

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2564



สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ



รองปลัดฯ (นายวิชัย)

วันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๔

วันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๔

ผู้ช่วยปลัดฯ (นายวิชัย)

วันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๔

วันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๔

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ กลุ่มติดตามและประเมินผล โทร ๓๔๓

ที่ กษ ๐๒๑๒/๔๐๐๕

วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผ่าน ผู้ช่วยปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายวิชัย ไตรสุรัตน์)

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

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

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี ๒๕๖๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนมากที่สุด โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๒.๘๐ รองลงมา ได้แก่ กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ สำหรับกระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนมีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๗๖.๖๐ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี ๒๕๖๔

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	๔.๖๔	๙๒.๘๐
๒. บริหารจัดการซื้อร้องเรียน	๓.๙๘	๗๖.๖๐
๓. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	๔.๕๙	๙๑.๘๐
๔. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔.๑๐	๘๒.๐๐
๕. ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๓.๙๔	๗๘.๘๐
๖. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔.๑๖	๘๓.๒๐
รวมเฉลี่ย	๔.๒๔	๘๔.๒๐

๓. ประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

๒) กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความ พึงพอใจในประเด็นความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ไม่พึงพอใจในประเด็นการแก้ไขข้อร้องเรียน ของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า หรือไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมากที่สุด มีความต้องการให้ เร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียนหรือเรื่องที่ได้ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ ไว้มากที่สุด คาดหวังการ พัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ สามารถช่วยเหลือประชาชนและแก้ไขปัญหาได้จริงมาก ที่สุด และได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว มีลำดับขั้นตอน และเข้าถึงได้ง่ายมากที่สุด

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

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

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

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

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

มอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานรวมถึงการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการในปี ๒๕๖๕ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบสำนักแผนงานและโครงการพิเศษจะได้ดำเนินการต่อไป



(นายจิติ โลหะปิยะพรณ)
ผู้อำนวยการสำนักงานแผนงานและโครงการพิเศษ
สำนักแผนปฏิบัติการทรงเกษตรและสหกรณ์

ผ่าน



(นายวิชัย ไตรสุรัตน์)
ผู้ช่วยปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๒๙ ธ.ค. ๒๕๖๔

เห็นชอบตามเสนอ



(นายสำราญ สาราบรรณ์)
รองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

นาย กลุ่มติดตามและประเมินผล



สารบัญ

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

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

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

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

2) เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและการทำงาน รวมถึงการ

ให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากขึ้น

1.3 ขอบเขตของการสำรวจ

1) ออกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกรประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในปี 2564 จำนวน 6 กระบวนการ ได้แก่

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

3) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยประมวลผลข้อมูลและจัดทำรายงานผลการสำรวจ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

4) จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

แนวทางในการปรับปรุงการทำงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.5 ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2563 – 30 ตุลาคม 2564

บทที่ 2

วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1 จัดทำแผนการสำรวจ

ศึกษากระบวนการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2564 และจัดทำแผนการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : แผนการสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามกระบวนการ

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

2.2 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้กำหนดเป้าหมายการสำรวจจากผู้มารับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งมุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง จำนวน 6 กระบวนการ และได้คัดเลือกประชากรกลุ่มเป้าหมาย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : จำนวนประชากรจำแนกตามกระบวนการ

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

ที่มา : ฐานข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สป.กษ. ประจำปีงบประมาณ 2564

2) กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้นำขนาดประชากรของทั้ง 6 กระบวนการมาพิจารณาโดยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ (คู่มือการประเมินผล, 2556) ดังนี้

(1) ใช้ตัวอย่าง 15-30% ถ้าจำนวนประชากรมีเพียงเลขหลักร้อย

(2) ใช้ตัวอย่าง 10-15% ถ้าจำนวนประชากรมีเพียงเลขหลักพัน

(3) ใช้ตัวอย่าง 5-10% ถ้าจำนวนประชากรมีเพียงเลขหลักหมื่น

จำนวนตัวอย่างที่กำหนดในตารางเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทอดแบบหรือการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จะมีอัตราการตอบแบบสอบถามต่ำ จึงได้ทำการสำรวจผู้รับบริการตัวอย่างเพิ่มมากขึ้นกว่าขนาดตัวอย่างที่กำหนด เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่เพียงพอที่นำมาเสนอผล ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : ขนาดตัวอย่างที่สำรวจ

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

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทางออนไลน์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

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

ส่วนที่ 3 ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) สำหรับแสดงความคิดเห็น

2.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

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

1) กระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกรและผู้ยากจนที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 824 ราย

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

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

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

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

6) กระบวนการบริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับสื่อสารเกี่ยวกับการบริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ผ่านช่องทางต่างๆ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่าน Google Form จำนวน 21 หน่วยงาน

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล
- 3) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยทำการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับคะแนนความพึงพอใจ และหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล
- 4) วิเคราะห์ข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยทำการหาค่าความถี่ (Frequency) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล
- 5) สรุปความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการบริการในอนาคตของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทำการหาค่าความถี่ (Frequency) เพื่อนำเสนอในรูปแบบการเขียนในลักษณะความเรียงประกอบบริบท

2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและแปลผล

การคำนวณคะแนนและการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

- 1) ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการงาน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ

การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน ใช้เกณฑ์มาตราส่วนค่าประมาณของ Likert Scale ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : ค่าประเมินระดับความพึงพอใจของ Likert Scale

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

2) การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อย ใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนน ซึ่งแปลผลได้พิจารณาจากค่าคะแนน

3) การคำนวณในแต่ละประเด็นหลัก เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ

4) การคำนวณคะแนนในแต่ละกระบวนการ เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ หลังจากนั้นได้นำคะแนนของแต่ละกระบวนการมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

5) การคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นกระบวนการแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ หลังจากนั้นได้นำคะแนนความพึงพอใจภาพรวมมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

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

ตารางที่ 5 : จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

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

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้กำหนดเป้าหมายการสำรวจจากผู้มารับบริการกระบวนการสำคัญของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี 2564 จำนวน 6 กระบวนการ ดังนี้

3.1 กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

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

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไป ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : สถานะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

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

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

ตารางที่ 7 : วิธีใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

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

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

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

ตารางที่ 8 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

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

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

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

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

ตารางที่ 9 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

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

ตารางที่ 10 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) เงินทุนหรือพิจารณาเงินเพิ่มขึ้นเพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกร 2) งดดอกเบี้ย หรือลดดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจน และ 3) ลดข้อจำกัดในการยื่นกู้ให้สามารถอนุมัติเงินกู้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 12 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 13 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2 กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร/ประชาชนที่มาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงาน
 อำนวยความสะดวกศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและ
 แจกผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 348 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 14 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

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

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่จดหมาย/หนังสือราชการ
 รองลงมาเป็นเว็บไซต์ ติดต่อเองโดยตรง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ กษ. ติดต่อยื่นหนังสือ ณ สำนักงานรัฐมนตรี
 โทรศัพท์/Fax ศูนย์บริการประชาชน Line ยื่นหนังสือในพื้นที่ ใช้บริการวิธีอื่นๆ และ E-Mail ตามลำดับ ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

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

1.3) เรื่องร้องเรียน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เรื่องเรียนด้านอื่นๆ รองลงมาเป็นเรื่องเรียนเรื่องขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดแหล่งน้ำทำการเกษตร มาตรการเยียวยาเกษตรกรจากสถานการณ์ COVID-19 ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของรัฐ ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ ขอรับการช่วยเหลือด้านหนี้สินและขอรับความช่วยเหลือเกี่ยวกับสารเคมีและยาปราบศัตรูพืช ตามลำดับ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : เรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

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

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

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

ตารางที่ 17 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

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

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

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

ตารางที่ 18 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

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

ตารางที่ 19 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

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

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 20 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

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

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 21 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

ความคาดหวัง ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. การพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ สามารถช่วยเหลือประชาชนและแก้ไขปัญหาได้จริง	21
2. กระบวนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนมีการดำเนินการที่รวดเร็วมากขึ้น	16
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ โปร่งใส มีคุณธรรม	8
4. เรื่องที่ร้องเรียนได้รับการแก้ปัญหา เช่น แก้ปัญหาที่ดินถูกเวนคืน การแก้กฎหมายที่ดิน ส.ป.ก. แหล่งน้ำทางการเกษตร ฯลฯ	4
5. มีการบริการผ่านแอปพลิเคชัน และมีเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้มากขึ้น	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 22 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3 กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

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

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ รongลงมาเป็นเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

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

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต รองลงมาเป็นติดต่อเองโดยตรง หนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

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

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” ได้สำรวจความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 88.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

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

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

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในทุกประเด็น ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

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

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 27 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 28 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ“ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 29 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.4 กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร ประชาชน สื่อมวลชนและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการประสานงานและสื่อสารประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม และแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 407 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในหน่วยงานสังกัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นประชาชน สื่อมวลชน และเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

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

ตารางที่ 31 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้าน กระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์”

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

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี และ 3) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

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

ตารางที่ 34 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)	10
2. ความไม่เพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Facebook ฯลฯ)	9
3. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	8
4. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	8

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 35 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 36 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 37 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.5 กระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 38 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

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

ตารางที่ 39 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

ตารางที่ 40 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

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

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

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

ตารางที่ 41 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับ

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

ตารางที่ 42 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 43 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 44 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ“ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการให้คำแนะนำทางกฎหมายทางออนไลน์ ให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และให้บริการทั่วถึงเกษตรกรทุกระดับ 2) ควรเข้ามามีส่วนร่วมและให้คำปรึกษาในการให้ความเห็นด้านกฎหมายของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มากขึ้น และควรปรับปรุงในเรื่องการสื่อสารระหว่างองค์กร และ 3) ควรมุ่งเน้นให้เกษตรกร หรือผู้เข้ามาติดต่อได้รับข้อมูลถูกต้องครบถ้วน แม่นยำให้มากที่สุด ดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
1. ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการให้คำแนะนำทางกฎหมายทางออนไลน์ให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และให้บริการทั่วถึงเกษตรกรทุกระดับ	8
2. ควรเข้ามามีส่วนร่วมและให้คำปรึกษาในการให้ความเห็นด้านกฎหมายของหน่วยงาน	3

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ^{1/}	จำนวน (ราย)
ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มากขึ้น และควรปรับปรุงในเรื่องการสื่อสารระหว่างองค์กร	
3. ควรมุ่งเน้นให้เกษตรกร หรือผู้เข้ามาติดต่อได้รับข้อมูลถูกต้องครบถ้วน แม่นยำให้มากที่สุด	1
4. ปรับปรุงการกลั่นกรอง ตรวจสอบ ให้ความเห็นทางกฎหมายให้ดีขึ้น	1

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.6 กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นประชาชน และเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ตติด เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ทางโทรศัพท์ และติดต่อเองโดยตรงตามลำดับ ดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

ตารางที่ 48 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ						4.08	81.60	พอใจ
- รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระดับชาติและแผนปฏิบัติการ ดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์ หรือ จัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ	127	293	81	6	-	4.06	81.20	พอใจ
- การสื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่างๆ	140	283	80	4	-	4.10	82.00	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						4.20	84.00	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	178	272	56	1	-	4.23	84.60	พอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)			
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	167	270	68	2	-	4.18	83.60	พอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	175	266	63	3	-	4.20	84.00	พอใจ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.15	83.00	พอใจ
- ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	165	262	70	10	-	4.14	82.80	พอใจ
- ความพอเพียงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	163	267	70	7	-	4.15	83.00	พอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						4.21	84.20	พอใจมาก
- ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์	171	279	55	2	-	4.22	84.40	พอใจมาก
- ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	167	280	57	3	-	4.20	84.00	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม						4.16	83.20	พอใจ

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

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

ตารางที่ 49 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความไม่สะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ 2) ความไม่พอใจเพียงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์และ 3) การไม่รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนา ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระดับชาติและแผนปฏิบัติการ ดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์ หรือ จัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ ดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 51 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

ความต้องการ ^{1/}	จำนวน(ราย)
1. ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ บริการด้วยใจ เข้าถึงได้ง่าย	20
2. บริการข้อมูลข่าวสารออนไลน์แบบครบวงจร มีข้อมูลการให้บริการที่เป็น Hot Issue ข้อมูลพื้นฐานด้านการเกษตรที่เกี่ยวข้อง เช่น อุดหนุนวิทยาการเกษตร ข้อมูลด้านการมาตรฐานสินค้าเกษตร จำนวนหรือแหล่งผู้ได้การรับรองมาตรฐาน สถิติการบริโภคสินค้าเกษตรมาตรฐาน การนำเข้าส่งออกสินค้ามาตรฐาน ทั้งผลิตผลและแปรรูปแล้ว เกษตรอัจฉริยะ ข้อมูลส่งเสริมการเกษตร แนะนำอาชีพ ข้อมูลปศุสัตว์ ข้อมูลความรู้ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อเกษตรกร ข้อมูลความเคลื่อนไหวด้านการตลาดฐานข้อมูลภาพรวมของการดำเนินงานด้านการเกษตรและเชื่อมโยงข้อมูลภายในกระทรวงให้เป็น one big data	20
3. บริการผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางออนไลน์ การตอบข้อซักถามผ่านระบบออนไลน์ แบบ real time และการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพทันสมัย	19
4. ให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกระทรวงและนำไปปฏิบัติจนเกิดผลงานประจักษ์	3

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 52: ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 53 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

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

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ

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

4.1 สรุปข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 54 และใช้บริการโดยหนังสือราชการ ดังตารางที่ 55

ตารางที่ 54 : สรุปสถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 55 : สรุปวิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

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

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนมากที่สุด โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 92.80 รองลงมา ได้แก่ กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ สำหรับกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 76.60 ดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี 2564

กระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	4.64	92.80
2. บริหารจัดการข้อร้องเรียน	3.98	76.60
3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	4.59	91.80
4. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.10	82.00
5. ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	3.94	78.80
6.บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4.16	83.20
รวม	4.24	84.20

4.3 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 : สรุปประเด็นที่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์	ความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น
2. บริหารจัดการข้อร้องเรียน	ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า หรือไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

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

4.4 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวัง ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการและความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคตมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ ดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 : ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
1. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน	เงินทุนหรือพิจารณาวงเงินเพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกร	การเพิ่มวงเงินในการอนุมัติเงินกู้ ปรับลดหลักเกณฑ์การพิจารณา ขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ ลด อัตราดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรและผู้ ยากจน
2. บริหารจัดการข้อร้องเรียน	เร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้ร้องเรียนหรือเรื่องที่ได้ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ ไว้	การพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ สามารถช่วยเหลือประชาชนและ แก้ไขปัญหาได้จริง
3. การส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	การบริการ Online full service	พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว
4. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	มีระบบออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน one stop service ศูนย์บริการเคลื่อนที่ Mobile unit Line official ช่องทางสาย	การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มี ความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อ เหตุการณ์

กระบวนการ	ความต้องการมากที่สุด	ความคาดหวังมากที่สุด
	ด่วน chat bot สำหรับการ ประชาสัมพันธ์และติดต่อ หลากหลายช่องทางและใช้งานง่าย	
5. ให้คำแนะนำความเห็นด้านกฎหมายของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เพิ่มช่องทางการให้คำแนะนำด้าน กฎหมายให้เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึง	พัฒนาการให้คำแนะนำกฎหมาย และช่องทางการสื่อสารให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึง
6.บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ บริการด้วยใจ เข้าถึงได้ง่าย	พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงตาม วัตถุประสงค์

4.5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในอนาคตมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ดังตารางที่ 59

ตารางที่ 59 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

