

# รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจ

ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กลุ่มติดตามและประเมินผล

สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ



# สารบัญ

## *TABLE OF CONTENTS*



# 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                                        | 6   |
| 2.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล                                                         | 7   |
| 2.4 การนำเสนอข้อมูล                                                              | 7   |
| 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล                                                           | 7   |
| 2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและแปลผล                                               | 8   |
| บทที่ 3 ผลการสำรวจ                                                               | 9   |
| 3.1 กระบวนการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกร.)”             | 10  |
| 3.2 กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กกส.)”                     | 18  |
| 3.3 กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กกจ.)”            | 25  |
| 3.4 กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกม.)”     | 31  |
| 3.5 กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สตน.)”                   | 35  |
| 3.6 กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สพบ.)”                   | 43  |
| 3.7 กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สตร.)”                     | 48  |
| 3.8 กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ศทส.)” | 52  |
| 3.9 กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ (สกต.)”                     | 56  |
| 3.10 กระบวนการ “ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน (สกร.)”                              | 60  |
| 3.11 กระบวนการ “บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกร.)”        | 65  |
| 3.12 กระบวนการ “ส่งเสริมเกษตรกร (กกค.)”                                          | 71  |
| 3.13 กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา (สลพ.)”                       | 78  |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.14 กระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ศปท.)”          | 83         |
| 3.15 กระบวนการ “อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กปพ.)” | 90         |
| 3.16 กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ (สผง.)”                 | 96         |
| 3.17 กระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สผง.)”             | 100        |
| 3.18 กระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กนท.)”                    | 109        |
| 3.19 กระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กค.)”                            | 113        |
| 3.20 กระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กก.)”                        | 118        |
| <b>บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ</b>                                                                       | <b>122</b> |
| 4.1 สรุปข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                   | 123        |
| 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในภาพรวม   | 125        |
| 4.3 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ                               | 126        |
| 4.4 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวัง                        | 128        |
| 4.5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย               | 131        |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                                      | <b>133</b> |



# บทที่ 1 บทนำ

## 1.1 หลักการและเหตุผล

ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตราที่ 65 รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว โดยการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐเป็นทั้งเป้าหมายและเครื่องมือกลไกในการรองรับการขับเคลื่อนของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น 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 ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

2) เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์นำผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและการทำงาน รวมถึงการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากขึ้น

### 1.3 ขอบเขตของการสำรวจ

ศึกษา วิเคราะห์ คัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัด และนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในปี พ.ศ. 2568 จำนวน 20 กระบวนการ ได้แก่

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

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

แนวทางในการปรับปรุงการทำงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 1.5 ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2568 – 31 ธันวาคม 2568

# บทที่ 2

## วิธีการสำรวจ

### CHAPTER TWO





## บทที่ 2

### วิธีการสำรวจ

#### 2.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1) กำหนดกระบวนการสำคัญที่นำมาสำรวจความพึงพอใจปี พ.ศ. 2568

ศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐ ต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในปี พ.ศ. 2568 จำนวน 20 กระบวนการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : กระบวนการสำคัญที่นำมาสำรวจความพึงพอใจปี พ.ศ. 2568 จำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กระบวนการหลัก                                                                         | หน่วยงานที่รับผิดชอบ | ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |         |                      |                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|---------|----------------------|---------------------|
|                                                                                       |                      | เกษตรกร                             | ประชาชน | บุคลากรนอกสังกัด กษ. | บุคลากรในสังกัด กษ. |
| 1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                      | สกอ.                 |                                     |         |                      | ✓                   |
| 2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                              | กกส.                 |                                     | ✓       | ✓                    | ✓                   |
| 3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                     | กกจ.                 |                                     |         | ✓                    | ✓                   |
| 4. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                              | สกม.                 |                                     |         | ✓                    | ✓                   |
| 5. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                            | สตน.                 |                                     |         | ✓                    | ✓                   |
| 6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                            | สพบ.                 |                                     |         | ✓                    | ✓                   |
| 7. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                              | สตร.                 |                                     |         | ✓                    | ✓                   |
| 8. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                          | ศทส.                 |                                     | ✓       |                      | ✓                   |
| 9. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ                                              | สกต.                 |                                     |         | ✓                    | ✓                   |
| 10. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน                                                       | สกร.                 | ✓                                   | ✓       |                      |                     |
| 11. บริหารจัดการซื้อเครื่องเรือนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                              | สกร.                 | ✓                                   | ✓       | ✓                    | ✓                   |
| 12. สงเคราะห์เกษตรกร                                                                  | กกค.                 | ✓                                   |         | ✓                    |                     |
| 13. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา                                                | สลพ.                 | ✓                                   | ✓       |                      |                     |
| 14. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                | ศปท.                 |                                     |         | ✓                    | ✓                   |
| 15. อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | กปพ.                 |                                     |         |                      | ✓                   |
| 16. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ                       | สผง.                 | ✓                                   |         | ✓                    | ✓                   |
| 17. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                   | สผง.                 | ✓                                   |         | ✓                    | ✓                   |
| 18. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                          | กนท.                 |                                     |         | ✓                    | ✓                   |

| กระบวนการหลัก                                             | หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ | ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |         |                          |                         |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------|--------------------------|-------------------------|
|                                                           |                          | เกษตรกร                             | ประชาชน | บุคลากรนอก<br>สังกัด กษ. | บุคลากรใน<br>สังกัด กษ. |
| 19. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์     | กค.                      |                                     |         | ✓                        | ✓                       |
| 20. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | กก.                      |                                     |         | ✓                        | ✓                       |

## 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กำหนดเป้าหมายการสำรวจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2568 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2568 โดยในการสำรวจครั้งนี้มีกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทั้งเกษตรกร ประชาชน บุคลากรทั้งภายในและภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จำนวนมาก หรือไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite Population) จึงใช้สูตร W.G.cochran (1953) คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้สำรวจสนใจต้องการจะสุ่ม (0.5)

d แทน สัดส่วนความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

Z แทน ค่าคะแนนมาตรฐานที่ได้จากการแจกแจงแบบปกติ

(กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 99 = 2.58)

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

$$n = 665.64$$

ดังนั้น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 665 ราย

## 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

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

**ส่วนที่ 3** ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) สำหรับแสดงความคิดเห็น

## 2.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนั้นได้นำปัจจัยต่าง ๆ เช่น ลักษณะการให้บริการ จำนวนผู้รับบริการและข้อจำกัดของการเข้าถึงผู้รับบริการมาพิจารณาร่วมกับงบประมาณ เวลา และกำลังเจ้าหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการสำรวจครั้งนี้ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม ดังนี้

1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (รวมถึงคีย์ที่น่าสนใจ > แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์)

2) หน่วยงานที่รับผิดชอบกระบวนการแจ้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสอบถามในกระบวนการที่หน่วยงานรับผิดชอบทุกครั้งที่มีการให้บริการ อำนวยความสะดวก ประสานงานและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (รวมถึงคีย์ที่น่าสนใจ > แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์)

3) ผู้สำรวจส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ส่งกลับมายังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือตอบผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (รวมถึงคีย์ที่น่าสนใจ > แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์)

## 2.4 การนำเสนอข้อมูล

ผู้สำรวจได้นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมานำเสนอผ่านเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (เมนู “เกี่ยวกับหน่วยงาน > ผลการดำเนินงาน > รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ > ผลการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์แบบ Real Time”) โดยใช้โปรแกรม Looker Studio เชื่อมโยงข้อมูลจาก Google Sheet เพื่อวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) พร้อมนำเสนอผลในรูปแบบภาพแสดงข้อมูล (Data Visualization)

ทั้งนี้ การนำเสนอในรูปแบบดังกล่าวช่วยให้เห็นภาพรวมของผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแบบออนไลน์ได้อย่างชัดเจน หน่วยงานที่รับผิดชอบกระบวนการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์สามารถตรวจสอบผลการสำรวจแบบเรียลไทม์ได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบงาน กระบวนการทำงาน และการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และหาค่าร้อยละ (Percentage)

3) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยทำการหาวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับคะแนนความพึงพอใจและหาค่าร้อยละ (Percentage)

4) วิเคราะห์ข้อมูลประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency)

5) สรุปความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการบริการในอนาคตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และนำมาเขียนในลักษณะความเรียงประกอบบริบท

## 2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและแปลผล

การคำนวณคะแนนและการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

1) ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วยความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน ใช้เกณฑ์มาตราส่วนค่าประมาณของ Likert Scale ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : ค่าประเมินระดับความพึงพอใจของ Likert Scale

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

2) การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนน ซึ่งแปลผลได้พิจารณาจากค่าคะแนน

3) การคำนวณในแต่ละประเด็นหลักเป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย และนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ

4) การคำนวณคะแนนในแต่ละกระบวนการเป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักและนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ หลังจากนั้นได้นำคะแนนของแต่ละกระบวนการมาคำนวณร้อยละของคะแนน โดยเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

5) การคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นกระบวนการและนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ หลังจากนั้นได้นำคะแนนความพึงพอใจภาพรวมมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

# บทที่ 3

## ผลการสำรวจ

### CHAPTER THREE

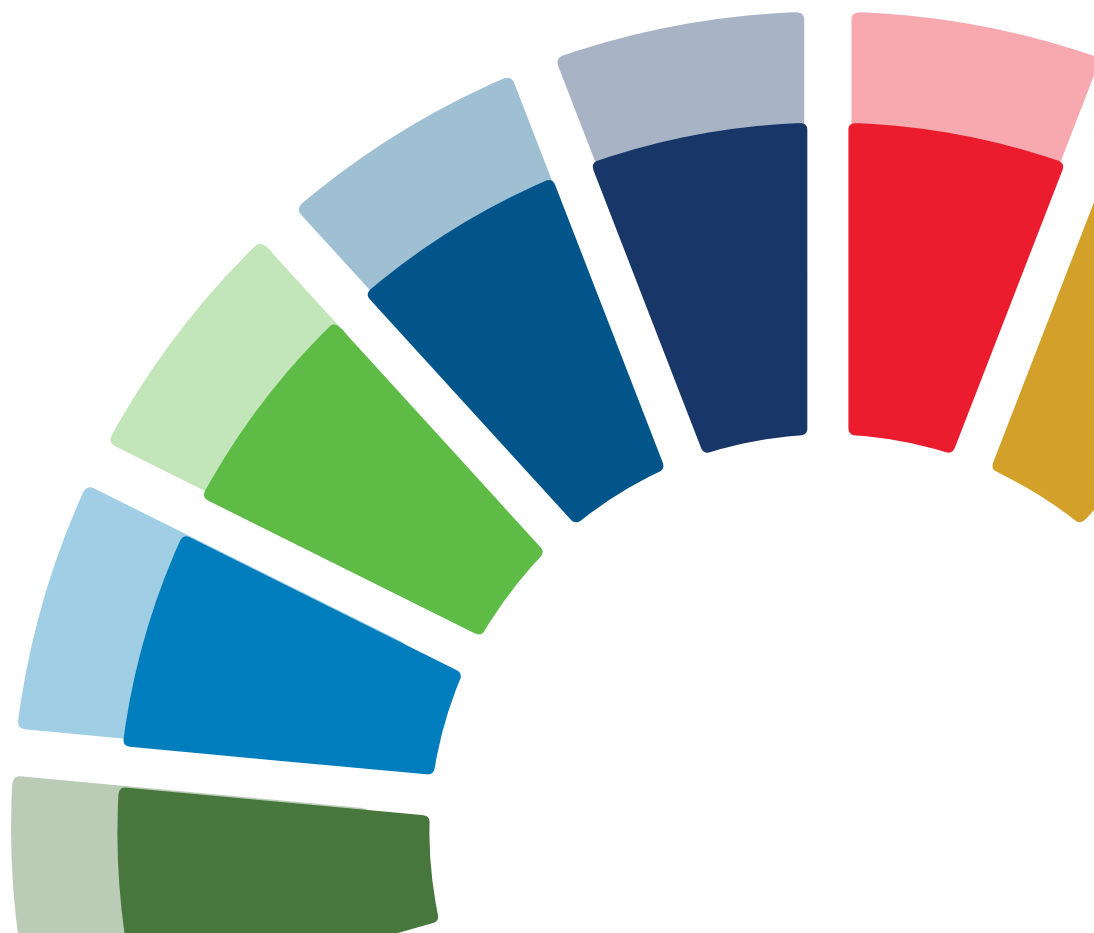


### 3.7 กระบวนการ

# การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ของกร=ตรวจ/เกษตร&ค=คนกรห้

ส ก ร .



### 3.1 กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ของสถาบันเกษตรกรโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 284 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างทั้งหมดเป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเข้าร่วมฝึกอบรม ติดต่อราชการ ขอรับการศึกษาคู่มือ และขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ           | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|----------------------------|-------------|--------|
| เข้าร่วมฝึกอบรม            | 249         | 87.68  |
| ติดต่อราชการ               | 26          | 9.16   |
| ขอรับการศึกษาคู่มือ        | 7           | 2.46   |
| ขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม | 2           | 0.70   |
| รวม                        | 284         | 100.00 |

1.3) ช่องทางการติดต่อ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการทางอินเทอร์เน็ต ติดต่อเองโดยตรง และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : ช่องทางการติดต่อของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ช่องทางการติดต่อ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|------------------|-------------|--------|
| หนังสือราชการ    | 185         | 65.14  |
| ทางอินเทอร์เน็ต  | 44          | 15.49  |
| ติดต่อเองโดยตรง  | 28          | 9.86   |
| ทางโทรศัพท์      | 27          | 9.51   |
| รวม              | 284         | 100.00 |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคล  
ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                             | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                             |                  |          |              |             |                | <b>4.62</b> | <b>92.43</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - การสื่อสารและชี้แจงแนวทาง แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ                               | 178              | 92       | 13           | 1           | -              | 4.57        | 91.48        | พอใจมาก          |
| - การประสานงาน สอบถามข้อมูล ความรู้ที่จำเป็นประกอบการเตรียมตัวเข้าฝึกอบรม                                      | 196              | 79       | 9            | -           | -              | 4.66        | 93.17        | พอใจมาก          |
| - หลักสูตรโครงการฝึกอบรมที่เข้าร่วมสามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของการปฏิบัติงาน | 198              | 74       | 11           | 1           | -              | 4.65        | 93.03        | พอใจมาก          |
| - การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลังจากฝึกอบรม                                        | 191              | 83       | 9            | 1           | -              | 4.63        | 92.68        | พอใจมาก          |
| - ขั้นตอนและการดำเนินการด้านการขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม สัมนาต่าง ๆ                                          | 183              | 91       | 10           | -           | -              | 4.61        | 92.18        | พอใจมาก          |
| - การดำเนินการแจ้งข้อมูล การคัดเลือกการรับทุนการศึกษาและฝึกอบรมต่าง ๆ                                          | 185              | 86       | 12           | 1           | -              | 4.60        | 92.04        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</b>                                                               |                  |          |              |             |                | <b>4.76</b> | <b>95.18</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ภิรมยารยาทเหมาะสม                                                                     | 229              | 52       | 3            | -           | -              | 4.80        | 95.92        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                       | 218              | 62       | 3            | 1           | -              | 4.75        | 95.00        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ                                            | 216              | 63       | 4            | 1           | -              | 4.74        | 94.79        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                      | 219              | 60       | 4            | 1           | -              | 4.75        | 95.00        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                    |                  |          |              |             |                | <b>4.65</b> | <b>92.91</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ความสะดวกและเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องประชุม/ฝึกอบรม                                                 | 186              | 87       | 11           | -           | -              | 4.62        | 92.32        | พอใจมาก          |
| - ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์                      | 196              | 79       | 9            | -           | -              | 4.66        | 93.17        | พอใจมาก          |
| - ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์                      | 196              | 80       | 8            | -           | -              | 4.66        | 93.24        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                    |                  |          |              |             |                | <b>4.71</b> | <b>94.30</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                        | 207              | 70       | 7            | -           | -              | 4.70        | 94.08        | พอใจมาก          |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                                                                  | 214              | 63       | 6            | 1           | -              | 4.73        | 94.51        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                            |                  |          |              |             |                | <b>4.69</b> | <b>93.72</b> | <b>พอใจมาก</b>   |



### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และ 3) ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                  | จำนวน (ราย) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                                 | 284         |
| 2. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                            | 284         |
| 3. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น               | 284         |
| 4. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น               | 284         |
| 5. การประสานงาน สอบถามข้อมูล ความรู้ที่จำเป็นประกอบการเตรียมตัวเข้าฝึกอบรม                                       | 284         |
| 6. ความสะดวกและพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องประชุม/ฝึกอบรม                                                  | 284         |
| 7. ขั้นตอนและการดำเนินการด้านการขออนุมัติจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนาต่าง ๆ                                          | 284         |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                       | 283         |
| 9. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                        | 283         |
| 10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย                                       | 283         |
| 11. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                                                                     | 283         |
| 12. หลักสูตรโครงการฝึกอบรมที่เข้าร่วมสามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของการปฏิบัติงาน | 283         |
| 13. การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลังจากฝึกอบรม                                        | 283         |
| 14. การดำเนินการแจ้งข้อมูล การคัดเลือก การรับทุนการศึกษา และฝึกอบรมต่าง ๆ                                        | 283         |
| 15. การสื่อสารและชี้แจงแนวทาง แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ                               | 283         |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ไม่สื่อสารและชี้แจงแนวทาง แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ 2) ไม่ดำเนินการแจ้งข้อมูล การคัดเลือก การรับทุนการศึกษา และฝึกอบรมต่าง ๆ และ 3) ไม่ประสานงานและไม่อำนวยความสะดวกในการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลังจากฝึกอบรม ตามลำดับ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                 | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ไม่สื่อสารและชี้แจงแนวทาง แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ                                  | 1           |
| 2. ไม่ดำเนินการแจ้งข้อมูล การคัดเลือก การรับทุนการศึกษา และฝึกอบรมต่าง ๆ                                           | 1           |
| 3. ไม่ประสานงานและไม่อำนวยความสะดวกติดตามการนำความรู้ไปปฏิบัติงานหลังจากฝึกอบรม                                    | 1           |
| 4. หลักสูตรโครงการฝึกอบรมที่เข้าร่วมไม่สามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของการปฏิบัติงาน | 1           |
| 5. ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                                                                     | 1           |
| 6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ                                        | 1           |
| 7. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                       | 1           |
| 8. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                      | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การสนับสนุนองค์ความรู้และการจัดอบรมหลักสูตรที่หลากหลายโดยพัฒนาให้มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง เช่น หลักสูตรการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การบริหารพัสดุและครุภัณฑ์ ทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI) การสร้างคอนเทนต์ YouTube การบริหารการเงินส่วนบุคคล การดูแลสุขภาพจิต การออกแบบชีวิตในแต่ละช่วงวัย การจัดซื้อจัดจ้าง การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีผลต่อภาคการเกษตร และหลักสูตรคุณธรรมจริยธรรมระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น 2) การพัฒนาระบบการให้บริการและรูปแบบการจัดอบรม โดยปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงาน การประสานงาน และการจัดอบรมให้มีคุณภาพ ทันสมัย น่าสนใจ และเข้าถึงได้ง่าย โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น ระบบออนไลน์ การถ่ายทอดสดและตอบกระทู้แบบเรียลไทม์ เป็นต้น และ 3) การประชาสัมพันธ์และแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสาร โครงการ และการอบรมอย่างรวดเร็ว กระชับ และครอบคลุมทั่วถึง ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook SMS เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ความต้องการ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | จำนวน (ราย) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การสนับสนุนองค์ความรู้และการจัดอบรมหลักสูตรที่หลากหลาย โดยพัฒนาให้มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง เช่น หลักสูตรการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การบริหารพัสดุและครุภัณฑ์ ทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI) การสร้างคอนเทนต์ YouTube การบริหารการเงินส่วนบุคคล การดูแลสุขภาพจิต การออกแบบชีวิตในแต่ละช่วงวัย การจัดซื้อจัดจ้าง การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีผลต่อภาคการเกษตร และหลักสูตรคุณธรรมจริยธรรมระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น | 34          |

| ความต้องการ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                                                                                                         | จำนวน (ราย) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 2. การพัฒนาระบบการให้บริการและรูปแบบการจัดอบรม โดยปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงาน การประสานงาน และการจัดอบรมให้มีคุณภาพ ทันสมัย น่าสนใจ และเข้าถึงได้ง่าย โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น ระบบออนไลน์ การถ่ายทอดสดและตอบกระทู้แบบเรียลไทม์ เป็นต้น                                       | 6           |
| 3. การประชาสัมพันธ์และแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสาร โครงการ และการอบรม อย่างรวดเร็ว กระชับ และครอบคลุมทั่วถึง ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook SMS เป็นต้น                                                                                                                         | 6           |
| 4. การบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อเชื่อมโยงการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากร                                                                                                                          | 3           |
| 5. ขยายระยะเวลาการจัดอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหาหลักของหลักสูตร เช่น นบค. นบส. เป็นต้น                                                                                                                                                                                               | 3           |
| 6. ให้สถาบันเกษตรกรเป็นเจ้าภาพในการจัดสัมมนาให้นักทรัพยากรบุคคลอบรมร่วมกัน โดยแบ่งกลุ่มตามลักษณะงาน เช่น งานอัตรากำลังและโครงสร้าง งานพัฒนาบุคลากร งานวินัย เป็นต้น เพื่อสร้างเครือข่าย แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบ HR ภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ต่อไป | 2           |
| 7. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งสนับสนุนการขอรับทุนอบรมจากแหล่งทุนต่าง ๆ                                                                                                                                                     | 2           |
| 8. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มาอบรม เช่น โรงแรม สถานที่พัก ระหว่างอบรม เป็นต้น                                                                                                                                                                                    | 2           |
| 9. การให้คำปรึกษาและคำแนะนำระหว่างการศึกษาคู่                                                                                                                                                                                                                                     | 1           |
| 10. การจัดทำคู่มือ สรุปบทเรียน หรือวิดีโอบทวน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถทบทวนความรู้ได้ภายหลังการฝึกอบรม                                                                                                                                                                     | 1           |
| 11. จัดทำระบบการติดตามและขั้นตอนการดำเนินงานผ่านแอปพลิเคชัน                                                                                                                                                                                                                       | 1           |
| 12. การบูรณาการระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อเชื่อมโยงการทำงานและขยายเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และหน่วยงานระหว่างประเทศ เป็นต้น                                                                   | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาระบบการให้บริการและการประสานงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มุ่งเน้นให้การให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว เท่าเทียม และเข้าถึงได้ง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เช่น การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ และการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น 2) การเพิ่มจำนวนและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร จัดทำหลักสูตรใหม่ ๆ ที่ทันสมัย ครอบคลุม และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่น หลักสูตรด้านเทคโนโลยี ทักษะขั้นสูง การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการอบรมเชิงโต้ตอบระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรให้สูงขึ้น และ 3) การสื่อสาร

และประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ชัดเจน และทันต่อสถานการณ์ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ตามลำดับ  
 ดังตารางที่ 9

**ตารางที่ 9 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคล  
 ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

| ความคาดหวัง <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | จำนวน (ราย) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การพัฒนาระบบการให้บริการและการประสานงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น<br>มุ่งเน้นให้การให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว เท่าเทียม และเข้าถึงได้ง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เช่น การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ และการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น                                        | 17          |
| 2. การเพิ่มจำนวนและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการ<br>ของบุคลากร จัดทำหลักสูตรใหม่ ๆ ที่ทันสมัย ครอบคลุม และเป็นประโยชน์<br>ต่อการปฏิบัติงาน เช่น หลักสูตรด้านเทคโนโลยี ทักษะขั้นสูง การบริหารงานอย่าง<br>มีประสิทธิภาพ รวมถึงการอบรมเชิงโต้ตอบระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา<br>เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรให้สูงขึ้น | 15          |
| 3. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ชัดเจน และทันต่อสถานการณ์<br>ผ่านช่องทางที่หลากหลาย                                                                                                                                                                                                                                                         | 7           |
| 4. มีช่องทางการเรียนรู้และให้บริการที่หลากหลาย สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย<br>เช่น ระบบออนไลน์ เป็นต้น                                                                                                                                                                                                                                                            | 4           |
| 5. สนับสนุนและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการจัดการฝึกอบรม<br>ให้มีความเหมาะสม ครบถ้วน และเอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การจัดเตรียมห้องอบรมกลาง<br>ให้มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าอบรม                                                                                                                                                                     | 3           |
| 6. เป็นศูนย์กลางหน่วยงานพัฒนาบุคลากรที่ทุกหน่วยงานให้ความไว้วางใจ<br>และบริการเป็นเลิศ พัฒนาศักยภาพบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                                                               | 3           |
| 7. วิทยากรในการบรรยายมีความรู้และประสบการณ์สามารถสื่อสารให้ผู้อบรมเข้าใจได้ง่าย                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2           |
| 8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการดำเนินงานและใส่ใจผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2           |
| 9. การกำหนดระยะเวลาในการจัดอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหาที่เรียนรู้                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2           |
| 10. การมีส่วนร่วมพัฒนาศักยภาพในการขับเคลื่อนนโยบายร่วมกันให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ต่อไป                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2           |
| 11. การเปิดรับผู้เข้าร่วมการอบรมในแต่ละหน่วยงานมากขึ้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2           |
| 12. การขออนุมัติหลักสูตรและแจ้งผู้มีสิทธิเข้าร่วมอย่างรวดเร็ว                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1           |
| 13. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแนะนำในเชิงลึกได้อย่างรวดเร็ว                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1           |
| 14. มีการติดตาม ประเมินผล และเปิดโอกาสให้เข้ารับการอบรมอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1           |
| 15. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ให้มีความรวดเร็ว ชัดเจน และทันต่อสถานการณ์ โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น สื่อออนไลน์ ระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน รวมทั้งมีการวางแผนล่วงหน้า และแจ้งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบอย่างเป็นระบบ 2) เพิ่มและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เหมาะสม เช่น สถานที่จัดอบรม โต๊ะทำงาน ระบบแสงสว่าง เครื่องทำน้ำอุ่น รวมถึงการจัดจำนวนผู้เข้าพักในแต่ละห้องให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้รับความสะดวกสบายและเอื้อต่อการเรียนรู้ และ 3) จัดโครงการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของผู้ที่สนใจ มีหลักสูตรใหม่ ๆ ข้อมูลการอบรมที่เป็นประโยชน์ ทันสมัย และครอบคลุมทั่วถึง ตามลำดับ ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                               | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. พัฒนาการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ให้มีความรวดเร็ว ชัดเจน และทันต่อสถานการณ์ โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น สื่อออนไลน์ ระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน รวมทั้งมีการวางแผนล่วงหน้าและแจ้งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบอย่างเป็นระบบ | 9           |
| 2. เพิ่มและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เหมาะสม เช่น สถานที่จัดอบรม โต๊ะทำงาน ระบบแสงสว่าง เครื่องทำน้ำอุ่น รวมถึงการจัดจำนวนผู้เข้าพักในแต่ละห้องให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้รับความสะดวกสบายและเอื้อต่อการเรียนรู้    | 5           |
| 3. จัดโครงการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของผู้ที่สนใจ มีหลักสูตรใหม่ ๆ ข้อมูลการอบรมที่เป็นประโยชน์ ทันสมัย และครอบคลุมทั่วถึง                                                                                                       | 3           |
| 4. จัดสรรบุคลากรให้มีโอกาสเข้ารับการอบรมเพิ่มขึ้น พร้อมพัฒนาแนวทางให้หน่วยงานต่าง ๆ เข้าถึงโควตาการอบรมได้อย่างเท่าเทียม เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรเกิดขึ้นอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง                                                     | 2           |
| 5. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น ตั้งใจให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และพร้อมให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ                                                                              | 2           |
| 6. การกำหนดระยะเวลาในการจัดอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหาความรู้                                                                                                                                                                           | 2           |
| 7. การส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างแรงจูงใจในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เช่น การจัดกิจกรรมแข่งขันนำเสนอผลงาน                                                                                                                                   | 1           |
| 8. การกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน                                                                                                                                                                                  | 1           |
| 9. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีคุณภาพและมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                     | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



3.2 กระบวนการ

# ประชาสัมพันธ์

ของกร=ตรวจสอบ/เลขที่กร=ศูนย์

ก ก ส.

### 3.2 กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนทั่วไป สื่อมวลชน และบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการกองเกษตรสารนิเทศ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 121 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นประชาชน สื่อมวลชน และเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| สถานะ               | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---------------------|-------------|--------|
| บุคลากรในสังกัด กษ. | 94          | 77.69  |
| ประชาชน             | 15          | 12.40  |
| สื่อมวลชน           | 11          | 9.09   |
| เกษตรกร             | 1           | 0.83   |
| รวม                 | 121         | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ และหนังสือราชการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ | จำนวน (ราย) |
|------------------|-------------|
| ติดต่อเองโดยตรง  | 64          |
| ทางอินเทอร์เน็ต  | 60          |
| ทางโทรศัพท์      | 49          |
| หนังสือราชการ    | 31          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.3) การรับบริการที่เกี่ยวข้องกับงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของกองเกษตรสารนิเทศ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เคยรับบริการการรับข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นการประสานงานเกี่ยวกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ การถ่ายภาพเพื่อการประชาสัมพันธ์ และงานศิลปกรรมและโสตทัศนูปกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 13



**ตารางที่ 13 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

| การรับบริการที่เกี่ยวข้องกับงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ | จำนวน (ราย) |
|-----------------------------------------------------|-------------|
| การรับข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรและสหกรณ์            | 80          |
| ประสานงานเกี่ยวกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์           | 51          |
| การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์                            | 47          |
| การถ่ายภาพเพื่อการประชาสัมพันธ์                     | 44          |
| งานศิลปกรรมและสื่อดิจิทัล                           | 24          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

**2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

กระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ 2) ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ตามลำดับดังตารางที่ 14

**ตารางที่ 14 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                        | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือ ขั้นตอนการให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์</b>                        |                  |          |              |             |                | <b>4.40</b> | <b>88.01</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ขั้นตอนการรับบริการสะดวก รวดเร็ว                                                                     | 63               | 44       | 12           | -           | -              | 4.43        | 88.57        | พอใจมาก          |
| - มีช่องทางการขอรับบริการที่เข้าถึงง่าย                                                                | 61               | 44       | 12           | 2           | -              | 4.38        | 87.56        | พอใจมาก          |
| - มีการชี้แจง อธิบาย ขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน                                     | 61               | 45       | 12           | 1           | -              | 4.39        | 87.90        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่</b>                                                            |                  |          |              |             |                | <b>4.50</b> | <b>90.08</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                           | 67               | 45       | 7            | -           | -              | 4.50        | 90.08        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน                                                         | 70               | 41       | 7            | 1           | -              | 4.51        | 90.25        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                               | 70               | 39       | 10           | -           | -              | 4.50        | 90.08        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ รับฟัง ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ และให้บริการเป็นอย่างดี                     | 69               | 41       | 8            | 1           | -              | 4.50        | 89.92        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                            |                  |          |              |             |                | <b>4.45</b> | <b>89.08</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ช่องทางขอรับบริการที่มี ทั้งทางหนังสือราชการ โทรศัพท์ อีเมล line และการติดต่อเองโดยตรง มีความเหมาะสม | 64               | 44       | 11           | -           | -              | 4.45        | 88.91        | พอใจมาก          |



| ประเด็นความพึงพอใจ                                                    | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                       | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| - มีผู้รับผิดชอบชัดเจนในการประสานขอรับบริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์      | 70               | 35       | 13           | 1           | -              | 4.46        | 89.24        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                           |                  |          |              |             |                | <b>4.51</b> | <b>90.20</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ทันเวลา                                   | 69               | 39       | 10           | 1           | -              | 4.48        | 89.58        | พอใจมาก          |
| - ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ                                    | 70               | 40       | 9            | -           | -              | 4.51        | 90.25        | พอใจมาก          |
| - การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ | 72               | 39       | 8            | -           | -              | 4.54        | 90.76        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                   |                  |          |              |             |                | <b>4.47</b> | <b>89.34</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ 2) ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และ 3) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม ตามลำดับ ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                         | จำนวน (ราย) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์                                  | 119         |
| 2. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ                                                                     | 119         |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                           | 119         |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                               | 119         |
| 5. ช่องทางขอรับบริการที่มี ทั้งทางหนังสือราชการ โทรศัพท์ อีเมล line และการติดต่อเองโดยตรง มีความเหมาะสม | 119         |
| 6. ขั้นตอนการรับบริการสะดวก รวดเร็ว                                                                     | 119         |
| 7. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน                                                         | 118         |
| 8. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ รับฟัง ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ และให้บริการเป็นอย่างดี                     | 118         |
| 9. สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ทันเวลา                                                                    | 118         |
| 10. มีผู้รับผิดชอบชัดเจนในการประสานขอรับบริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์                                      | 118         |
| 11. มีการชี้แจง อธิบาย ขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน                                    | 118         |
| 12. มีช่องทางการขอรับบริการที่เข้าถึงง่าย                                                               | 117         |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ไม่มีช่องทางการขอรับบริการที่เข้าถึงง่าย 2) ไม่มีการชี้แจง อธิบาย ขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน และ 3) ไม่มีผู้รับผิดชอบชัดเจนในการประสานขอรับบริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                     | จำนวน (ราย) |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ไม่มีช่องทางการขอรับบริการที่เข้าถึงง่าย                                            | 2           |
| 2. ไม่มีการชี้แจง อธิบาย ขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน                 | 1           |
| 3. ไม่มีผู้รับผิดชอบชัดเจนในการประสานขอรับบริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์                   | 1           |
| 4. ไม่สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ทันเวลา                                                | 1           |
| 5. เจ้าหน้าที่ไม่มีทักษะความรู้ รับฟัง ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ และให้บริการเป็นอย่างดี | 1           |
| 6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน                                     | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 5) ข้อควรพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานการให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของกองเกษตรสารนิเทศ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของกองเกษตรสารนิเทศ 3 อันดับแรก คือ 1) ความรวดเร็วในการให้บริการหรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ 2) ช่องทางการให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล ตามลำดับ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ข้อควรพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงาน<br>การให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ | จำนวน (ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|
| ความรวดเร็วในการให้บริการหรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์                       | 49          |
| ช่องทางการให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์                                 | 30          |
| ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูล<br>ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์                | 19          |
| ช่องทางติดต่อขอรับบริการให้สะดวกมากขึ้น                                 | 18          |
| อื่น ๆ                                                                  | 19          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 6) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ควรเพิ่มช่องทางสื่อสารและบริการออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Line Official YouTube และระบบบริการผ่านอินเทอร์เน็ต รวมทั้งพัฒนาเนื้อหาประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย ครอบคลุม และสะดวกต่อการเข้าถึงของผู้รับบริการ 2) เผยแพร่ผลการดำเนินงาน เช่น งานแสดงสินค้า นิทรรศการ ผลงานวิชาการ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

และ 3) ให้มีการถ่ายภาพกิจกรรมและจัดเก็บไฟล์ไว้บนระบบคลาวด์ พร้อมจัดทำ “คลังสื่อประชาสัมพันธ์” เพื่อให้สามารถสืบค้นและนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 18

**ตารางที่ 18 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

| ความต้องการ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                             | จำนวน (ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ควรเพิ่มช่องทางสื่อสารและบริการออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Line Official YouTube และระบบบริการผ่านอินเทอร์เน็ต รวมทั้งพัฒนาเนื้อหาประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย ครอบคลุม และสะดวกต่อการเข้าถึงของผู้รับบริการ | 5           |
| 2. เผยแพร่ผลการดำเนินงาน เช่น งานแสดงสินค้า นิทรรศการ ผลงานวิชาการ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง                                                                                                           | 2           |
| 3. ให้มีการถ่ายภาพกิจกรรมและจัดเก็บไฟล์ไว้บนระบบคลาวด์ พร้อมจัดทำ “คลังสื่อประชาสัมพันธ์” เพื่อให้สามารถสืบค้นและนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างสะดวก                                                           | 2           |
| 4. มีการแจ้งตารางการจัดงานของกระทรวงล่วงหน้า เพื่อวางแผนเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม                                                                                                                | 1           |
| 5. การสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ                                                                                                          | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 7) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ข้อมูลที่เผยแพร่มีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน 2) ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข่าวสาร และ 3) ข้อมูลที่เผยแพร่เป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจ ตามลำดับ ดังตารางที่ 19

**ตารางที่ 19 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

| ความคาดหวัง <sup>1/</sup>                                                                                                                   | จำนวน (ราย) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ข้อมูลที่เผยแพร่มีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน                                                                             | 5           |
| 2. ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร                                                                                           | 2           |
| 3. ข้อมูลที่เผยแพร่เป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจ                                                                                                   | 2           |
| 4. หน่วยงานได้รับการนำเสนอผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ มากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนได้รับรู้บทบาทภารกิจ และผลงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง | 1           |
| 5. สื่อสารเรื่องการดูแลประเทศ ความยั่งยืน และสิ่งแวดล้อมมากขึ้น                                                                             | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 8) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของประชาชน 2) ปรับปรุงการเขียนและนำเสนอคำบรรยายข่าวให้มีความน่าสนใจ ชัดเจน เข้าใจง่าย และกระชับ และ 3) เพิ่มภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ภาษาอังกฤษ เพื่อเข้าถึงผู้ฟังและผู้ชมที่หลากหลาย ตามลำดับ ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ต่อกระบวนการ “ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ <sup>1/</sup>                                     | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ<br>ของประชาชน | 1           |
| 2. ปรับปรุงการเขียนและนำเสนอคำบรรยายข่าวให้มีความน่าสนใจ ชัดเจน เข้าใจง่าย<br>และกระชับ    | 1           |
| 3. เพิ่มภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ภาษาอังกฤษ เพื่อเข้าถึงผู้ฟังและผู้ชมที่หลากหลาย       | 1           |
| 4. ให้น้ำหนักการนำเสนอข่าวสารด้วยความจริงใจ                                                | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



### 3.3 กระบวนการ

# การบริหาร ทรัพยากรบุคคล

ของกร=ตรวจ/เกษตร/ค=สมัคร

ก ก จ.

### 3.3 กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 251 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| สถานะ                | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|----------------------|-------------|--------|
| บุคลากรในสังกัด กษ.  | 189         | 75.30  |
| บุคลากรนอกสังกัด กษ. | 62          | 24.70  |
| รวม                  | 251         | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ ติดต่อเองโดยตรง และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|------------------|-------------|--------|
| หนังสือราชการ    | 83          | 33.07  |
| ทางโทรศัพท์      | 66          | 26.29  |
| ติดต่อเองโดยตรง  | 60          | 23.90  |
| ทางอินเทอร์เน็ต  | 42          | 16.73  |
| รวม              | 251         | 100.00 |

#### 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 88.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                               | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                                                  | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                                                                               |                  |          |              |             |                | <b>4.41</b> | <b>88.14</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน                                                                                                                          | 132              | 93       | 23           | 2           | 1              | 4.41        | 88.13        | พอใจมาก          |
| - การตรวจสอบ แก้ไข ความคิดเห็นในส่วน<br>ของเอกสารต่าง ๆ มีความถูกต้อง และชัดเจน                                                                                  | 134              | 89       | 25           | 2           | 1              | 4.41        | 88.13        | พอใจมาก          |
| - นำเสนอเรื่องต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ<br>หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา<br>ต่อความต้องการของหน่วยงาน                                                        | 134              | 90       | 24           | 2           | 1              | 4.41        | 88.21        | พอใจมาก          |
| - การแจ้งเวียนมติที่ประชุม/ข้อสังเกต<br>มีข้อมูลชัดเจนและครบถ้วน                                                                                                 | 134              | 93       | 20           | 3           | 1              | 4.42        | 88.37        | พอใจมาก          |
| - การประสานงานกับหน่วยงานมีความชัดเจน                                                                                                                            | 132              | 91       | 24           | 3           | 1              | 4.39        | 87.89        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                                                                                                                    |                  |          |              |             |                | <b>4.47</b> | <b>89.46</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย                                                                                                                       | 151              | 83       | 14           | 3           | -              | 4.52        | 90.44        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ                                                                                                                | 148              | 79       | 20           | 4           | -              | 4.48        | 89.56        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ในการให้ความช่วยเหลือ<br>สามารถอธิบาย ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย<br>ให้ข้อเสนอแนะและแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน<br>ได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 146              | 78       | 24           | 3           | -              | 4.46        | 89.24        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม<br>ได้เป็นอย่างดี                                                                                                    | 142              | 78       | 28           | 3           | -              | 4.43        | 88.61        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                      |                  |          |              |             |                | <b>4.43</b> | <b>88.65</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน<br>กับเจ้าหน้าที่ในการขอรับบริการ มีความสะดวก<br>เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล<br>เว็บไซต์ กลุ่มไลน์         | 144              | 80       | 22           | 4           | 1              | 4.44        | 88.84        | พอใจมาก          |
| - ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ<br>เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์                                                                     | 140              | 83       | 23           | 4           | 1              | 4.42        | 88.45        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                                                                      |                  |          |              |             |                | <b>4.47</b> | <b>89.36</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว                                                                                                                      | 142              | 86       | 20           | 3           | -              | 4.46        | 89.24        | พอใจมาก          |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                                                                                                                    | 144              | 86       | 17           | 4           | -              | 4.47        | 89.48        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                                                                              |                  |          |              |             |                | <b>4.45</b> | <b>88.90</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย 2) เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ในการให้ความช่วยเหลือ สามารถอธิบาย ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ข้อเสนอแนะและแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ตามลำดับ ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                                                         | จำนวน (ราย) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย                                                                                                             | 248         |
| 2. เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ในการให้ความช่วยเหลือ สามารถอธิบาย ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ข้อเสนอแนะและแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 248         |
| 3. ได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว                                                                                                                  | 248         |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                                                              | 248         |
| 5. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน                                                                                                                | 248         |
| 6. การตรวจสอบ แก้ไข ความคิดเห็นในส่วนของเอกสารต่าง ๆ มีความถูกต้อง และชัดเจน                                                                            | 248         |
| 7. นำเสนอเรื่องต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลาต่อความต้องการของหน่วยงาน                                                     | 248         |
| 8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ                                                                                                      | 247         |
| 9. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                                                                                                                | 247         |
| 10. การแจ้งเวียนมติที่ประชุม/ข้อสังเกตมีข้อมูลชัดเจนและครบถ้วน                                                                                          | 247         |
| 11. การประสานงานกับหน่วยงานมีความชัดเจน                                                                                                                 | 247         |
| 12. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในการขอรับบริการ มีความสะดวก เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์        | 246         |
| 13. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์                                                             | 246         |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ

- 1) ช่องทางการติดต่อขอรับบริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์
- 2) ช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในการขอรับบริการไม่มีความสะดวก เข้าถึงได้ยาก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ และ
- 3) การประสานงานกับหน่วยงานไม่มีความชัดเจน ตามลำดับดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                                                | จำนวน (ราย) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์                                             | 5           |
| 2. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในการขอรับบริการ ไม่มีความสะดวก เข้าถึงได้ยาก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ | 5           |
| 3. การประสานงานกับหน่วยงานไม่มีความชัดเจน                                                                                                         | 4           |
| 4. การแจ้งเวียนมติที่ประชุม/ข้อสังเกตไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน                                                                               | 4           |



| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                                                                    | จำนวน (ราย) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 5. ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                                                                                                                        | 4           |
| 6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นและไม่เต็มใจให้บริการ                                                                                                              | 4           |
| 7. นำเสนอเรื่องต่อคณะทำงานกลั่นกรองฯ หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง<br>ไม่ทันต่อความต้องการของหน่วยงาน                                                                   | 3           |
| 8. การตรวจสอบ แก้ไขความคิดเห็นในส่วนของเอกสารต่าง ๆ ไม่มีความถูกต้องและไม่ชัดเจน                                                                                      | 3           |
| 9. ขั้นตอนการให้บริการไม่เป็นระบบ ชับซ้อน                                                                                                                             | 3           |
| 10. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้                                                                                                             | 3           |
| 11. ไม่ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว                                                                                                                         | 3           |
| 12. เจ้าหน้าที่ไม่มีองค์ความรู้ในการให้ความช่วยเหลือ ไม่สามารถอธิบาย ตอบข้อซักถาม<br>ชี้แจงข้อสงสัย ให้ข้อเสนอแนะและแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้<br>อย่างมีประสิทธิภาพ | 3           |
| 13. เจ้าหน้าที่ไม่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย                                                                                                                    | 3           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ที่จอดรถ เป็นต้น 2) ให้คำปรึกษา แนะนำ และเป็นศูนย์กลางในการตอบข้อซักถามตามข้อเท็จจริงและระเบียบหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น และ 3) การประสานงานและบูรณาการระบบและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องและชัดเจน ตามลำดับ ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ความต้องการ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                             | จำนวน(ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1. การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย<br>ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ<br>เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ที่จอดรถ เป็นต้น | 5          |
| 2. ให้คำปรึกษา แนะนำ และเป็นศูนย์กลางในการตอบข้อซักถามตามข้อเท็จจริงและ<br>ระเบียบหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น                                                                        | 2          |
| 3. การประสานงานและบูรณาการระบบและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน<br>เพื่อให้เกิดความถูกต้องและชัดเจน                                                                                                   | 1          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้  
อย่างถูกต้องชัดเจน 2) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น มีช่องทางการติดต่อที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและ  
รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์ และ 3) เพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ความคาดหวัง <sup>1/</sup>                                                                              | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน     | 2           |
| 2. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น มีช่องทางการติดต่อที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว เช่น เว็บไซต์ | 2           |
| 3. เพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ                                                                | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับ คือ 1) การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น มีช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว 2) การพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และ 3) ควรมีรูปแบบการออกคำสั่ง กำหนดกฎเกณฑ์ มาตรฐานการปฏิบัติงาน และแนวทางดำเนินงานให้ชัดเจน ครอบคลุม และถือปฏิบัติทั่วกัน ตามลำดับ ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ <sup>1/</sup>                                                                 | จำนวน (ราย) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น มีช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว                                 | 1           |
| 2. การพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ                                                                 | 1           |
| 3. ควรมีรูปแบบการออกคำสั่ง กำหนดกฎเกณฑ์ มาตรฐานการปฏิบัติงาน และแนวทางดำเนินงานให้ชัดเจน ครอบคลุม และถือปฏิบัติทั่วกัน | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.4 กระบวนการ

# ให้คำแนะนำ/ความเห็น ด้านกฎหมาย

ของกร=ตรวจสอบ/เลขที่ร&ล=ศนกรณ



### 3.4 กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการสำนักกฎหมาย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 7 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| สถานะ                | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|----------------------|-------------|--------|
| บุคลากรในสังกัด กษ.  | 6           | 85.71  |
| บุคลากรนอกสังกัด กษ. | 1           | 14.29  |
| รวม                  | 7           | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางการติดต่อเอง โดยตรง รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ และหนังสือราชการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|------------------|-------------|--------|
| ติดต่อเองโดยตรง  | 4           | 57.14  |
| ทางโทรศัพท์      | 2           | 28.57  |
| หนังสือราชการ    | 1           | 14.29  |
| รวม              | 7           | 100.00 |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                   | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                      | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                                   |                  |          |              |             |                | <b>4.67</b> | <b>93.33</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องสะดวกและสามารถเข้าถึงได้ง่าย                                                           | 6                | -        | 1            | -           | -              | 4.71        | 94.29        | พอใจมาก          |
| - การพิจารณาข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำ และให้ความเห็นทางกฎหมายถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเวลาและสถานการณ์                      | 5                | 1        | 1            | -           | -              | 4.57        | 91.43        | พอใจมาก          |
| - การประสานงานเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงและเอกสารเพิ่มเติม เพื่อนำมาประกอบการพิจารณา                                     | 6                | -        | 1            | -           | -              | 4.71        | 94.29        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                                                                        |                  |          |              |             |                | <b>4.68</b> | <b>93.57</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ภิรมยารยาทเหมาะสม                                                                           | 5                | 1        | 1            | -           | -              | 4.57        | 91.43        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                             | 6                | -        | 1            | -           | -              | 4.71        | 94.29        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                            | 5                | 2        | -            | -           | -              | 4.71        | 94.29        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในกฎหมายที่รับผิดชอบ และกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง | 6                | -        | 1            | -           | -              | 4.71        | 94.29        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                          |                  |          |              |             |                | <b>4.64</b> | <b>92.86</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น                                     | 5                | 1        | 1            | -           | -              | 4.57        | 91.43        | พอใจมาก          |
| - ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น                                     | 5                | 2        | -            | -           | -              | 4.71        | 94.29        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                          |                  |          |              |             |                | <b>4.71</b> | <b>94.29</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ความเห็นด้านกฎหมาย มีรายละเอียดถูกต้องตามหลักกฎหมาย มีมาตรฐาน ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้จริง    | 5                | 2        | -            | -           | -              | 4.71        | 94.29        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                                  |                  |          |              |             |                | <b>4.68</b> | <b>93.51</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความเห็นด้านกฎหมาย มีรายละเอียดถูกต้องตามหลักกฎหมาย มีมาตรฐาน ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้จริง 2) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                    | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ความเห็นด้านกฎหมาย มีรายละเอียดถูกต้องตามหลักกฎหมาย มีมาตรฐาน ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้จริง | 7           |

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                          | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                                | 7           |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                               | 7           |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในกฎหมายที่รับผิดชอบ และกฎหมาย<br>กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง | 7           |
| 5. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องสะดวกและสามารถเข้าถึงได้ง่าย                                                              | 7           |
| 6. การประสานงานเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงและเอกสารเพิ่มเติม<br>เพื่อนำมาประกอบการพิจารณา                                     | 7           |
| 7. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น                                        | 7           |
| 8. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท เรียบร้อย                                                                         | 7           |
| 9. การพิจารณาข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำ และให้ความเห็นทางกฎหมายถูกต้อง รวดเร็ว<br>ทันต่อเวลาและสถานการณ์                     | 7           |
| 10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น                                       | 7           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการให้คำปรึกษาและการตีความกฎหมายเพิ่มเติมในอนาคต

#### 5) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” พบว่ากลุ่มตัวอย่างคาดหวังเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนากฎหมายให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต



3.5 กระบวนการ

# การตรวจสอบภายใน

ของกร=ตรวจสอบ/ลักษณะการ=คุณสมบัติ

ส ต น .

### 3.5 กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการสำนักตรวจสอบภายใน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 335 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| สถานะ                  | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|------------------------|-------------|--------|
| บุคลากรในสังกัด กษ.    | 218         | 65.07  |
| บุคลากรในสังกัด สป.กษ. | 117         | 34.93  |
| รวม                    | 335         | 100.00 |

1.2) เรื่องที่ตรวจสอบ มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) การตรวจสอบการดำเนินงานโครงการยกระดับคุณภาพมาตรฐานสินค้าเกษตร 2) การให้คำปรึกษา แนะนำเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ 3) การตรวจสอบการดำเนินงานโครงการพัฒนาระดับเทคโนโลยีมาตรฐานและเครื่องมือห้องปฏิบัติการ โรงเรือน แปลงผลิตพืชและการทดสอบทางการเกษตร (DOA Future Lab) ตามลำดับดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 : เรื่องที่ได้รับการตรวจสอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| เรื่องที่ตรวจสอบ                                                                                                                                 | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|
| - การตรวจสอบการดำเนินงานโครงการยกระดับคุณภาพมาตรฐานสินค้าเกษตร                                                                                   | 106         | 31.64  |
| - การให้คำปรึกษา แนะนำเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                                          | 50          | 14.93  |
| - การตรวจสอบการดำเนินงานโครงการพัฒนาระดับเทคโนโลยีมาตรฐานและเครื่องมือห้องปฏิบัติการ โรงเรือน แปลงผลิตพืชและการทดสอบทางการเกษตร (DOA Future Lab) | 39          | 11.64  |
| - โครงการสนับสนุนลดต้นทุนการผลิตด้านการเกษตรสำหรับเกษตรกรผู้ปลูกข้าว                                                                             | 25          | 7.46   |
| - การตรวจสอบการยืมเงินราชการ                                                                                                                     | 17          | 5.07   |
| - การให้คำปรึกษาการจัดทำบเดื่อนและใบสำคัญคู่จ่าย                                                                                                 | 16          | 4.78   |
| - การตรวจสอบการดำเนินงานโครงการศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร                                                                | 16          | 4.78   |
| - การตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)                                                                       | 15          | 4.48   |



| เรื่องที่ตรวจสอบ                                                                           | จำนวน (ราย) | ร้อยละ        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| - การตรวจสอบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล                                                      | 11          | 3.28          |
| - การตรวจสอบการดำเนินงานโครงการบริหารจัดการที่ดินทำกิน<br>แก่เกษตรกรรายย่อยและผู้ด้อยโอกาส | 10          | 2.99          |
| - การตรวจสอบการดำเนินงานโครงการดัดแปรสภาพอากาศ                                             | 9           | 2.69          |
| - การตรวจสอบการปฏิบัติงานการจัดการบริหารความเสี่ยง<br>ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 6           | 1.79          |
| - การตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาสินค้าเกษตรชีวภาพ<br>(สมุนไพร)                 | 5           | 1.49          |
| - การตรวจสอบโครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครื่องคอมพิวเตอร์<br>แม่ข่ายเสมือน                 | 3           | 0.90          |
| - การตรวจสอบการดำเนินงานโครงการปรับปรุงระบบการผลิต<br>และกระจายเมล็ดพันธุ์ข้าวคุณภาพดี     | 3           | 0.90          |
| - การตรวจสอบการดำเนินงานกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืม<br>แก่เกษตรกรและผู้ยากจน             | 3           | 0.90          |
| - การตรวจสอบระบบเกษตรพันธสัญญา                                                             | 1           | 0.30          |
| <b>รวม</b>                                                                                 | <b>335</b>  | <b>100.00</b> |

## 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน 2) ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน 3) ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน 4) ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ 5) ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ภาพรวมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน และการรายงานผลการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ ตามลำดับ ดังตารางที่ 35

### ตารางที่ 35 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                             | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน</b> |                  |          |              |             |                | <b>4.46</b> | <b>89.30</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ภาพลักษณ์ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน                             | 164              | 162      | 8            | 1           | -              | 4.46        | 89.19        | พอใจมาก          |
| - การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ        | 173              | 145      | 16           | -           | -              | 4.47        | 89.40        | พอใจมาก          |

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |          |                 |                |                   | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------|----------------|-------------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                         | พอใจมาก<br>(5)   | พอใจ (4) | พอใจน้อย<br>(3) | ไม่พอใจ<br>(2) | ไม่พอใจมาก<br>(1) |             |              |                  |
| <b>2. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน</b>                                                |                  |          |                 |                |                   | <b>4.51</b> | <b>90.26</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ผู้ตรวจสอบมีความรู้และเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ                                                                    | 175              | 154      | 5               | -              | -                 | 4.51        | 90.18        | พอใจมาก          |
| - ผู้ตรวจสอบมีอธยาศัยดี สุชุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)              | 191              | 133      | 10              | -              | -                 | 4.54        | 90.84        | พอใจมาก          |
| - ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ                                                                | 184              | 140      | 9               | 2              | -                 | 4.51        | 90.21        | พอใจมาก          |
| - ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์                                                                              | 182              | 135      | 16              | 1              | -                 | 4.49        | 89.82        | พอใจมาก          |
| <b>3. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน</b>                                              |                  |          |                 |                |                   | <b>4.48</b> | <b>89.55</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบวิธีการตรวจสอบและระยะเวลาการตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน                 | 184              | 140      | 10              | 1              | -                 | 4.51        | 90.27        | พอใจมาก          |
| - การตรวจสอบมีประโยชน์ต่อการทำงานของบุคลากร และมีส่วนช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไข้ปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์    | 194              | 136      | 4               | 1              | -                 | 4.56        | 91.22        | พอใจมาก          |
| - ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล                                                               | 169              | 151      | 14              | 1              | -                 | 4.46        | 89.13        | พอใจมาก          |
| - ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบที่เหมาะสม                                                                        | 158              | 162      | 13              | 2              | -                 | 4.42        | 88.42        | พอใจมาก          |
| - การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ                                                         | 167              | 159      | 9               | -              | -                 | 4.47        | 89.43        | พอใจมาก          |
| - ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม                                                                                     | 139              | 173      | 23              |                | -                 | 4.35        | 86.93        | พอใจมาก          |
| - เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบหรือให้ความเห็นต่อข้อตรวจพบ                                 | 175              | 149      | 8               | 2              | -                 | 4.49        | 89.76        | พอใจมาก          |
| - การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน นำไปปฏิบัติได้ | 184              | 136      | 12              | 1              | -                 | 4.51        | 90.21        | พอใจมาก          |
| - มีการสรุปข้อตรวจพบให้ทราบ ภายหลังการตรวจสอบแล้วเสร็จ                                                                  | 185              | 141      | 8               | -              | -                 | 4.53        | 90.60        | พอใจมาก          |
| <b>4. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ</b>                                     |                  |          |                 |                |                   | <b>4.46</b> | <b>89.15</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม                                                                     | 150              | 167      | 18              | -              | -                 | 4.39        | 87.88        | พอใจมาก          |
| - ผู้ตรวจสอบภายใน ได้ให้ความเห็นและรายงานผลการตรวจสอบอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้                                           | 170              | 153      | 11              | -              | -                 | 4.48        | 89.52        | พอใจมาก          |

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                        | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| - ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้                            | 173              | 150      | 10           | 1           | -              | 4.48        | 89.64        | พอใจมาก          |
| - รายงานการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย                | 169              | 149      | 14           | 3           | -              | 4.44        | 88.90        | พอใจมาก          |
| - การเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้ให้ความเห็นต่อรายงานผลการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ          | 180              | 142      | 10           | 3           | -              | 4.49        | 89.79        | พอใจมาก          |
| <b>5. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน</b>       |                  |          |              |             |                | <b>4.64</b> | <b>92.85</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ไม่เรียก รับ ทริพส์สิน หรือประโยชน์อื่นใดเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน                   | 234              | 100      | 1            | -           | -              | 4.70        | 93.91        | พอใจมาก          |
| - มีการวางตัวเป็นกลาง ไม่มีอคติ และเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ         | 220              | 111      | 3            | -           | -              | 4.65        | 92.99        | พอใจมาก          |
| - ไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยรับตรวจโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ              | 208              | 123      | 4            | -           | -              | 4.61        | 92.18        | พอใจมาก          |
| - ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นเหมาะสมกับงานตรวจสอบ | 210              | 122      | 2            | 1           | -              | 4.61        | 92.30        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                    |                  |          |              |             |                | <b>4.51</b> | <b>90.22</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ไม่เรียกรับ ทริพส์สิน หรือประโยชน์อื่นใด เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน 2) ไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยรับตรวจ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ และ 3) การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ ตามลำดับ ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                      | จำนวน (ราย) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ไม่เรียกรับ ทริพส์สิน หรือประโยชน์อื่นใด เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน                                                | 335         |
| 2. ไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยรับตรวจ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ                                          | 335         |
| 3. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ                                                     | 335         |
| 4. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม                                                                 | 335         |
| 5. ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม                                                                                 | 335         |
| 6. มีการวางตัวเป็นกลาง ไม่มีอคติ และเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ                                      | 334         |
| 7. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นเหมาะสมกับงานตรวจสอบ                              | 334         |
| 8. การตรวจสอบมีประโยชน์ต่อการทำงานของบุคลากร และมีส่วนช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์ | 334         |

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                            | จำนวน (ราย) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 9. ผู้ตรวจสอบมีอัธยาศัยดี สุชุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)               | 334         |
| 10. มีการสรุปข้อตรวจพบให้ทราบ ภายหลังการตรวจสอบแล้วเสร็จ                                                                   | 334         |
| 11. ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบวิธีการตรวจสอบ และระยะเวลาการตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน                 | 334         |
| 12. ผู้ตรวจสอบมีความรู้และเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ                                                                     | 334         |
| 13. ผู้ตรวจสอบภายใน ได้ให้ความเห็นและรายงานผลการตรวจสอบอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้                                            | 334         |
| 14. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ                                                                  | 334         |
| 15. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน                                                                                       | 334         |
| 16. ประเภทและปริมาณของข้อมูล que ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล                                                              | 334         |
| 17. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ                                                                 | 333         |
| 18. ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์                                                                               | 333         |
| 19. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้                                                              | 333         |
| 20. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบที่เหมาะสม                                                                         | 333         |
| 21. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน นำไปปฏิบัติได้ | 332         |
| 22. เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบหรือให้ความเห็นต่อข้อตรวจพบ                                  | 332         |
| 23. การเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้ให้ความเห็น ต่อรายงานผลการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ                                           | 332         |
| 24. รายงานการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ มีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย                                                 | 332         |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) รายงานการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ เนื้อความไม่กระชับ ไม่ชัดเจนและเข้าใจยาก 2) ไม่เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้ให้ความเห็นต่อรายงานผลการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ และ 3) ไม่เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบหรือให้ความเห็นต่อข้อตรวจพบ ตามลำดับ ดังตารางที่ 37

**ตารางที่ 37 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                          | จำนวน (ราย) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. รายงานการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ เนื้อความไม่กระชับ ไม่ชัดเจนและเข้าใจยาก                   | 3           |
| 2. ไม่เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้ให้ความเห็นต่อรายงานผลการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ              | 3           |
| 3. ไม่เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบหรือให้ความเห็นต่อข้อตรวจพบ | 2           |
| 4. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบไม่เหมาะสม                                           | 2           |
| 5. ผู้ตรวจสอบไม่มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ                                | 2           |

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                               | จำนวน (ราย) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 6. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องไม่ชัดเจน ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ | 1           |
| 7. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานไม่เป็นประโยชน์และไม่สามารถปฏิบัติได้                                                               | 1           |
| 8. ประเภทและปริมาณของข้อมูลของผู้ตรวจสอบขอไม่มีความสมเหตุสมผล                                                                    | 1           |
| 9. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน                                                                                              | 1           |
| 10. ผู้ตรวจสอบไม่มีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์                                                                                  | 1           |
| 11. ผู้ตรวจสอบไม่มีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบวิธีการตรวจสอบ และระยะเวลาการตรวจสอบอย่างชัดเจน                       | 1           |
| 12. การตรวจสอบไม่มีประโยชน์ต่อการทำงานของบุคลากร และไม่มีส่วนช่วย หน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์     | 1           |
| 13. ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็น เหมาะสมกับงานตรวจสอบ                                     | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 5) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรให้มีการให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น รายเดือน รายไตรมาส หรือรายปี เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัด “คลินิกให้คำปรึกษา” อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำเป็นประจำ 2) ควรมีช่องทางให้หน่วยงานสามารถสอบถามข้อสงสัยหรือปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก เช่น Line Official ช่องทางออนไลน์อื่น ๆ พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูล คำถาม-คำตอบ (Q&A) และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อย และ 3) ควรจัดเตรียมตัวอย่างแบบฟอร์ม ข้อชี้แนะการกรอกเอกสาร และไฟล์แม่แบบ (Template) ในรูปแบบ Word หรือ Excel ให้ดาวน์โหลด ทั้งนี้ จัดทำสื่อหรือสรุปเนื้อหาให้ง่าย และมี Template รายงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามลำดับ ดังตารางที่ 38

**ตารางที่ 38 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อกระบวนการ “การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                           | จำนวน (ราย) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ควรให้มีการให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น รายเดือน รายไตรมาส หรือรายปี เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัด “คลินิกให้คำปรึกษา” อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำเป็นประจำ | 7           |
| 2. ควรมีช่องทางให้หน่วยงานสามารถสอบถามข้อสงสัยหรือปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก เช่น Line Official ช่องทางออนไลน์อื่น ๆ พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูล คำถาม-คำตอบ (Q&A) และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อย                        | 4           |
| 3. ควรจัดเตรียมตัวอย่างแบบฟอร์ม ข้อชี้แนะการกรอกเอกสาร และไฟล์แม่แบบ (Template) ในรูปแบบ Word หรือ Excel ให้ดาวน์โหลด ทั้งนี้ จัดทำสื่อหรือสรุปเนื้อหาให้ง่าย และมี Template รายงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน                        | 3           |
| 4. เพิ่มระยะเวลาในการจัดประชุม อบรม และให้คำปรึกษา เนื่องจากเวลาในปัจจุบันน้อย ทำให้บางประเด็นอธิบายได้ไม่ครบถ้วน                                                                                                                | 2           |

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ <sup>1/</sup>                                                                     | จำนวน (ราย) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 5. ควรมีการอบรมหรือให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในสังกัดทุกปี เพราะมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรบ่อยและยังขาดประสบการณ์               | 2           |
| 6. ควรมีการสรุปประเด็นปัญหาที่พบบ่อยในอดีต ปัจจุบัน และแนวทางแก้ไข พร้อมแจ้งให้ทราบอย่างต่อเนื่องเมื่อมีการปรับปรุงระเบียบ | 2           |
| 7. เพิ่มการตรวจสอบให้ครอบคลุมในพื้นที่ที่ผู้รับตรวจดำเนินโครงการ                                                           | 1           |

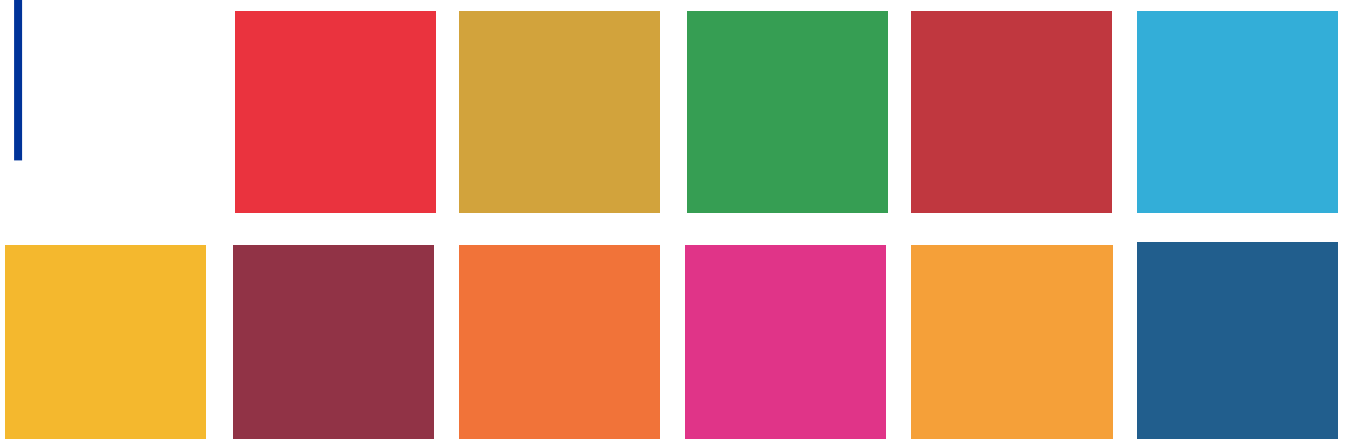
1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.6 กระบวนการ

# พัฒนาระบบราชการ

ของกรม = ทรวท (เกษตร & วัฒนธรรม)

สพบ.



### 3.6 กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการสำนักพัฒนาระบบบริหาร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 15 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างทั้งหมดเป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเข้าร่วมประชุม รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ ติดต่อเองโดยตรง และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 39 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ        |
|------------------|-------------|---------------|
| เข้าร่วมประชุม   | 9           | 60.00         |
| ทางโทรศัพท์      | 2           | 13.33         |
| หนังสือราชการ    | 2           | 13.33         |
| ติดต่อเองโดยตรง  | 1           | 6.67          |
| ทางอินเทอร์เน็ต  | 1           | 6.67          |
| <b>รวม</b>       | <b>15</b>   | <b>100.00</b> |

1.3) ด้านที่รับบริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างใช้บริการด้านการถ่ายทอดตัวชี้วัด

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                        | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                                                     |                  |          |              |             |                | <b>4.67</b> | <b>93.33</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - มีการสื่อสารขั้นตอนการรับบริการและการดำเนินงานให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการดำเนินงานดังกล่าว | 9                | 6        | -            | -           | -              | 4.60        | 92.00        | พอใจมาก          |



| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                   | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                                      | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| - เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม และแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน                                   | 10               | 5        | -            | -           | -              | 4.67        | 93.33        | พอใจมาก          |
| - มีการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนการรับบริการ ตลอดจนการปฏิบัติงานที่เข้าใจง่ายและไม่ยุ่งยาก ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด                                    | 12               | 2        | 1            | -           | -              | 4.67        | 94.67        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</b>                                                                                                     |                  |          |              |             |                | <b>4.84</b> | <b>96.89</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย                                                                                                           | 14               | 1        | -            | -           | -              | 4.93        | 98.67        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ใส่ใจผู้รับบริการ และเต็มใจให้บริการ                                                                              | 13               | 2        | -            | -           | -              | 4.87        | 97.33        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ต่อการให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะในกระบวนการทำงาน อย่างเพียงพอ                                           | 12               | 3        | -            | -           | -              | 4.80        | 96.00        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ที่รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ และให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                   | 12               | 3        | -            | -           | -              | 4.80        | 96.00        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                | 13               | 2        | -            | -           | -              | 4.87        | 97.33        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และไม่แสวงหาผลประโยชน์                                                                      | 13               | 1        | 1            | -           | -              | 4.80        | 96.00        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                          |                  |          |              |             |                | <b>4.82</b> | <b>96.44</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น และเพียงพอต่อการให้บริการ | 13               | 2        | -            | -           | -              | 4.87        | 97.33        | พอใจมาก          |
| - ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น                                | 13               | 2        | -            | -           | -              | 4.87        | 97.33        | พอใจมาก          |
| - การอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ (เอกสาร และข้อมูลต่าง ๆ) ที่จะใช้ในการประชุม ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว  | 12               | 2        | 1            | -           | -              | 4.73        | 94.67        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                                                          |                  |          |              |             |                | <b>4.76</b> | <b>95.11</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน และ รวดเร็ว                                                                                                      | 11               | 4        | -            | -           | -              | 4.73        | 94.67        | พอใจมาก          |
| - ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและเกิดประโยชน์                                                                                                 | 11               | 4        | -            | -           | -              | 4.73        | 94.67        | พอใจมาก          |
| - ความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ                                                                                                        | 12               | 3        | -            | -           | -              | 4.80        | 96.00        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                                                                  |                  |          |              |             |                | <b>4.77</b> | <b>95.44</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ใส่ใจผู้รับบริการ และเต็มใจให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ ดังตารางที่ 41

**ตารางที่ 41 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                                                      | จำนวน (ราย) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย                                                                                                          | 15          |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ใส่ใจผู้รับบริการ และเต็มใจให้บริการ                                                                             | 15          |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                               | 15          |
| 4. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น และเพียงพอต่อการให้บริการ | 15          |
| 5. ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น                               | 15          |
| 6. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญต่อการให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ ในกระบวนการทำงานอย่างเพียงพอ                                           | 15          |
| 7. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ และให้คำแนะนำและตอบปัญหา ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                    | 15          |
| 8. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และไม่แสวงหาผลประโยชน์                                                                     | 15          |
| 9. ความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ                                                                                                       | 15          |
| 10. มีการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนการรับบริการ ตลอดจนการปฏิบัติงานที่เข้าใจง่าย และไม่ยุ่งยากตรงตามระยะเวลาที่กำหนด                                  | 15          |
| 11. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ (เอกสารและข้อมูลต่าง ๆ) ที่จะใช้ในการประชุมผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว  | 15          |
| 12. ได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน และ รวดเร็ว                                                                                                          | 15          |
| 13. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการและเกิดประโยชน์                                                                                                     | 15          |
| 14. เปิดโอกาสให้ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน                                | 15          |
| 15. มีการสื่อสารขั้นตอนการรับบริการและการดำเนินงานให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการดำเนินงานดังกล่าว        | 15          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### **4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) บูรณาการข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อลดขั้นตอนการติดต่อรับบริการ ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และเพิ่มความถูกต้อง โปร่งใส และรวดเร็วของกระบวนการราชการ 2) การปรับโครงสร้างในภาพกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับภารกิจในอนาคต และให้สอดคล้องกับร่างพระราชบัญญัติการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับใหม่) ที่สำนักงาน ก.พ.ร. อยู่ระหว่างการยกร่าง ซึ่งจะให้อำนาจคณะรัฐมนตรีสามารถตราพระราชกฤษฎีกาเพื่อยุบหรือจัดตั้งกระทรวง กรม ได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และ 3) การปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการตามนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตามลำดับ ดังตารางที่ 42

**ตารางที่ 42 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

| ความต้องการ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | จำนวน (ราย) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. บูรณาการข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อลดขั้นตอนการติดต่อรับบริการ ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และเพิ่มความถูกต้อง โปร่งใส และรวดเร็วของกระบวนการราชการ                                                                                                                                                    | 1           |
| 2. การปรับโครงสร้างในภาพกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับภารกิจในอนาคต และให้สอดคล้องกับร่างพระราชบัญญัติการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับใหม่) ที่สำนักงาน ก.พ.ร. อยู่ระหว่างการยกร่าง ซึ่งจะให้อำนาจคณะรัฐมนตรีสามารถตราพระราชกฤษฎีกาเพื่อยุบหรือจัดตั้งกระทรวง กรม ได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น | 1           |
| 3. การปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการตามนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน                                                                                                                                                                                                                                 | 1           |
| 4. การพัฒนาระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)                                                                                                                                                                                                                                                | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

**5) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 2 อันดับ คือ 1) การจัดประชุมสัมมนาให้ความรู้และแลกเปลี่ยนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาระบบราชการอย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง เพื่อเสริมสร้างทักษะและพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ทันต่อสถานการณ์อยู่เสมอ และ 2) การพัฒนาและบูรณาการกระบวนการถ่ายทอดตัวชี้วัด ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานในเชิงลึก โดยมุ่งเน้นการออกแบบระบบการทำงาน การจัดเก็บข้อมูล และการรายงานผลที่มีความชัดเจน เป็นระบบ และสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีความเข้าใจตรงกัน การสื่อสารไม่คลาดเคลื่อน และข้อมูลผลการดำเนินงานมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ดังตารางที่ 43

**ตารางที่ 43 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การจัดประชุมสัมมนาให้ความรู้และแลกเปลี่ยนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาระบบราชการ อย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง เพื่อเสริมสร้างทักษะและพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ทันต่อสถานการณ์อยู่เสมอ                                                                                                                                                  | 2           |
| 2. การพัฒนาและบูรณาการกระบวนการถ่ายทอดตัวชี้วัด ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานในเชิงลึก โดยมุ่งเน้นการออกแบบระบบการทำงาน การจัดเก็บข้อมูล และการรายงานผลที่มีความชัดเจน เป็นระบบ และสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีความเข้าใจตรงกัน การสื่อสารไม่คลาดเคลื่อน และข้อมูลผลการดำเนินงานมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



### 3.7 กระบวนการ

# การตรวจราชการ

ของกรม = ตรวจ/กษัตริย์/ค = ศนกรม

ส.ต.ร.

### 3.7 กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่มาใช้บริการสำนักตรวจราชการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 179 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| สถานะ                | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|----------------------|-------------|--------|
| บุคลากรในสังกัด กษ.  | 172         | 96.09  |
| บุคลากรนอกสังกัด กษ. | 7           | 3.91   |
| รวม                  | 179         | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต รองลงมาเป็นการติดต่อเองโดยตรง หนังสือราชการ ทางโทรศัพท์ และเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ตามลำดับ ดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ              | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------------|--------|
| ทางอินเทอร์เน็ต               | 161         | 89.94  |
| ติดต่อเองโดยตรง               | 6           | 3.35   |
| หนังสือราชการ                 | 6           | 3.35   |
| ทางโทรศัพท์                   | 5           | 2.79   |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | 1           | 0.57   |
| รวม                           | 179         | 100.00 |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                           | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                              | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                           |                  |          |              |             |                | <b>4.74</b> | <b>94.78</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - แผน/แนวทางการตรวจราชการมีความถูกต้องและชัดเจน                                              | 159              | 19       | 1            | -           | -              | 4.88        | 97.65        | พอใจมาก          |
| - สื่อสาร ประชาสัมพันธ์แผนการตรวจราชการมีความชัดเจนและทั่วถึง                                | 137              | 42       | -            | -           | -              | 4.77        | 95.31        | พอใจมาก          |
| - การประสานเกี่ยวกับการตรวจราชการที่ชัดเจนและทันเวลา ในช่วงเวลาต่าง ๆ ได้แก่                 | 116              | 63       | -            | -           | -              | 4.65        | 92.96        | พอใจมาก          |
| 1) ก่อนออกตรวจราชการ                                                                         | 107              | 72       | -            | -           | -              | 4.60        | 91.96        | พอใจมาก          |
| 2) ระหว่างตรวจราชการ                                                                         | 133              | 46       | -            | -           | -              | 4.74        | 94.86        | พอใจมาก          |
| 3) หลังตรวจราชการ                                                                            | 139              | 40       | -            | -           | -              | 4.78        | 95.53        | พอใจมาก          |
| - มีข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย                              | 136              | 43       | -            | -           | -              | 4.76        | 95.20        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                                                |                  |          |              |             |                | <b>4.78</b> | <b>95.57</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                 | 155              | 24       | -            | -           | -              | 4.87        | 97.32        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                     | 141              | 38       | -            | -           | -              | 4.79        | 95.75        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                    | 122              | 57       | -            | -           | -              | 4.68        | 93.63        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                  |                  |          |              |             |                | <b>4.76</b> | <b>95.20</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 144              | 35       | -            | -           | -              | 4.80        | 96.09        | พอใจมาก          |
| - ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์                     | 128              | 51       | -            | -           | -              | 4.72        | 94.30        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                  |                  |          |              |             |                | <b>4.72</b> | <b>94.47</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                          | 127              | 52       | -            | -           | -              | 4.71        | 94.19        | พอใจมาก          |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                        | 132              | 47       | -            | -           | -              | 4.74        | 94.75        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                          |                  |          |              |             |                | <b>4.75</b> | <b>95.00</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) แผน/แนวทางการตรวจราชการมีความถูกต้องและชัดเจน 2) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท และ 3) ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                  | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------|-------------|
| 1. แผน/แนวทางการตรวจราชการมีความถูกต้องและชัดเจน | 179         |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท           | 179         |

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                 | จำนวน (ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 3. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น   | 179         |
| 4. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                       | 179         |
| 5. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์แผนการตรวจราชการมีความชัดเจนและทั่วถึง                                  | 179         |
| 6. มีข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย                                | 179         |
| 7. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                          | 179         |
| 8. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 179         |
| 9. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                               | 179         |
| 10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                     | 179         |
| 11. การประสานเกี่ยวกับการตรวจราชการที่ชัดเจนและทันเวลาในช่วงเวลาต่าง ๆ                          | 179         |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

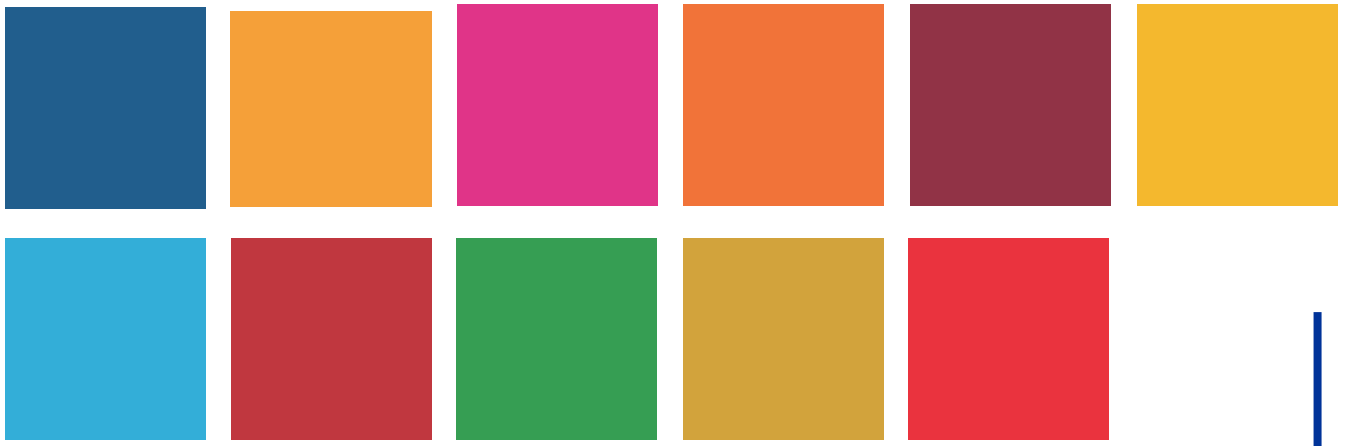
จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้มีบริการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการตรวจราชการเพิ่มเติม เช่น แผนยุทธศาสตร์ นโยบาย ข้อมูลเชิงสถิติ ตลอดจนเอกสารองค์ความรู้ด้านการเกษตรมูลค่าสูง ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ผ่านทุกช่องทางการสื่อสาร

#### 5) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังให้มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในทุกพื้นที่และพัฒนาระบบรายงานข้อมูลให้มีความเป็นระบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงาน

#### 6) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะให้ดำเนินการยกระดับการพัฒนาองค์กรและบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



### 3.8 กระบวนการ

# บริหารเศรษฐกิจดิจิทัล ด้านการเกษตร

ของกร=ตรวจ/เกษตร&ค=ศนกรณ

ศกส.



### 3.8 กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนทั่วไป และบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 43 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไป ตามลำดับ ดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| สถานะ               | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---------------------|-------------|--------|
| บุคลากรในสังกัด กษ. | 42          | 97.67  |
| ประชาชนทั่วไป       | 1           | 2.33   |
| รวม                 | 43          | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการโดยการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ตามลำดับ ดังตารางที่ 49

ตารางที่ 49 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ              | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------------|--------|
| ติดต่อเองโดยตรง               | 17          | 39.53  |
| ทางอินเทอร์เน็ต               | 9           | 20.93  |
| ทางโทรศัพท์                   | 7           | 16.28  |
| หนังสือราชการ                 | 7           | 16.28  |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | 3           | 6.98   |
| รวม                           | 43          | 100.00 |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                                                                                     | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                                                                                                                  |                  |          |              |             |                | <b>4.35</b> | <b>86.98</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระดับชาติ และแผนปฏิบัติการดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์ หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ | 18               | 21       | 4            | -           | -              | 4.33        | 86.51        | พอใจมาก          |
| - การสื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่าง ๆ                                                                                                                                     | 20               | 19       | 4            | -           | -              | 4.37        | 87.44        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                                                                                                                                                       |                  |          |              |             |                | <b>4.52</b> | <b>90.39</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                                                                                                                        | 25               | 15       | 3            | -           | -              | 4.51        | 90.23        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                                                                                                            | 26               | 14       | 3            | -           | -              | 4.53        | 90.70        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                                                                                                           | 26               | 13       | 4            | -           | -              | 4.51        | 90.23        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                                                         |                  |          |              |             |                | <b>4.57</b> | <b>91.40</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์                                                                                                                            | 26               | 15       | 2            | -           | -              | 4.56        | 91.16        | พอใจมาก          |
| - ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์                                                                                                                            | 26               | 16       | 1            | -           | -              | 4.58        | 91.63        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                                                                                                         |                  |          |              |             |                | <b>4.57</b> | <b>91.40</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                                                                                                                                 | 27               | 14       | 2            | -           | -              | 4.58        | 91.63        | พอใจมาก          |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                                                                                                                               | 25               | 17       | 1            | -           | -              | 4.56        | 91.16        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                                                                                                                 |                  |          |              |             |                | <b>4.50</b> | <b>90.04</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น 2) ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ และ 3) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                   | จำนวน (ราย) |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น | 43          |
| 2. ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                              | 43          |
| 3. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น | 43          |
| 4. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                            | 43          |
| 5. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                         | 43          |

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                       | จำนวน (ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 6. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                                                                                                                         | 43          |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                                                                                                            | 43          |
| 8. การสื่อสาร และทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดผ่านช่องทางต่าง ๆ                                                                                                                                      | 43          |
| 9. รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมระดับชาติ และแผนปฏิบัติการดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์ หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ | 43          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตร ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้มีการให้ข้อมูล คำปรึกษา และ คำแนะนำต่าง ๆ ผ่านช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย

#### 5) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตร ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังให้มีการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย



3.9 กระบวนการ

# การบริหารจัดการ ด้านการเกษตรต่างประเทศ

ของกร=ตรวจ/เกษตร&ค=ศนกรณั

ส ก ต .

### 3.9 กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ได้รับการอำนวยความสะดวก ประสานงาน และมารับบริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 12 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างทั้งหมดเป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการโดยการติดต่อเอง โดยตรง รองลงมาเป็นหนังสือราชการ และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 52

ตารางที่ 52 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

| วิธีการใช้บริการ | จำนวน(ราย) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| ติดต่อเองโดยตรง  | 8          | 66.67  |
| หนังสือราชการ    | 3          | 25.00  |
| ทางโทรศัพท์      | 1          | 8.33   |
| รวม              | 12         | 100.00 |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” ได้สำรวจความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 53

ตารางที่ 53 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-----------|--------|------------------|
|                                                                                                                                                 | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |           |        |                  |
| 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ                                                                                                                     |                  |          |              |             |                | 4.64      | 92.78  | พอใจมาก          |
| - ข่าวสารด้านเกษตรต่างประเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และมีความถูกต้อง ครบถ้วน                                                                | 8                | 3        | 1            | -           | -              | 4.58      | 91.67  | พอใจมาก          |
| - เจาะจากความร่วมมือด้านการเกษตรต่างประเทศในระดับภูมิภาค องค์การระหว่างประเทศและระดับโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศไทย | 9                | 2        | 1            | -           | -              | 4.67      | 93.33  | พอใจมาก          |

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                           | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| - การประสาน อำนวยความสะดวก ติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศ                                | 9                | 2        | 1            | -           | -              | 4.67        | 93.33        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</b>                                          |                  |          |              |             |                | <b>4.77</b> | <b>95.42</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี                                                | 9                | 3        | -            | -           | -              | 4.75        | 95.00        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                               | 9                | 2        | 1            | -           | -              | 4.67        | 93.33        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ                    | 10               | 2        | -            | -           | -              | 4.83        | 96.67        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                 | 10               | 2        | -            | -           | -              | 4.83        | 96.67        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                               |                  |          |              |             |                | <b>4.63</b> | <b>92.50</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ | 8                | 4        | -            | -           | -              | 4.67        | 93.33        | พอใจมาก          |
| - ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ | 8                | 3        | 1            | -           | -              | 4.58        | 91.67        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                               |                  |          |              |             |                | <b>4.71</b> | <b>94.17</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                       | 8                | 4        | -            | -           | -              | 4.67        | 93.33        | พอใจมาก          |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                     | 9                | 3        | -            | -           | -              | 4.75        | 95.00        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                       |                  |          |              |             |                | <b>4.69</b> | <b>93.72</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ 2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท ตามลำดับ ดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                                                 | จำนวน (ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ                                                                        | 12          |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                                                      | 12          |
| 3. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท                                                                                                       | 12          |
| 4. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                                                                          | 12          |
| 5. เจรจาความร่วมมือด้านการเกษตรต่างประเทศในระดับภูมิภาค องค์การระหว่างประเทศ และระดับโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศไทย | 12          |
| 6. การประสาน อำนวยความสะดวก ติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศ                                                                                     | 12          |
| 7. เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                                                    | 12          |
| 8. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น                                                               | 12          |
| 9. ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                                                                            | 12          |

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                    | จำนวน (ราย) |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 10. ข่าวสารด้านเกษตรต่างประเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ และมีความถูกต้องครบถ้วน  | 12          |
| 11. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น | 12          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้อำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามงานผ่านระบบออนไลน์

#### 5) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังให้เพิ่มช่องทางในการติดตามงานผ่านระบบออนไลน์ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 6) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางในการติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน



3.10 กระบวนการ

# การช่วยเหลือ เกษตรกรและผู้ยากจน

ของกร=กรรว/เกษตร&ค=คนกรร

สกร.



### 3.10 กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกรและผู้ยากจนที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 165 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชน (ผู้ยากจน) รองลงมาเป็นเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

| สถานะ              | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|--------------------|-------------|--------|
| ประชาชน (ผู้ยากจน) | 83          | 50.30  |
| เกษตรกร            | 82          | 49.70  |
| รวม                | 165         | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ จดหมาย/ไปรษณีย์ ทางอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์กองทุนฯ อีเมล) และเจ้าหน้าที่ออกสัญจรให้บริการในพื้นที่ ตามลำดับ ดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

| วิธีการใช้บริการ                        | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-----------------------------------------|-------------|--------|
| ติดต่อเองโดยตรง                         | 145         | 87.88  |
| ทางโทรศัพท์                             | 10          | 6.06   |
| จดหมาย/ไปรษณีย์                         | 6           | 3.64   |
| ทางอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์กองทุนฯ อีเมล) | 2           | 1.21   |
| เจ้าหน้าที่ออกสัญจรให้บริการในพื้นที่   | 2           | 1.21   |
| รวม                                     | 165         | 100.00 |

#### 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” ได้สำรวจความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                    | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                 |                  |          |              |             |                | <b>4.68</b> | <b>93.67</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย                                       | 121              | 37       | 7            | -           | -              | 4.69        | 93.82        | พอใจมาก          |
| - การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                     | 123              | 30       | 12           | -           | -              | 4.67        | 93.45        | พอใจมาก          |
| - ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก                            | 131              | 31       | 1            | -           | 2              | 4.75        | 95.03        | พอใจมาก          |
| - การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน                    | 116              | 39       | 8            | -           | 2              | 4.62        | 92.36        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                                                      |                  |          |              |             |                | <b>4.77</b> | <b>95.45</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                       | 140              | 21       | 4            | -           | -              | 4.82        | 96.48        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                           | 138              | 27       |              | -           | -              | 4.84        | 96.73        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง                     | 118              | 41       | 6            | -           | -              | 4.68        | 93.58        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                          | 125              | 39       | 1            | -           | -              | 4.75        | 95.03        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                        |                  |          |              |             |                | <b>4.65</b> | <b>93.05</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน                                                | 117              | 37       | 9            | -           | 2              | 4.62        | 92.36        | พอใจมาก          |
| - ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 128              | 26       | 9            | 2           | -              | 4.70        | 93.94        | พอใจมาก          |
| - ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น                 | 120              | 35       | 8            | -           | 2              | 4.64        | 92.85        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                        |                  |          |              |             |                | <b>4.71</b> | <b>94.18</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์โดยกองทุนหมุนเวียนฯ สามารถสงวนรักษาที่ดินไว้ให้เกษตรกรและผู้ยากจนได้  | 118              | 41       | 6            | -           | -              | 4.68        | 93.58        | พอใจมาก          |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                              | 131              | 27       | 5            | 2           | -              | 4.74        | 94.79        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                |                  |          |              |             |                | <b>4.70</b> | <b>94.09</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม และ 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                          | จำนวน (ราย) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                | 165         |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                            | 165         |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                               | 165         |
| 4. ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย                                            | 165         |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง                          | 165         |
| 6. ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์โดยกองทุนหมุนเวียนฯ สามารถสงวนรักษาที่ดินไว้ให้เกษตรกรและผู้ยากจนได้ | 165         |
| 7. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                          | 165         |
| 8. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก                                 | 163         |
| 9. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                                   | 163         |
| 10. ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น     | 163         |
| 11. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น                     | 163         |
| 12. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน                                                    | 163         |
| 13. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนชัดเจน                        | 163         |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนไม่ชัดเจน 2) ไม่มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน และ 3) สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น ตามลำดับดังตารางที่ 59

ตารางที่ 59 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                   | จำนวน (ราย) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนไม่ชัดเจน                  | 2           |
| 2. ไม่มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน                                            | 2           |
| 3. สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น                      | 2           |
| 4. ช่องทางการให้บริการข้อมูลไม่หลากหลายและเข้าถึงได้ยาก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 2           |
| 5. ไม่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                          | 2           |
| 6. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินและไม่ต้องขึ้นทะเบียนสมาชิก                             | 2           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการและการติดต่อสื่อสารให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว

## 6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังให้มีการดำเนินงานรวดเร็วและสะดวก ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน พร้อมมีช่องทางติดต่อโดยไม่ต้องเดินทางมาเอง รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ขั้นตอน ระยะเวลา และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ให้ชัดเจน พร้อมมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในทุกขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

## 7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการให้บริการที่ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ชัดเจน และทั่วถึง 2) ตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างรอบด้าน และกำหนดหลักเกณฑ์ รวมถึงระยะเวลาในการอนุมัติวงเงินกู้ให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น พร้อมขยายขอบเขตการช่วยเหลือให้ครอบคลุมทั่วถึง และ 3) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ปรับลดดอกเบี้ย และชะลอการชำระหนี้ ตามลำดับ ดังตารางที่ 60

ตารางที่ 60 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน”

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ <sup>1/</sup>                                                                                                            | จำนวน (ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการให้บริการที่ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ชัดเจน และทั่วถึง                             | 13          |
| 2. ตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างรอบด้าน และกำหนดหลักเกณฑ์ รวมถึงระยะเวลาในการอนุมัติวงเงินกู้ให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น พร้อมขยายขอบเขตการช่วยเหลือให้ครอบคลุมทั่วถึง     | 12          |
| 3. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ปรับลดดอกเบี้ย และชะลอการชำระหนี้                                                                                                     | 4           |
| 4. การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ สนับสนุนปัจจัยการผลิตให้แก่เกษตรกร                                                                                                    | 2           |
| 5. ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้คำปรึกษาและแนะแนวทางการกู้ยืมเงินอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้กู้มีความเข้าใจในกระบวนการและสามารถเข้าถึงแหล่งทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ     | 2           |
| 6. พิจารณาเพิ่มวงเงินกู้ให้แก่ผู้กู้ที่มีประวัติการชำระหนี้ดี เพื่อเป็นแรงจูงใจในการรักษาวินัยทางการเงิน                                                          | 1           |
| 7. ความยืดหยุ่นด้านหลักประกันที่ดิน โดยเฉพาะกรณีเกษตรกรที่ไม่สามารถหาหลักประกันเพิ่มเติมได้ เพื่อช่วยให้เกษตรกรและผู้ยากจนมีที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัยอย่างมั่นคง | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.11 กระบวนการ

# การบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน

ของกร=ทรวง/กษตร&ค=ศนกรณ

สกร.



### 3.11 กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร/ประชาชนที่มาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ บุคลากรในและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ได้รับการประสานงาน อำนวยความสะดวกจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 48 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไป และบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 61

ตารางที่ 61 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

| สถานะ                | จำนวน (ราย) | ร้อยละ        |
|----------------------|-------------|---------------|
| เกษตรกร              | 31          | 64.58         |
| ประชาชนทั่วไป        | 13          | 27.08         |
| บุคลากรนอกสังกัด กษ. | 4           | 8.33          |
| <b>รวม</b>           | <b>48</b>   | <b>100.00</b> |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางการชุมนุมร้องเรียน รองลงมาเป็นติดต่อด้วยตนเองโดยตรง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ กษ. (กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน) Line เว็บไซต์ โทรศัพท์ และติดต่อยื่นหนังสือ ณ สำนักงานรัฐมนตรี ตามลำดับ ดังตารางที่ 62

ตารางที่ 62 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

| วิธีการใช้บริการ                                            | จำนวน (ราย) | ร้อยละ        |
|-------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| ชุมนุมร้องเรียน                                             | 23          | 47.92         |
| ติดต่อด้วยตนเองโดยตรง                                       | 10          | 20.83         |
| ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ กษ.<br>(กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน) | 8           | 16.67         |
| Line                                                        | 3           | 6.25          |
| เว็บไซต์                                                    | 2           | 4.17          |
| โทรศัพท์                                                    | 1           | 2.08          |
| ติดต่อยื่นหนังสือ ณ สำนักงานรัฐมนตรี                        | 1           | 2.08          |
| <b>รวม</b>                                                  | <b>48</b>   | <b>100.00</b> |

1.3) เรื่องร้องเรียน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ร้องเรียนเรื่องผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของรัฐ (ด้านชลประทาน) รองลงมาเป็นขอรับการช่วยเหลือด้านหนี้สิน ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร ปัญหาด้านสหกรณ์ การขอรับที่ดินทำกิน ที่ดินทำกิน/ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ และปัญหาด้านปศุสัตว์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 : เรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

| เรื่องร้องเรียน                                              | จำนวน (ราย) | ร้อยละ        |
|--------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของรัฐ (ด้านชลประทาน)           | 22          | 45.83         |
| ขอรับการช่วยเหลือด้านหนี้สิน                                 | 9           | 18.75         |
| ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร | 7           | 14.58         |
| ปัญหาด้านสหกรณ์                                              | 4           | 8.33          |
| การขอรับที่ดินทำกิน                                          | 2           | 4.17          |
| ที่ดินทำกิน/ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน          | 2           | 4.17          |
| ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ                                      | 1           | 2.08          |
| ปัญหาด้านปศุสัตว์                                            | 1           | 2.08          |
| <b>รวม</b>                                                   | <b>48</b>   | <b>100.00</b> |

## 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

กระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 64

ตารางที่ 64 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                   | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                |                  |          |              |             |                | <b>4.57</b> | <b>91.39</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย                                            | 39               | 5        | 3            | 1           | -              | 4.71        | 94.17        | พอใจมาก          |
| - การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ | 36               | 7        | 3            | 2           | -              | 4.60        | 92.08        | พอใจมาก          |
| - การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                 | 34               | 5        | 4            | 4           | 1              | 4.40        | 87.92        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</b>                                                  |                  |          |              |             |                | <b>4.76</b> | <b>95.28</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ และไม่เลือกปฏิบัติ                                                       | 42               | 5        | 1            | -           | -              | 4.85        | 97.08        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                          | 37               | 8        | 3            | -           | -              | 4.71        | 94.17        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                               | 39               | 6        | 2            | 1           | -              | 4.73        | 94.58        | พอใจมาก          |

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                             | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                 |                  |          |              |             |                | <b>4.67</b> | <b>93.33</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ป้ายบอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน                                                                   | 36               | 8        | 2            | 2           | -              | 4.63        | 92.50        | พอใจมาก          |
| - ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail Line เป็นต้น | 35               | 8        | 4            | 1           | -              | 4.60        | 92.08        | พอใจมาก          |
| - ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น                                  | 38               | 9        | 1            | -           | -              | 4.77        | 95.42        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                 |                  |          |              |             |                | <b>4.60</b> | <b>92.08</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                                         | 36               | 6        | 5            | 1           | -              | 4.60        | 92.08        | พอใจมาก          |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                                       | 37               | 4        | 6            | 1           | -              | 4.60        | 92.08        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                         |                  |          |              |             |                | <b>4.65</b> | <b>93.02</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ และไม่เลือกปฏิบัติ 2) ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 65

ตารางที่ 65 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                              | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ และไม่เลือกปฏิบัติ                                                                 | 48          |
| 2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น                                  | 48          |
| 3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                    | 48          |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                         | 47          |
| 5. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย                                                      | 47          |
| 6. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail Line เป็นต้น | 47          |
| 7. ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                                         | 47          |
| 8. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                                       | 47          |
| 9. ป้ายบอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน                                                                   | 46          |
| 10. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ          | 46          |
| 11. การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                          | 43          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



#### 4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 2) การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรล่าช้า ไม่ถูกต้อง และไม่มีประสิทธิภาพ และ 3) ไม่มีป้ายบอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน ตามลำดับ ดังตารางที่ 66

**ตารางที่ 66 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”**

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                           | จำนวน (ราย) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                        | 5           |
| 2. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/เกษตรกรล่าช้า ไม่ถูกต้อง และไม่มีประสิทธิภาพ | 2           |
| 3. ไม่มีป้ายบอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน                                              | 2           |
| 4. ไม่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                  | 1           |
| 5. ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                         | 1           |
| 6. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สะดวกและเข้าถึงได้ยาก                                    | 1           |
| 7. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                      | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การให้บริการและการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้ง่าย และตอบสนองตรงตามประเด็นร้องเรียนหรือคำขอความช่วยเหลือของประชาชน เช่น การดำเนินงานเชิงรุก การสนับสนุนเกษตรกรด้านโคนม การช่วยเหลือด้านหนี้สหกรณ์ ส่งเสริมอาชีพเกษตรกร เงินเยียวยา เป็นต้น 2) การอำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรที่มาติดต่อราชการ/ชุมนุม เช่น สถานที่ ที่พัก ห้องน้ำ เครื่องดื่ม เป็นต้น และ 3) การพัฒนาระบบติดตามเอกสารและการดำเนินงานให้สะดวก รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานแบบออนไลน์ได้ ตามลำดับ ดังตารางที่ 67

**ตารางที่ 67 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”**

| ความต้องการ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                 | จำนวน (ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การให้บริการและการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้ง่าย และตอบสนองตรงตามประเด็นร้องเรียนหรือคำขอความช่วยเหลือของประชาชน เช่น การดำเนินงานเชิงรุก การสนับสนุนเกษตรกรด้านโคนม การช่วยเหลือด้านหนี้สหกรณ์ ส่งเสริมอาชีพเกษตรกร เป็นต้น | 9           |
| 2. การอำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรที่มาติดต่อราชการ/ชุมนุม เช่น สถานที่ ที่พัก ห้องน้ำ เครื่องดื่ม เป็นต้น                                                                                                                                                                                 | 3           |
| 3. การพัฒนาระบบติดตามเอกสารและการดำเนินงานให้สะดวก รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานแบบออนไลน์ได้                                                                                                                                                                                    | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 6) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) การจัดการข้อร้องเรียนควรดำเนินการอย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับประเด็นที่ร้องเรียน โดยต้องมีการติดตามผลและแจ้งผลการดำเนินงานให้ชัดเจน 2) มีแนวทางปฏิบัติและการดำเนินการที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ และเปิดเผยข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนอย่างโปร่งใส รวมทั้งควรอธิบายขั้นตอนการทำงานให้ประชาชนและเกษตรกรเข้าใจและสามารถติดตามผลได้ และ 3) เจ้าหน้าที่ทุกระดับควรให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และมีความกระตือรือร้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 68

ตารางที่ 68 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ <sup>1/</sup>                                                                                                                                     | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การจัดการข้อร้องเรียนควรดำเนินการอย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับประเด็นที่ร้องเรียน โดยต้องมีการติดตามผลและแจ้งผลการดำเนินงานให้ชัดเจน                                                       | 5           |
| 2. มีแนวทางปฏิบัติและการดำเนินการที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ และเปิดเผยข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนอย่างโปร่งใส รวมทั้งควรอธิบายขั้นตอนการทำงานให้ประชาชนและเกษตรกรเข้าใจและสามารถติดตามผลได้ | 3           |
| 3. เจ้าหน้าที่ทุกระดับควรให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และมีความกระตือรือร้น                                                                                                               | 2           |
| 4. การประชาสัมพันธ์ สื่อสารกระบวนการ ขั้นตอน ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ รายละเอียดโครงการต่าง ๆ หรือจัดทำคู่มือการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน ครอบคลุม และเข้าถึงประชาชน                  | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.12 กระบวนการ

# การส่งเคราะห์เกษตรกร

ก ก ค .



### 3.12 กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ หน่วยงานของรัฐและองค์กรเกษตรกรที่มาขอกู้เงินหรือมาใช้บริการกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 178 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ รองลงมาเป็นวิสาหกิจชุมชน กลุ่มเกษตรกร สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์การเกษตร และองค์กรเกษตรกรตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนฟื้นฟู ตามลำดับ ดังตารางที่ 69

ตารางที่ 69 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

| สถานะ                                     | จำนวน (ราย) | ร้อยละ        |
|-------------------------------------------|-------------|---------------|
| หน่วยงานของรัฐ                            | 103         | 57.87         |
| วิสาหกิจชุมชน                             | 45          | 25.28         |
| กลุ่มเกษตรกร                              | 26          | 14.61         |
| สหกรณ์ประมง                               | 1           | 0.56          |
| สหกรณ์นิคม                                | 1           | 0.56          |
| สหกรณ์การเกษตร                            | 1           | 0.56          |
| องค์กรเกษตรกรตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนฟื้นฟู | 1           | 0.56          |
| <b>รวม</b>                                | <b>178</b>  | <b>100.00</b> |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ รองลงมาเป็นติดต่อเองโดยตรง ทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 70

ตารางที่ 70 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

| วิธีการใช้บริการ              | จำนวน (ราย) | ร้อยละ        |
|-------------------------------|-------------|---------------|
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | 61          | 34.27         |
| ติดต่อเองโดยตรง               | 39          | 21.91         |
| ทางโทรศัพท์                   | 37          | 20.79         |
| หนังสือราชการ                 | 28          | 15.73         |
| ทางอินเทอร์เน็ต               | 13          | 7.30          |
| <b>รวม</b>                    | <b>178</b>  | <b>100.00</b> |

#### 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 71

ตารางที่ 71 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                     | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                  |                  |          |              |             |                | <b>4.10</b> | <b>82.02</b> | <b>พอใจ</b>      |
| - ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย                                  | 66               | 82       | 24           | 6           | -              | 4.17        | 83.37        | พอใจ             |
| - การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา                              | 60               | 80       | 31           | 7           | -              | 4.08        | 81.69        | พอใจ             |
| - มีความรวดเร็วการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร                                                 | 53               | 80       | 33           | 11          | 1              | 3.97        | 79.44        | พอใจ             |
| - การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร               | 67               | 84       | 20           | 6           | 1              | 4.18        | 83.60        | พอใจ             |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</b>                                                    |                  |          |              |             |                | <b>4.52</b> | <b>90.48</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                        | 111              | 60       | 6            | 1           | -              | 4.58        | 91.57        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                            | 110              | 58       | 8            | 2           | -              | 4.55        | 91.01        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง                      | 97               | 70       | 9            | 2           | -              | 4.47        | 89.44        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี                                          | 103              | 62       | 11           | 2           | -              | 4.49        | 89.89        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                         |                  |          |              |             |                | <b>4.30</b> | <b>85.92</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน                                                 | 70               | 90       | 16           | 2           | -              | 4.28        | 85.62        | พอใจมาก          |
| - ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึง สะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 74               | 81       | 21           | 2           | -              | 4.28        | 85.51        | พอใจมาก          |
| - ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น                  | 79               | 80       | 18           | 1           | -              | 4.33        | 86.63        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                         |                  |          |              |             |                | <b>4.46</b> | <b>89.10</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                                 | 92               | 77       | 8            | 1           | -              | 4.46        | 89.21        | พอใจมาก          |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                               | 91               | 77       | 9            | 1           | -              | 4.45        | 88.99        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                 |                  |          |              |             |                | <b>4.34</b> | <b>86.88</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท 2) ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น และ 3) ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 72

ตารางที่ 72 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                     | จำนวน (ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท                                              | 177         |
| 2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น | 177         |
| 3. ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                | 177         |
| 4. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                              | 177         |
| 5. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                           | 176         |

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                        | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง                        | 176         |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                             | 176         |
| 8. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน                                                   | 176         |
| 9. ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร<br>เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 176         |
| 10. ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย                                    | 172         |
| 11. การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา                                | 171         |
| 12. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุน<br>สงเคราะห์เกษตรกร            | 171         |
| 13. มีความรวดเร็วการอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร                                                  | 166         |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรล่าช้า 2) การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร และ 3) การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่ทันเวลาที่กำหนด ตามลำดับ ดังตารางที่ 73 :

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                         | จำนวน (ราย) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรล่าช้า                                                              | 12          |
| 2. การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และคู่มือการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุน<br>สงเคราะห์เกษตรกร                 | 7           |
| 3. การวิเคราะห์โครงการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่ทันเวลาที่กำหนด                           | 7           |
| 4. ขั้นตอนการขอใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรไม่สะดวกและเข้าถึงได้ยาก                                       | 6           |
| 5. ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่ไม่หลากหลายและเข้าถึงได้ยาก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร<br>เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 2           |
| 6. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน                                                       | 2           |
| 7. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                        | 2           |
| 8. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง                          | 2           |
| 9. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                               | 2           |
| 10. ไม่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                               | 1           |
| 11. ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                                      | 1           |
| 12. สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น                           | 1           |
| 13. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาท                                                                 | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การสนับสนุนเงินทุน เพิ่มวงเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ ขยายระยะเวลาการกู้ และให้ความรู้รวมทั้งปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เช่น เงินทุนหมุนเวียน งบอุดหนุน การตลาด การแปรรูป และการจัดการราคาสินค้า 2) มีช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย เช่น ระบบออนไลน์ ระบบการวิเคราะห์ข้อมูล และ 3) เร่งรัดกระบวนการวิเคราะห์และอนุมัติโครงการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 74

ตารางที่ 74 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”

| ความต้องการ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                                                         | จำนวน(ราย) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1. การสนับสนุนเงินทุน เพิ่มวงเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ ขยายระยะเวลาการกู้ และให้ความรู้รวมทั้งปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เช่น เงินทุนหมุนเวียน งบอุดหนุน การตลาด การแปรรูป และการจัดการราคาสินค้า | 32         |
| 2. มีช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย เช่น ระบบออนไลน์ ระบบการวิเคราะห์ข้อมูล                                                                                                    | 10         |
| 3. เร่งรัดกระบวนการวิเคราะห์และอนุมัติโครงการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                                   | 4          |
| 4. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนสงเคราะห์ประจำโครงการหรือจังหวัดเพื่อให้คำปรึกษาและบริการแก่กลุ่มเกษตรกร                                                                                                                          | 4          |
| 5. มีการให้คำปรึกษา แนะนำแก่สมาชิกในด้านต่าง ๆ เช่น กฎหมาย การดำเนินงาน                                                                                                                                                           | 4          |
| 6. จัดการอบรมสัมมนาเพื่อส่งเสริมองค์ความรู้และข้อมูลข่าวสารด้านกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรให้แก่ผู้ที่สนใจและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในทุกปี                                                                                              | 3          |
| 7. เพิ่มมาตรการในการให้ความช่วยเหลือ กรณีผลผลิตทางการเกษตรได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น มาตรการพักหนี้ ลดดอกเบี้ย                                                                                                      | 2          |
| 8. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคบูรณาการการทำงานเพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงานต่อไป                                                                                                                                            | 2          |
| 9. การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อความต้องการ เช่น สถานที่รองรับผู้มารับบริการ เป็นต้น                                                                                                                                    | 1          |
| 10. การพัฒนาคู่มือและระเบียบต่าง ๆ ในรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์                                                                                                                                                                      | 1          |
| 11. การกำหนดแนวทางและชี้แจงขั้นตอนการเสนอเอกสารในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน                                                                                                                                                           | 1          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การขอกู้เงินกองทุน การพิจารณาและอนุมัติโครงการ 2) อยากให้มีการช่วยเหลือและสนับสนุนเงินทุนให้แก่เกษตรกรผ่านกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรต่อไป และ 3) เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการดำเนินงานตามระเบียบขั้นตอนที่ชัดเจนรวมถึงถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านกองทุนให้แก่เกษตรกรอย่างถูกต้องและครบถ้วน ตามลำดับ ดังตารางที่ 75



**ตารางที่ 75 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”**

| ความคาดหวัง <sup>1/</sup>                                                                                                                                                  | จำนวน (ราย) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การขอกู้เงินกองทุน การพิจารณาและอนุมัติโครงการ                                                       | 16          |
| 2. อยากให้มีการช่วยเหลือและสนับสนุนเงินทุนให้แก่เกษตรกรผ่านกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรต่อไป                                                                                     | 15          |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการดำเนินงานตามระเบียบขั้นตอนที่ชัดเจน รวมถึงถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านกองทุนให้แก่เกษตรกรอย่างถูกต้องและครบถ้วน                          | 6           |
| 4. การพัฒนาการให้บริการให้มีความสะดวก เข้าถึงได้ง่าย และตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การพัฒนาระบบแอปพลิเคชัน One Stop Service หรือการสนับสนุนด้านการตลาดออนไลน์ | 5           |
| 5. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนสงเคราะห์ประจำทุกจังหวัดเพื่อให้คำปรึกษาและบริการแก่เกษตรกรอย่างใกล้ชิด                                                                    | 1           |
| 6. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคควรบูรณาการการทำงานร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการ                                | 1           |
| 7. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ติดตามผลการดำเนินงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง                                                                                                          | 1           |
| 8. การอนุมัติควรพิจารณาคัดเลือกกลุ่มที่มีความสามารถในการชำระหนี้และมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน                                                                                   | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

**7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) การปรับลดขั้นตอน ระเบียบ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุน เพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น 2) การประชาสัมพันธ์ สื่อสารกระบวนการ ขั้นตอน ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ รายละเอียดโครงการต่าง ๆ รวมทั้งจัดทำคู่มือการดำเนินงานที่เข้าใจง่ายและเผยแพร่ให้ครอบคลุมทั่วถึง และ 3) พิจารณาเพิ่มวงเงิน ปรับขยายขอบเขตโครงการ และกำหนดมาตรการให้สิทธิประโยชน์หรือวงเงินสินเชื่อเพิ่มเติมแก่เกษตรกรที่มีวินัยทางการเงิน ตามลำดับดังตารางที่ 76

**ตารางที่ 76 : ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การสงเคราะห์เกษตรกร”**

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ <sup>1/</sup>                                                                                                                 | จำนวน (ราย) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การปรับลดขั้นตอน ระเบียบ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุน เพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น        | 3           |
| 2. การประชาสัมพันธ์ สื่อสารกระบวนการ ขั้นตอน ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ รายละเอียดโครงการต่าง ๆ รวมทั้งจัดทำคู่มือการดำเนินงานที่เข้าใจง่ายและเผยแพร่ให้ครอบคลุมทั่วถึง | 3           |
| 3. พิจารณาเพิ่มวงเงิน ปรับขยายขอบเขตโครงการ และกำหนดมาตรการให้สิทธิประโยชน์หรือวงเงินสินเชื่อเพิ่มเติมแก่เกษตรกรที่มีวินัยทางการเงิน                                   | 3           |
| 4. การสงเคราะห์เกษตรกรอย่างต่อเนื่องผ่านโครงการที่หลากหลาย                                                                                                             | 3           |



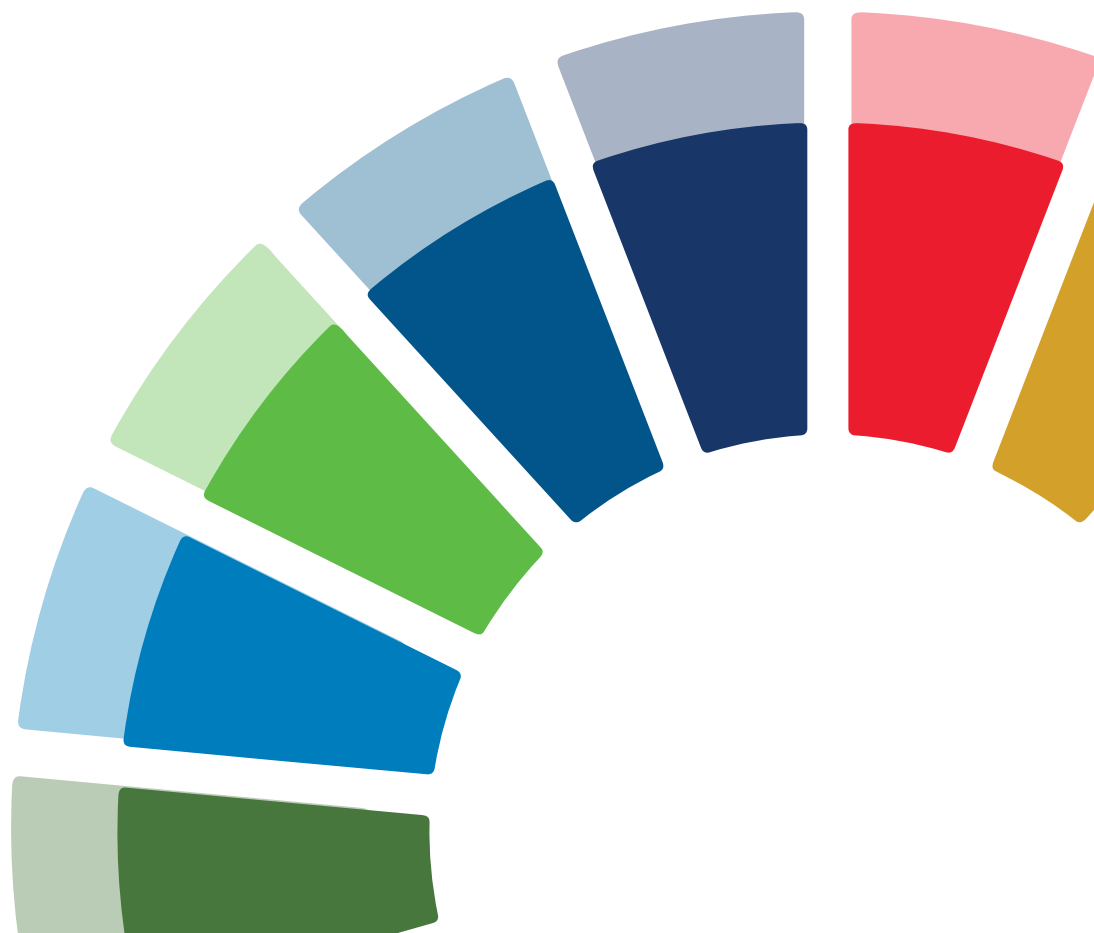
| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ <sup>1/</sup>                                                                                          | จำนวน (ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 5. ต้องการงบประมาณอุดหนุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรมากกว่าการกู้ยืม                                                                                  | 3           |
| 6. บูรณาการการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน                                       | 3           |
| 7. ควรพัฒนาระบบให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น ระบบตรวจสอบทางเดินหนังสือออนไลน์ หรือบริการแบบ One Stop Service | 2           |
| 8. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนสงเคราะห์ประจำทุกจังหวัดเพื่อให้คำปรึกษาและบริการแก่เกษตรกรอย่างใกล้ชิด                                         | 2           |
| 9. ควรมีแนวทางหรือมาตรการใหม่ ๆ จากภาครัฐที่ตอบสนองสถานการณ์ได้อย่างทันด่วน                                                                     | 1           |
| 10. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางลงพื้นที่ติดตามผลการดำเนินงานและให้คำแนะนำแก่เกษตรกร                                                                     | 1           |
| 11. เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                                                   | 1           |
| 12. หากมีการโอนงบประมาณให้จังหวัด ควรดำเนินการโอนตั้งแต่ต้นปีงบประมาณเพื่อไม่ให้เกิดการดำเนินงานล่าช้า                                          | 1           |
| 13. สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อติดตามงานหรือประชุมในระดับอำเภอ                                                                          | 1           |
| 14. ในการเขียนและพิจารณาโครงการ ควรมีความยืดหยุ่นและปรับให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่                                                | 1           |
| 17. การพิจารณาอนุมัติการกู้ยืมให้เกษตรกรรายย่อยโดยไม่ต้องมีหลักประกัน เพื่อเปิดโอกาสให้เกษตรกรเข้าถึงแหล่งทุนได้ง่ายขึ้น                        | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.13 กระบวนการ

# ส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรพันธสัญญา

ส ล พ.



### 3.13 กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่มาใช้บริการสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญาโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 9 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างทั้งหมดเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 77

ตารางที่ 77 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

| วิธีการใช้บริการ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ        |
|------------------|-------------|---------------|
| ทางอินเทอร์เน็ต  | 7           | 77.78         |
| ทางโทรศัพท์      | 2           | 22.22         |
| <b>รวม</b>       | <b>9</b>    | <b>100.00</b> |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

กระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังตารางที่ 78

ตารางที่ 78 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ        | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|---------------|------------------|
|                                                                                                                                                                        | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |               |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                                                                                     |                  |          |              |             |                | <b>4.33</b> | <b>86.67</b>  | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย                                                                                                                            | 3                | 6        | -            | -           | -              | 4.33        | 86.67         | พอใจมาก          |
| - การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                                | 5                | 4        | -            | -           | -              | 4.56        | 91.11         | พอใจมาก          |
| - สื่อสาร ประสานสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา และแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบการธุรกิจทางการเกษตร และประชาชนทั่วไป | 3                | 4        | 2            | -           | -              | 4.11        | 82.22         | พอใจ             |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</b>                                                                                                                       |                  |          |              |             |                | <b>5.00</b> | <b>100.00</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ศึกษามารยาทเหมาะสม                                                                                                                            | 9                | -        | -            | -           | -              | 5.00        | 100.00        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                                                                               | 9                | -        | -            | -           | -              | 5.00        | 100.00        | พอใจมาก          |

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                    | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                          | 9                | -        | -            | -           | -              | 5.00        | 100.00       | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                        |                  |          |              |             |                | <b>4.33</b> | <b>86.67</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน                                                | 3                | 5        | 1            | -           | -              | 4.22        | 84.44        | พอใจมาก          |
| - ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น | 4                | 5        | -            | -           | -              | 4.44        | 88.89        | พอใจมาก          |
| - ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น                 | 3                | 6        | -            | -           | -              | 4.33        | 86.67        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                        |                  |          |              |             |                | <b>4.89</b> | <b>97.78</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                                | 8                | 1        | -            | -           | -              | 4.89        | 97.78        | พอใจมาก          |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                              | 8                | 1        | -            | -           | -              | 4.89        | 97.78        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                |                  |          |              |             |                | <b>4.64</b> | <b>92.78</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ดังตารางที่ 79

ตารางที่ 79 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                                                                     | จำนวน (ราย) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                                                                                    | 9           |
| 2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                                                                           | 9           |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                                                                          | 9           |
| 4. ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                                                                                                | 9           |
| 5. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                                                                                              | 9           |
| 6. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                            | 9           |
| 7. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น                                                                       | 9           |
| 8. ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย                                                                                                                        | 9           |
| 9. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น                                                                                         | 9           |
| 10. ป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน                                                                                                               | 9           |
| 11. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบธุรกิจทางการเกษตร และประชาชนทั่วไป | 9           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) ควรมีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าถึงเกษตรกรได้มากขึ้น และ 2) ตัวอย่างร่างหนังสือสัญญา เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานและเกษตรกรสามารถนำไปใช้ประกอบการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ดังตารางที่ 80

ตารางที่ 80 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการพันธสัญญา”

| ความต้องการ                                                                                                                                     | จำนวน(ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1. ควรมีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าถึงเกษตรกรได้มากขึ้น                                       | 1          |
| 2. ตัวอย่างร่างหนังสือสัญญา เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานและเกษตรกรสามารถนำไปใช้ประกอบการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนและระเบียบที่เกี่ยวข้อง | 1          |

#### 5) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าถึงเกษตรกรได้มากขึ้น และ 2) มีการกำหนดแบบฟอร์มมาตรฐานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำสัญญา อันจะช่วยให้หน่วยงานและเกษตรกรสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามลำดับ ดังตารางที่ 81

ตารางที่ 81 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการพันธสัญญา”

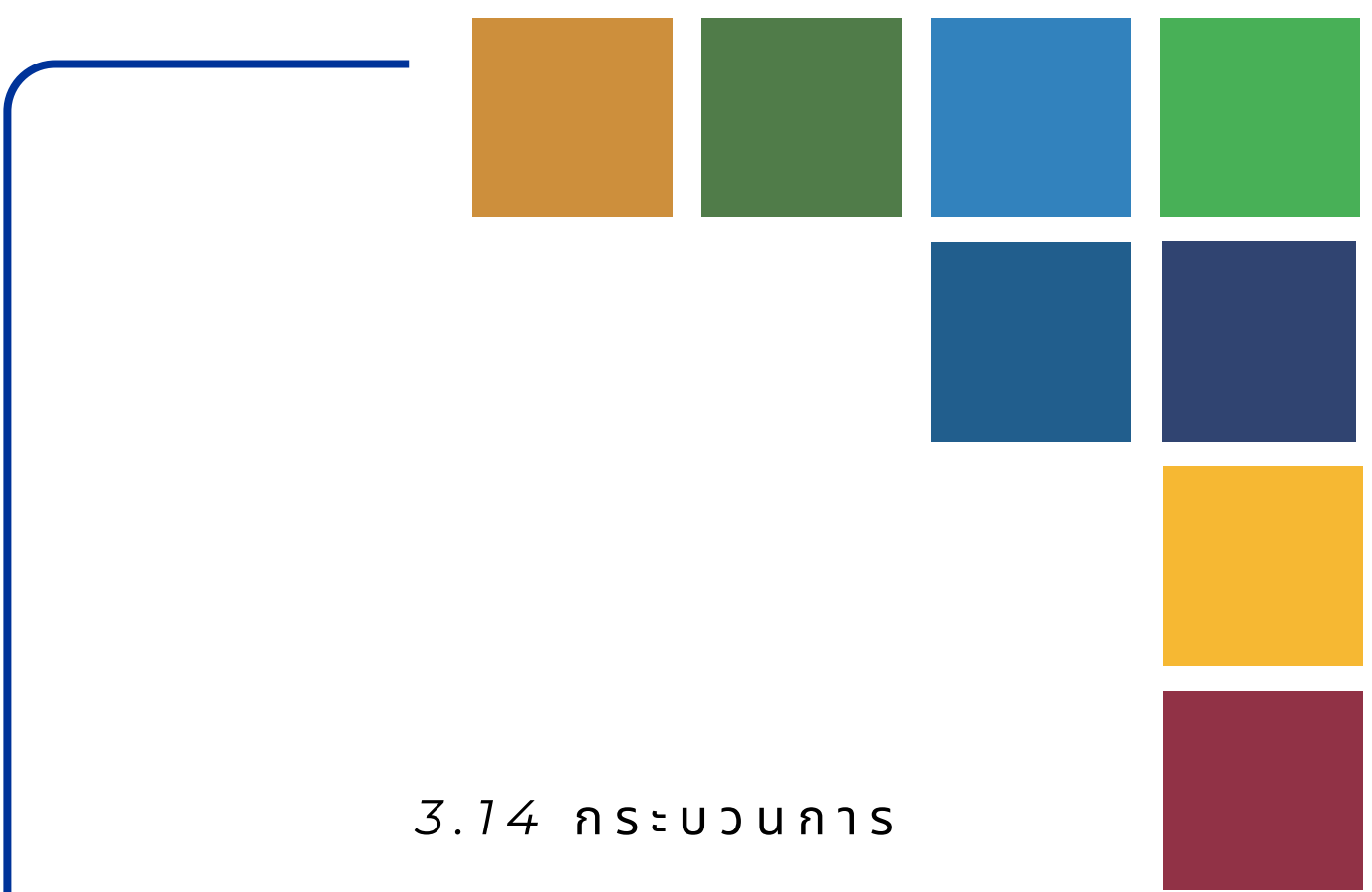
| ความคาดหวัง                                                                                                                                                | จำนวน (ราย) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าถึงเกษตรกรได้มากขึ้น                                            | 1           |
| 2. มีการกำหนดแบบฟอร์มมาตรฐาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำสัญญา อันจะช่วยให้หน่วยงานและเกษตรกรสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกัน | 1           |

#### 6) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการพันธสัญญา” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 2 อันดับ คือ 1) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เข้าถึงเกษตรกรได้มากขึ้น และ 2) ควรพัฒนาระบบบริการให้รองรับการอัปโหลดเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงาน ตามลำดับ ดังตารางที่ 82

ตารางที่ 82 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ต่อกระบวนการ “ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา”

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ                                                                        | จำนวน (ราย) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าถึงเกษตรกรได้มากขึ้น | 1           |
| 2. ควรพัฒนาระบบบริการให้รองรับการอัปโหลดเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงาน  | 1           |



3.14 กระบวนการ

## ป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของกร=ตรวจสอบ/กษตร&ค=ศนกรณ

ศ ป ก .

### 3.14 กระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 340 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 83

ตารางที่ 83 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| สถานะ                | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|----------------------|-------------|--------|
| บุคลากรในสังกัด กษ.  | 324         | 95.29  |
| บุคลากรนอกสังกัด กษ. | 16          | 4.71   |
| รวม                  | 340         | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหนังสือราชการ รองลงมาเป็นการเข้าร่วมประชุม ทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อเองโดยตรง ตามลำดับ ดังตารางที่ 84

ตารางที่ 84 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|------------------|-------------|--------|
| หนังสือราชการ    | 108         | 31.76  |
| เข้าร่วมประชุม   | 84          | 24.71  |
| ทางโทรศัพท์      | 79          | 23.24  |
| ทางอินเทอร์เน็ต  | 38          | 11.18  |
| ติดต่อเองโดยตรง  | 31          | 9.12   |
| รวม              | 340         | 100.00 |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 85



ตารางที่ 85 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                     | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                                  |                  |          |              |             |                | <b>4.37</b> | <b>87.47</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - การบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.                                 | 164              | 147      | 28           | 1           | -              | 4.39        | 87.88        | พอใจมาก          |
| - การจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างความนิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ. | 163              | 148      | 28           | 1           | -              | 4.39        | 87.82        | พอใจมาก          |
| - การจัดอบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.  | 162              | 135      | 39           | 3           | 1              | 4.34        | 86.71        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</b>                                                                    |                  |          |              |             |                | <b>4.42</b> | <b>88.37</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ มีมารยาท และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ                                 | 181              | 129      | 30           | -           | -              | 4.44        | 88.88        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ                                                 | 171              | 139      | 30           | -           | -              | 4.41        | 88.29        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้                                                                      | 170              | 136      | 33           | 1           | -              | 4.40        | 87.94        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                         |                  |          |              |             |                | <b>4.42</b> | <b>88.49</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย และสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น | 174              | 136      | 29           | 1           | -              | 4.42        | 88.41        | พอใจมาก          |
| - ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ                                                                         | 169              | 143      | 27           | 1           | -              | 4.41        | 88.24        | พอใจมาก          |
| - ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย                                                             | 176              | 138      | 26           | -           | -              | 4.44        | 88.82        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                         |                  |          |              |             |                | <b>4.41</b> | <b>88.27</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว                                                                         | 168              | 142      | 29           | 1           | -              | 4.40        | 88.06        | พอใจมาก          |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                                                                       | 173              | 137      | 28           | 2           | -              | 4.41        | 88.29        |                  |
| - ความพึงพอใจภาพรวมของการให้บริการ                                                                                  | 174              | 138      | 26           | 2           | -              | 4.42        | 88.47        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                                 |                  |          |              |             |                | <b>4.41</b> | <b>88.15</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ มีมารยาท และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ 2) ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และ 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ตามลำดับ ดังตารางที่ 86

ตารางที่ 86 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                      | จำนวน (ราย) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ มีมารยาท และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                | 340         |
| 2. ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย                                                             | 340         |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ                                             | 340         |
| 4. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น  | 339         |
| 5. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ                                                                         | 339         |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้                                                                      | 339         |
| 7. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว                                                                            | 339         |
| 8. การบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.                                 | 339         |
| 9. การจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างค่านิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.  | 339         |
| 10. ความพึงพอใจภาพรวมของการให้บริการ                                                                                 | 338         |
| 11. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                                                                         | 338         |
| 12. การจัดอบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ. | 336         |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การจัดอบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ. 2) ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และ 3) ไม่พึงพอใจภาพรวมของการให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 87

ตารางที่ 87 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                       | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การจัดอบรม สัมมนา หรือประชุม เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.      | 4           |
| 2. ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                                                                           | 2           |
| 3. ไม่พึงพอใจภาพรวมของการให้บริการ                                                                                       | 2           |
| 4. ไม่มีการจัดทำนโยบาย แนวทาง หรือการสร้างค่านิยมในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ. | 1           |
| 5. ไม่มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานในสังกัด กษ.                                | 1           |
| 6. ไม่ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว                                                                             | 1           |

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                           | จำนวน (ราย) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 7. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้                                                                     | 1           |
| 8. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการไม่เพียงพอ                                                                                     | 1           |
| 9. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารไม่มีความหลากหลายและไม่สามารถเข้าถึงได้ง่าย<br>เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การสร้างเครือข่าย เชื่อมโยงข้อมูล และบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 2) การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น สามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีช่องทางการติดต่อหลากหลาย และ 3) การให้คำปรึกษา แนะนำด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 88

ตารางที่ 88 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ความต้องการ <sup>1/</sup>                                                                                                                      | จำนวน (ราย) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การสร้างเครือข่าย เชื่อมโยงข้อมูล และบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน<br>ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค | 7           |
| 2. การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น สามารถเข้าถึงได้ง่าย และมี<br>ช่องทางการติดต่อหลากหลาย                                       | 6           |
| 3. การให้คำปรึกษา แนะนำด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ<br>อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์                            | 3           |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว ลดขั้นตอน ทันต่อสถานการณ์<br>และครอบคลุมทั่วถึง                                             | 2           |
| 5. การจัดอบรมแนวทางการดำเนินงาน สนับสนุนองค์ความรู้ และเพิ่มความเข้าใจให้แก่<br>บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง                       | 2           |
| 6. มีขั้นตอนการดำเนินงานและมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติเป็น<br>แนวทางเดียวกัน                                                | 2           |
| 7. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ และเที่ยงธรรม                                                                                     | 2           |
| 8. มีการนำนโยบายมาปรับใช้ในแผนการปฏิบัติงานที่สามารถสะท้อน<br>ให้เห็นผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน                                              | 2           |
| 9. มีการรายงานผลการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต<br>และประพฤติมิชอบอย่างละเอียดสม่ำเสมอ และสามารถตรวจสอบได้                      | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการ เหมาะสมกับภารกิจ และสามารถตรวจสอบได้ 2) การกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐาน และแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและชัดเจนเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริตคอร์รัปชันในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การป้องกันการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการทำงาน คำแนะนำ เป็นต้น และ 3) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 89

ตารางที่ 89 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ความคาดหวัง <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                  | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการ เหมาะสมกับภารกิจ และสามารถตรวจสอบได้                                | 21          |
| 2. การกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐาน และแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อลดความเสี่ยงการทุจริตคอร์รัปชันในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การป้องกันการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการทำงาน คำแนะนำ เป็นต้น | 7           |
| 3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น                                                                                                                                       | 2           |
| 4. การจัดอบรมเพื่อปลูกฝังและกระตุ้นจิตสำนึกที่ดีในการดำเนินงานเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรทุกระดับ                                                            | 2           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ผ่านช่องทางที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง 2) ควรพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ให้เข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางหลากหลาย และสะดวกรวดเร็ว และ 3) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจ มีความรู้และทักษะ พร้อมสามารถตอบคำถามเบื้องต้นของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ ดังตารางที่ 90

ตารางที่ 90 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ <sup>1/</sup>                                                                                                    | จำนวน (ราย) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ผ่านช่องทางที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง                                            | 5           |
| 2. ควรพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ให้เข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางหลากหลาย และสะดวกรวดเร็ว | 5           |
| 3. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจ มีความรู้และทักษะ พร้อมสามารถตอบคำถามเบื้องต้นของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม                              | 3           |

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ <sup>1/</sup>                                  | จำนวน (ราย) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 4. ควรกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน                                        | 1           |
| 5. ควรบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค                             | 1           |
| 6. การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



3.15 กระบวนการ

## อำนาจการและประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ของกร=ทรง/เกษตร&ค=ศนกรห์

กปพ.

### 3.15 กระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการกองประสานงานโครงการพระราชดำริ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 89 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 91

ตารางที่ 91 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ     | จำนวน (ราย) | ร้อยละ        |
|----------------------|-------------|---------------|
| บุคลากรในสังกัด กษ.  | 85          | 95.51         |
| บุคลากรนอกสังกัด กษ. | 4           | 4.49          |
| <b>รวม</b>           | <b>89</b>   | <b>100.00</b> |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นหนังสือราชการ ติดต่อเองโดยตรง ทางอินเทอร์เน็ต และเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ตามลำดับ ดังตารางที่ 92

ตารางที่ 92 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ              | จำนวน (ราย) | ร้อยละ        |
|-------------------------------|-------------|---------------|
| ทางโทรศัพท์                   | 38          | 42.70         |
| หนังสือราชการ                 | 23          | 25.84         |
| ติดต่อเองโดยตรง               | 13          | 14.61         |
| ทางอินเทอร์เน็ต               | 12          | 13.48         |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | 3           | 3.37          |
| <b>รวม</b>                    | <b>89</b>   | <b>100.00</b> |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 93

ตารางที่ 93 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                                                                                           | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                                                                                                              | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                                                                                                                                           |                  |          |              |             |                | <b>4.41</b> | <b>88.24</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - การประสานข้อมูลแผนการปฏิบัติงานและงบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำรินในภาพรวมของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน                                                    | 41               | 39       | 9            | -           | -              | 4.36        | 87.19        | พอใจมาก          |
| - การประสาน อำนาจการ การติดตาม ความก้าวหน้า และการจัดทำสรุปรายงาน ผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานและผลลัพธ์ความสำเร็จโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                        | 48.5             | 36.5     | 3.5          | 1           | -              | 4.49        | 89.89        | พอใจมาก          |
| 1) การดำเนินงานสนองตามพระราชดำริน/พระราชกระแสรับสั่ง                                                                                                                                                                         | 48               | 38       | 3            | -           | -              | 4.51        | 90.11        | พอใจมาก          |
| 2) การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะขององคมนตรี                                                                                                                                                                                      | 49               | 35       | 4            | 1           | -              | 4.48        | 89.66        | พอใจมาก          |
| - การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน และผลลัพธ์ความสำเร็จโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำรินทั้งในภาพรวมกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (การจัดสื่อสารคดี และการจัดนิทรรศการ) ให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบ | 42               | 40       | 6            | 1           | -              | 4.38        | 87.64        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                                                                                                                                                                                |                  |          |              |             |                | <b>4.55</b> | <b>90.96</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นกันเอง                                                                                                                                                                             | 56               | 31       | 2            | -           | -              | 4.61        | 92.13        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ                                                                                                                                                                                  | 56               | 30       | 3            | -           | -              | 4.60        | 91.91        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย                                                                                                                                                      | 49               | 34       | 6            | -           | -              | 4.48        | 89.66        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                                                                                                                                    | 50               | 34       | 5            | -           | -              | 4.51        | 90.11        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                                                                                  |                  |          |              |             |                | <b>4.55</b> | <b>91.01</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล กลุ่มไลน์                                                                                                                                                    | 55               | 29       | 5            | -           | -              | 4.56        | 91.24        | พอใจมาก          |
| - ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล กลุ่มไลน์                                                                                                                                                    | 54               | 29       | 6            | -           | -              | 4.54        | 90.79        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                                                                                                                                  |                  |          |              |             |                | <b>4.53</b> | <b>90.67</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการและสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้                                                                                                              | 53               | 31       | 5            | -           | -              | 4.54        | 90.79        | พอใจมาก          |
| - ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อประเด็นการขอรับบริการ                                                                                                                                                                  | 53               | 30       | 6            | -           | -              | 4.53        | 90.56        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                                                                                                                                          |                  |          |              |             |                | <b>4.51</b> | <b>90.22</b> | <b>พอใจมาก</b>   |



### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นกันเอง 2) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และ 3) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล กลุ่มไลน์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 94

ตารางที่ 94 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                                                | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นกันเอง                                                                                                                                                                           | 89          |
| 2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ                                                                                                                                                                                   | 89          |
| 3. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล กลุ่มไลน์                                                                                                                                                     | 89          |
| 4. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล กลุ่มไลน์                                                                                                                                                     | 89          |
| 5. ได้รับบริการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้                                                                                                                 | 89          |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อการดำเนินการขอรับบริการ                                                                                                                                                                 | 89          |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                                                                                                                                     | 89          |
| 8. การประสานข้อมูลแผนการปฏิบัติงานและงบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริในภาพรวมของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน                                                        | 89          |
| 9. การประสาน อำนวยความสะดวก การติดตามความก้าวหน้า และการจัดทำสรุปรายงานผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานและผลลัพธ์ความสำเร็จโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                      | 89          |
| 10. การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน และผลลัพธ์ความสำเร็จโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ทั้งในภาพรวมกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (การจัดสื่อสารคดี และการจัดนิทรรศการ) ให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบ | 88          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 2 อันดับ คือ 1) การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ความสำเร็จโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ทั้งในภาพรวมกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (การจัดสื่อสารคดี และการจัดนิทรรศการ) ยังไม่สามารถทำให้ประชาชนได้รับรู้และรับทราบได้อย่างเพียงพอและทั่วถึง และ 2) การประสาน อำนวยความสะดวก การติดตามความก้าวหน้า และการจัดทำสรุปรายงานผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานและผลลัพธ์ความสำเร็จโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ตามลำดับ ดังตารางที่ 95

ตารางที่ 95 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                                                                                     | จำนวน (ราย) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน และผลลัพธ์ความสำเร็จโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ทั้งในภาพรวมกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (การจัดสื่อสารคดี และการจัดนิทรรศการ) ยังไม่สามารถทำให้ประชาชนได้รับรู้และรับทราบได้อย่างเพียงพอและทั่วถึง | 1           |
| 2. การประสาน อำนาจการ การติดตามความก้าวหน้า และการจัดทำสรุปรายงานผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานและผลลัพธ์ความสำเร็จโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                   | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ให้มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริในระดับพื้นที่ให้เพียงพอสอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้น 2) จัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจในประเด็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและสอดคล้องในทุกระดับ และ 3) ให้กระทรวงเน้นย้ำและกำหนดขั้นตอนการประสานงานระหว่างกรมและหน่วยงานในระดับพื้นที่ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การขับเคลื่อนโครงการพระราชดำริเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ ดังตารางที่ 96

ตารางที่ 96 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ความต้องการ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                      | จำนวน(ราย) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1. ให้มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริในระดับพื้นที่ให้เพียงพอ สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้น                                                               | 3          |
| 2. จัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจในประเด็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและสอดคล้องในทุกระดับ | 2          |
| 3. ให้กระทรวงเน้นย้ำและกำหนดขั้นตอนการประสานงานระหว่างกรมและหน่วยงานในระดับพื้นที่ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การขับเคลื่อนโครงการพระราชดำริเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                    | 2          |
| 4. ให้หน่วยงานแจ้งแผนการติดตาม ประเมินผล และชี้แจงแนวทางการจัดทำรายงานประจำเดือน/รายไตรมาสให้ชัดเจน เพื่อให้การรายงานผลและการเตรียมการปฏิบัติงานในพื้นที่เป็นไปอย่างเป็นระบบ                   | 2          |
| 5. ให้เป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลงานราชพิธีและงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีเอกภาพ                                                              | 1          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 6) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ควรจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน พร้อมชี้แจงขั้นตอนและกรอบแนวทางต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบและเข้าใจตรงกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน 2) ควรกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยเฉพาะกรณีงานด่วนที่สุด ควรประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า เพื่อให้มีเวลาเตรียมข้อมูลและดำเนินการได้อย่างครบถ้วนและ 3) มีการกำหนดรูปแบบการรายงานผลการดำเนินงานที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน โดยให้รายงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 97

**ตารางที่ 97 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ <sup>1/</sup>                                                                                                                              | จำนวน (ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ควรจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน พร้อมชี้แจงขั้นตอนและกรอบแนวทางต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบและเข้าใจตรงกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน       | 5           |
| 2. ควรกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยเฉพาะกรณีงานด่วนที่สุด ควรประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า เพื่อให้มีเวลาเตรียมข้อมูลและดำเนินการได้อย่างครบถ้วน | 4           |
| 3. มีการกำหนดรูปแบบการรายงานผลการดำเนินงานที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน โดยให้รายงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น                                                   | 3           |
| 4. ควรจัดทำฐานข้อมูลโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริให้ครบถ้วน โดยรวบรวมข้อมูลจากแต่ละกรมที่รับผิดชอบ                                                                                | 1           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.16 กระบวนการ

# การบริหารโครงการสำคัญ/ โครงการพิเศษ

ของกรม=ตรวจสอบ/ไปสู่การปฏิบัติ

สผง.



### 3.16 กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร บุคลากรในสังกัด และนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการสำนักแผนงานและโครงการพิเศษ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 22 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และเกษตรกร ตามลำดับ ดังตารางที่ 98

ตารางที่ 98 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

| สถานะ                | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|----------------------|-------------|--------|
| บุคลากรในสังกัด กษ.  | 18          | 81.82  |
| บุคลากรนอกสังกัด กษ. | 3           | 13.64  |
| เกษตรกร              | 1           | 4.54   |
| รวม                  | 22          | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นหนังสือราชการ ติดต่อเองโดยตรง และเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ตามลำดับ ดังตารางที่ 99

ตารางที่ 99 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

| วิธีการใช้บริการ              | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------------|--------|
| ทางโทรศัพท์                   | 10          | 45.45  |
| หนังสือราชการ                 | 7           | 31.82  |
| ติดต่อเองโดยตรง               | 4           | 18.18  |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | 1           | 4.55   |
| รวม                           | 22          | 100.00 |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 100

ตารางที่ 100 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                  |          |              |             |                | <b>4.62</b> | <b>92.42</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ประสาน อำนวยความสะดวกเคลื่อนงานโครงการพิเศษ/โครงการสำคัญ/นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (คณะกรรมการพัฒนาเกลือทะเลไทย โครงการส่งความสุขปีใหม่ มอบให้เกษตรกร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โครงการตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ งานด้านความมั่นคง โครงการมหกรรมเกษตรและท่องเที่ยวถนนสายดอกไม้งามริมกว๊านพะเยา จังหวัดพะเยา) | 15               | 6        | 1            | -           | -              | 4.64        | 92.73        | พอใจมาก          |
| - การสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง                                                                                                                                                                                                                                           | 15               | 6        | 1            | -           | -              | 4.64        | 92.73        | พอใจมาก          |
| - มีคู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้                                                                                                                                                                                                                                                           | 14               | 7        | 1            | -           | -              | 4.59        | 91.82        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |          |              |             |                | <b>4.88</b> | <b>97.50</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 22               | -        | -            | -           | -              | 5.00        | 100.00       | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 19               | 3        | -            | -           | -              | 4.86        | 97.27        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                     | 18               | 4        | -            | -           | -              | 4.82        | 96.36        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 19               | 2        | 1            | -           | -              | 4.82        | 96.36        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |          |              |             |                | <b>4.64</b> | <b>92.73</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)                                                                                                                                                                                                                      | 15               | 7        | -            | -           | -              | 4.68        | 93.64        | พอใจมาก          |
| - ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)                                                                                                                                                                                                                     | 15               | 5        | 2            | -           | -              | 4.59        | 91.82        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |          |              |             |                | <b>4.73</b> | <b>94.55</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                                                                                                                                                                                                                     | 17               | 5        | -            | -           | -              | 4.77        | 95.45        | พอใจมาก          |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 16               | 5        | 1            | -           | -              | 4.68        | 93.64        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |          |              |             |                | <b>4.71</b> | <b>94.30</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท 2) เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ดังตารางที่ 101

ตารางที่ 101 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 22          |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 22          |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 22          |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                        | 22          |
| 5. ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                                                                                                                                                                                                                         | 22          |
| 6. ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 22          |
| 7. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)                                                                                                                                                                                                                          | 22          |
| 8. ประสาน อำนวยการขับเคลื่อนงานโครงการพิเศษ/โครงการสำคัญ/นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (คณะกรรมการพัฒนาเกลือทะเลไทย โครงการส่งเสริมสุขภาพ ปีใหม่ มอบให้เกษตรกร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์โครงการตำบลมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ งานด้านความมั่นคง โครงการมหกรรมการเกษตรและท่องเที่ยวถนนสายดอกไม้งามริมกว๊านพะเยา จังหวัดพะเยา) | 22          |
| 9. การสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง                                                                                                                                                                                                                                               | 22          |
| 10. มีคู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงานที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้                                                                                                                                                                                                                                                              | 22          |
| 11. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ (Line , ZOOM)                                                                                                                                                                                                                         | 22          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรเพื่อสร้างรายได้ให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจน

### 5) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการในหลายด้านผ่านรูปแบบ One Stop Service เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และครบวงจร

### 7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ” พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะว่าควรส่งเสริมอาชีพตามภารกิจอย่างเหมาะสมและหลากหลาย



3.17 กระบวนการ

## การลดความเสี่ยง จากสาธารณภัยด้านการเกษตร

ของกร=ตรวจ/เกษตรแล=ศนกรณ

ส พ ง .



### 3.17 กระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกร บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มารับบริการสำนักแผนงานและโครงการพิเศษ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 1,156 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาเป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับดังตารางที่ 102

ตารางที่ 102 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| สถานะ                | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|----------------------|-------------|--------|
| เกษตรกร              | 543         | 46.97  |
| บุคลากรในสังกัด กษ.  | 471         | 40.74  |
| บุคลากรนอกสังกัด กษ. | 142         | 12.28  |
| รวม                  | 1,156       | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ รองลงมาเป็นหนังสือราชการ ติดต่อเองโดยตรง ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับดังตารางที่ 103

ตารางที่ 103 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ              | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------------|--------|
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | 444         | 38.41  |
| หนังสือราชการ                 | 275         | 23.79  |
| ติดต่อเองโดยตรง               | 270         | 23.36  |
| ทางโทรศัพท์                   | 93          | 8.04   |
| ทางอินเทอร์เน็ต               | 74          | 6.40   |
| รวม                           | 1,156       | 100.00 |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการตามลำดับ

โดยมีการจัดทำแบบสอบถามแยกเป็นกลุ่มเกษตรกรและบุคลากร เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีผลความพึงพอใจ ดังนี้

2.1) ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 104

2.2) ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และบุคลากรภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 105

**ตารางที่ 104 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (เกษตรกร)**

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                                             | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                                                                | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                                                                                             |                  |          |              |             |                | <b>4.41</b> | <b>88.21</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| <b>ก่อนเกิดภัย : การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Disaster Risk Reduction)</b>                                                                                                     |                  |          |              |             |                |             |              |                  |
| - การแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการ ในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติ ผ่านช่องทางวิทยุ หอกระจายข่าว บอร์ดหมู่บ้าน/หน่วยงาน เป็นต้น                                   | 270              | 230      | 39           | 2           | 2              | 4.41        | 88.14        | พอใจมาก          |
| - การสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากความเสี่ยงของภัยพิบัติ ที่จะเกิดขึ้น ผ่านช่องทางวิทยุ หอกระจายข่าว เป็นต้น                                | 267              | 231      | 40           | 3           | 2              | 4.40        | 87.92        | พอใจมาก          |
| <b>ขณะเกิดภัย : การจัดการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management)</b>                                                                                                                |                  |          |              |             |                |             |              |                  |
| - การสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องจักร เพื่อให้ ความช่วยเหลือเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึง ดูแล สุขภาพสัตว์ เสี่ยงอาหารสัตว์ ในพื้นที่ประสบภัย | 238              | 225      | 65           | 8           | 7              | 4.25        | 85.01        | พอใจมาก          |
| - การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยง เพื่อให้ทราบ การเตรียมเผชิญเหตุ และภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้น ผ่านช่องทางวิทยุ หอกระจายข่าว เป็นต้น                                               | 269              | 217      | 47           | 6           | 4              | 4.36        | 87.29        | พอใจมาก          |
| - การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา                                                                                                       | 283              | 209      | 45           | 4           | 2              | 4.41        | 88.25        | พอใจมาก          |
| <b>หลังเกิดภัย : การฟื้นฟู (Recovery) และสร้างใหม่ให้ดีกว่าเดิม (Build Back Better)</b>                                                                                        |                  |          |              |             |                |             |              |                  |
| - จัดหน่วยเคลื่อนที่ ให้คำแนะนำในการฟื้นฟู ดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึงการซ่อมแซม เครื่องจักรกลด้านการเกษตร                                                                | 290              | 217      | 32           | 2           | 2              | 4.46        | 89.13        | พอใจมาก          |
| - การสำรวจและประเมินความเสียหายและ สิทธิการขอรับการช่วยเหลือชดเชยตามระเบียบ รวมถึงการติดตามผลการให้ความช่วยเหลือ                                                               | 331              | 177      | 32           | 1           | 2              | 4.54        | 90.72        | พอใจมาก          |
| - สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปลอยปลาสูง แม่พันธุ์ธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น                                                      | 292              | 214      | 34           | 1           | 2              | 4.46        | 89.21        | พอใจมาก          |

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                   | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                                                     |                  |          |              |             |                | <b>4.66</b> | <b>93.24</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                   | 390              | 143      | 7            | 1           | 2              | 4.69        | 93.81        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                          | 387              | 145      | 8            | 1           | 2              | 4.68        | 93.66        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 365              | 162      | 13           | 1           | 2              | 4.63        | 92.67        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน                                             | 367              | 162      | 11           | 1           | 2              | 4.64        | 92.82        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                       |                  |          |              |             |                | <b>4.44</b> | <b>88.71</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น      | 279              | 229      | 31           | 3           | 1              | 4.44        | 88.80        | พอใจมาก          |
| - ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น                        | 279              | 225      | 35           | 2           | 2              | 4.43        | 88.62        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                       |                  |          |              |             |                | <b>4.60</b> | <b>92.03</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                               | 346              | 175      | 19           | 2           | 1              | 4.59        | 91.79        | พอใจมาก          |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                             | 362              | 157      | 21           | 1           | 2              | 4.61        | 92.27        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                               |                  |          |              |             |                | <b>4.53</b> | <b>90.55</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

ตารางที่ 105 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” (บุคลากรภายในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และบุคลากรภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์)

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                                                       | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                                                                                    |                  |          |              |             |                | <b>4.37</b> | <b>87.47</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| <b>ก่อนเกิดภัย : การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Disaster Risk Reduction)</b>                                                                                            |                  |          |              |             |                |             |              |                  |
| - การแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการ ในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติ ที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และสม่ำเสมอ                                                | 292              | 268      | 50           | 2           | 1              | 4.38        | 87.67        | พอใจมาก          |
| - การสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากความเสี่ยงของ ภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและครบถ้วน                                       | 311              | 251      | 46           | 4           | 1              | 4.41        | 88.29        | พอใจมาก          |
| <b>ขณะเกิดภัย : การจัดการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management)</b>                                                                                                       |                  |          |              |             |                |             |              |                  |
| - การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ การสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึง การดูแลสุขภาพสัตว์ เสี่ยงอาหารสัตว์ ในพื้นที่ประสบภัย | 282              | 269      | 51           | 9           | 2              | 4.34        | 86.75        | พอใจมาก          |
| - การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยงเพื่อให้ทราบ การเตรียมเผชิญเหตุ และภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้น อย่างทันทั่วถึง                                                             | 297              | 259      | 50           | 6           | 1              | 4.38        | 87.57        | พอใจมาก          |

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                         | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| - การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา                                                 | 294              | 266      | 46           | 5           | 2              | 4.38        | 87.57        | พอใจมาก          |
| <b>หลังเกิดภัย : การฟื้นฟู (Recovery) และสร้างใหม่ให้ดีกว่าเดิม (Build Back Better)</b>                                 |                  |          |              |             |                |             |              |                  |
| - จัดหน่วยเคลื่อนที่ให้คำแนะนำในการฟื้นฟูดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึงการซ่อมแซมเครื่องจักรกลด้านการเกษตร            | 280              | 274      | 51           | 7           | 1              | 4.35        | 86.92        | พอใจมาก          |
| - การสำรวจและประเมินความเสียหายและสิทธิ์การขอรับการช่วยเหลือชดเชยตามระเบียบ รวมถึงการติดตามผลการให้ความช่วยเหลือ        | 294              | 266      | 46           | 6           | 1              | 4.38        | 87.60        | พอใจมาก          |
| - สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปลอยปลาลงสู่แม่น้ำธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น | 289              | 265      | 50           | 8           | 1              | 4.36        | 87.18        | พอใจมาก          |
| - การแจ้งและรายงานผลการให้ความช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ                                                        | 303              | 253      | 47           | 9           | 1              | 4.38        | 87.67        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                                                                           |                  |          |              |             |                | <b>4.53</b> | <b>90.52</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                                         | 372              | 214      | 22           | 4           | 1              | 4.55        | 91.06        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                                | 372              | 209      | 28           | 3           | 1              | 4.55        | 90.93        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                       | 354              | 228      | 25           | 5           | 1              | 4.52        | 90.31        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน                                                                   | 346              | 230      | 29           | 7           | 1              | 4.49        | 89.79        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                             |                  |          |              |             |                | <b>4.41</b> | <b>88.16</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น                            | 308              | 254      | 43           | 8           | -              | 4.41        | 88.12        | พอใจมาก          |
| - ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น                                              | 312              | 249      | 44           | 7           | 1              | 4.41        | 88.19        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                             |                  |          |              |             |                | <b>4.47</b> | <b>89.38</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                                                     | 337              | 237      | 32           | 7           | -              | 4.47        | 89.49        | พอใจมาก          |
| - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                                                   | 333              | 238      | 35           | 7           | -              | 4.46        | 89.27        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                                     |                  |          |              |             |                | <b>4.44</b> | <b>88.88</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ 2) การแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และสม่ำเสมอ และ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม ตามลำดับ ดังตารางที่ 106

ตารางที่ 106 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                   | จำนวน (ราย) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                                                                                         | 1,149       |
| 2. การแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และสม่ำเสมอ                                                             | 1,149       |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                                                                                                     | 1,148       |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                                                | 1,147       |
| 5. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                                                                                                            | 1,146       |
| 6. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                                                                                                                 | 1,146       |
| 7. การสำรวจและประเมินความเสี่ยงภัยและสิทธิ์การขอรับการช่วยเหลือชดเชยตามระเบียบ รวมถึงเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ                                                                   | 1,146       |
| 8. การสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากความเสี่ยงของภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและครบถ้วน                                                   | 1,146       |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน                                                                                                                            | 1,145       |
| 10. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น                                                                                    | 1,144       |
| 11. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น                                                                                                      | 1,144       |
| 12. สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปลอ่ยปลาสูงแม่น้ำธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสีย                                                                  | 1,144       |
| 13. จัดหน่วยเคลื่อนที่ ให้คำแนะนำในการฟื้นฟู ดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึงการซ่อมแซมเครื่องจักรกลด้านการเกษตร                                                                  | 1,144       |
| 14. การรายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา                                                                                                         | 1,143       |
| 15. การแจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยง เพื่อให้ทราบการเตรียมเผชิญเหตุและภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างทันทั่วทั้ง                                                                        | 1,139       |
| 16. การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ การสนับสนุนเฉพาะหน้า 3 อันดับแรก คือ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึงการดูแลสุขภาพสัตว์ เสาบียงอาหารสัตว์ในพื้นที่ประสบภัย | 1,130       |
| 17. การแจ้งและรายงานผลการให้ความช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ                                                                                                                | 603         |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ การสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึงการดูแลสุขภาพสัตว์ เสาบียงอาหารสัตว์ในพื้นที่ประสบภัยยังดำเนินการได้ไม่ทันทั่วทั้งและไม่ทั่วถึง 2) ไม่แจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยง เพื่อให้ทราบการเตรียมเผชิญเหตุและภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างทันทั่วทั้งที่ และ 3) รายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และไม่ทันเวลาตามลำดับ ดังตารางที่ 107

ตารางที่ 107 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                                | จำนวน (ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ การสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึงการดูแลสุขภาพสัตว์ เฝ้าระวังอาหารสัตว์ ในพื้นที่ประสบภัยยังดำเนินการได้ไม่ทันทั่วถึงและไม่ทั่วถึง | 26          |
| 2. ไม่แจ้งเตือน สื่อสารความเสี่ยง เพื่อให้ทราบการเตรียมเผชิญเหตุและภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างทันทั่วถึง                                                                                                          | 17          |
| 3. รายงานและการสื่อสารสถานการณ์ภัยพิบัติที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และไม่ทันเวลา                                                                                                                                    | 13          |
| 4. การจัดหน่วยเคลื่อนที่ ให้คำแนะนำในการฟื้นฟู ดูแลพืช ประมง และปศุสัตว์ รวมถึงการซ่อมแซมเครื่องจักรกลด้านการเกษตรยังดำเนินการได้ไม่เพียงพอและไม่ทั่วถึง                                                          | 12          |
| 5. สนับสนุนปัจจัยการผลิตเพื่อการฟื้นฟู อาทิ เมล็ดพันธุ์ พืชผัก พืชไร่ ปลอ่ยปลาสูงแม่น้ำธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสียยังดำเนินการได้ไม่เพียงพอ                                                                          | 12          |
| 6. สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น                                                                                                                                           | 12          |
| 7. ช่องทางการให้บริการไม่หลากหลายและเข้าถึงได้ยาก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น                                                                                                                    | 12          |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างไม่ถูกต้อง ลำช้า และไม่ครบถ้วน                                                                                                                                                        | 11          |
| 9. ไม่แจ้งและรายงานผลการให้ความช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ                                                                                                                                                 | 10          |
| 10. ไม่มีการสื่อสาร สร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากความเสี่ยงของภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและครบถ้วน                                                                             | 10          |
| 11. ไม่มีการสำรวจและประเมินความเสี่ยงภัยและสิทธิ์การขอรับการช่วยเหลือชดเชยตามระเบียบ รวมถึงเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ                                                                                             | 10          |
| 12. ไม่ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                                                                                                                                             | 10          |
| 13. ไม่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                                                                                                                                      | 10          |
| 14. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ บรรเทาทุกข์ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                                                                      | 9           |
| 15. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                                                                                                                                 | 8           |
| 16. ไม่มีแจ้งเตือนและให้คำแนะนำทางวิชาการในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และสม่ำเสมอ                                                                                          | 7           |
| 17. เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                                                                                                                     | 7           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) ความรวดเร็ว ทันสมัย และการเข้าถึงบริการ ต้องการให้บริการทุกด้านมีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ ลดขั้นตอนงานราชการ พัฒนาระบบออนไลน์ E-Service ให้เข้าถึงได้ง่าย และมีการติดตามงานอย่างต่อเนื่อง 2) การแจ้งเตือนภัยพิบัติและข้อมูลข่าวสาร ขอให้มีการแจ้งเตือนภัยพิบัติแบบทันเวลา/เรียลไทม์ ผ่าน SMS แอปพลิเคชัน หรือระบบเสียงตามสายในพื้นที่ พร้อมข้อมูลพยากรณ์ที่ถูกต้อง



ชัดเจน และ 3) การช่วยเหลือ เยียวยา และการจ่ายค่าชดเชย ต้องการให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย การพิจารณางบประมาณ และการจ่ายเงินชดเชย มีความรวดเร็ว ทั้งถึง และชัดเจน ตามลำดับ ดังตารางที่ 108

**ตารางที่ 108 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

| ความต้องการ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                       | จำนวน (ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ความรวดเร็ว ทันสมัย และการเข้าถึงบริการ ต้องการให้บริการทุกด้านมีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ ลดขั้นตอนงานราชการ พัฒนาระบบออนไลน์ E-Service ให้เข้าถึงได้ง่าย และมีการติดตามงานอย่างต่อเนื่อง | 87          |
| 2. การแจ้งเตือนภัยพิบัติและข้อมูลข่าวสาร ขอให้มีการแจ้งเตือนภัยพิบัติแบบทันเวลา/เรียลไทม์ ผ่าน SMS แอปพลิเคชัน หรือระบบเสียงตามสายในพื้นที่ พร้อมข้อมูลพยากรณ์ที่ถูกต้อง ชัดเจน                 | 72          |
| 3. การช่วยเหลือ เยียวยา และการจ่ายค่าชดเชย ต้องการให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย การพิจารณางบประมาณ และการจ่ายเงินชดเชย มีความรวดเร็ว ทั้งถึง และชัดเจน                                             | 65          |
| 4. การสนับสนุนเมล็ดพันธุ์ ปุ๋ย ชีวภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือทางการเกษตร รวมถึงการลดต้นทุนการผลิต                                                                                             | 61          |
| 5. ต้องการให้จัดอบรม ถ่ายทอดความรู้ด้านพืช ประมง ปศุสัตว์ การแปรรูป เกษตรอัจฉริยะ ตลอดจนโครงการพัฒนาอาชีพ                                                                                       | 55          |
| 6. เพิ่มความถี่ในการลงพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตามประเมินผลการดำเนินงาน รวมถึงการดูแลพื้นที่ที่ประสบภัยซ้ำซากอย่างต่อเนื่อง                                 | 41          |
| 7. บริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องตลอดทั้งปี พร้อมทั้งสนับสนุนเทคโนโลยีด้านระบบน้ำและการขุดคลอง                                                                           | 32          |
| 8. ให้ภาครัฐช่วยเหลือและราคาพืชผล ประกันราคาสินค้าเกษตร ส่งเสริมตลาด และเพิ่มช่องทางจำหน่าย                                                                                                     | 29          |
| 9. พัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่ ระบบ AI แผนที่ดาวเทียม เครื่องมืออัจฉริยะ                                                                                                                             | 27          |
| 10. ต้องการข้อมูลสถิติย้อนหลัง dashboard ระบบตรวจสอบข้อมูลเกษตรกร และข้อมูลสื่อสารที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกพื้นที่                                                                                  | 22          |
| 11. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบในแต่ละพื้นที่อย่างทั่วถึง                                                                                                                   | 4           |
| 12. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม เต็มใจให้บริการ สามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นได้                                                                                                   | 3           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 6) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับแรก คือ 1) การบริการสะดวก รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น ทั้งในด้านการดำเนินงาน การรายงานผล และการช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมถึงต้องการให้หน่วยงานนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และระบบดิจิทัลเข้ามาช่วยลดขั้นตอน ทำให้เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก เช่น การให้บริการออนไลน์ การใช้ระบบ One Stop Service และการโอนเงินหรือจ่ายค่าชดเชยให้เร็วขึ้น 2) การบริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบ มีการป้องกันน้ำท่วม และมีระบบแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และแม่นยำ เพื่อให้เกษตรกรสามารถเตรียมพร้อมและลดความเสียหายได้และ 3) การให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ รวมทั้งการเพิ่มวงเงินช่วยเหลือ ค่าชดเชย หรือปัจจัยการผลิตให้สูงขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือ

ผู้ประสบภัยเป็นไปอย่างทั่วถึงและตรงกับความเสียหายจริง พร้อมกับการสนับสนุนด้านพันธุ์พืช การประกันราคา และการสร้างรายได้ ลดรายจ่าย ตามลำดับ ดังตารางที่ 109

**ตารางที่ 109 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

| ความคาดหวัง <sup>1/</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | จำนวน (ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. การบริการสะดวก รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น ทั้งในด้านการดำเนินงาน การรายงานผล และการช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมถึงต้องการให้หน่วยงานนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และระบบดิจิทัลเข้ามาช่วยลดขั้นตอน ทำให้เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก เช่น การให้บริการออนไลน์ การใช้ระบบ One Stop Service และการโอนเงิน หรือจ่ายค่าชดเชยให้เร็วขึ้น | 84          |
| 2. การบริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบ มีระบบป้องกันน้ำท่วม และมีระบบแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และแม่นยำ เพื่อให้เกษตรกรสามารถเตรียมพร้อมและลดความเสียหายได้                                                                                                                                                                             | 39          |
| 3. การให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้งการเพิ่มวงเงินช่วยเหลือ ค่าชดเชย หรือปัจจัยการผลิตให้สูงขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยเป็นไปอย่างทั่วถึงและตรงกับความเสียหายจริง พร้อมกับการสนับสนุนด้านพันธุ์พืช การประกันราคา รวมถึงการสร้างรายได้ ลดรายจ่าย                                                                    | 30          |
| 4. พัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น รักษามาตรฐานที่ดีไว้ และเน้นย้ำถึงความถูกต้อง แม่นยำ โปร่งใส และยุติธรรมในการปฏิบัติงาน รวมถึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตบริการที่ดี มีความอบอุ่น และเต็มใจให้บริการ                                                                                                                            | 27          |
| 5. การสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นให้เกษตรกรทราบได้อย่างทั่วถึง มีข้อมูลที่ครบถ้วน และเพียงพอ รวมถึงต้องการให้เจ้าหน้าที่หรือนักวิชาการลงพื้นที่ให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ                                                                                                                                                                               | 14          |
| 6. การเสริมสร้างความมั่นคงทางอาชีพและคุณภาพชีวิต โดยคาดหวังให้รัฐแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน ดูแลเกษตรกรอย่างต่อเนื่อง ให้สามารถประกอบอาชีพได้มั่นคง และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำซากอย่างเป็นรูปธรรม                                                                                                                                                    | 7           |
| 7. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่โดยตรงเพื่อตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงจากภัยพิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2           |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) พัฒนาการให้บริการ การช่วยเหลือและเยียวยา รวมถึงการบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ ดำเนินการอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และมีประสิทธิภาพ 2) ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ พร้อมเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลาย โดยนำเทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชัน SMS มาใช้เพื่อให้เกษตรกรได้รับข้อมูลครบถ้วน และ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องเพื่อสำรวจความต้องการและติดตามการดำเนินงานโดยตรง เช่น งบประมาณ อุปกรณ์ เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 110



ตารางที่ 110 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ <sup>1/</sup>                                                                                                                                                   | จำนวน (ราย) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. พัฒนาการให้บริการ การช่วยเหลือและเยียวยา รวมถึงการบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ ดำเนินการอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และมีประสิทธิภาพ             | 65          |
| 2. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ พร้อมเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลาย โดยนำเทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชัน SMS มาใช้ เพื่อให้เกษตรกรได้รับข้อมูลครบถ้วน | 38          |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องเพื่อสำรวจความต้องการและติดตามการดำเนินงานโดยตรง เช่น งบประมาณ อุปกรณ์ เป็นต้น                                                                      | 10          |
| 4. มีแผนงานและขั้นตอนดำเนินการในแต่ละพื้นที่อย่างชัดเจน ถูกต้อง เชิงรุก เป็นหลักเกณฑ์ กำหนดระยะเวลา และสามารถตรวจสอบได้                                                                                  | 8           |
| 5. สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเกษตร การตลาด งบประมาณ และคุณภาพสินค้า ให้แก่เกษตรกรอย่างถูกต้อง                                                                                                            | 6           |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพ มีความรู้ทักษะ สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้                                                                                             | 5           |
| 7. ควรบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การช่วยเหลือและบริการเกิดผลเป็นระบบ                                                                                         | 5           |

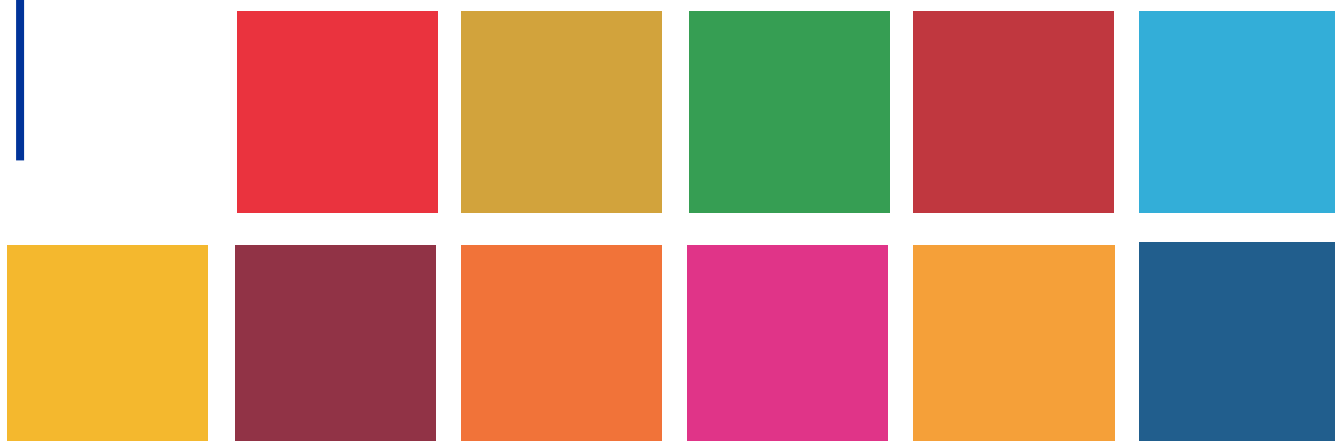
1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.18 กระบวนการ

# พัฒนาและส่งเสริม เกษตรกรรมยั่งยืน

ของกร=ทรง/เกษตร&ค=คนกรค

ก น ก .



### 3.18 กระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการกองนโยบายเทคโนโลยีเพื่อการเกษตรและเกษตรกรรมยั่งยืน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 37 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 111

ตารางที่ 111 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| สถานะ                | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|----------------------|-------------|--------|
| บุคลากรในสังกัด กษ.  | 29          | 78.38  |
| บุคลากรนอกสังกัด กษ. | 8           | 21.62  |
| รวม                  | 37          | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ และทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ดังตารางที่ 112

ตารางที่ 112 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|------------------|-------------|--------|
| ติดต่อเองโดยตรง  | 16          | 43.24  |
| ทางโทรศัพท์      | 13          | 35.13  |
| หนังสือราชการ    | 6           | 16.22  |
| ทางอินเทอร์เน็ต  | 2           | 5.41   |
| รวม              | 37          | 100.00 |

#### 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 113

ตารางที่ 113 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                             | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                          |                  |          |              |             |                | <b>4.77</b> | <b>95.32</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - มีแนวทางการดำเนินงานโครงการที่ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้                                              | 30               | 5        | 2            | -           | -              | 4.76        | 95.14        | พอใจมาก          |
| - สามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำความเข้าใจ การดำเนินงานให้ผู้รับผิชอบโครงการได้อย่างละเอียดและสามารถนำไปปฏิบัติได้ | 30               | 5        | 2            | -           | -              | 4.76        | 95.14        | พอใจมาก          |
| - อำนาจการและประสานงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                        | 31               | 4        | 2            | -           | -              | 4.78        | 95.68        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                                                               |                  |          |              |             |                | <b>4.86</b> | <b>97.16</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                                | 33               | 3        | 1            | -           | -              | 4.86        | 97.30        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                    | 33               | 3        | 1            | -           | -              | 4.86        | 97.30        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิชอบ                                      | 32               | 3        | 2            | -           | -              | 4.81        | 96.22        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                   | 34               | 2        | 1            | -           | -              | 4.89        | 97.84        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                 |                  |          |              |             |                | <b>4.78</b> | <b>95.68</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น           | 31               | 3        | 3            | -           | -              | 4.76        | 95.14        | พอใจมาก          |
| - ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น           | 31               | 5        | 1            | -           | -              | 4.81        | 96.22        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                 |                  |          |              |             |                | <b>4.82</b> | <b>96.49</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์                                                                         | 31               | 5        | 1            | -           | -              | 4.81        | 96.22        | พอใจมาก          |
| - ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                  | 32               | 4        | 1            | -           | -              | 4.84        | 96.76        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                         |                  |          |              |             |                | <b>4.81</b> | <b>96.16</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี 2) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท และ 3) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 114

ตารางที่ 114 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                         | จำนวน (ราย) |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี              | 37          |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท                                  | 37          |
| 3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                               | 37          |
| 4. ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                             | 37          |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิชอบ | 37          |

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                | จำนวน (ราย) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น              | 37          |
| 7. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์                                                                                 | 37          |
| 8. อำนวยความสะดวกและประสานงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                    | 37          |
| 9. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น             | 37          |
| 10. มีแนวทางการดำเนินงานโครงการที่ชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้                                                | 37          |
| 11. สามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำความเข้าใจ การดำเนินงานให้ผู้รับผิดชอบโครงการได้อย่างละเอียดและสามารถนำไปปฏิบัติได้ | 37          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ“พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการว่าควรสนับสนุนงบประมาณสำหรับการดำเนินโครงการให้เพียงพอ



3.19 กระบวนการ

# บริหารงานคลัง

ของสำนักงานปลัดกระทรวง  
(เกษตรและสหกรณ์)

ก ค .

### 3.19 กระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการกองคลัง โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 66 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นบุคลากรนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 115

ตารางที่ 115 : สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| สถานะ                | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|----------------------|-------------|--------|
| บุคลากรในสังกัด กษ.  | 65          | 98.48  |
| บุคลากรนอกสังกัด กษ. | 1           | 1.52   |
| รวม                  | 66          | 100.00 |

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการโดยการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 116

ตารางที่ 116 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ              | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------------|--------|
| ติดต่อเองโดยตรง               | 61          | 92.42  |
| หนังสือราชการ                 | 3           | 4.54   |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | 1           | 1.52   |
| ทางโทรศัพท์                   | 1           | 1.52   |
| รวม                           | 66          | 100.00 |

#### 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 117

ตารางที่ 117 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                     | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                  |                  |          |              |             |                | <b>4.59</b> | <b>91.72</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ขั้นตอนเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี พัสดุ และการบริหารงบประมาณ สะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ง่าย | 43               | 21       | 2            | -           | -              | 4.62        | 92.42        | พอใจมาก          |
| - การตรวจสอบเอกสารขออนุมัติเบิกจ่าย ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ                       | 38               | 26       | 2            | -           | -              | 4.55        | 90.91        | พอใจมาก          |
| - การประสานงาน ติดตาม เร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                             | 40               | 25       | 1            | -           | -              | 4.59        | 91.82        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                                                       |                  |          |              |             |                | <b>4.69</b> | <b>93.71</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                     | 51               | 14       | 1            | -           | -              | 4.76        | 95.15        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                            | 52               | 13       | 1            | -           | -              | 4.77        | 95.45        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ                             | 43               | 21       | 2            | -           | -              | 4.62        | 92.42        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี                                          | 41               | 23       | 2            | -           | -              | 4.59        | 91.82        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                         |                  |          |              |             |                | <b>4.59</b> | <b>91.82</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์           | 39               | 26       | 1            | -           | -              | 4.58        | 91.52        | พอใจมาก          |
| - ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์           | 41               | 24       | 1            | -           | -              | 4.61        | 92.12        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                         |                  |          |              |             |                | <b>4.67</b> | <b>93.33</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                             | 45               | 20       | 1            | -           | -              | 4.67        | 93.33        | พอใจมาก          |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                                                       | 45               | 20       | 1            | -           | -              | 4.67        | 93.33        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                 |                  |          |              |             |                | <b>4.63</b> | <b>92.65</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท และ 3) ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ตามลำดับ ดังตารางที่ 118

ตารางที่ 118 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                          | จำนวน (ราย) |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                | 66          |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท                                | 66          |
| 3. ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 66          |
| 4. ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                           | 66          |



| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                      | จำนวน (ราย) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ                                | 66          |
| 6. ขั้นตอนเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี พัสดุ และการบริหารงบประมาณ สะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ง่าย | 66          |
| 7. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์           | 66          |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                           | 66          |
| 9. การประสานงาน ติดตาม เร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                             | 66          |
| 10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์           | 66          |
| 11. การตรวจสอบเอกสารขออนุมัติเบิกจ่าย ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบ                     | 66          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) ควรจัดทำคู่มือและแนวทางปฏิบัติในการจัดทำเอกสารเบิก-จ่ายในเรื่องต่าง ๆ ให้เป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถตรวจสอบได้ 2) ควรจัดทำแบบฟอร์ม (Template) สำหรับการขออนุมัติโครงการ พร้อมรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน และสอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย รวมถึงพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการเงิน พัสดุ และการคลัง และ 3) พัฒนาระบบการดำเนินงาน เช่น การลงนามสัญญาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการดำเนินงาน ตามลำดับ ดังตารางที่ 119

ตารางที่ 119 : ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ความต้องการ                                                                                                                                                                                  | จำนวน(ราย) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1. ควรจัดทำคู่มือและแนวทางปฏิบัติในการจัดทำเอกสารเบิก-จ่ายในเรื่องต่าง ๆ ให้เป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถตรวจสอบได้  | 1          |
| 2. ควรจัดทำแบบฟอร์ม (Template) สำหรับการขออนุมัติโครงการ พร้อมรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน และสอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย รวมถึงพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการเงิน พัสดุ และการคลัง | 1          |
| 3. พัฒนาระบบการดำเนินงาน เช่น การลงนามสัญญาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการดำเนินงาน                                                               | 1          |

#### 5) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคต 3 อันดับ คือ 1) ควรจัดทำแบบฟอร์มสำหรับการขออนุมัติใช้งบประมาณในระบบออนไลน์ที่เข้าใจง่าย และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องสอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งบประมาณ 2) การพัฒนาการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและ

ให้บริการได้เสมือนการมาติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อราชการ และ 3) ได้รับการดูแลและคำแนะนำอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังตารางที่ 120

**ตารางที่ 120 : ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

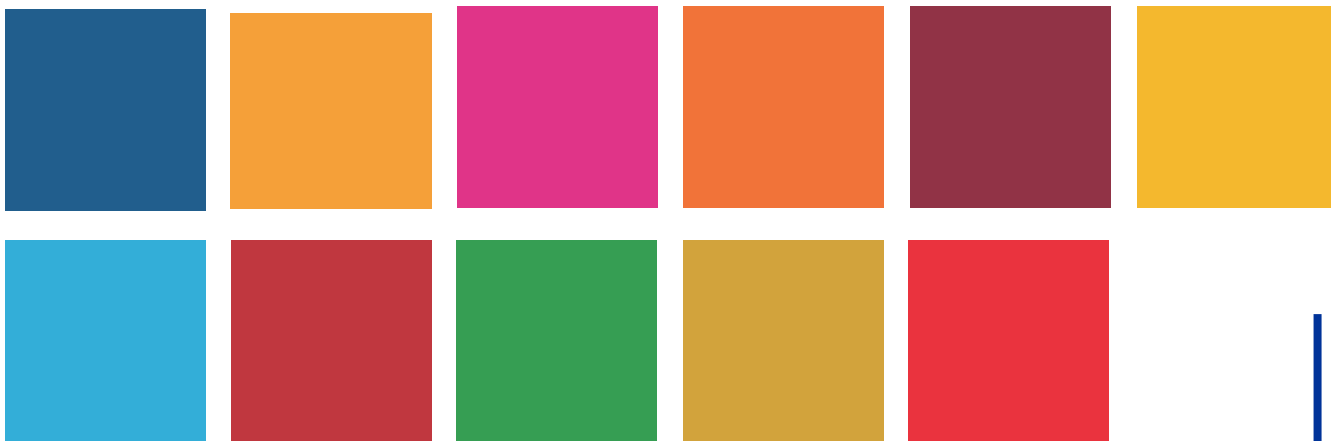
| ความคาดหวัง                                                                                                                                                                                       | จำนวน (ราย) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ควรจัดทำแบบฟอร์มสำหรับการขออนุมัติใช้งบประมาณในระบบออนไลน์ ที่เข้าใจง่าย และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องสอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งบประมาณ    | 1           |
| 2. การพัฒนาการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้เสมือนการมาติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อราชการ | 1           |
| 3. ได้รับการดูแลและคำแนะนำอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                   | 1           |

#### 7) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการเพิ่มเติมในอนาคต 2 อันดับ คือ 1) ควรจัดทำคู่มือ หรือจัดประชุมชี้แจง พร้อมเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบคำถาม เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลอย่างถูกต้องตรงกันทั้งสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ 2) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำอาคารหรือจุดให้บริการข้อมูล (Information) เพื่อให้คำแนะนำและประสานงานก่อนเข้าพบเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนงาน อันจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ ดังตารางที่ 121

**ตารางที่ 121 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”**

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ                                                                                                                                                          | จำนวน (ราย) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ควรจัดทำคู่มือ หรือจัดประชุมชี้แจง พร้อมเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบคำถาม เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลอย่างถูกต้องตรงกันทั้งสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                  | 1           |
| 2. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำอาคารหรือจุดให้บริการข้อมูล (Information) เพื่อให้คำแนะนำและประสานงานก่อนเข้าพบเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนงาน อันจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 1           |



3.20 กระบวนการ

# บริหารระบบสารสนเทศ

ของสำนักงานปลัดกระทรวง  
เกษตรและสหกรณ์

ก ก .

### 3.20 กระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มาใช้บริการกองกลาง โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 21 ราย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) สถานะ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างทั้งหมดเป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

1.2) วิธีการใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการติดต่อเองโดยตรง รองลงมาเป็นทางอินเทอร์เน็ต หนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ และทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 122

ตารางที่ 122 : วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| วิธีการใช้บริการ              | จำนวน (ราย) | ร้อยละ        |
|-------------------------------|-------------|---------------|
| ติดต่อเองโดยตรง               | 5           | 23.81         |
| ทางอินเทอร์เน็ต               | 5           | 23.81         |
| หนังสือราชการ                 | 4           | 19.05         |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ | 4           | 19.05         |
| ทางโทรศัพท์                   | 3           | 14.28         |
| <b>รวม</b>                    | <b>21</b>   | <b>100.00</b> |

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

กระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ และด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 123 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                         | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>                                                                      |                  |          |              |             |                | <b>4.54</b> | <b>90.79</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - การรับส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องและรวดเร็ว                                  | 11               | 10       | -            | -           | -              | 4.52        | 90.48        | พอใจมาก          |
| - การตรวจสอบ คัดแยก และจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสารมีความถูกต้องชัดเจน และรวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน | 12               | 9        | -            | -           | -              | 4.57        | 91.43        | พอใจมาก          |

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |          |              |             |                | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                         | พอใจมาก (5)      | พอใจ (4) | พอใจน้อย (3) | ไม่พอใจ (2) | ไม่พอใจมาก (1) |             |              |                  |
| - การตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองประเด็นของหนังสือถึงหน่วยงานตรงตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน อย่างถูกต้องและรวดเร็ว | 11               | 10       | -            | -           | -              | 4.52        | 90.48        | พอใจมาก          |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                                                                           |                  |          |              |             |                | <b>4.54</b> | <b>90.71</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม                                                                         | 12               | 9        | -            | -           | -              | 4.57        | 91.43        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                                | 12               | 9        | -            | -           | -              | 4.57        | 91.43        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ                                                  | 11               | 10       | -            | -           | -              | 4.52        | 90.48        | พอใจมาก          |
| - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                               | 10               | 11       | -            | -           | -              | 4.48        | 89.52        | พอใจมาก          |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                             |                  |          |              |             |                | <b>4.55</b> | <b>90.95</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์                                | 12               | 9        | -            | -           | -              | 4.57        | 91.43        | พอใจมาก          |
| - ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์                               | 11               | 10       | -            | -           | -              | 4.52        | 90.48        | พอใจมาก          |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                             |                  |          |              |             |                | <b>4.60</b> | <b>91.90</b> | <b>พอใจมาก</b>   |
| - ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                                 | 13               | 8        | -            | -           | -              | 4.62        | 92.38        | พอใจมาก          |
| - ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                                                                           | 12               | 9        | -            | -           | -              | 4.57        | 91.43        | พอใจมาก          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                                     |                  |          |              |             |                | <b>4.55</b> | <b>91.09</b> | <b>พอใจมาก</b>   |

### 3) ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 2) ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และ 3) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 124

ตารางที่ 124 : ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์”

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                           | จำนวน (ราย) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                                  | 21          |
| 2. ได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ                                                            | 21          |
| 3. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น         | 21          |
| 4. การตรวจสอบ คัดแยก และจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสารมีความถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน | 21          |
| 5. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท                                                                 | 21          |
| 6. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                 | 21          |

| ประเด็นที่พึงพอใจ <sup>1/</sup>                                                                                             | จำนวน (ราย) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 7. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เป็นต้น                          | 21          |
| 8. การรับส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องและรวดเร็ว                                                     | 21          |
| 9. การตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองประเด็นของหนังสือถึงหน่วยงานตรงตามภารกิจ<br>อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน อย่างถูกต้องและรวดเร็ว | 21          |
| 10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย                                                  | 21          |
| 11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                                                                 | 21          |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

#### 5) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่ามีการพัฒนาระบบให้มีเสถียรภาพและความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

#### 6) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ “บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” พบว่ากลุ่มตัวอย่างเสนอให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีเสถียรภาพ รวดเร็ว ไม่เกิดปัญหาติดขัด สามารถแนบไฟล์ขนาดใหญ่ได้ รวมทั้งควรมีการชี้แจงหรือจัดอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

# บทที่ 4

## สรุปผลการสำรวจ

### CHAPTER FOUR





## บทที่ 4

### สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้มุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการสำคัญจากกระบวนการหลักที่เน้นการให้บริการของภาครัฐต่อเกษตรกร ประชาชนทั่วไป รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง จำนวน 20 กระบวนการ สรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

#### 4.1 สรุปข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังตารางที่ 125 และใช้บริการโดยการติดต่อเองโดยตรง ดังตารางที่ 126

ตารางที่ 125 : สรุปสถานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กระบวนการ                                                                       | เกษตรกร | ประชาชน | บุคลากร<br>ในสังกัด<br>กษ. | บุคลากร<br>นอกสังกัด<br>กษ. | รวม   |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|----------------------------|-----------------------------|-------|
| 1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                | -       | -       | 284                        | -                           | 284   |
| 2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                        | 1       | 15      | 94                         | 11                          | 121   |
| 3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                               | -       | -       | 189                        | 62                          | 251   |
| 4. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                        | -       | -       | 6                          | 1                           | 7     |
| 5. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                      | -       | -       | 218                        | 117                         | 335   |
| 6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                      | -       | -       | 15                         | -                           | 15    |
| 7. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                        | -       | -       | 172                        | 7                           | 179   |
| 8. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                    | -       | 1       | 42                         | -                           | 43    |
| 9. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ                                        | -       | -       | 12                         | -                           | 12    |
| 10. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน                                                 | -       | 83      | 82                         | -                           | 165   |
| 11. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                            | 31      | 13      | -                          | 4                           | 48    |
| 12. สงเคราะห์เกษตรกร                                                            | 75      | -       | -                          | 103                         | 178   |
| 13. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา                                          | -       | -       | -                          | 9                           | 9     |
| 14. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์          | -       | -       | 324                        | 16                          | 340   |
| 15. อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | -       | -       | 85                         | 4                           | 89    |
| 16. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ                 | 1       | -       | 18                         | 3                           | 22    |
| 17. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์             | 543     | -       | 471                        | 142                         | 1,156 |
| 18. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                    | -       | -       | 29                         | 8                           | 37    |



| กระบวนกร                                                  | เกษตรกร    | ประชาชน    | บุคลากร<br>ในสังกัด<br>กษ. | บุคลากร<br>นอกสังกัด<br>กษ. | รวม          |
|-----------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------------|-----------------------------|--------------|
| 19. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์     | -          | -          | 65                         | 1                           | 66           |
| 20. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | -          | -          | 21                         | -                           | 21           |
| <b>รวม</b>                                                | <b>651</b> | <b>112</b> | <b>2,127</b>               | <b>488</b>                  | <b>3,378</b> |

ตารางที่ 126 : สรุปวิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กระบวนกร                                                                              | ติดต่อเอง<br>โดยตรง | เจ้าหน้าที่<br>ให้บริการ<br>ในพื้นที่ | ทาง<br>โทรศัพท์ | หนังสือ<br>ราชการ | ทาง<br>อินเทอร์เน็ต | อื่น ๆ | รวม   |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------|-----------------|-------------------|---------------------|--------|-------|
| 1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                      | 28                  | -                                     | 27              | 185               | 44                  | -      | 284   |
| 2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ <sup>1/</sup>                                | 64                  | -                                     | 49              | 31                | 60                  | -      | 204   |
| 3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                     | 60                  | -                                     | 66              | 83                | 42                  | -      | 251   |
| 4. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                              | 4                   | -                                     | 2               | 1                 | -                   | -      | 7     |
| 5. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                            | -                   | -                                     | -               | -                 | -                   | 335    | 335   |
| 6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                            | 1                   | -                                     | 2               | 2                 | 1                   | 9      | 15    |
| 7. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                              | 6                   | 1                                     | 5               | 6                 | 161                 | -      | 179   |
| 8. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                          | 17                  | 3                                     | 7               | 7                 | 9                   | -      | 43    |
| 9. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ                                              | 8                   | -                                     | 1               | 3                 | -                   | -      | 12    |
| 10. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน                                                       | 145                 | 2                                     | 10              | -                 | 2                   | 6      | 165   |
| 11. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                  | 10                  | -                                     | 1               | 1                 | 5                   | 31     | 48    |
| 12. สงเคราะห์เกษตรกร                                                                  | 39                  | 61                                    | 37              | 28                | 13                  | -      | 178   |
| 13. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา                                                | -                   | -                                     | 2               | -                 | 7                   | -      | 9     |
| 14. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                | 31                  | -                                     | 79              | 108               | 38                  | 84     | 340   |
| 15. อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 13                  | 3                                     | 38              | 23                | 12                  | -      | 89    |
| 16. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ                       | 4                   | 1                                     | 10              | 7                 | -                   | -      | 22    |
| 17. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                   | 270                 | 444                                   | 93              | 275               | 74                  | -      | 1,156 |

| กระบวนกร                                                         | ติดต่อเอง<br>โดยตรง | เจ้าหน้าที่<br>ให้บริการ<br>ในพื้นที่ | ทาง<br>โทรศัพท์ | หนังสือ<br>ราชการ | ทาง<br>อินเทอร์เน็ต | อื่น ๆ     | รวม          |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------|-----------------|-------------------|---------------------|------------|--------------|
| 18. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืน<br>ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 16                  | -                                     | 13              | 6                 | 2                   | -          | 37           |
| 19. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวง<br>เกษตรและสหกรณ์        | 61                  | 1                                     | 1               | 3                 | -                   | -          | 66           |
| 20. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงาน<br>ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์    | 5                   | 4                                     | 3               | 4                 | 5                   | -          | 21           |
| <b>รวม</b>                                                       | <b>782</b>          | <b>520</b>                            | <b>446</b>      | <b>773</b>        | <b>475</b>          | <b>465</b> | <b>3,461</b> |

1/ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนกร พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนกรพัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 96.16 รองลงมา ได้แก่ พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ บริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ สำหรับกระบวนกรสงเคราะห์เกษตรกร มีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 86.88 ดังตารางที่ 127

ตารางที่ 127 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2568

| กระบวนกร                                                       | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ร้อยละความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|
| 1. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์    | 4.81           | 96.16             |
| 2. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                     | 4.77           | 95.44             |
| 3. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                       | 4.75           | 95.00             |
| 4. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ | 4.71           | 94.30             |
| 5. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน                                 | 4.70           | 94.09             |
| 6. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ                       | 4.69           | 93.72             |
| 7. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์               | 4.69           | 93.72             |
| 8. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์       | 4.68           | 93.51             |
| 9. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์            | 4.65           | 93.02             |

| กระบวนการ                                                                                 | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ร้อยละความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|
| 10. ส่งเสริมและพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา                                                   | 4.64           | 92.78             |
| 11. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                     | 4.63           | 92.65             |
| 12. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                 | 4.55           | 91.09             |
| 13. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                               | 4.51           | 90.22             |
| 14. อำนวยความสะดวกและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ<br>ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 4.51           | 90.22             |
| 15. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                             | 4.50           | 90.04             |
| 16. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตร<br>และสหกรณ์                   | 4.49           | 89.50             |
| 17. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                                 | 4.47           | 89.34             |
| 18. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                        | 4.45           | 88.90             |
| 19. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวง<br>เกษตรและสหกรณ์                | 4.41           | 88.15             |
| 20. สงเคราะห์เกษตรกร                                                                      | 4.34           | 86.88             |
| รวม                                                                                       | 4.60           | 91.94             |

#### 4.3 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ ดังตารางที่ 128

ตารางที่ 128 : สรุปประเด็นที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กระบวนการ                                                        | ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด                                                                                                 | ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด                                                                             |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ<br>กระทรวงเกษตรและสหกรณ์             | เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาท<br>เหมาะสม                                                                             | ไม่สื่อสารและชี้แจงแนวทาง แผนพัฒนา<br>ทรัพยากรบุคคลให้หน่วยงาน<br>และผู้เกี่ยวข้องทราบ                    |
| 2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตร<br>และสหกรณ์                     | การให้บริการมีความถูกต้อง<br>ครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้<br>ตามวัตถุประสงค์                                                 | ไม่มีช่องทางการขอรับบริการที่เข้าถึงง่าย                                                                  |
| 3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ<br>กระทรวงเกษตรและสหกรณ์            | เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ<br>เรียบร้อย                                                                                | ช่องทางการติดต่อขอรับบริการไม่เพียงพอ<br>ต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร<br>อีเมล เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ |
| 4. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้าน<br>กฎหมายของกระทรวงเกษตร<br>และสหกรณ์ | ความเห็นด้านกฎหมาย มีรายละเอียด<br>ถูกต้องตามหลักกฎหมาย มีมาตรฐาน<br>ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และ<br>นำไปปฏิบัติได้จริง | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุข้อมูล                                                                           |
| 5. การตรวจสอบภายในของกระทรวง<br>เกษตรและสหกรณ์                   | ไม่เรียก รับ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์<br>อื่นใด เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน                                                    | รายงานการตรวจสอบ/ผลการตรวจสอบ<br>เนื้อความไม่กระชับ ไม่ชัดเจนและ<br>เข้าใจยาก                             |

| กระบวนการ                                                                                         | ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด                                                               | ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวง<br>เกษตรและสหกรณ์                                                    | เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ<br>เรียบร้อย                                              | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7. การตรวจราชการของกระทรวง<br>เกษตรและสหกรณ์                                                      | แผน/แนวทางการตรวจราชการ<br>มีความถูกต้องและชัดเจน                                        | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตร<br>ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                  | ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อ<br>ขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล<br>เว็บไซต์ เป็นต้น    | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9. การบริหารจัดการด้านการเกษตร<br>ต่างประเทศ                                                      | เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ<br>ความชำนาญ เหมาะสมกับงาน<br>ที่รับผิดชอบ                | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 10. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน                                                                   | เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                   | การสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และ<br>หลักเกณฑ์การช่วยเหลือเกษตรกร<br>และผู้ยากจนไม่ชัดเจน                                                                                                                                                                                                |
| 11. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ<br>กระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                          | เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ และไม่เลือก<br>ปฏิบัติ                                            | การแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน/<br>เกษตรกรไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                                                                  |
| 12. สงเคราะห์เกษตรกร                                                                              | เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ<br>กิริยามารยาท                                                   | การอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร<br>ล่าช้า                                                                                                                                                                                                                                          |
| 13. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตร<br>พันธสัญญา                                                        | เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ<br>กิริยามารยาทเหมาะสม                                            | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 14. ป้องกันและปราบปรามการทุจริต<br>และประพฤติมิชอบของกระทรวง<br>เกษตรและสหกรณ์                    | เจ้าหน้าที่มีอธยาศัยดี สุภาพ<br>มีมารยาท และให้บริการด้วย<br>ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | การจัดอบรม สัมมนา หรือประชุม<br>เพื่อสร้าง/กระตุ้นจิตสำนึกด้านการป้องกัน<br>และปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน<br>ในสังกัด กษ.                                                                                                                                                             |
| 15. อำนวยความสะดวกและประสานงาน<br>โครงการอันเนื่องมาจาก<br>พระราชดำริของกระทรวงเกษตร<br>และสหกรณ์ | เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เรียบร้อย<br>และเป็นกันเอง                                        | การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์<br>ความสำเร็จโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ<br>ทั้งในภาพรวมกระทรวงเกษตรและสหกรณ์<br>และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์<br>(การจัดสื่อสารคดี และการจัดนิทรรศการ)<br>ยังไม่สามารถทำให้ประชาชนได้รับรู้และ<br>รับทราบได้อย่างเพียงพอและทั่วถึง |
| 16. การบริหารโครงการสำคัญ/<br>โครงการพิเศษของกระทรวง<br>ไปสู่การปฏิบัติ                           | เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ<br>กิริยามารยาท                                                   | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 17. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย<br>ด้านการเกษตรของกระทรวง<br>เกษตรและสหกรณ์                       | เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจ<br>ให้บริการ                                               | การบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่<br>การสนับสนุนเฉพาะหน้า อาทิ เครื่องสูบน้ำ<br>รถสูบน้ำ รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น รวมถึง<br>การดูแลสุขภาพสัตว์ เสาปึงอาหารสัตว์<br>ในพื้นที่ประสบภัยยังดำเนินการได้<br>ไม่ทันทั่วถึงและไม่ทั่วถึง                                                            |

| กระบวนการ                                                         | ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด                                                   | ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด  |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 18. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืน<br>ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและ<br>ตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                  | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับข้อมูล |
| 19. บริหารงานคลังของสำนักงาน<br>ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์         | เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจ<br>ให้บริการ                                   | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับข้อมูล |
| 20. บริหารระบบสารบรรณของ<br>สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตร<br>และสหกรณ์ | ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน<br>รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้<br>ประโยชน์ได้ | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับข้อมูล |

#### 4.4 ประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวัง

ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการและคาดหวัง  
ด้านบริการเพิ่มเติมในอนาคตมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ ดังตารางที่ 129

ตารางที่ 129 : ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กระบวนการ                                                        | ความต้องการมากที่สุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ความคาดหวังมากที่สุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ<br>กระทรวงเกษตรและสหกรณ์             | การสนับสนุนองค์ความรู้และการจัดอบรม<br>หลักสูตรที่หลากหลาย โดยพัฒนาให้มี<br>ความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และสามารถ<br>นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง<br>เช่น หลักสูตรการวิเคราะห์ข้อมูล<br>(Data Analysis) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง<br>การบริหารพัสดุและครุภัณฑ์ ทักษะ<br>ด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI)<br>การสร้างคอนเทนต์ YouTube เป็นต้น | การพัฒนาระบบการให้บริการและ<br>การประสานงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น<br>มุ่งเน้นให้การให้บริการมีความชัดเจน<br>รวดเร็ว เท่าเทียม และเข้าถึงได้ง่าย<br>เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่ม<br>ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เช่น<br>การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ และ<br>การจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One<br>Stop Service) ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น |
| 2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวง<br>เกษตรและสหกรณ์                     | ควรเพิ่มช่องทางสื่อสารและบริการ<br>ออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Line Official<br>YouTube และระบบบริการผ่าน<br>อินเทอร์เน็ต รวมทั้งพัฒนาเนื้อหา<br>ประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย ครอบคลุม<br>และสะดวกต่อการเข้าถึงของผู้รับบริการ                                                                                                                 | ข้อมูลที่เผยแพร่มีความถูกต้อง แม่นยำ<br>ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของ<br>กระทรวงเกษตรและสหกรณ์            | การพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น<br>มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย<br>ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และอำนวยความสะดวก<br>ให้แก่อำนาจผู้รับบริการ<br>เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์ เว็บไซต์<br>แอปพลิเคชัน ที่จอดรถ เป็นต้น                                                                                                                    | เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจ<br>ให้บริการ และสามารถให้คำปรึกษา<br>แนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. ให้คำแนะนำ/ความเห็น<br>ด้านกฎหมายของกระทรวง<br>เกษตรและสหกรณ์ | การให้คำปรึกษาและการตีความกฎหมาย<br>เพิ่มเติมในอนาคต                                                                                                                                                                                                                                                                                 | การปรับปรุงและพัฒนากฎหมายให้มี<br>ความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์<br>และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างมี<br>ประสิทธิภาพในอนาคต                                                                                                                                                                                                               |
| 5. การตรวจสอบภายในของ<br>กระทรวงเกษตรและสหกรณ์                   | แบบสอบถามไม่ได้กำหนดคำถามในส่วนนี้ จึงไม่มีข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| กระบวนการ                                                            | ความต้องการมากที่สุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ความคาดหวังมากที่สุด                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. พัฒนาระบบราชการของ<br>กระทรวงเกษตรและสหกรณ์                       | บูรณาการข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบ<br>เพื่อลดขั้นตอนการติดต่อรับบริการ<br>ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และเพิ่ม<br>ความถูกต้อง โปร่งใส และรวดเร็ว<br>ของกระบวนการราชการ                                                                                                                                                    | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7. การตรวจราชการของกระทรวง<br>เกษตรและสหกรณ์                         | บริการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็น<br>การตรวจราชการเพิ่มเติม เช่น แผนยุทธศาสตร์<br>นโยบาย ข้อมูลเชิงสถิติ ตลอดจนเอกสาร<br>องค์ความรู้ด้านการเกษตรมูลค่าสูง ซึ่งสามารถ<br>เข้าถึงได้ผ่านทุกช่องทางการสื่อสาร                                                                                                   | การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในทุกพื้นที่<br>และพัฒนาระบบรายงานข้อมูลให้มีความ<br>เป็นระบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวก<br>และรวดเร็วในการดำเนินงาน                                                                                                                                           |
| 8. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัล<br>ด้านการเกษตรของกระทรวง<br>เกษตรและสหกรณ์ | การให้ข้อมูล คำปรึกษาแนะนำต่าง ๆ<br>ผ่านช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย                                                                                                                                                                                                                                                  | พัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น มีช่องทาง<br>การติดต่อที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว<br>และเข้าถึงได้ง่าย                                                                                                                                                                                                  |
| 9. การบริหารจัดการ<br>ด้านการเกษตรต่างประเทศ                         | อำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพ<br>ในการติดตามงานผ่านระบบออนไลน์                                                                                                                                                                                                                                                   | การเพิ่มช่องทางในการติดตามงานผ่าน<br>ระบบออนไลน์ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว<br>และเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                 |
| 10. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน                                      | ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริการ<br>และการติดต่อสื่อสารให้ดีขึ้น ลดขั้นตอน<br>การดำเนินงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว                                                                                                                                                                                                     | การดำเนินงานรวดเร็วและสะดวก ลดขั้นตอน<br>ที่ซับซ้อน พร้อมมีช่องทางติดต่อ<br>โดยไม่ต้องเดินทางมาเอง รวมทั้งมีการ<br>ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ขั้นตอน ระยะเวลา<br>และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ให้ชัดเจน พร้อม<br>มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในทุกขั้นตอน<br>เพื่ออำนวยความสะดวกและ<br>เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ |
| 11. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ<br>กระทรวงเกษตรและสหกรณ์             | การให้บริการและการแก้ไขปัญหาอย่าง<br>เป็นระบบ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน<br>ให้มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าถึง<br>ได้ง่าย และตอบสนองตรงตามประเด็น<br>ร้องเรียนหรือคำขอความช่วยเหลือของ<br>ประชาชน เช่น การดำเนินงานเชิงรุก<br>การสนับสนุนเกษตรกรด้านโคนม<br>การช่วยเหลือด้านหนี้สหกรณ์ ส่งเสริม<br>อาชีพเกษตรกร เป็นต้น | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 12. สงเคราะห์เกษตรกร                                                 | สนับสนุนเงินทุน เพิ่มวงเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ<br>ขยายระยะเวลาการกู้ และให้ความรู้ รวมทั้ง<br>ปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึง<br>กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เช่น เงินทุน<br>หมุนเวียน งบอุดหนุน การตลาด การแปรรูป<br>และการจัดการราคาสินค้า                                                                       | ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้สามารถ<br>เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น<br>การขอกู้เงินกองทุน การพิจารณาและ<br>อนุมัติโครงการ                                                                                                                                                                     |
| 13. ส่งเสริมและพัฒนาระบบ<br>เกษตรพันธสัญญา                           | ตัวอย่างร่างหนังสือสัญญา เพื่อเป็น<br>แนวทางให้หน่วยงานและเกษตรกร<br>สามารถนำไปใช้ประกอบการดำเนินงานได้<br>อย่างถูกต้องตามขั้นตอนและระเบียบ<br>ที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                         | มีการกำหนดแบบฟอร์มมาตรฐาน<br>เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำสัญญา<br>อันจะช่วยให้หน่วยงานและเกษตรกร<br>สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว<br>และเป็นมาตรฐานเดียวกัน                                                                                                                             |

| กระบวนการ                                                                       | ความต้องการมากที่สุด                                                                                                                                                                          | ความคาดหวังมากที่สุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์          | การสร้างเครือข่าย เชื่อมโยงข้อมูล และบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค                                                       | พัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการ เหมาะสมกับภารกิจ และสามารถตรวจสอบได้                                                                                                                                                                                     |
| 15. อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ให้มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริในระดับพื้นที่ให้เพียงพอ สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้น                                                                 | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 16. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ                 | การส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรเพื่อสร้างรายได้ให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจน                                                                                                                          | พัฒนาระบบการให้บริการในหลายด้านผ่านรูปแบบ One Stop Service เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และครบวงจร                                                                                                                                                                                                                            |
| 17. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์             | ความรวดเร็ว ทันสมัย และการเข้าถึงบริการ ต้องการให้บริการทุกด้าน มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ ลดขั้นตอนงานราชการ พัฒนาระบบออนไลน์ E-Service ให้เข้าถึงได้ง่าย และมีการติดตามงานอย่างต่อเนื่อง | การบริการสะดวก รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น ทั้งในด้านการดำเนินงาน การรายงานผล และการช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมถึงต้องการให้หน่วยงานนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และระบบดิจิทัลเข้ามาช่วยลดขั้นตอน ทำให้เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก เช่น การให้บริการออนไลน์ การใช้ระบบ One Stop Service และการโอนเงิน หรือจ่ายค่าชดเชยให้เร็วขึ้น |
| 18. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรายย่อยของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                      | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุข้อมูล                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 19. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                           | ควรจัดทำคู่มือและแนวทางปฏิบัติในการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายในเรื่องต่าง ๆ ให้เป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถตรวจสอบได้       | ควรจัดทำแบบฟอร์ม สำหรับการขออนุมัติใช้งบประมาณในระบบออนไลน์ ที่เข้าใจง่าย และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งบประมาณ                                                                                                                                                |
| 20. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                       | พัฒนาระบบการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์                        | การพัฒนาระบบให้มีเสถียรภาพและความทันสมัยมากยิ่งขึ้น                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



#### 4.5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในอนาคตมากที่สุด จำแนกตามกระบวนการได้ ดังตารางที่ 130

ตารางที่ 130 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กระบวนการ                                                              | ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการมากที่สุด                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                       | พัฒนาการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ให้มีความรวดเร็ว ชัดเจน และทันต่อสถานการณ์ โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น สื่อออนไลน์ ระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน รวมทั้งมีการวางแผนล่วงหน้าและแจ้งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบอย่างเป็นระบบ |
| 2. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                               | พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของประชาชน                                                                                                                                               |
| 3. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                      | การพัฒนากระบวนการบริการให้ดีขึ้น มีช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว                                                                                                                                             |
| 4. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์               | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุข้อมูล                                                                                                                                                                                                   |
| 5. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                             | ควรให้มีการให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น รายเดือน รายไตรมาส หรือรายปี เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัด “คลินิกให้คำปรึกษา” อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำเป็นประจำ     |
| 6. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                             | การจัดประชุมสัมมนาให้ความรู้และแลกเปลี่ยนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาระบบราชการ อย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง เพื่อเสริมสร้างทักษะและพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ทันต่อสถานการณ์อยู่เสมอ                          |
| 7. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                               | การยกระดับการพัฒนาองค์กรและบุคลากร ให้มีสมรรถนะสูงขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                                                              |
| 8. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์           | ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุข้อมูล                                                                                                                                                                                                   |
| 9. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ                               | เพิ่มช่องทางในการติดตามงานด้านการเกษตรต่างประเทศ ผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน                                                                                                       |
| 10. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน                                        | การพัฒนาการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการให้บริการที่ดีขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ชัดเจน และทั่วถึง                                                                                                    |
| 11. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                   | การจัดการข้อร้องเรียนควรดำเนินการอย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับประเด็นที่ร้องเรียน โดยต้องมีการติดตามผลและแจ้งผลการดำเนินงานให้ชัดเจน                                                                                                 |
| 12. สงเคราะห์เกษตรกร                                                   | การปรับลดขั้นตอน ระเบียบ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุน เพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น                                                                      |
| 13. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา                                 | เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เข้าถึงเกษตรกรได้มากขึ้น                                                                                                                       |
| 14. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ผ่านช่องทางที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                      |



| กระบวนกร                                                                        | ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการมากที่สุด                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ควรจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน พร้อมชี้แจงขั้นตอนและกรอบแนวทางต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบและเข้าใจตรงกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน                                               |
| 16. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ                 | การส่งเสริมอาชีพตามภารกิจอย่างเหมาะสมและหลากหลาย                                                                                                                                                                         |
| 17. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์             | พัฒนาการให้บริการ การช่วยเหลือและเยียวยา รวมถึงการบริหารจัดการสถานการณ์ในพื้นที่ ดำเนินการอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และมีประสิทธิภาพ                                 |
| 18. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                    | การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการให้เพียงพอ                                                                                                                                                                          |
| 19. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                           | ควรจัดทำคู่มือ หรือจัดประชุมชี้แจง พร้อมเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบคำถาม เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลอย่างถูกต้องตรงกันทั้งสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                            |
| 20. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                       | ปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีเสถียรภาพ รวดเร็ว ไม่เกิดปัญหาติดขัด สามารถแนบไฟล์ขนาดใหญ่ได้ รวมทั้งควรมีการชี้แจงหรือจัดอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ |

# บทสรุปผู้บริหาร

## *EXECUTIVE SUMMARY*



# บทสรุปผู้บริหาร

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้ให้ความสำคัญโดยมุ่งเน้นคัดเลือกกระบวนการหลักที่ให้บริการประชาชนทั่วไป และหน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 20 กระบวนการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามและแจ้งผลกลับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 3,378 ราย โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2568 ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด ร้อยละ 96.16 และกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกร มีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 86.88 ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 : สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2568**

| กระบวนการ                                                                           | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ร้อยละความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|
| 1. พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                         | 4.81           | 96.16             |
| 2. พัฒนาระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                          | 4.77           | 95.44             |
| 3. การตรวจราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                            | 4.75           | 95.00             |
| 4. การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ                      | 4.71           | 94.30             |
| 5. ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน                                                      | 4.70           | 94.09             |
| 6. การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ                                            | 4.69           | 93.72             |
| 7. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                    | 4.69           | 93.72             |
| 8. ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                            | 4.68           | 93.51             |
| 9. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                 | 4.65           | 93.02             |
| 10. ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา                                              | 4.64           | 92.78             |
| 11. บริหารงานคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                               | 4.63           | 92.65             |
| 12. บริหารระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                           | 4.55           | 91.09             |
| 13. การตรวจสอบภายในของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                         | 4.51           | 90.22             |
| 14. อำนาจการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ<br>ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 4.51           | 90.22             |
| 15. บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                       | 4.50           | 90.04             |
| 16. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตร<br>และสหกรณ์             | 4.49           | 89.50             |
| 17. ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                           | 4.47           | 89.34             |
| 18. การบริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                  | 4.45           | 88.90             |

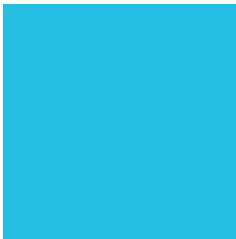
| กระบวนการ                                                                  | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ร้อยละความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|
| 19. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวง<br>เกษตรและสหกรณ์ | 4.41           | 88.15             |
| 20. สงเคราะห์เกษตรกร                                                       | 4.34           | 86.88             |
| รวม                                                                        | 4.60           | 91.94             |

จากผลการสำรวจความพึงพอใจข้างต้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานรวมถึงการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการในปี พ.ศ. 2569 ต่อไป

# ภาคผนวก

## APPENDIX





## ภาพที่ 1

# ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

จำแนกรายปี

ร้อยละความพึงพอใจรายปี

พ.ศ. 2563 :

ร้อยละ 85.00

พ.ศ. 2564 :

ร้อยละ 84.70

พ.ศ. 2565 :

ร้อยละ 79.20

พ.ศ. 2566 :

ร้อยละ 90.00

พ.ศ. 2567 :

ร้อยละ 89.06

พ.ศ. 2568 :

ร้อยละ 91.94

## ภาพที่ 2

# ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

## ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

จำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 91.94



บุคลากรภายในสังกัด กษ. : ร้อยละ 62.97



เกษตรกร : ร้อยละ 19.27



บุคลากรภายนอกสังกัด กษ. : ร้อยละ 14.45



ประชาชน : ร้อยละ 3.31

# ภาพที่ 3

## ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

วิธีการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ติดต่อเองโดยตรง : ร้อยละ 22.59



หนังสือราชการ : ร้อยละ 22.33



เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ : ร้อยละ 15.02



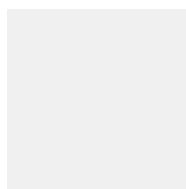
ทางอินเทอร์เน็ต : ร้อยละ 13.72



ทางโทรศัพท์ : ร้อยละ 12.89



อื่น ๆ : ร้อยละ 13.44







## ภาพที่ 4

# ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

จำแนกกระบวนการ

|                                                                      |              |
|----------------------------------------------------------------------|--------------|
| พัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืนของ กษ. (กนก.) :                     | ร้อยละ 96.16 |
| พัฒนาระบบราชการของ กษ. (สพบ.) :                                      | ร้อยละ 95.44 |
| การตรวจราชการของ กษ. (สตร.) :                                        | ร้อยละ 95.00 |
| การบริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ (สพง.) : | ร้อยละ 94.30 |
| ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน (สกร.) :                                 | ร้อยละ 94.09 |
| การบริหารจัดการด้านการเกษตรต่างประเทศ (สกด.) :                       | ร้อยละ 93.72 |
| การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กษ. (สกร.) :                                | ร้อยละ 93.72 |
| ให้คำแนะนำ/ความเห็นด้านกฎหมายของ กษ. (สกม.) :                        | ร้อยละ 93.51 |
| บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กษ. (สกร.) :                             | ร้อยละ 93.02 |
| ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา (สสพ.) :                          | ร้อยละ 92.78 |
| บริหารงานคลังของ สป.กษ. (กค.) :                                      | ร้อยละ 92.65 |
| บริหารระบบสารบรรณของ สป.กษ. (กค.) :                                  | ร้อยละ 91.09 |
| การตรวจสอบภายในของ กษ. (สตน.) :                                      | ร้อยละ 90.22 |
| อำนวยการและประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของ กษ. (กปพ.) :  | ร้อยละ 90.22 |
| บริหารเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการเกษตรของ กษ. (ศกส.) :                    | ร้อยละ 90.04 |
| การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยด้านการเกษตรของ กษ. (สพง.) :              | ร้อยละ 89.50 |
| ประชาสัมพันธ์ของ กษ. (กคส.) :                                        | ร้อยละ 89.34 |
| การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กษ. (กคจ.) :                               | ร้อยละ 88.90 |
| ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ กษ. (ศปท.) :           | ร้อยละ 88.15 |
| สงเคราะห์เกษตรกร (กคค.) :                                            | ร้อยละ 86.88 |



กระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
Ministry of Agriculture and Cooperatives

[www.opsmoac.go.th](http://www.opsmoac.go.th)



กลุ่มติดตามและประเมินผล

ติดต่อสอบถามข้อมูล 02-281-5955

