ์สัตว์	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ





3.2 กระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรเกษตรกรที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 14 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นวิสาหกิจชุมชน รองลงมาเป็นสหกรณ์การเกษตร ตามลำดับ ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร”

สถานะ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
สหกรณ์การเกษตร	1	7.15
วิสาหกิจชุมชน	13	92.85
รวม	14	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ รองลงมาเป็นการติดต่อเองโดยตรง ตามลำดับ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	6	42.85
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	8	57.15
รวม	14	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร”

กระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.23	84.60	พอใจมาก
- ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	6	7	1	-	-	4.36	87.20	พอใจมาก
- การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	4	7	3	-	-	4.07	81.40	พอใจ
- มีความรวดเร็วการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	4	7	3	-	-	4.07	81.40	พอใจ
- การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	7	6	1	-	-	4.43	88.60	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.58	91.60	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	9	4	1	-	-	4.57	91.40	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	9	4	1	-	-	4.57	91.40	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	9	4	1	-	-	4.57	91.40	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	10	3	1	-	-	4.64	92.80	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.31	86.20	พอใจมาก
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	6	7	1	-	-	4.36	87.20	พอใจมาก
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก	7	5	2	-	-	4.36	87.20	พอใจมาก
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	5	7	2	-	-	4.21	84.20	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.36	87.20	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์	6	7	1	-	-	4.36	87.20	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	6	7	1	-	-	4.36	87.20	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.37	87.40	พอใจมาก

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจเท่ากันทุกประเด็น ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	14
2. มีความรวดเร็วการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	14
3. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก	14
4. ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	14
5. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	14
6. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	14
7. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	14
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	14
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	14
10. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	14
11. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	14
12. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	14
13. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	14

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) สนับสนุนด้านเงินทุน เช่น เพิ่มวงเงินกู้ยืมเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร เงินอุดหนุนจ่ายขาด เป็นต้น 2) การพัฒนาการให้บริการ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย เช่น การบริการผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น และ 3) สนับสนุนปัจจัยการผลิตให้แก่เกษตรกร เช่น อุปกรณ์ เครื่องจักรกล พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ เป็นต้น ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. สนับสนุนด้านเงินทุน เช่น เพิ่มวงเงินกู้ยืมเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร เงินอุดหนุนจ่ายขาด เป็นต้น	9
2. การพัฒนาการให้บริการ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย เช่น การบริการผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น	3
3. สนับสนุนปัจจัยการผลิตให้แก่เกษตรกร เช่น อุปกรณ์ เครื่องจักรกล พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ เป็นต้น	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



5) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) การสนับสนุนองค์ความรู้เทคโนโลยี และปัจจัยการผลิตให้แก่เกษตรกร เพื่อพัฒนาและต่อยอดด้านการเกษตรต่อไป 2) พัฒนาด้านการให้บริการ เพิ่มช่องทาง ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพิ่มความรวดเร็วการอนุมัติโครงการ และ 3) การลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้แก่เกษตรกร ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การสนับสนุนด้านเงินทุน องค์ความรู้ เทคโนโลยี และปัจจัยการผลิตให้แก่เกษตรกร เพื่อพัฒนาและต่อยอดด้านการเกษตรต่อไป	5
2. พัฒนาด้านการให้บริการ เพิ่มช่องทาง ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพิ่มความรวดเร็วการอนุมัติโครงการ	4
3. การลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้แก่เกษตรกร	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

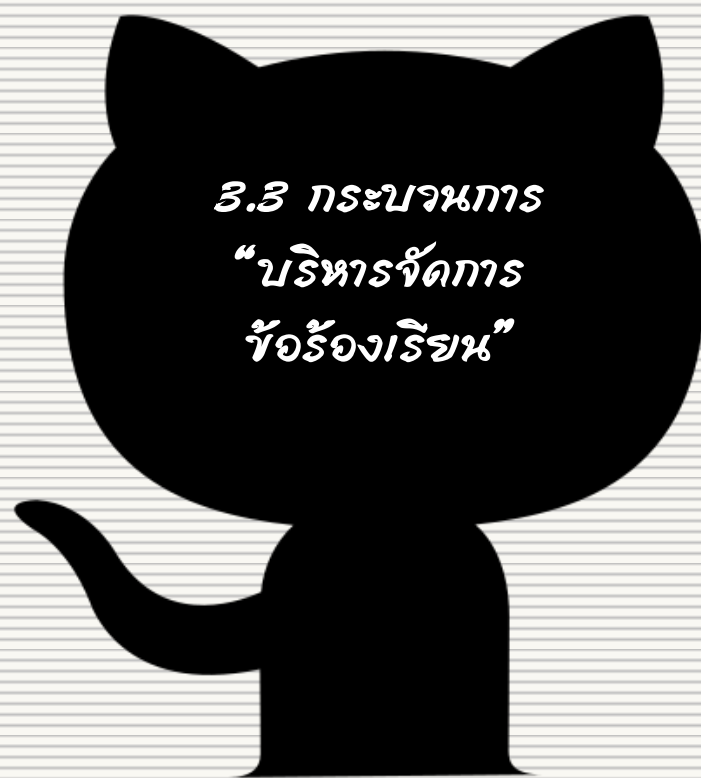
จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 2 อันดับ คือ 1) ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว และ 2) การสนับสนุนให้ผู้เชี่ยวชาญในการเขียนโครงการแต่ละสาขาอาชีพให้คำปรึกษาแนะนำ ข้อชี้แนะต่างๆ ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “สงเคราะห์เกษตรกร”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	5
2. การสนับสนุนให้มีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาแนะนำ ข้อชี้แนะต่างๆ ในการเขียนโครงการ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ





3.3 กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร/ประชาชนที่มาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ได้รับการประสานงาน อำนวยความสะดวกจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 188 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไป บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	122	64.90
ประชาชนทั่วไป	37	19.68
บุคลากรของหน่วยงานในสังกัด กษ.	6	3.19
บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัด กษ.	23	12.23
รวม	188	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นติดต่อผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ กษ. ติดต่อยื่นหนังสือ ณ สำนักงานรัฐมนตรี จดหมาย/หนังสือราชการ ศูนย์บริการประชาชน อื่นๆ ยื่นหนังสือในพื้นที่ เว็บไซต์ Line โทรศัพท์ และ E-Mail ตามลำดับ ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อยื่นหนังสือ ณ สำนักงานรัฐมนตรี	37	19.67
จดหมาย/หนังสือราชการ	25	13.30
ติดต่อเองโดยตรง	55	29.25
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ กษ.	44	23.41
ยื่นหนังสือในพื้นที่	5	2.65
ศูนย์บริการประชาชน	8	4.25
เว็บไซต์	4	2.13
โทรศัพท์/Fax	1	0.54
Line	3	1.60
อื่นๆ	6	3.20
รวม	188	100.00

1.3) เรื่องร้องเรียน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เรื่องเรียนเรื่องการขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร รองลงมาเป็นเรื่องเรียนเรื่องอื่นๆ ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุน เพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน ขอรับการช่วยเหลือด้านหนี้สิน ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดแหล่งน้ำทำการเกษตร ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของรัฐ มาตรการเยียวยาเกษตรกรจากสถานการณ์ COVID-19 และขอรับการช่วยเหลือเกี่ยวกับสารเคมีและยาปราบศัตรูพืช ตามลำดับ ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 : เรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

เรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร	41	21.81
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดแหล่งน้ำทำการเกษตร	16	8.51
ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน	22	11.71
มาตรการเยียวยาเกษตรกรจากสถานการณ์ COVID-19	2	1.07
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ	23	12.24
ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของรัฐ	8	4.26
ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ	26	13.83
ขอรับการช่วยเหลือด้านหนี้สิน	17	9.05
ขอรับการช่วยเหลือเกี่ยวกับสารเคมีและยาปราบศัตรูพืช	1	0.54
เรื่องอื่นๆ	34	18.09
รวม	188	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.58	71.60	พอใจ
- ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	43	86	27	25	7	3.71	74.20	พอใจ
- การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และไม่เลือกปฏิบัติ	48	71	33	25	11	3.64	72.80	พอใจ
- การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว หรือเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	32	72	34	37	11	3.40	68.00	พอใจน้อย
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						3.63	72.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	43	88	25	26	6	3.72	74.40	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	39	82	31	28	8	3.62	72.40	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	35	88	23	31	11	3.56	71.20	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.70	74.00	พอใจ
- ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	40	94	22	24	8	3.71	74.20	พอใจ
- ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	43	88	23	25	9	3.70	74.00	พอใจ
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	37	92	27	27	5	3.69	73.80	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.43	68.60	พอใจ
- ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์	32	76	33	33	14	3.42	68.40	พอใจ
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	32	78	30	37	11	3.44	68.80	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.60	72.00	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย 2) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี 3) ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	156
2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	156
3. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	156
4. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	156
5. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	154
6. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและไม่เลือกปฏิบัติ	152
7. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	152
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	146
9. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	141
10. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	140
11. การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว หรือเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	138

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรล่าช้า หรือไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ความไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้องของการให้บริการ และ 3) ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรล่าช้า หรือไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	50
2. ความไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้องของการให้บริการ	48
3. ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์	47
4. เจ้าหน้าที่ไม่คำแนะนำและไม่ตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	42
5. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรล่าช้า ไม่ถูกต้อง และเลือกปฏิบัติ	36
6. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	36
7. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวก	34
8. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สะดวกและไม่เข้าถึงได้ง่าย	32
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทไม่ดี	32

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
10. ไม่มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน	32
11. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	32

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) เพิ่มมาตรการช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกรในด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง เช่น ด้านการเยียวยา การสนับสนุนปัจจัยการผลิต เครื่องมือทางการเกษตร เงินทุนงบประมาณ องค์ความรู้ การพัฒนาอาชีพ แหล่งน้ำ พื้นที่ทำกิน ส.ป.ก. 4-01 พลังงานแสงอาทิตย์ การตลาด เป็นต้น 2) พัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและการตรวจสอบการดำเนินการที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ ออนไลน์ เป็นต้น รวมทั้งเพิ่มจุดให้บริการช่วยเหลือเกษตรกรให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และ 3) เจ้าหน้าที่มีกระตือรือร้นในการทำงาน แก้ไขข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งต้องการให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลืออย่างเพียงพอ ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เพิ่มมาตรการช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกรในด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง เช่น ด้านการเยียวยา การสนับสนุนปัจจัยการผลิต เครื่องมือทางการเกษตร เงินทุนงบประมาณ องค์ความรู้ การพัฒนาอาชีพ แหล่งน้ำ พื้นที่ทำกิน ส.ป.ก. 4-01 พลังงานแสงอาทิตย์ การตลาด เป็นต้น	74
2. พัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและการตรวจสอบการดำเนินการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ ออนไลน์ เป็นต้น รวมทั้งเพิ่มจุดให้บริการช่วยเหลือเกษตรกรให้ครอบคลุมทุกพื้นที่	42
3. เจ้าหน้าที่มีกระตือรือร้นในการทำงาน แก้ไขข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งต้องการให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลืออย่างเพียงพอ	33
4. การพัฒนา ปรับปรุง และลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย	21
5. มีการประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรได้รับรู้ข่าวสารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันสถานการณ์	10
6. มีการส่งเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและปัญหาต่างๆ โดยตรงจากเกษตรกรและประชาชนในพื้นที่นั้นๆ	10
7. ปรับปรุงสถานที่ทำการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น ให้เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ารับบริการ	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาการบริการให้ดีขึ้น กระบวนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนมีการดำเนินการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ สามารถช่วยเหลือประชาชนและแก้ไขปัญหาได้จริง 2) เรื่องที่ร้องเรียนได้รับการแก้ปัญหา เช่น แก้ปัญหาที่ดินถูกเวนคืน การแก้กฎหมายที่ดิน ส.ป.ก. แหล่งน้ำทางการเกษตร เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ ฯลฯ และ 3) มีการสนับสนุนงบประมาณและปัจจัยการผลิตให้แก่เกษตรกร เช่น พันธุ์พืชพันธุ์สัตว์ แหล่งน้ำ งบประมาณ ช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นต้น ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาการบริการให้ดีขึ้น กระบวนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน มีการดำเนินการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ สามารถช่วยเหลือประชาชนและแก้ไขปัญหาได้จริง	70
2. เรื่องที่ร้องเรียนได้รับการแก้ปัญหา เช่น แก้ปัญหาที่ดินถูกเวนคืน การแก้กฎหมายที่ดิน ส.ป.ก. แหล่งน้ำทางการเกษตร เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ ฯลฯ	31
3. มีการสนับสนุนงบประมาณและปัจจัยการผลิตให้แก่เกษตรกร เช่น พันธุ์พืชพันธุ์สัตว์ แหล่งน้ำ งบประมาณ ช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นต้น	18
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น จริงใจ โปร่งใส และมีคุณธรรม	13
5. มีการบริการผ่านแอปพลิเคชัน และมีเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้มากขึ้น และสามารถเข้าถึงได้ง่าย	11
6. มีการส่งเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบปัญหาโดยตรงจากเกษตรกร	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย 2) ควรมีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว พร้อมแจ้งรายละเอียดความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ และ 3) เจ้าหน้าที่ควรทำงานเชิงรุกลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อแก้ปัญหาให้เกษตรกร ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย	51
2. ควรมีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว พร้อมแจ้งรายละเอียดความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ	29
3. เจ้าหน้าที่ควรทำงานเชิงรุกลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อแก้ปัญหาให้เกษตรกร	25

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
4. ควรเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียน เช่น ปัญหาที่ดินทำกิน แก้ปัญหาเอกสารสิทธิ ส.ป.ก. แหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ภัยพิบัติด้านการเกษตร เงินเยียวยาเกษตรกร เป็นต้น	23
5. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี รวมถึง ควรแจ้งข้อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเพื่อให้สามารถติดตามความคืบหน้าได้	22
6. ควรเพิ่มช่องทางการบริการให้มากขึ้นและหลากหลาย เช่น การบริการผ่านเทคโนโลยี และสารสนเทศ รับเรื่องร้องเรียนทางออนไลน์ เป็นต้น	16
7. ควรสนับสนุนปัจจัยการผลิตให้แก่เกษตรกร เช่น องค์ความรู้ พันธุ์พืชพันธุ์สัตว์ เครื่องมือ การเกษตร เป็นต้น	7
8. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างถูกต้อง ชัดเจน ทันท่วงทีสถานการณ์ และทั่วถึง	7

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ





3.4 กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/ โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/ โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการบริการเกี่ยวกับการบริหารโครงการสำคัญ/ โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 70 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตามลำดับ ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/ โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคลากรของหน่วยงานในสังกัด กษ.	40	57.14
บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัด กษ.	30	42.86
รวม	70	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นติดต่อเองโดยตรง หนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ทางอินเทอร์เน็ต และวิธีการอื่นๆตามลำดับ ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/ โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

วิธีการใช้บริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	20	28.57
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	7	10.00
ทางโทรศัพท์	21	30.00
หนังสือราชการ	16	22.86
ทางอินเทอร์เน็ต	4	5.71
อื่นๆ	2	2.86
รวม	70	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/ โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

กระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/ โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และ ด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.01	80.20	พอใจ
- ประสาน อำนวยความสะดวกขับเคลื่อนงานโครงการพิเศษ/โครงการสำคัญ/นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (โครงการปลูกเพื่อปลูก Green city by Moac, คณะกรรมการพัฒนาเกลือทะเลไทย, โครงการส่งสุโขทัยใหม่, คณะกรรมการร่วมเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตลาดนำการผลิต, โครงการตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนในจังหวัดชายแดนใต้)	15	48	6	-	1	4.09	81.80	พอใจ
- การสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	17	41	11	-	1	4.04	80.80	พอใจ
- มีคู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้	14	37	18	-	1	3.90	78.00	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.26	85.20	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	25	42	3	-	-	4.31	86.20	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	24	42	4	-	-	4.29	85.80	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	19	45	6	-	-	4.19	83.80	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	23	42	5	-	-	4.26	85.20	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.24	84.80	พอใจมาก
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสาร ผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM) เป็นต้น	24	40	6	-	-	4.26	85.20	พอใจมาก
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสาร ผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM) เป็นต้น	22	42	6	-	-	4.23	84.60	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.19	83.80	พอใจ
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	19	44	7	-	-	4.17	83.40	พอใจ
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	21	43	6	-	-	4.21	84.20	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.18	83.60	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทดี 2) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทดี	70
2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	70
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	70
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	70
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line,ZOOM) เป็นต้น	70
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line,ZOOM) เป็นต้น	70
7. ได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	70
8. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	70
9. ประสาน อำนวยความสะดวกเคลื่อนงานโครงการพิเศษ/โครงการสำคัญ/นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (โครงการปลูกเพื่อปลอด Green city by Moac คณะกรรมการพัฒนาเกลือทะเลไทย โครงการส่งสุโขทัยใหม่ คณะกรรมการร่วมเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตลาดนำการผลิต โครงการตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ในจังหวัดชายแดนใต้)	69
10. การสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	69
11. มีคู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้	69

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ 1) คู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ 2) ไม่มีการสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และ 3) การประสาน อำนวยความสะดวกเคลื่อนงานโครงการพิเศษ/โครงการสำคัญ/นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. คู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้	1
2. ไม่มีการสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	1
3. การประสาน อำนาจการขับเคลื่อนงานโครงการพิเศษ/โครงการสำคัญ/นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) มีแหล่งเก็บรวบรวมและสืบค้นข้อมูลผ่านระบบที่ทันสมัยของทุกโครงการ ซึ่งมีการจัดประเภทโครงการอย่างชัดเจน และข้อมูลต้องเป็นปัจจุบัน 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการอย่างเป็นมิตร มีความเอาใจใส่งานในหน้าที่ รวมทั้งมีความรอบรู้ในข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และ 3) มีช่องทางการติดต่อประสานงาน รวดเร็ว ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. มีแหล่งเก็บรวบรวมและสืบค้นข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ของทุกโครงการ ซึ่งมีการจัดประเภทโครงการอย่างชัดเจน และข้อมูลต้องเป็นปัจจุบัน	5
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการอย่างเป็นมิตร มีความเอาใจใส่งานในหน้าที่ รวมทั้งมีความรอบรู้ในข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	4
3. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน รวดเร็ว ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ	3
4. มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ดำเนินโครงการ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย เช่น ออนไลน์ One Stop Service เป็นต้น 2) มีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการให้การบริการสืบค้นในรูปแบบออนไลน์ที่เข้าถึงได้ง่าย และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมิตร และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอที่จะให้บริการ ดังตารางที่ 37



ตารางที่ 37 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย เช่น ออนไลน์ One Stop Service เป็นต้น	5
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการให้การบริการสืบค้นในรูปแบบออนไลน์ที่เข้าถึงได้ง่าย	3
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมิตร และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอที่จะให้บริการ	2
4. มีความชัดเจนในการวางแผนการดำเนินงาน จัดประเภท หมวดหมู่โครงการที่ชัดเจน	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

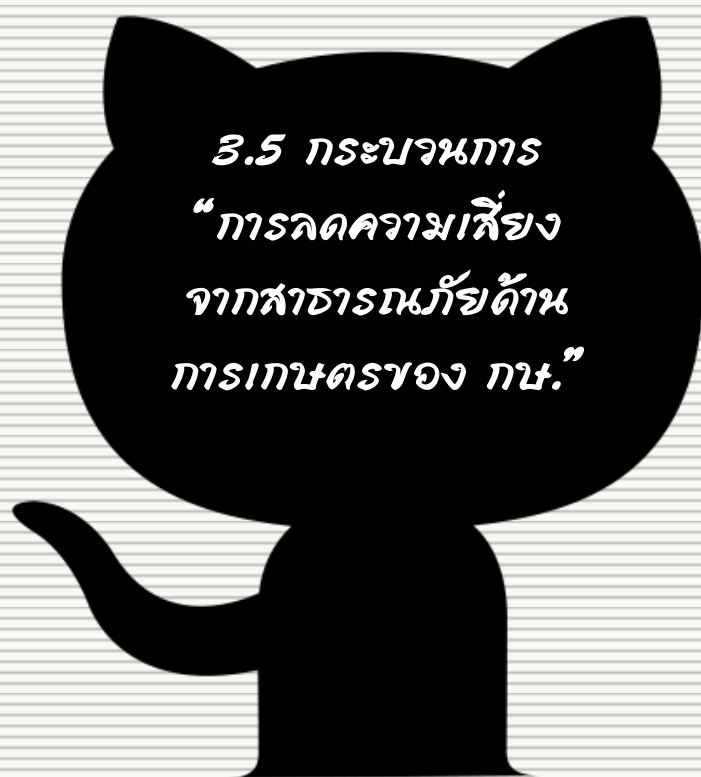
จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับ คือ 1) เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือ มีความเข้าใจผู้รับบริการ 2) พัฒนาระบบการบริการออนไลน์ และ 3) พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ ดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือ มีความเข้าใจผู้รับบริการ	2
2. พัฒนาระบบการบริการออนไลน์	1
3. พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ





3.5 กระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ คณะกรรมการศูนย์ติดตามและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติด้านการเกษตรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ คณะกรรมการศูนย์ติดตามและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติด้านการเกษตรจังหวัดที่เป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และเกษตรกรที่ได้รับความช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. 2562 และมาตรการอื่นๆ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 1,185 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาเป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และบุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 : สถานะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	747	63.04
บุคลากรของหน่วยงานในสังกัด กษ.	397	33.50
บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัด กษ.	41	3.46
รวม	1,185	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ รองลงมาเป็นการติดต่อเองโดยตรง หนังสือราชการ ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และอื่นๆ เช่น คลินิกเกษตรเคลื่อนที่ การเข้าร่วมประชุม เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณสุขด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	534	45.06
ติดต่อเองโดยตรง	277	23.38
หนังสือราชการ	191	16.12
ทางโทรศัพท์	110	9.28
อินเทอร์เน็ต	61	5.15
อื่นๆ	12	1.01
รวม	1,185	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการตามลำดับ ดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.61	72.20	พอใจ
ก่อนเกิดภัย : การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Disaster Risk Reduction)								
- การแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และสม่ำเสมอ	341	441	148	128	127	3.63	72.60	พอใจ
- การสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจเพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากความเสี่ยงของภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและครบถ้วน	327	448	154	145	111	3.62	72.40	พอใจ
ขณะเกิดภัย : การจัดการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management)								
- การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ การสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิต่อสู้บนน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น	282	422	229	170	82	3.55	71.00	พอใจ
- การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยง เพื่อให้ทราบการเตรียมเผชิญเหตุ และภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างทัน่วงที่	325	410	185	148	117	3.57	71.40	พอใจ
- การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	329	421	172	128	135	3.57	71.40	พอใจ
หลังเกิดภัย : การฟื้นฟู (Recovery) และสร้างใหม่ให้ดีกว่าเดิม (Build Back Better)								
- จัดหน่วยเคลื่อนที่ ให้คำแนะนำในการฟื้นฟู ดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึงการซ่อมแซมเครื่องจักรกลด้านการเกษตร	304	447	180	158	96	3.59	71.80	พอใจ
- สำรวจและประเมินความเสียหายและสิทธิ์การขอรับการช่วยเหลือชดเชยตามระเบียบ รวมถึงเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ	359	429	138	143	116	3.65	73.00	พอใจ
- สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปลอยปลาเลี้ยงสัตว์ ธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย	341	403	187	156	98	3.62	72.40	พอใจ
- การแจ้งและรายงานผลการให้ความช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ	358	424	146	153	104	3.66	73.20	พอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)			
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						3.71	74.20	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	459	362	116	76	172	3.73	74.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	459	361	115	68	182	3.71	74.20	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและตอบปัญหา ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	439	363	131	76	176	3.69	73.80	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ ครบถ้วน	439	367	130	91	158	3.71	74.20	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.63	72.60	พอใจ
- ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึง สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	354	425	146	134	126	3.63	72.60	พอใจ
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	346	424	156	145	114	3.63	72.60	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.65	73.00	พอใจ
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์	390	393	152	91	159	3.64	72.80	พอใจ
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	402	386	143	98	156	3.66	73.20	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.64	72.80	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตร”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	937
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน	936
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	935
4. ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์	935
5. การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ การสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น	933
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและตอบปัญหา ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	933
7. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	931

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
8. จัดหน่วยเคลื่อนที่ ให้คำแนะนำในการฟื้นฟู ดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึง การซ่อมแซมเครื่องจักรกลด้านการเกษตร	931
9. สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปล่อยปลา ลงสู่แม่น้ำธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย	931
10. การแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติที่รวดเร็ว ทันท่วงทีต่อสถานการณ์ และสม่ำเสมอ	930
11. การสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากความเสี่ยงของภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและครบถ้วน	929
12. การแจ้งและรายงานผลการให้ความช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ	928
13. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	926
14. สำรวจและประเมินความเสียหายและสิทธิการขอรับการช่วยเหลือชดเชยตามระเบียบ รวมถึงเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ	926
15. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	925
16. การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	922
17. การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยง เพื่อให้ทราบการเตรียมเผชิญเหตุ และภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้น อย่างทันทั่วทั้ง	920

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การไม่แจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยงเพื่อให้ทราบการเตรียมเผชิญเหตุและภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นไม่ทันทั่วทั้ง 2) การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา และ 3) ช่องทางการให้บริการที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น ดังตารางที่ 43

ตารางที่ 43 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยง เพื่อให้ทราบการเตรียมเผชิญเหตุ และภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นไม่ทันทั่วทั้ง	265
2. การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	263
3. ช่องทางการให้บริการที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	260
4. การไม่สำรวจและประเมินความเสียหายและไม่ได้รับสิทธิการช่วยเหลือชดเชยตามระเบียบ รวมถึงไม่เร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ	259

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
5. ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น	259
6. การไม่แจ้งและรายงานผลการให้ความช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ	257
7. การไม่สื่อสารสร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากความเสี่ยงของภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและครบถ้วน	256
8. การไม่แจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และสม่ำเสมอ	255
9. ความไม่ครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	254
10. การไม่จัดหน่วยเคลื่อนที่ให้คำแนะนำในการฟื้นฟู ดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึงการไม่ซ่อมแซมเครื่องจักรกลด้านการเกษตร	254
11. การไม่ได้รับการสนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปลอ่ยปลาลงสู่แม่น้ำธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย	254
12. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและไม่สามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้	252
13. การไม่บริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ ไม่ได้รับการสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น	252
14. ได้รับการบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	250
15. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	250
16. เจ้าหน้าที่ไม่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน	249
17. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	248

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตร” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การสนับสนุนองค์ความรู้และปัจจัยการผลิตเพื่อฟื้นฟูความเป็นอยู่ของเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติ 2) เพิ่มช่องทางการบริการที่เข้าถึงข้อมูลและขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ได้ง่าย เช่น ผ่านระบบออนไลน์ แอปพลิเคชันแจ้งเตือน เป็นต้น และ 3) การประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนภัยพิบัติและสถานการณ์ต่างๆ ให้ครอบคลุม ทัวถึง ถูกต้อง และทันเวลา ดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตร”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การสนับสนุนองค์ความรู้และปัจจัยการผลิตเพื่อฟื้นฟูความเป็นอยู่ของเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติ	124
2. เพิ่มช่องทางการบริการที่เข้าถึงข้อมูลและขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ได้ง่าย เช่น ผ่านระบบออนไลน์ แอปพลิเคชันแจ้งเตือน เป็นต้น	69
3. การประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนภัยพิบัติและสถานการณ์ต่างๆ ให้ครอบคลุมทัวถึง ถูกต้อง และทันเวลา	63

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
4. การลดขั้นตอนและเพิ่มความรวดเร็วในการช่วยเหลือหลังจากเกิดภัยพิบัติ	57
5. เพิ่มวงเงินงบประมาณในการสนับสนุนและช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติ	52
6. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบความเสียหายตามข้อเท็จจริง	11
7. การสร้างเครือข่ายชุมชนหรือเพิ่มหน่วยงานในการช่วยเหลือให้ครอบคลุมทุกตำบล	9

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตร” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย 2) ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย เช่น ออนไลน์ เป็นต้น และ 3) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตร”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย	147
2. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย เช่น ออนไลน์ เป็นต้น	65
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น	59
4. การลงพื้นที่ติดตามเพื่อสร้างความเข้าใจและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในแต่ละพื้นที่	22
5. การส่งเสริมองค์ความรู้และปัจจัยการผลิต เช่น เมล็ดพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ แหล่งน้ำ เป็นต้น	22
6. เพิ่มวงเงินงบประมาณในการสนับสนุนและช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติ	21

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตร” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ลดขั้นตอนการดำเนินงานและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย 2) ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ และ 3) ควรนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตร”

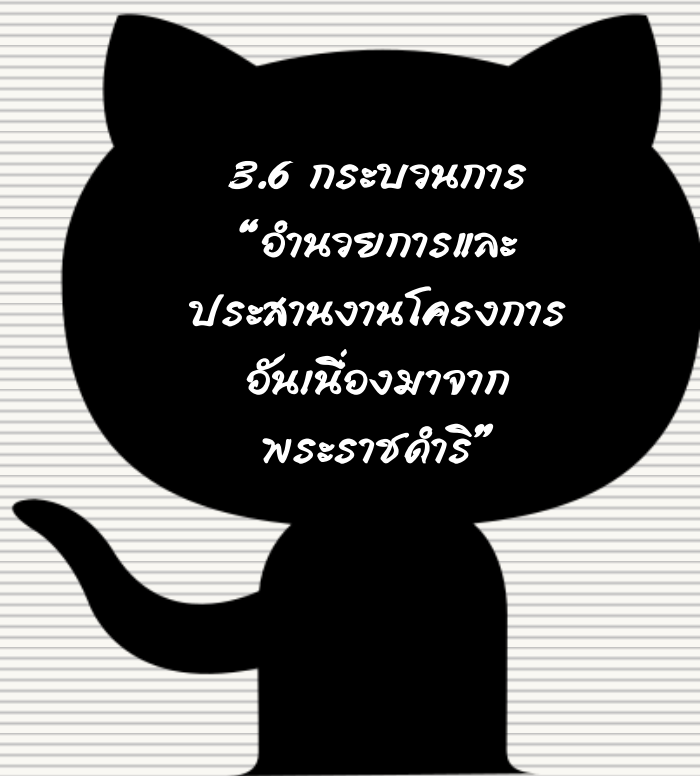
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ลดขั้นตอนการดำเนินงานและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย	85
2. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่	43
3. ควรนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ	30



ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
4. ควรให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อสร้างความเข้าใจและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในแต่ละพื้นที่ได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ	24
5. ควรมีการกระจายอำนาจในการอนุมัติการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น	19
6. ควรสนับสนุนปัจจัยการผลิตและเพิ่มงบประมาณในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ	15
7. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ	13

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ





3.6 กระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการอำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 20 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ”

สถานะ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
บุคลากรของหน่วยงานในสังกัด กษ.	16	80.00
บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัด กษ.	4	20.00
รวม	20	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ ติดต่อเองโดยตรง และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	5	25.00
ทางโทรศัพท์	6	30.00
หนังสือราชการ	7	35.00
ทางอินเทอร์เน็ต	2	10.00
รวม	20	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ”

กระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจค่าคะแนนเฉลี่ย 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 49

ตารางที่ 49 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.76	75.20	พอใจ
- ระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริมีความถูกต้อง ครบถ้วน	7	7	3	2	1	3.85	77.00	พอใจ
- การประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	7	7	3	2	1	3.85	77.00	พอใจ
- การติดตามความก้าวหน้า และรายงานผลการดำเนินการขับเคลื่อนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	6	6	5	2	1	3.70	74.00	พอใจ
- การประชาสัมพันธ์งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริอย่างกว้างขวาง	7	7	3	2	1	3.65	73.00	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						3.94	78.80	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	7	9	3	-	1	4.05	81.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	7	8	3	1	1	3.95	79.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	7	6	5	1	1	3.85	77.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	7	7	4	1	1	3.90	78.00	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.98	79.60	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	7	8	4	-	1	4.00	80.00	พอใจ
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	7	7	5	-	1	3.95	79.00	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.93	78.60	พอใจ
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	8	5	6	-	1	3.95	79.00	พอใจ
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	7	7	4	1	1	3.90	78.00	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.90	78.00	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี 2) ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น และ 3) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น ดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50: ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	19
2. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	19
3. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	19
4. ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	19
5. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	18
6. ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	18
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	18
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	18
9. ระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ มีความถูกต้อง ครบถ้วน	17
10. การประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	17
11. การติดตามความก้าวหน้า และรายงานผลการดำเนินการขับเคลื่อนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	17
12. การประชาสัมพันธ์งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริอย่างกว้างขวาง	17

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ไม่มีความถูกต้อง ครบถ้วน 2) การติดตามความก้าวหน้า และรายงานผลการดำเนินการขับเคลื่อนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และ 3) ไม่มีการประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ไม่มีการประสานแจ้งแนวทาง/แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	3
2. ระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริไม่มีความถูกต้อง ครบถ้วน	3
3. การติดตามความก้าวหน้า และรายงานผลการดำเนินงานการขับเคลื่อนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	3
4. การประชาสัมพันธ์งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริไม่กว้างขวาง	3
5. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ไม่เชี่ยวชาญ ไม่มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	2
6. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและไม่สามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	2
7. ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	2
8. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	2
9. ไม่ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	1
10. ไม่มีความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	1
11. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์	1
12. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริในภาพรวมของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 52

ตารางที่ 52 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4
2. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริในภาพรวมของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) พัฒนาระบบฐานข้อมูลโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริให้ทุกคนสามารถสืบค้นได้ 2) สื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารให้มากขึ้น และ 3) การบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย ดังตารางที่ 53

ตารางที่ 53 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริให้ทุกคนสามารถสืบค้นได้	3
2. สื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารให้มากขึ้น	2
3. การบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 2 อันดับ คือ 1) ควรให้มีการแจ้งแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและควรให้มีเจ้าหน้าที่ในการประสาน ติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้ 2) สามารถเข้าถึงข้อมูลโครงการได้ง่าย ดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรให้มีการแจ้งแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและควรให้มีเจ้าหน้าที่ในการประสาน ติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้	2
2. สามารถเข้าถึงข้อมูลโครงการได้ง่าย	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ





3.7 กระบวนการ “การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 243 หน่วยงาน/ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาบุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เช่น สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55: สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
บุคลากรของหน่วยงานในสังกัด กษ.	126	51.85
บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัด กษ.	117	48.15
รวม	243	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางหนังสือราชการ รองลงมาเป็นเจ้าของหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ติดต่อเองโดยตรง ทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต และอื่นๆ ตามลำดับ ดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
หนังสือราชการ	86	35.40
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	42	17.29
ติดต่อเองโดยตรง	35	14.40
ทางโทรศัพท์	35	14.40
ทางอินเทอร์เน็ต	33	13.58
อื่นๆ	12	4.93
รวม	243	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด

รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ
ดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การดำเนินการ
ด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.65	73.00	พอใจ
- ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องสะดวกและสามารถเข้าถึงได้ง่าย	39	111	75	13	4	3.68	73.60	พอใจ
- การกลั่นกรอง ตรวจสอบ พิจารณา อ้างอิง ข้อกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติและให้ความเห็นทางกฎหมายที่ถูกต้องและทันต่อระยะเวลาที่กำหนด	43	96	81	19	3	3.64	72.80	พอใจ
- การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	46	91	82	20	3	3.64	72.80	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						3.74	74.80	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาท	49	104	73	12	4	3.74	74.80	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	49	106	67	15	5	3.73	74.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	47	103	77	13	2	3.73	74.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	50	103	74	13	2	3.76	75.20	
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.74	74.98	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	52	96	80	13	1	3.75	75.00	พอใจ
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	50	99	78	14	1	3.74	74.80	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.71	74.20	พอใจ
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์	47	100	79	13	3	3.71	74.20	พอใจ
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	46	101	79	15	1	3.72	74.40	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.71	74.20	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น 2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และ 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	228
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	227
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	227
4. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	227
5. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท	226
6. ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์	226
7. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	226
8. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องสะดวกและสามารถเข้าถึงได้ง่าย	225
9. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	222
10. การกลั่นกรอง ตรวจสอบ พิจารณา อ้างอิงข้อกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติ และให้ความเห็นทางกฎหมายที่ถูกต้องและทันต่อระยะเวลาที่กำหนด	220
11. การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	219

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่ถูกต้อง และไม่มีประสิทธิภาพ 2) การกลั่นกรอง ตรวจสอบ พิจารณา อ้างอิงข้อกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติและให้ความเห็นทางกฎหมายที่ไม่ถูกต้องและไม่ทันต่อระยะเวลาที่กำหนด และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ดังตารางที่ 59

ตารางที่ 59 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่ถูกต้อง และไม่มีประสิทธิภาพ	23
2. การกลั่นกรอง ตรวจสอบ พิจารณา อ้างอิงข้อกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติและให้ความเห็นทางกฎหมายที่ไม่ถูกต้องและไม่ทันต่อระยะเวลาที่กำหนด	22
3. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	20
4. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องไม่สะดวกและไม่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	17
5. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ ไม่มีกิริยามารยาทที่ดี	16
6. ได้รับการบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	16
7. ความไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ของการให้บริการ	16
8. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและไม่สามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	15
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	15
10. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	15
11. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	14



5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ“การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย 2) การให้บริการผ่านช่องทาง Online full service / Chatbot และ 3) การสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างละเอียด ดังตารางที่ 60

ตารางที่ 60 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย	17
2. การให้บริการผ่านช่องทาง Online full service / Chatbot	16
3. การสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างละเอียด	5
4. การจัดอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรมประเภทต่างๆ เช่น การเพาะปลูก การเลี้ยงสัตว์ การประมง เป็นต้น	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ“การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) การบริการที่ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการติดต่อทางออนไลน์ให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และให้บริการอย่างทั่วถึง 2) การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม มีความเสมอภาค และไม่เหลื่อมล้ำ 3) พัฒนาคุณภาพการบริการและการใส่ใจต่อผู้ที่มาใช้บริการ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้ ดังตารางที่ 61

ตารางที่ 61 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การบริการที่ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการติดต่อทางออนไลน์ให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และให้บริการอย่างทั่วถึง	41
2. การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม มีความเสมอภาค และไม่เหลื่อมล้ำ	6
3. พัฒนาคุณภาพการบริการและการใส่ใจต่อผู้ที่มาใช้บริการ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้	4

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“การดำเนินการด้านงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับ คือ 1) พัฒนา การให้บริการและช่องทางการสื่อสารให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น สามารถประสานงานผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล Application Line ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นต้น 2) การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ คำแนะนำ หรือข่าวสารต่างๆ ในหลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตออนไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น และ 3) ควรเข้ามามีส่วนร่วมและให้คำปรึกษาในการให้ความเห็น

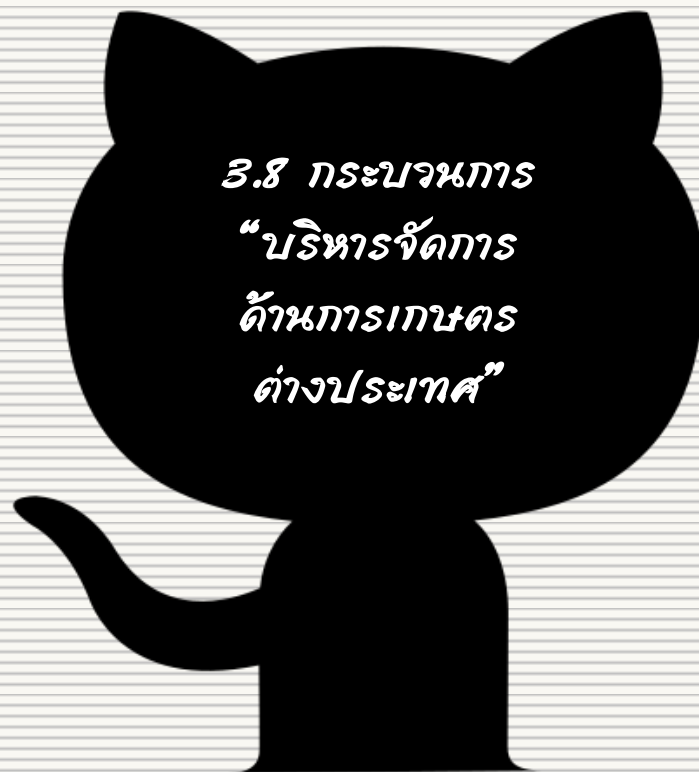
ด้านกฎหมายของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มากขึ้น และควรปรับปรุงในเรื่องการสื่อสารระหว่างองค์กร ดังตารางที่ 62

ตารางที่ 62 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การดำเนินการดำเนินงานคดีของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาการให้บริการและช่องทางการบริการให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น สามารถประสานงานผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล เว็บไซต์ Application Line ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นต้น	26
2. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ คำแนะนำ หรือข่าวสารต่างๆ ในหลากหลายช่องทาง อย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตออนไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น	7
3. ควรเข้ามามีส่วนร่วมและให้คำปรึกษาในการให้ความเห็นด้านกฎหมายของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มากขึ้น และควรปรับปรุงในเรื่องการสื่อสารระหว่างองค์กร	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ





3.8 กระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการอำนวยความสะดวก ประสานงาน และมารับบริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 113 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตามลำดับ ดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

สถานะ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
บุคลากรของหน่วยงานในสังกัด กษ.	105	92.92
บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัด กษ.	8	7.08
รวม	113	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ อื่นๆ เช่น เข้าร่วมประชุม เป็นต้น และติดต่อเองโดยตรง ตามลำดับ ดังตารางที่ 64

ตารางที่ 64 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	6	5.31
เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่	10	8.85
ทางโทรศัพท์	20	17.70
หนังสือราชการ	46	40.71
ทางอินเทอร์เน็ต	24	21.24
อื่นๆ	7	6.19
รวม	113	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

กระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 65

ตารางที่ 65 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.80	76.00	พอใจ
- ข่าวสารด้านเกษตรต่างประเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และมีความถูกต้อง ครบถ้วน	21	64	21	7	-	3.88	77.60	พอใจ
- เจาะจความร่วมมือด้านการเกษตรต่างประเทศในระดับภูมิภาค องค์การระหว่างประเทศและระดับโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศไทย	18	63	25	7	-	3.81	76.20	พอใจ
- การประสาน อำนวยความสะดวก ติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศ	14	59	33	7	-	3.71	74.20	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						3.90	78.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	24	65	20	4	-	3.96	79.20	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	21	61	27	4	-	3.88	77.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	21	64	23	5	-	3.89	77.80	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	20	63	26	4	-	3.88	77.60	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.85	77.00	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	15	66	29	2	1	3.81	76.20	พอใจ
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	22	61	26	3	1	3.88	77.60	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.85	77.00	พอใจ
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	17	61	34	1	-	3.83	76.60	พอใจ
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	20	61	30	2	-	3.88	77.60	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.85	77.00	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ



จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 2) ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และ 3) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น ดังตารางที่ 66

ตารางที่ 66 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	112
2. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	111
3. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	110
4. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	109
5. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	109
6. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	109
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	109
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	108
9. ข่าวสารด้านเกษตรต่างประเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และมีความถูกต้อง ครบถ้วน	106
10. เจรจาความร่วมมือด้านการเกษตรต่างประเทศในระดับภูมิภาค องค์การระหว่างประเทศ และระดับโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศไทย	106
11. การประสาน อำนาจการ ติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศ	106

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจรจาความร่วมมือด้านการเกษตรต่างประเทศในระดับภูมิภาค องค์การระหว่างประเทศและระดับโลก ไม่มีประสิทธิภาพและไม่เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศไทย 2) ข่าวสารด้านเกษตรต่างประเทศไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และไม่มี ความถูกต้อง ครบถ้วน และ 3) ไม่มีการประสาน อำนาจการ ติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศ ดังตารางที่ 67

ตารางที่ 67 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	7
2. เจจจากความร่วมมือด้านการเกษตรต่างประเทศในระดับภูมิภาค องค์กรระหว่างประเทศ และระดับโลก ไม่มีประสิทธิภาพและไม่เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศไทย	7
3. ข่าวด้านการเกษตรต่างประเทศไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และไม่มีความถูกต้อง ครบถ้วน	7
4. ไม่มีการประสาน อำนวยความสะดวก ติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศ	7
5. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	5
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	4
7. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4
8. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างดี	4
9. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	3
10. ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	2
11. ไม่ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) จัดทำฐานข้อมูลการเกษตรต่างประเทศด้านต่างๆ เช่น การค้าระหว่างประเทศ กฎหมาย เทคโนโลยี องค์กรระหว่างประเทศ สถานการณ์การผลิตสินค้าเกษตรและนโยบายที่เกี่ยวข้องของประเทศคู่แข่งที่สำคัญของไทย ฯลฯ โดยสรุปและรายงานข้อมูลการเกษตรต่างประเทศเป็นประจำทุก 1-3 เดือน 2) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว เช่น ผ่านแอปพลิเคชันช่องทางออนไลน์ และ 3) ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรต่างประเทศเข้าถึงได้ง่าย ดังตารางที่ 68

ตารางที่ 68 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. จัดทำฐานข้อมูลการเกษตรต่างประเทศด้านต่างๆ เช่น การค้าระหว่างประเทศ กฎหมาย เทคโนโลยี องค์กรระหว่างประเทศ สถานการณ์การผลิตสินค้าเกษตรและนโยบายที่เกี่ยวข้องของประเทศคู่แข่งที่สำคัญของไทย ฯลฯ โดยสรุปและรายงานข้อมูลการเกษตรต่างประเทศเป็นประจำทุก 1-3 เดือน	16
2. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว เช่น ผ่านแอปพลิเคชันช่องทางออนไลน์	9
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรต่างประเทศให้เข้าถึงได้ง่าย	4

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การให้บริการสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และทันเหตุการณ์ 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ กระตือรือร้นและพร้อมให้การช่วยเหลือ ให้ข้อมูลได้ตรงประเด็น โดยเฉพาะการติดต่อทางโทรศัพท์ และ 3) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน จัดทำเป็นฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สามารถค้นหาได้งานผ่านทางระบบออนไลน์ ดังตารางที่ 69

ตารางที่ 69 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การให้บริการสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และทันเหตุการณ์	9
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ กระตือรือร้นและพร้อมให้การช่วยเหลือ ให้ข้อมูลได้ตรงประเด็น โดยเฉพาะการติดต่อทางโทรศัพท์	6
3. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน จัดทำเป็นฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สามารถค้นหาได้งานผ่านทางระบบออนไลน์	5
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านเกษตรต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

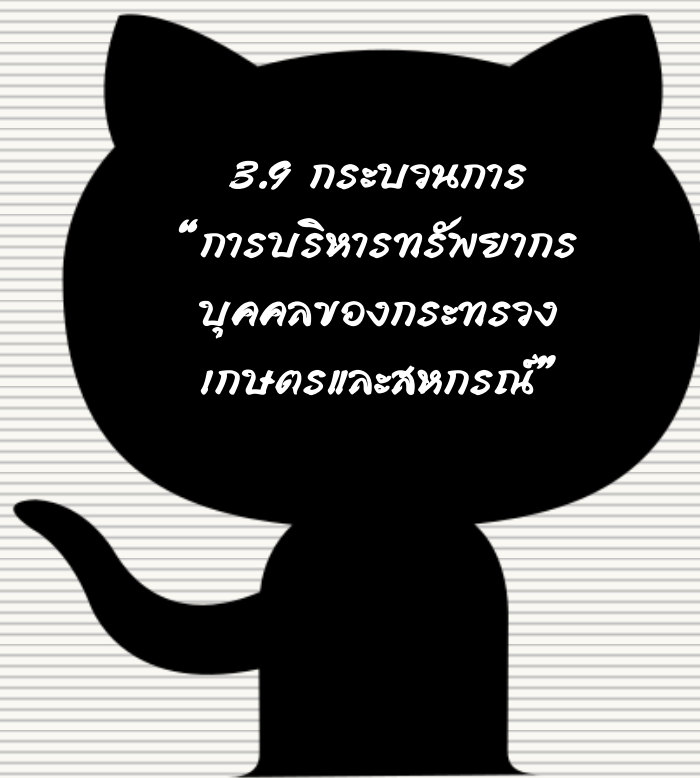
7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับ คือ 1) ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงง่าย สะดวกรวดเร็ว 2) จัดทำฐานข้อมูลและพัฒนาปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และ 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความกระตือรือร้น สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ ดังตารางที่ 70

ตารางที่ 70 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	9
2. จัดทำฐานข้อมูลและพัฒนาปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	6
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความกระตือรือร้น สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้	4

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



3.9 กระบวนการ
“การบริหารทรัพยากร
บุคคลของกระทรวง
เกษตรและสหกรณ์”

3.9 กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการอำนวยการ ประสานงาน และมารับบริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 79 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 71

ตารางที่ 71 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

สถานะ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
บุคลากรของหน่วยงานในสังกัด กษ.	58	73.42
บุคลากรของหน่วยงานนอกสังกัด กษ.	21	26.58
รวม	79	100.00

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นหนังสือราชการ ติดต่อเองโดยตรง และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 72

ตารางที่ 72 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	15	18.98
ทางโทรศัพท์	30	37.98
หนังสือราชการ	29	36.72
ทางอินเทอร์เน็ต	5	6.32
รวม	79	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 73

ตารางที่ 73 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.95	79.00	พอใจ
- การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด	22	40	13	3	1	4.00	80.00	พอใจ
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	22	38	15	3	1	3.97	79.40	พอใจ
- การตรวจสอบ แก้ไข ความคิดเห็นในส่วนขอเอกสารต่างๆ มีความถูกต้อง และชัดเจน	20	40	15	3	1	3.95	79.00	พอใจ
- นำเสนอเรื่องต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลาต่อความต้องการของหน่วยงาน	20	39	16	3	1	3.94	78.80	พอใจ
- การแจ้งเวียนมติที่ประชุม/ข้อสังเกต มีข้อมูลชัดเจนและครบถ้วน	15	47	13	4	-	3.92	78.40	พอใจ
- การประสานงานกับหน่วยงานมีความชัดเจน	16	44	14	4	1	3.89	77.80	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.01	80.20	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	23	41	10	4	1	4.03	80.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	23	41	10	4	1	4.03	80.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	21	43	11	3	1	4.01	80.20	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	21	41	11	5	1	3.96	79.20	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.00	80.00	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	23	37	13	6	-	3.97	79.40	พอใจ
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	24	39	10	6	-	4.03	80.60	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.99	79.80	พอใจ
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	22	37	16	3	1	3.96	79.20	พอใจ
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	23	39	14	2	1	4.03	80.60	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.98	79.60	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ 2) การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด และ 3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ดังตารางที่ 74



ตารางที่ 74 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	76
2. การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด	75
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	75
4. การตรวจสอบ แก้ไข ความคิดเห็นในส่วนของเอกสารต่างๆ มีความถูกต้อง และชัดเจน	75
5. นำเสนอเรื่องต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา ต่อความต้องการของหน่วยงาน	75
6. การแจ้งเวียนมติที่ประชุม/ข้อสังเกต มีข้อมูลชัดเจนและครบถ้วน	75
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ	75
8. ได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	75
9. การประสานงานกับหน่วยงานมีความชัดเจน	74
10. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	74
11. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	74
12. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	73
13. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	73
14. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	73

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ

- 1) ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น
- 2) เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและไม่สามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้ และ
- 3) ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น ดังตารางที่ 75

ตารางที่ 75 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	6
2. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและไม่สามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้	6
3. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	6
4. การประสานงานกับหน่วยงานไม่มีความชัดเจน	5
5. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	5

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
6. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	5
7. การไม่ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด	4
8. ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อน เข้าใจยาก	4
9. การตรวจสอบ แก้ไข ความคิดเห็นในส่วนของเอกสารต่างๆ ไม่มีความถูกต้อง และชัดเจน	4
10. นำเสนอเรื่องต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องไม่ทันเวลา ต่อความต้องการของหน่วยงาน	4
11. การแจ้งเวียนมติที่ประชุม/ข้อสังเกต มีข้อมูลไม่ชัดเจนและไม่ครบถ้วน	4
12. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ	4
13. ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่รวดเร็ว และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4
14. ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) การเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางออนไลน์ และการพัฒนาช่องทางการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ท้นต่อสถานการณ์ปัจจุบัน 2) การจัดประชุม หรือการจัดอบรมชี้แจงหลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินงาน แลกเปลี่ยนความรู้ และสร้างความสัมพันธ์ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง และ 3) ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ บริการด้วยใจ และเข้าถึงได้ง่าย ดังตารางที่ 76

ตารางที่ 76 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. การเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางออนไลน์ และ การพัฒนาช่องทางการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ท้นต่อสถานการณ์ปัจจุบัน	5
2. การจัดประชุม หรือการจัดอบรมชี้แจงหลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินงาน แลกเปลี่ยนความรู้ และสร้างความสัมพันธ์ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง	4
3. ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ บริการด้วยใจ และเข้าถึงได้ง่าย	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ท้นต่อสถานการณ์ เช่น บริการผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น 2) เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือได้อย่างเชี่ยวชาญ ครบถ้วน และถูกต้อง และ 3) มีข้อมูลด้านการเกษตรทันสมัย เป็นปัจจุบัน ครบถ้วนในทุกมิติ ดังตารางที่ 77



ตารางที่ 77 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันท่วงที เช่น บริการผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น	8
2. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือได้อย่างเชี่ยวชาญ ครบถ้วน และถูกต้อง	5
3. มีข้อมูลด้านการเกษตรทันสมัย เป็นปัจจุบัน ครบถ้วนในทุกมิติ	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

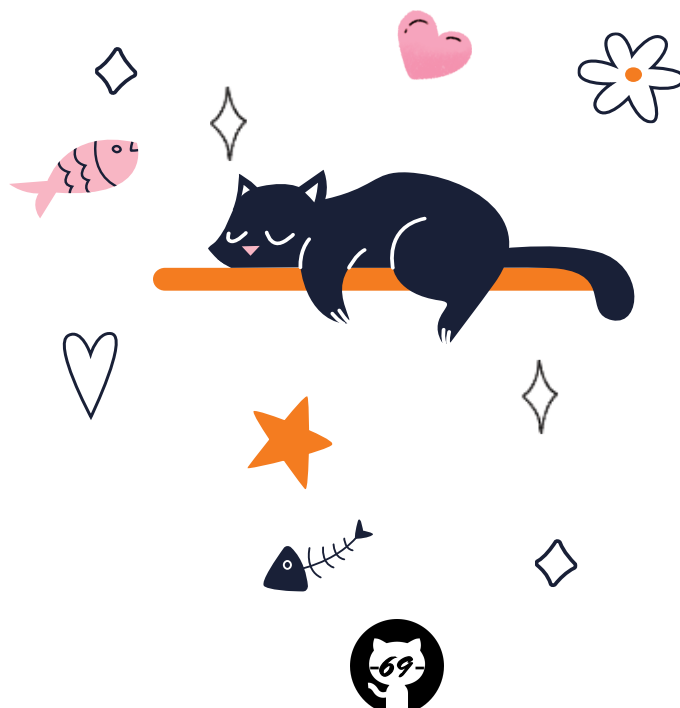
7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

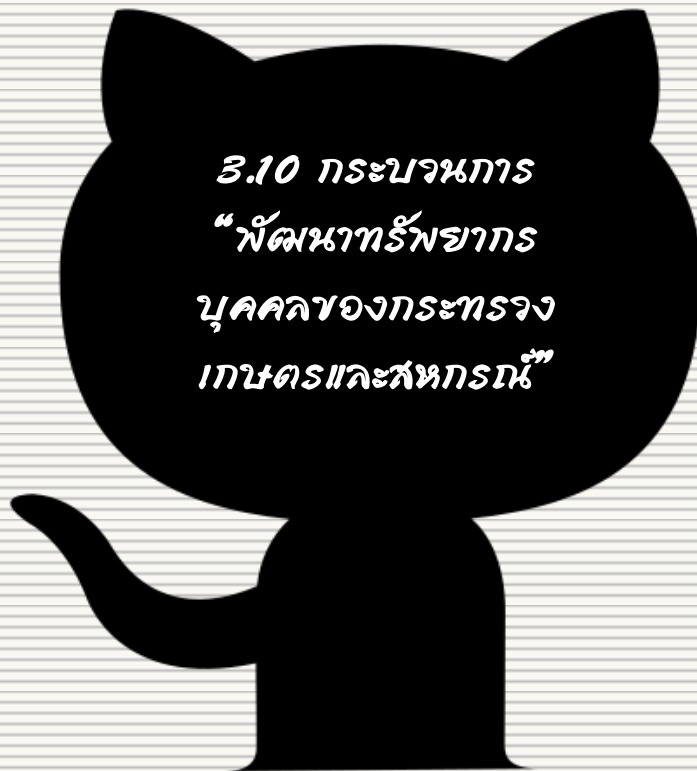
จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับ คือ 1) ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เกษตรกรสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น 2) พัฒนาปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ มีข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ด้านการเกษตร และ 3) เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบข้อซักถาม ข้อหารือของผู้รับบริการได้ ดังตารางที่ 78

ตารางที่ 78 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เกษตรกรสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น	7
2. พัฒนาปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ มีข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ด้านการเกษตร	3
3. เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบข้อซักถาม ข้อหารือของผู้รับบริการได้	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ





3.10 กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ของสถาบันเกษตรราธิการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 528 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 528 ราย

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเข้าร่วมฝึกอบรม รองลงมาเป็นหนังสือราชการ ทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ ติดต่อเองโดยตรง และอื่นๆ ตามลำดับดังตารางที่ 79

ตารางที่ 79 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	27	5.11
เข้าร่วมฝึกอบรม	178	33.71
ทางโทรศัพท์	49	9.28
หนังสือราชการ	157	29.74
ทางอินเทอร์เน็ต	116	21.97
อื่นๆ	1	0.19
รวม	528	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับดังตารางที่ 80

ตารางที่ 80 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.96	79.20	พอใจ
- การสื่อสารและชี้แจงแนวทางและแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ	134	270	100	14	10	3.95	79.00	พอใจ
- การสำรวจ สอบถามความรู้ที่จำเป็นของหน่วยงาน เพื่อประกอบการจัดทำโครงการฝึกอบรม	133	241	125	20	9	3.89	77.80	พอใจ
- การจัดหลักสูตรโครงการฝึกอบรมสามารถพัฒนาความรู้และทักษะ และตรงตามความจำเป็นของการปฏิบัติงาน	154	257	92	16	9	4.01	80.20	พอใจ
- การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลังจากฝึกอบรม	148	257	97	17	9	3.98	79.60	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.04	80.80	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	178	235	90	11	14	4.05	81.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	178	228	95	14	13	4.03	80.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	182	223	98	14	11	4.04	80.80	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	180	231	90	14	13	4.04	80.80	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.02	80.40	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	164	250	88	15	11	4.02	80.40	พอใจ
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	171	238	89	19	11	4.02	80.40	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.97	79.40	พอใจ
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	161	234	103	20	10	3.97	79.40	พอใจ
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	158	241	98	21	10	3.97	79.40	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.99	79.80	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การสื่อสารและชี้แจงแนวทางและแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทดี และ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ดังตารางที่ 81

ตารางที่ 81 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การสื่อสารและชี้แจงแนวทางและแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ	504
2. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทดี	503
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	503
4. การจัดหลักสูตรโครงการฝึกอบรมสามารถพัฒนาความรู้และทักษะ และตรงตามความจำเป็นของการปฏิบัติงาน	503
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	502
6. การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลักจากฝึกอบรม	502
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	501
8. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	501
9. การสำรวจ สอบถามความรู้ที่จำเป็นของหน่วยงาน เพื่อประกอบการจัดทำโครงการฝึกอบรม	499
10. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	498
11. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	498
12. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	497

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การได้รับบริการที่ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ 2) ความไม่พอเพียงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น และ 3) ความไม่ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ดังตารางที่ 82

ตารางที่ 82 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความไม่พอใจเพียงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	32
2. การได้รับบริการที่ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	31
3. ความไม่ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	30
4. ไม่สอบถามความรู้ที่จำเป็นของหน่วยงาน เพื่อประกอบการจัดทำโครงการฝึกอบรม	29
5. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	27
6. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	27
7. ความไม่พอใจการประสานงานและอำนวยความสะดวกในการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลักจากฝึกอบรม	26
8. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น	26
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	25
10. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	25
11. ความไม่พอใจการจัดหลักสูตรโครงการฝึกอบรมสามารถพัฒนาความรู้และทักษะ และตรงตามความจำเป็นของการปฏิบัติงาน	25
12. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	24

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) มีหลักสูตรอบรมที่หลากหลายและเพียงพอต่อบุคลากรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2) มีการเข้าถึงหลักสูตรการอบรมได้ง่าย และมีรูปแบบการสมัครเข้าร่วมอบรมอย่างทันสมัย 3) เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำที่ชัดเจน และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว ดังตารางที่ 83

ตารางที่ 83 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. มีหลักสูตรอบรมที่หลากหลาย เช่น ด้านปศุสัตว์ มาตรฐานสินค้าเกษตร การเงิน ภาษาต่างประเทศ บริหารงานบุคคล ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ นวัตกรรม กฎหมาย และระเบียบด้านการเกษตรฯ และเพียงพอต่อบุคลากรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	29
2. มีการเข้าถึงหลักสูตรการอบรมได้ง่าย และมีรูปแบบการสมัครเข้าร่วมอบรมที่ทันสมัย	12
3. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำที่ชัดเจน และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	9
4. มีการรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อเผยแพร่ต่อผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าร่วมอบรม	8
5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการอบรมอย่างสม่ำเสมอ	4

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และให้บริการอย่างเป็นมิตร 2) จัดโครงการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นและให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร และ 3) มีช่องทางการสมัคร/ดำเนินการอบรมที่เพิ่มมากขึ้น สะดวก และเข้าถึงง่าย ดังตารางที่ 84

ตารางที่ 84 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และให้บริการอย่างเป็นมิตร	43
2. จัดโครงการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นและให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร	17
3. มีช่องทางการสมัคร/ดำเนินการอบรมที่เพิ่มมากขึ้น สะดวก และเข้าถึงง่าย	12
4. ข้อมูลการอบรมเป็นประโยชน์ ทันสมัย ถูกต้อง และแม่นยำ	11
5. มีการรับสมัครผู้เข้าร่วมอบรมอย่างเป็นธรรม	4
6. มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างกว้างขวาง	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

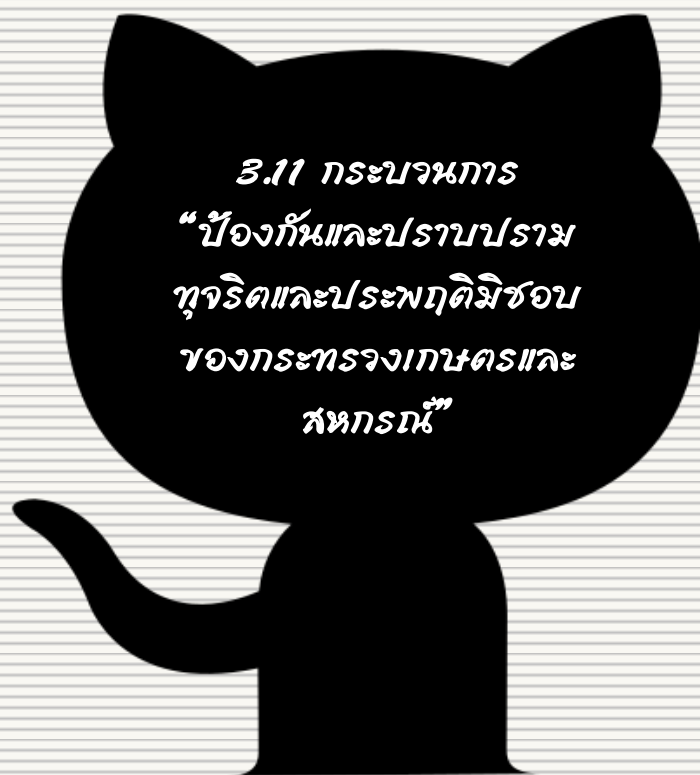
7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทันสมัย รวดเร็ว รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำได้ทุกอย่างอย่างเป็นมิตร และ 3) ควรพัฒนาหลักสูตรอบรมให้หลากหลาย มีคุณภาพ เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน ดังตารางที่ 85

ตารางที่ 85 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว	14
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการควรแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทันสมัย รวดเร็ว รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำได้ทุกอย่างอย่างเป็นมิตร	12
3. ควรพัฒนาหลักสูตรอบรมให้หลากหลาย มีคุณภาพ เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน	7
4. ควรมีรูปแบบอบรมและการดำเนินงานอย่างทันสมัย	6
5. ควรเพิ่มจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมโดยพิจารณาผู้เข้าร่วมอบรมอย่างเป็นธรรม	3
6. ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างกว้างขวาง	3
7. ควรมีการติดตามผลการนำความรู้ไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



3.11 กระบวนการ
“ป้องกันและปราบปราม
ทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของกระทรวงเกษตรและ
สหกรณ์”

3.11 กระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงานและอำนวยความสะดวกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 59 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างเป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 59 ราย

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางหนังสือราชการ รองลงมาเป็นการเข้าร่วมประชุม ทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อเองโดยตรง ตามลำดับดังตารางที่ 86

ตารางที่ 86 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

วิธีการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ติดต่อเองโดยตรง	2	3.39
เข้าร่วมประชุม	12	20.34
ทางโทรศัพท์	11	18.65
หนังสือราชการ	25	42.37
ทางอินเทอร์เน็ต	9	15.25
รวม	59	100.00

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 87

ตารางที่ 87 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						3.87	77.40	พอใจ
- มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	18	19	17	5	-	3.85	77.00	พอใจ
- มีการจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างความนิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	17	23	16	3	-	3.92	78.40	พอใจ
- มีการจัดอบรม สัมมนาหรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	16	22	17	4	-	3.85	77.00	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						3.79	75.80	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ภิรมยารยาทดี	14	25	16	4	-	3.83	76.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	15	23	17	4	-	3.83	76.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	10	27	16	6	-	3.69	73.80	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	16	21	17	5	-	3.81	76.20	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.87	77.40	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	14	27	15	2	1	3.86	77.20	พอใจ
- ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	17	23	15	3	1	3.88	77.60	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						3.79	75.80	พอใจ
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	15	23	16	4	1	3.80	76.00	พอใจ
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	14	25	14	5	1	3.78	75.60	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						3.83	76.60	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างค่านิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น และ 3) มีการจัดอบรม สัมมนาหรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 88

ตารางที่ 88 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างค่านิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	56
2. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	56
3. มีการจัดอบรม สัมมนาหรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	55
4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	55
5. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	55
6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	55
7. มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	54
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	54
9. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	54
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	53
11. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	53

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ 2) เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และ 3) ไม่มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 89

ตารางที่ 89 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	6
2. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	6
3. ไม่มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	5
4. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและไม่สามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	5
5. ได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ลำช้า และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	5
6. ไม่มีการจัดอบรม สัมมนาหรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4
7. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	4
8. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4
9. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	4
10. ไม่มีการจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างความนิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	3
11. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ บริการด้วยใจ และเข้าถึงได้ง่าย 2) การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ การตอบข้อซักถามผ่านระบบออนไลน์แบบ real time และการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพทันยุคปัจจุบัน และ 3) เจ้าหน้าที่ที่ยึดมั่นในคุณธรรม มีจรรยาบรรณ โปร่งใส ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ดังตารางที่ 90

ตารางที่ 90 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ บริการด้วยใจ และเข้าถึงได้ง่าย	6
2. การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ การตอบข้อซักถามผ่านระบบออนไลน์แบบ real time และการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพทันยุคปัจจุบัน	5
3. เจ้าหน้าที่ที่ยึดมั่นในคุณธรรม มีจรรยาบรรณ โปร่งใส ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์	2
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างกว้างขวางและทั่วถึง	2

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ เช่น บริการผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางออนไลน์ Social Media เป็นต้น 2) มีข้อมูลด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทันสมัย เป็นปัจจุบัน ครบถ้วนในทุกมิติ และ 3) มีการจัดอบรมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มากขึ้น ดังตารางที่ 91

ตารางที่ 91 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ เช่น บริการผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางออนไลน์ Social Media เป็นต้น	10
2. มีข้อมูลด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทันสมัย เป็นปัจจุบัน ครบถ้วนในทุกมิติ	5
3. มีการจัดอบรมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มากขึ้น	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ตรงตามวัตถุประสงค์ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว 2) ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เกษตรกรสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น เช่น สื่อออนไลน์ เป็นต้น และ 3) พัฒนาปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ มีข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 92

ตารางที่ 92 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ตรงตามวัตถุประสงค์ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	8
2. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เกษตรกรสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น เช่น สื่อออนไลน์ เป็นต้น	8
3. พัฒนาปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ มีข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	3
4. ควรมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3
5. เจ้าหน้าที่ควรให้การบริการด้วยความจริงใจ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



บทที่ 4
สรุปผลการ
สำรวจ

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้มุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง จำนวน 11 กระบวนการ สรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

4.1 สรุปข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 93 และวิธีใช้บริการส่วนใหญ่เป็นการติดต่อด้วยตนเอง ดังตารางที่ 94

ตารางที่ 93 : สรุปสถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	เกษตรกร	ประชาชน	บุคลากรนอก สังกัด กษ.	บุคลากรใน สังกัด กษ.	รวม
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	114	19	-	-	133
2. สงเคราะห์เกษตรกร	-	-	14	-	14
3. บริหารจัดการข้อร้องเรียน	122	37	23	6	188
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษ ของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	-	-	30	40	70
5. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ด้านการเกษตรของ กษ.	747	-	41	397	1,185
6. อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	-	-	4	16	20
7. การดำเนินงานด้านงานคดีของ กษ.	-	-	117	126	243
8. บริหารจัดการด้านการเกษตร ต่างประเทศ	-	-	8	105	113
9. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ.	-	-	21	58	79
10. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ.	-	-	-	528	528
11. ป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ	-	-	-	59	59
รวม	983	56	235	1,358	2,632

ตารางที่ 94 : สรุปวิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ติดต่อเอง โดยตรง	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ในพื้นที่	ทาง โทรศัพท์	หนังสือ ราชการ	ทาง อินเทอร์เน็ต	อื่นๆ	รวม
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	100	19	1	5	2	6	133
2. สงเคราะห์เกษตรกร	6	8	-	-	-	-	14
3. บริหารจัดการข้อร้องเรียน	55	92	1	25	7	6	188
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษ ของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	20	7	21	16	4	1	70
5. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ด้านการเกษตรของ กษ.	534	277	191	110	61	12	1,185
6. อำนวยการและประสานงานโครงการ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	5	-	6	7	2	-	20
7. การดำเนินงานด้านงานคดีของ กษ.	35	42	35	86	33	12	243
8. บริหารจัดการด้านการเกษตร ต่างประเทศ	6	10	20	46	24	7	113
9. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ.	15	-	30	29	5	-	79
10. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ.	27	-	49	157	116	179	528
11. ป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ	2	-	11	25	9	12	59
รวม	805	455	365	506	263	235	2,632

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ
ต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนมากที่สุด โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 90.80
รองลงมา ได้แก่ สงเคราะห์เกษตรกร บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ
พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ. อำนวยการและประสานงานโครงการ
อันเนื่องมาจากพระราชดำริ บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ การดำเนินงานด้านงานคดีของ กษ. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของ กษ.
ตามลำดับ สำหรับกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 72.00
ดังตารางที่ 95

ตารางที่ 95 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2565

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	4.54	90.80
2. สงเคราะห์เกษตรกร	4.37	87.40
3. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	3.60	72.00
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวง ไปสู่การปฏิบัติ	4.18	83.60
5. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของ กษ.	3.64	72.80
6. อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ	3.90	78.00
7. การดำเนินงานด้านงานคดีของ กษ.	3.71	74.20
8. บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	3.85	77.00
9. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ.	3.98	79.60
10. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ.	3.99	79.80
11. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3.83	76.60
รวม	3.96	79.20

4.3 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ดังตารางที่ 96

ตารางที่ 96 : สรุปประเด็นที่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้อง ขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียน สมาชิก	ช่องทางการให้บริการข้อมูล ไม่หลากหลายและเข้าถึงไม่สะดวก
2. สงเคราะห์เกษตรกร	การวิเคราะห์โครงการและ กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	-
3. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย	การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/ เกษตรกรไม่รวดเร็ว หรือไม่ปฏิบัติตาม ระยะเวลาที่กำหนด
4. บริหารโครงการสำคัญ/ โครงการพิเศษของกระทรวง ไปสู่การปฏิบัติ	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	คู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/ รายละเอียดการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้
5. การลดความเสี่ยงจาก สาธารณภัยด้านการเกษตร ของ กษ.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยง เพื่อให้ทราบการเตรียมเผชิญเหตุ และภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นไม่ทันท่วงที

กระบวนการ	ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด
6. อำนาจการและประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	ไม่มีการประสานแจ้งแนวทาง/ แผนปฏิบัติงานโครงการพระราชดำริ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
7. การดำเนินงานด้านงานคดีของ กษ.	ความสะดวกในการขอรับบริการ ตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ
8. บริหารจัดการด้านการเกษตร ต่างประเทศ	ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้	ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น
9. การบริหารทรัพยากรบุคคล ของ กษ.	ได้รับบริการตรงตาม วัตถุประสงค์ที่ต้องการ	ความไม่สะดวกในการขอรับบริการ ตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น
10. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ.	การสื่อสารและชี้แจง แนวทางและแผนพัฒนา ทรัพยากรบุคคลให้ หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง ทราบ	ความไม่พอเพียงในการขอรับบริการ ตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น
11. ป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ	มีการจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างค่านิยมในการ ดำเนินงานด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตของ หน่วยงานในสังกัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	ได้รับบริการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ ที่ต้องการ

4.4 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวัง

ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการและคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคตมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ ดังตารางที่ 97

ตารางที่ 97 : ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	การสนับสนุนองค์ความรู้และ ปัจจัยการผลิตเพื่อพัฒนา ต่อยอดด้านการเกษตร	การส่งเสริมความรู้ สนับสนุนเงินทุน และปัจจัยการผลิต
2. สงเคราะห์เกษตรกร	สนับสนุนด้านเงินทุน เช่น เพิ่มวงเงินกู้ยืมเงินกองทุน สงเคราะห์เกษตรกร เงินอุดหนุนจำยขาด เป็นต้น	การสนับสนุนด้านเงินทุน องค์ความรู้ เทคโนโลยี และปัจจัย การผลิตให้แก่เกษตรกร เพื่อพัฒนา และต่อยอดด้านการเกษตรต่อไป



กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
3. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	เพิ่มมาตรการช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกรในด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง เช่น ด้านการเยียวยา การสนับสนุนปัจจัยการผลิต เครื่องมือทางการเกษตร เงินทุน งบประมาณ องค์ความรู้ การพัฒนาอาชีพ แหล่งน้ำ พื้นที่ทำกิน ส.ป.ก. 4-01 พลังงานแสงอาทิตย์ การตลาด เป็นต้น	พัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น กระบวนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน มีการดำเนินการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ สามารถช่วยเหลือประชาชนและแก้ไข ปัญหาได้จริง
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการ พิเศษของกระทรวงไปสู่ การปฏิบัติ	มีแหล่งเก็บรวบรวมและสืบค้น ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ของ ทุกโครงการ ซึ่งมีการจัด ประเภทโครงการอย่างชัดเจน และข้อมูลต้องเป็นปัจจุบัน	การพัฒนาการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่ หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว และ เข้าถึงได้ง่าย
5. การลดความเสี่ยงจาก สาธารณภัยด้านการเกษตร ของ กษ.	การสนับสนุนองค์ความรู้และ ปัจจัยการผลิตเพื่อฟื้นฟู ความเป็นอยู่ของเกษตรกร ผู้ประสบภัยพิบัติ	การพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย
6. อำนวยการและประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ	การพัฒนาระบบฐานข้อมูล โครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	พัฒนาระบบฐานข้อมูลโครงการ อันเนื่องมาจากพระราชดำริให้ ทุกคนสามารถสืบค้นได้
7. การดำเนินงานด้านงานคดีของ กษ.	ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย	การบริการที่ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการติดต่อทางออนไลน์ให้เข้าถึง ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และ ทันท่วงทีเหตุการณ์
8. บริหารจัดการด้านการเกษตร ต่างประเทศ	จัดทำฐานข้อมูลการเกษตร ต่างประเทศด้านต่างๆ สรุปและ รายงานข้อมูลการเกษตร ต่างประเทศเป็นประจำ	การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และทันเหตุการณ์
9. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ.	การเพิ่มช่องทางการให้บริการ ผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทาง ออนไลน์ และการพัฒนาช่องทางการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ทันท่วงทีสถานการณ์ปัจจุบัน	พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และ ทันท่วงทีสถานการณ์ เช่น บริการผ่าน แอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น

กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
10. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ.	มีหลักสูตรอบรมที่หลากหลาย และเพียงพอต่อบุคลากรของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และให้บริการ อย่างเป็นมิตร
11. ป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ	ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ บริการด้วยใจ และเข้าถึงได้ง่าย	พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และตรงตามวัตถุประสงค์

4.5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในอนาคตมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ดังตารางที่ 98

ตารางที่ 98 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการมากที่สุด
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว
2. สงเคราะห์เกษตรกร	ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว
3. บริหารจัดการข้อร้องเรียน	ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย
4. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ	เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือ มีความเข้าใจผู้รับบริการ
5. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของ กษ.	ควรลดขั้นตอนการดำเนินงานและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย
6. อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	ควรให้มีการแจ้งแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและควรให้มีเจ้าหน้าที่ในการประสาน ติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้
7. การดำเนินงานด้านงานคดีของ กษ.	พัฒนาการให้บริการและช่องทางการบริการให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึง
8. บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ	ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว
9. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ.	ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มช่องทางการให้บริการให้เข้าถึงได้มากขึ้น
10. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ.	ควรมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว
11. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ตรงตามวัตถุประสงค์ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว





ภาพที่ 1 สรุปภาพรวมผลความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวง
เกษตรและสหกรณ์ จำแนกปี พ.ศ. 2562-2565

- ❗ บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ (85.40%)
- ❗ ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน (87.20%)
- ❗ ส่งเสริมเกษตรกร (74.40%)
- ❗ ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการเกษตรกรพันธสัญญา (77.00%)
- ❗ การบริหารจัดการข้อร้องเรียน (71.60%)
- ❗ ตรวจราชการ (78.60%)

2562
78.62%

- ❗ ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน (91.80%)
- ❗ บริหารจัดการข้อร้องเรียน (77.20%)
- ❗ การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการเกษตรกรพันธสัญญา (88.20%)
- ❗ บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของ กษ. ไปสู่การปฏิบัติ (79.40%)
- ❗ ส่งเสริมเกษตรกร (83.80%)
- ❗ พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (80.60%)
- ❗ ตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (87.80%)
- ❗ พัฒนาศักยภาพบุคลากรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (91.80%)

2563
85.00%

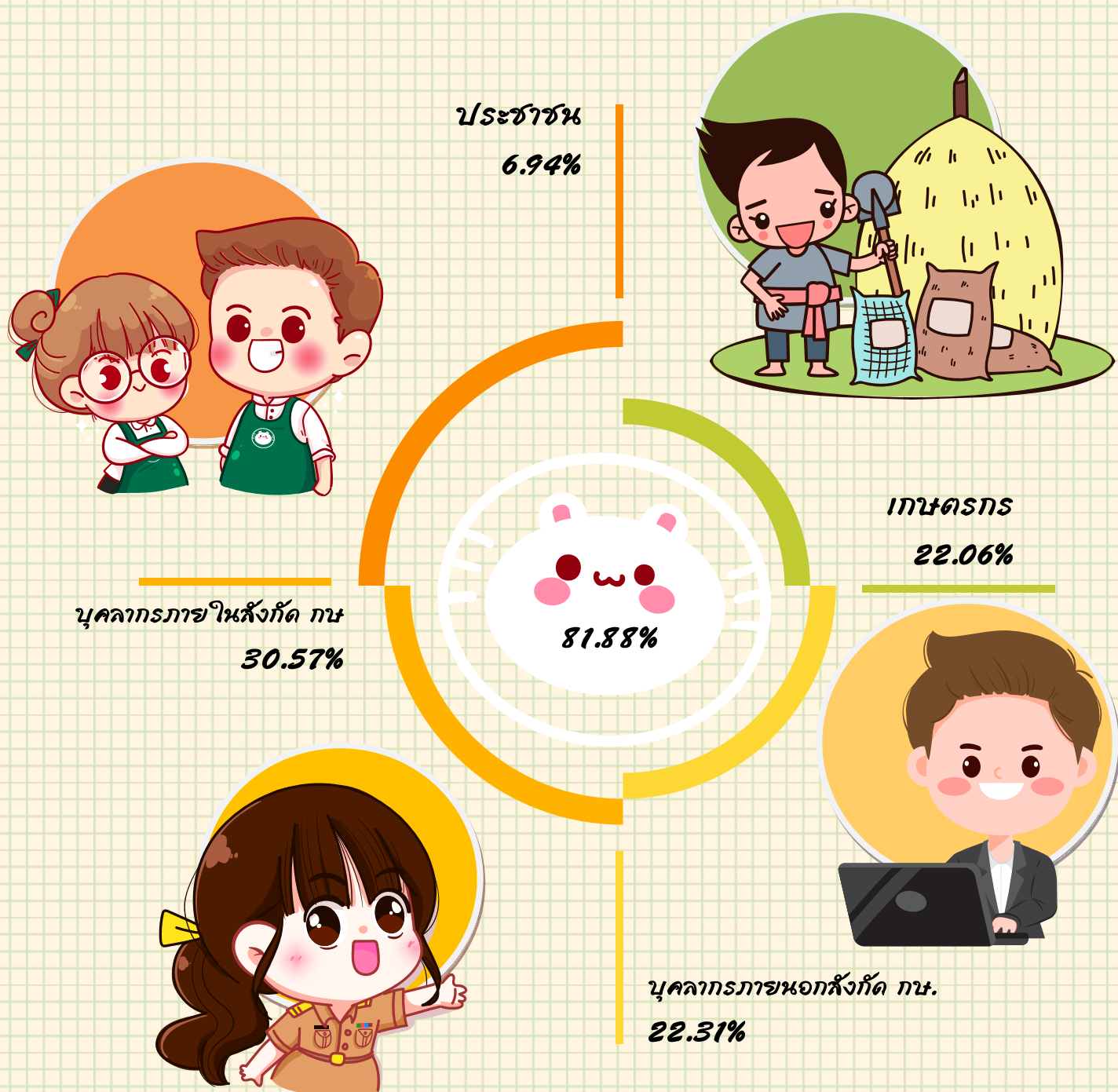
2564
84.70%

- ❗ ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน (92.80%)
- ❗ การบริหารจัดการข้อร้องเรียน (79.60%)
- ❗ ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการเกษตรกรพันธสัญญา (91.80%)
- ❗ ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (82.00%)
- ❗ ให้ความสำคัญความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (78.80%)
- ❗ บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (83.20%)

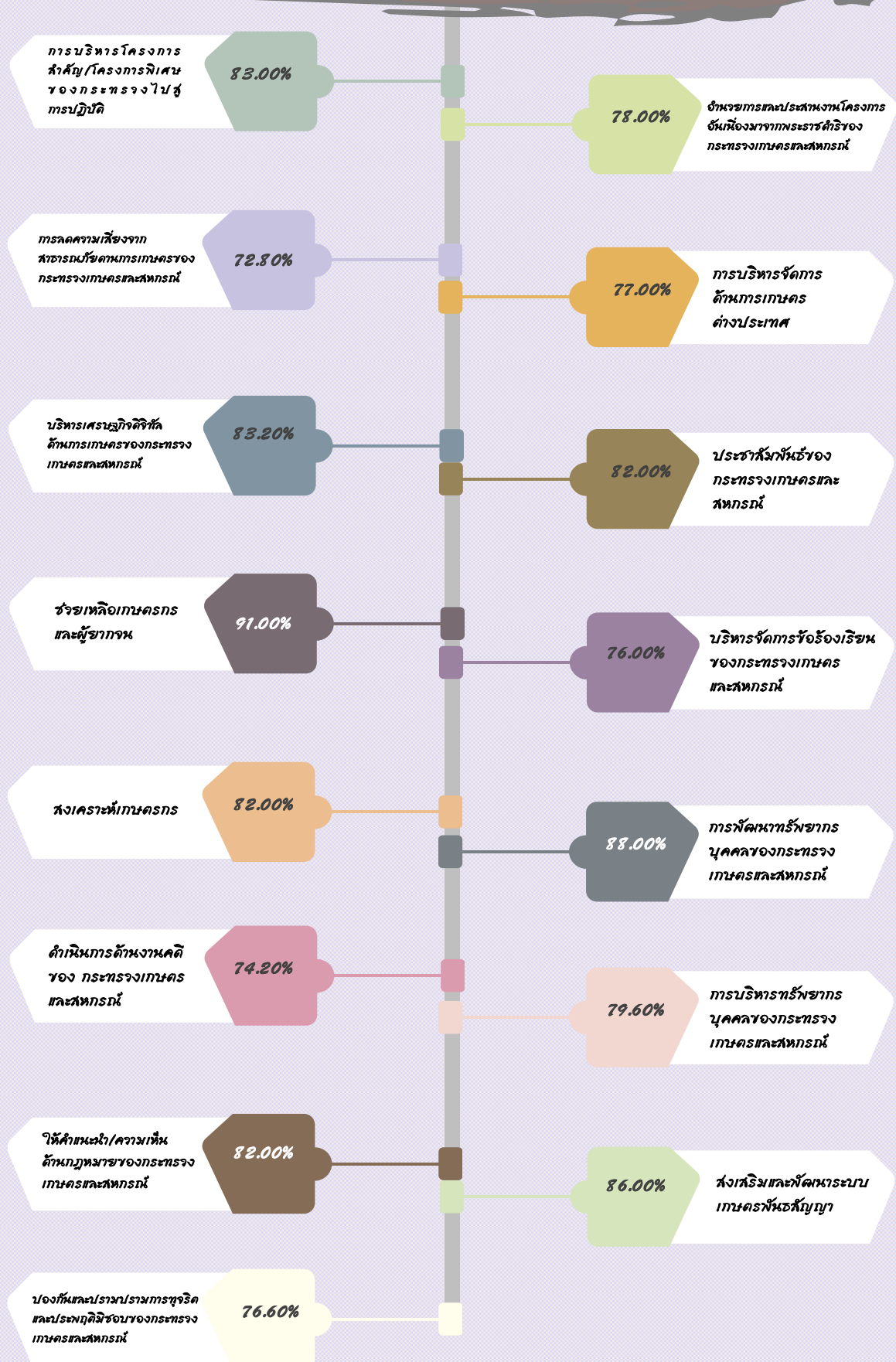
2565
79.20%

- ❗ ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน (90.80%)
- ❗ ส่งเสริมเกษตรกร (87.40%)
- ❗ บริหารจัดการข้อร้องเรียน กษ. (72.00%)
- ❗ บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ (83.60%)
- ❗ การลดความเหลื่อมล้ำจากสาธารณภัยด้านการเกษตร กษ. (72.80%)
- ❗ อำนวยความสะดวกประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (78.00%)
- ❗ การดำเนินงานด้านงานคดีของ กษ. (74.20%)
- ❗ บริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ (77.00%)
- ❗ การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ. (79.60%)
- ❗ พัฒนาศักยภาพบุคลากรของ กษ. (79.80%)
- ❗ บัณฑิตและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ (76.60%)

ภาพที่ 2 สรุปภาพรวมผลความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตร
และสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2562-2565 จำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ 3 สรุปภาพรวมผลความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวง
เกษตรและสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2562-2565 จำแนกกระบวนงาน





✧ **สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์** ✧