

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนการงานระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

หน่วยงาน	กระบวนการและผลการสำรวจความพึงพอใจ	แนวทางการปรับปรุงกระบวนการงาน
๑. กองกลาง	<u>กระบวนการ</u> : การให้บริการห้องประชุมกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๘๕	๑. กก. จะดำเนินการปรับปรุงระบบจองห้องประชุมออนไลน์ โดยเมื่อผู้ใช้บริการจองห้องประชุมออนไลน์ดำเนินการจองห้องประชุมและหากห้องประชุมไม่ว่างจะไม่สามารถเข้าจองได้โดยไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่ตอบกลับผู้ขอใช้บริการ ๒. กก. จะประสานกับ ศทส. เพื่อเผยแพร่ระบบจองห้องประชุมออนไลน์บนหน้า web สป.กษ.
๒. กองการเจ้าหน้าที่	<u>กระบวนการ</u> : การจัดสวัสดิการ (การหักบัญชีเงินเดือนเพื่อชำระค่าบำรุงที่จอดรถยนต์ อาคาร ๔ สำหรับสมาชิกลานจอดรถยนต์ สป.กษ.) <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๘๐.๖๐	๑. จัดทำป้ายแสดงเลขทะเบียนรถที่จอดเพื่อความสะดวกและป้องกันบุคคลอื่น เข้ามาสวมสิทธิ์ในการจอดรถแทน ๒. ปรับปรุงพื้นลานจอดให้มีมาตรฐาน ไม่มีน้ำขังบนพื้น และติดกล้องวงจรปิด เพื่อช่วยในการรักษาความปลอดภัย ๓. จัดทำสติ๊กเกอร์ติดหน้ารถให้เป็นปัจจุบัน เพื่อป้องกันการแอบอ้างจากบุคคลอื่น
๓. กองเกษตรสารนิเทศ	<u>กระบวนการ</u> : แลงข่าว <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๘๒.๔๐	เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ ที่สะดวกต่อการเข้าถึงของสื่อมวลชนและผู้รับบริการ โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางที่ไม่ต้องลงทะเบียน เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางข่าวสารของกระทรวงเกษตรฯ เช่น Facebook Live YouTube ฯลฯ
๔. กองคลัง	<u>กระบวนการ</u> : การเบิกจ่ายเงิน <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๘๒.๘๐	๑. การเบิกจ่ายเงิน ผ่านระบบ KTB กองคลังได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับถัดจากวันที่กรมบัญชีกลางโอนเงินเข้าบัญชีส่วนราชการ (หลังจากขอเบิกเงินในระบบ GFMS กรมบัญชีกลางจะโอนเงินเข้าบัญชีของส่วนราชการภายใน ๒ - ๓ วันทำการ) ๒. การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ผู้มีสิทธิรับเงิน มีการจ่ายเงินแบบจ่ายเป็นเงินสด และจ่ายเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงิน โดยกรณีที่จ่ายเงินสดกองคลังจะจ่ายเงินสดจากเงินทดรองราชการให้ผู้มีสิทธิรับเงินไปก่อน เป็นการอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการรับเงิน ๓. จัดทำคู่มือเอกสารหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานการตรวจสอบใบสำคัญเป็นทิศทางเดียวกันทั้งเงินนอก (เงินกองทุน) และเงินในงบประมาณ ๔. การสร้างความสัมพันธ์ต่อเจ้าหน้าที่ที่มาติดต่อกับด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม โดยการกำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกกลุ่ม/ฝ่ายรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานและการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ
๕. กองนโยบายเทคโนโลยีเพื่อการเกษตรและเกษตรกรรมยั่งยืน	<u>กระบวนการ</u> : โครงการพัฒนาศูนย์เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ๘๗.๒๐	๑. ปรับเปลี่ยนรูปแบบการชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการ จากการจัดทำเป็นหนังสือ ซึ่งทำให้เกิดความไม่ชัดเจน จึงเป็นการชี้แจงผ่านระบบ Zoom ๒. เพิ่มช่องทางการสื่อสาร โดยการจัดทำรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประสานงานแต่ละจังหวัด แจ้งเวียนให้ทุกจังหวัดรับทราบ
๖. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	<u>กระบวนการ</u> : ICT Service Center <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๘๗.๒๓	การให้บริการที่ทันสมัย ศทส. จะดำเนินการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการ

หน่วยงาน	กระบวนงานและผลการสำรวจความพึงพอใจ	แนวทางการปรับปรุงกระบวนงาน
๗. สถาบัน เกษตรอาชีวการ	<u>กระบวนงาน</u> : การบริหารโครงการฝึกอบรมหรือสัมมนา <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๙๓.๘๐	๑. บุคลากรในสังกัด กษ. มีความต้องการให้เพิ่มหลักสูตรพัฒนาทักษะด้านต่างๆ สกธ. จึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกแบบหลักสูตร และจัดทำโครงการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มเติมหลักสูตรพัฒนาทักษะมากขึ้น ๒. ปรับปรุงระยะเวลาของหลักสูตรการฝึกอบรมหรือสัมมนาให้มีความเหมาะสมมากขึ้น ตามความสำคัญของแต่ละหลักสูตร
๘. สำนักกฎหมาย	<u>กระบวนงาน</u> : การให้คำแนะนำและความเห็นทางกฎหมาย <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๘๒.๕๙	สกม. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพิ่มทำหน้าที่เป็น Service Center ประจำ สกม. เนื่องจากผู้รับบริการเห็นควรให้มี Service Center เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ
๙. สำนัก การเกษตร ต่างประเทศ	<u>กระบวนงาน</u> : การเป็นเจ้าภาพจัดประชุมระหว่างประเทศ <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๘๘.๖๐	ผู้จัดการประชุมปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยการจัดส่งเอกสารดิจิทัล File/ QR Code และ email ให้กับผู้เข้าร่วมประชุมทราบตามกำหนด เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๑๐. สำนักตรวจ ราชการ	<u>กระบวนงาน</u> : สนับสนุนงานผู้ตรวจราชการ <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๘๒.๐๙	๑. จัดทำแผน/แนวทางการตรวจราชการ ก่อนเริ่มการตรวจราชการ ประจำปีงบประมาณ เพื่อให้มีแนวทางที่ชัดเจน และสะดวก รวดเร็ว ในการประสานงานและดำเนินการตรวจที่หน่วยงานในพื้นที่ ๒. มีการแจ้งหนังสือเชิญร่วมติดตามการตรวจราชการทุกครั้ง และปรับปรุงข้อมูลรายชื่อผู้ประสานงานเป็นประจำทุกเดือน ๓. นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล เช่น Application การตรวจราชการ หรือ QR Code ๔. เพิ่มช่องทางการรับความคิดเห็นหรือช่องทางแสดงความคิดเห็น
๑๑. สำนัก ตรวจสอบภายใน	<u>กระบวนงาน</u> : จัดวางแผนทางระบบควบคุมภายใน <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๖๐	การเพิ่มระยะเวลาในการประชุมคณะทำงานฯ และระยะเวลาในการติดตามผลการดำเนินงานในกรณีเป็นกิจกรรมการปรับปรุงที่ต้องขอความอุเคราะห์จากหน่วยงานอื่นในการลดความเสี่ยง ซึ่ง สตน. จะนำประเด็นดังกล่าวไปพิจารณาในคณะทำงานจัดทำกระบวนงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
๑๒. สำนักบริหาร กองทุนเพื่อ ช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่อง ร้องเรียน	<u>กระบวนงาน</u> : ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๙๔.๑๐	๑. ประชุมซักซ้อมบุคลากรที่เกี่ยวข้องในเรื่องระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติงานของการกู้ยืมเงินฯ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่เกษตรกรได้อย่างถูกต้อง ๒. จัดอบรม/สัมมนาชี้แจงระเบียบ หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ และให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องฝึกปฏิบัติ เพื่อให้เข้าใจในการดำเนินการมากขึ้น ๓. จัดให้มี One Stop Serviceเกี่ยวกับการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนได้อย่างรวดเร็ว ๔. จัดให้มีการลงพื้นที่เชิงรุก เพื่อประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น
๑๓. สำนัก แผนงานและ โครงการพิเศษ	<u>กระบวนงาน</u> : การเบิกจ่ายพัสดุของสำนักแผนงานและโครงการพิเศษ <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๘๓.๒๐	เพิ่มการตรวจเช็คพัสดุทุกสัปดาห์ เพื่อรองรับต่อการเบิกจ่ายที่พอเพียงต่อการใช้งานขอบุคลากรของสำนักแผนงานและโครงการพิเศษ
๑๔. สำนักพัฒนา ระบบบริหาร	<u>กระบวนงาน</u> : ปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ๘๕.๑๔	การจัดทำร่างคำชี้แจงประกอบการขอปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการ สป.กษ. เพื่อนำข้อมูลมาสรุปผล และนำเข้าที่ประชุมคณะทำงานแบ่งส่วนราชการ สป.กษ. จะให้หน่วยงานแสดงความคิดเห็นผ่านระบบ Google form เพื่ออำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานและลดระยะเวลาการรวบรวมและสรุปผลดังกล่าว

หน่วยงาน	กระบวนการและผลการสำรวจความพึงพอใจ	แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ
๑๕. กองประสานงานโครงการพระราชดำริ	<u>กระบวนการ</u> : การประสานอำนวยการโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๘๓.๖๐	๑. จัดเก็บแฟ้มงาน/ไฟล์งาน รายละเอียดข้อมูลโครงการฯ ต่างๆ เป็นไฟล์ข้อมูล ให้เป็นระเบียบ เพื่อการสืบค้นข้อมูลที่รวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น ๒. จัดประชุมหรือจัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกันในต้นปีงบประมาณ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นในทิศทางเดียวกัน และมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายและแผนที่กำหนดในปีนั้น ๓. เป็นเจ้าภาพหลักในการบริหารจัดการแต่ละโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ด้านการเกษตร กระทรวงเกษตรฯ เช่น การยกเลิกให้ดำเนินการ หรือให้นโยบายในการดำเนินงานที่ชัดเจน
๑๖. กองบริหารงานกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	<u>กระบวนการ</u> : การจัดทำแผนปฏิบัติงานกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๙๓.๐๐	ปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน ในการระดมความคิดเห็นเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของกองบริหารงานกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค) และการประชุมภายใน โดยการปรับลดระยะเวลา เช่น จัดประชุมเพื่อระดมความคิดจากเดิม ๒ วันเป็น ๑ วัน หรือแจ้งเวียนเจ้าหน้าที่ฯ ร่วมกันวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกฯ ผ่านระบบออนไลน์ เช่น Google drive ที่ทุกคนสามารถ share file ทำงานร่วมกันและแก้ไขงานร่วมกันได้ ทั้งนี้ นำแนวทางการปรับปรุงไปใช้กับกระบวนการ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๑๗. สำนักงานรัฐมนตรี	<u>กระบวนการ</u> : การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๘๐	ปรับปรุงระยะเวลาการดำเนินการในขั้นตอนการช่วยเหลือให้มีระยะเวลาที่น้อยลง เพื่อให้สามารถดำเนินการช่วยเหลือได้รวดเร็วขึ้น
๑๘. สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	<u>กระบวนการ</u> : การแจ้งการประกอบธุรกิจทางการเกษตรในระบบเกษตรพันธสัญญา <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๗๖.๖๖	๑. จัดทำคู่มือ และแผ่นพับข้อมูลที่มีสาระสำคัญของ พรบ. แจกให้แก่ผู้รับบริการ และประชาสัมพันธ์ช่องทางติดต่อสอบถามหรือหาข้อมูลเพิ่มเติม ๒. จัดทำโครงการสร้างการรับรู้ใหม่ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มพื้นที่ในการถ่ายทอดความรู้แก่ส่วนภูมิภาค หรือส่วนท้องถิ่น
๑๙. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	<u>กระบวนการ</u> : แผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมและป้องกันการทุจริตของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ <u>ผลความพึงพอใจ</u> : ร้อยละ ๗๔.๖๘	๑. ส่งเสริมให้บุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการฯ ดังกล่าวให้มากขึ้นและทั่วถึงในทุกขั้นตอนกระบวนการของโครงการ/กิจกรรม ๒. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตให้เกิดความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญในด้านการปฏิบัติงาน โดยการส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น การเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ของสำนักงาน ป.ป.ช. การพัฒนาความรู้ด้านกฎหมายการป้องกันการทุจริต การพัฒนาความรู้ด้านประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน เป็นต้น ๓. เพิ่มการสื่อสารประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติการฯ ดังกล่าว ให้มากขึ้นและหลากหลายช่องทางอย่างเป็นระบบโดยให้มีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อสร้างการรับรู้และสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานทุกๆ ระดับ