



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร ส่วนบริหารกองทุนภาคเกษตร ภายใน ๗๒๘๕

ที่ กษ ๑๓๐๕.๐๑/๖๙๕๔

วันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ

เรียน เลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

ด้วยข้อตกลงการประเมินทุนหมุนเวียน ประจำปี ๒๕๖๕ ระหว่างกรมบัญชีกลางและกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ กำหนดตัวชี้วัด ด้านที่ ๒ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ การวัดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (หน่วยงานราชการ สถาบันเกษตรกร เกษตรกร และภาคเอกชน) ที่ได้รับจัดสรรเงินจากกองทุนฯ ทางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระดับ ๕ (คะแนน ๔.๒๑ - ๕.๐๐)

สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร (สวศ.) ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปี ๒๕๖๖ เสร็จเรียบร้อยแล้ว พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๗ คน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๖ และมากที่สุด จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๒ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจการดำเนินงานของกองทุนฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเท่ากับ ๔.๗๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๘ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ๐.๓๗ คะแนน โดยมีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นหลักคุณธรรม มากที่สุด มีค่าคะแนน ๔.๘๘ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นหลักนิติธรรม มีค่าคะแนน ๔.๘๗ ซึ่งผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ โดยมีข้อเสนอแนะให้กองทุนฯ ลดขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติโครงการให้น้อยลง มีการประชาสัมพันธ์ภารกิจและผลประโยชน์ที่เกษตรกรจะได้รับจากกองทุนฯ เพิ่มมากขึ้น มีการติดตามความคืบหน้าและขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชันกองทุนฯ รวมถึงมีความต้องการให้คณะกรรมการฯ ปรับเกณฑ์การประเมินโครงการให้น้อยลง และควรมีการจัดตั้งหน่วยงานบริการของกองทุนฯ ในต่างจังหวัดหรือ มีหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงและให้บริการเกษตรกรผู้ยื่นโครงการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ทั้งนี้ ผลคะแนนที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว บรรลุผลสำเร็จตามเกณฑ์ตัวชี้วัดประเมินผลกองทุนฯ ที่ระดับ ๕ ทุกรายการ สวศ. จะนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองทุนฯ ในปี ๒๕๖๗ ต่อไป (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่ม
ขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ
ประจำปีบัญชี พ.ศ. 2566

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อกองทุนปรับโครงสร้างฯ ประจำปีบัญชี พ.ศ. 2566

ในปี 2566 กองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ ได้ดำเนินการตามภารกิจช่วยเหลือเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า โดยมุ่งเน้นให้เกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า (Free Trade Agreement: FTA) ได้รับการพัฒนาแก้ไขปัญหาดลอดห่วงโซ่อุปทานการผลิตในทุกๆ ด้านด้วยการปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร ปฏิรูปผลผลิตทางการเกษตร เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต พัฒนาคุณภาพ แปรรูปสินค้าเกษตร และปรับเปลี่ยนการผลิตจากสินค้าที่ไม่มีศักยภาพสู่สินค้าที่มีศักยภาพ เพื่อให้เกษตรกรมีขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น

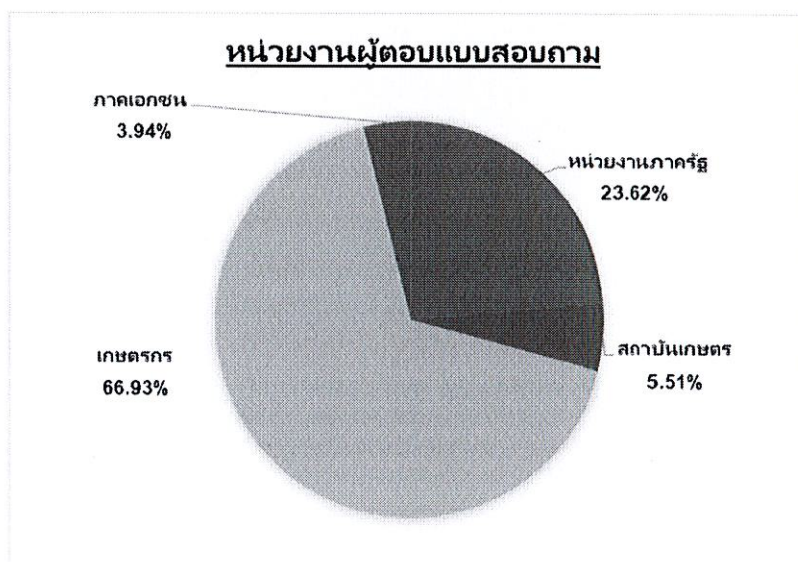
การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

กองทุนฯ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้มีการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการประชาสัมพันธ์กองทุนฯ เป็นประจำทุกปี โดยใช้ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนฯ มาใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนฯ เพื่อให้แผนที่จัดทำขึ้นสามารถสนองต่อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากที่สุด

จากการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนฯ การกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างจากหน่วยงานที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 127 ราย

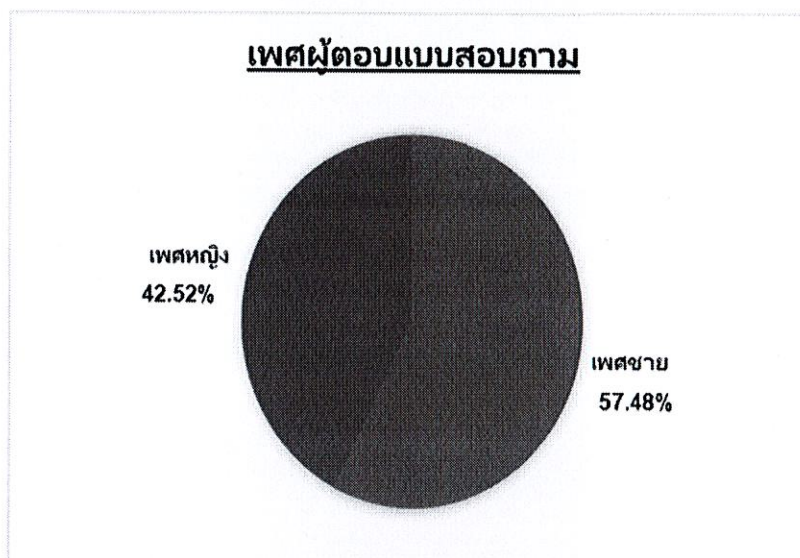
หน่วยงานผู้ตอบแบบสำรวจ

เกษตรกร จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.93 หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.62 สถาบันเกษตรกร จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.51 รองลงมาเป็น ภาคเอกชน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.94



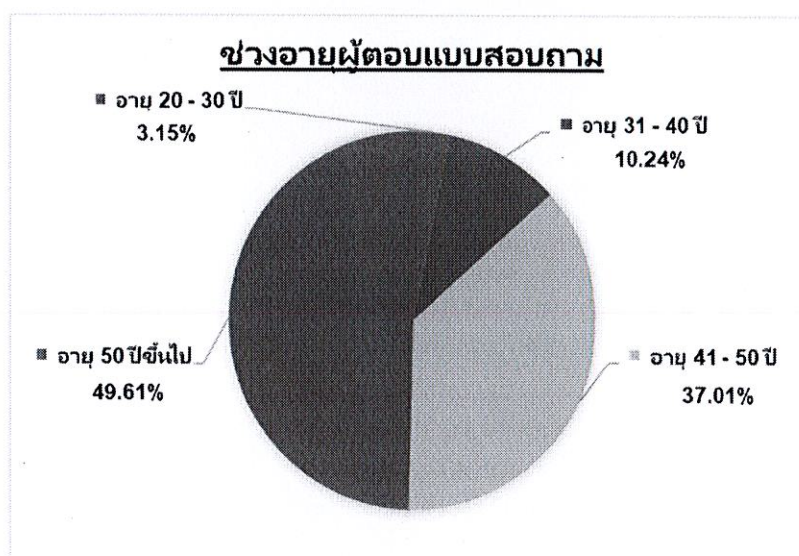
เพศผู้ตอบแบบสำรวจ

ชาย จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.48 หญิง จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.52



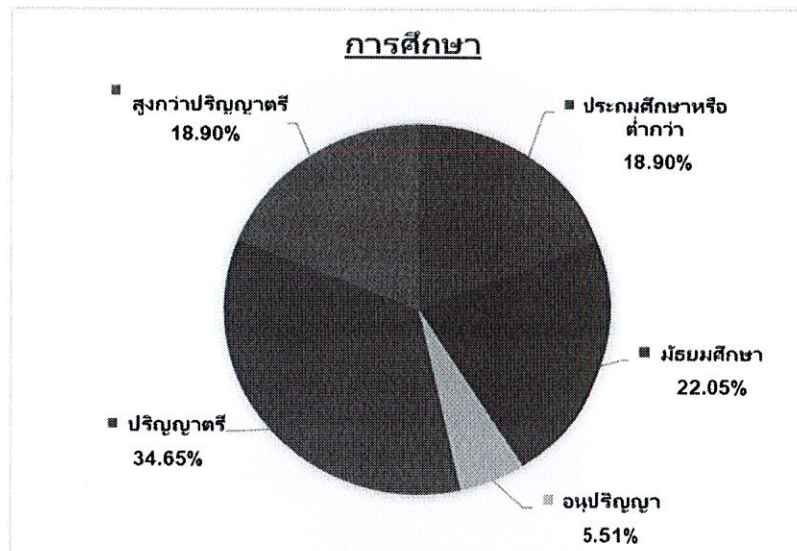
ช่วงอายุผู้ตอบแบบสำรวจ

อายุ 20-30 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.15 อายุ 31-40 ปี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.24 อายุ 41-50 ปี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.01 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.61



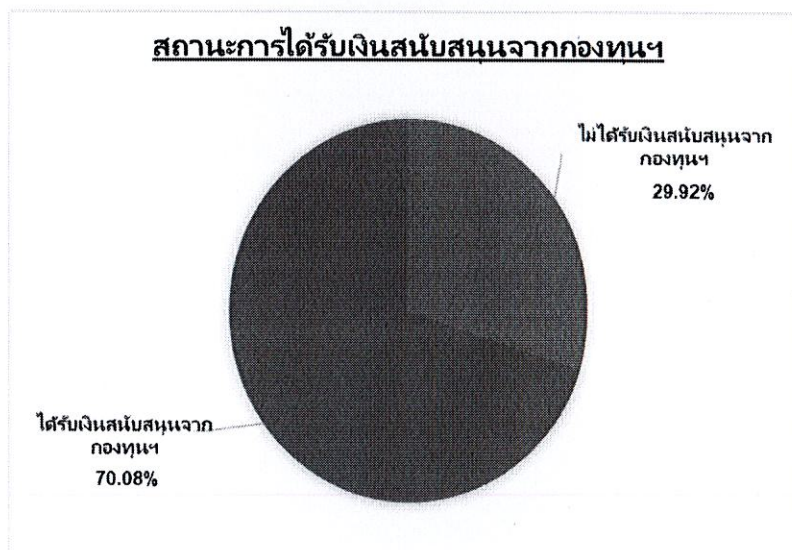
ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.90 มัธยมศึกษา จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.05 อนุปริญญา จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.51 ปริญญาตรี จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.65 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.90



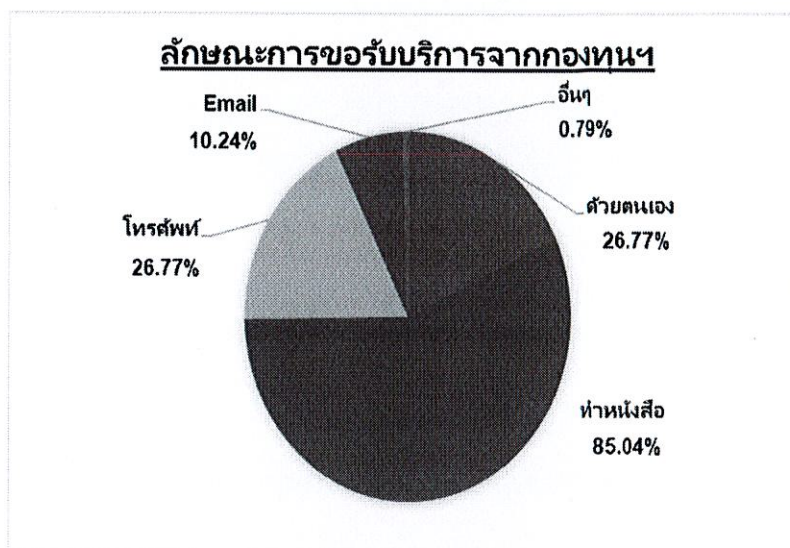
สถานะของการได้รับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ

ได้รับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ จำนวน 89 คิดเป็นร้อยละ 70.08 ไม่ได้เงินสนับสนุนจากกองทุนฯ จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.92



ลักษณะขอรับบริการจากกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสำรวจ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้วยตนเอง จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.77 ทำหนังสือ จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.04 โทรศัพท์ จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.77 Email จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.24 อื่นๆ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.79



ผลการประเมินด้านต่างๆ ประกอบด้วย

1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75

2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66

3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75

4 ด้านผลจากการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.80

5 ด้านความเชื่อมั่นหลักนิติธรรม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87

6 ด้านความเชื่อมั่นหลักคุณธรรม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88

7 ด้านความเชื่อมั่นหลักความโปร่งใส พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85

8 ด้านความเชื่อมั่นหลักการมีส่วนร่วม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85

9 ด้านความเชื่อมั่นหลักการรับผิดชอบ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.56

10 ด้านความเชื่อมั่นหลักความคุ้มค่า พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.58

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ เรียบร้อย เป็นกันเอง รวมถึงเต็มใจให้บริการทั้งในการแนะนำ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนได้ครบถ้วน

2. ข้อควรปรับปรุง

- ควรมีการดำเนินงานประสานงานโครงการที่ยื่นขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนฯ ให้รวดเร็ว

- ขั้นตอนพิจารณาอนุมัติโครงการไม่จำเป็นต้องได้รับการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐ

- ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินกิจกรรมโครงการที่ได้รับอนุมัติให้เป็นปัจจุบัน ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

3. เหตุผลที่โครงการไม่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

- การเขียนโครงการไม่ชัดเจน เหตุผลและข้อมูลไม่เพียงพอ

- การวิเคราะห์ความเสี่ยงของโครงการไม่ครอบคลุมทุกมิติ

4. ข้อเสนอแนะ

- ควรลดขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติโครงการให้น้อยลง

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ภารกิจและผลประโยชน์ที่เกษตรกรจะได้รับจากกองทุนฯ เพิ่มมากขึ้น

- ควรมีการติดตามความคืบหน้าและขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชันกองทุนฯ

- มีความต้องการให้คณะกรรมการฯ ปรับเกณฑ์การประเมินโครงการให้น้อยลง

- ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานบริการของกองทุนฯ ในต่างจังหวัดหรือ มีหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงและให้บริการเกษตรกรผู้ยื่นโครงการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ ปี ๒๕๖๖

ความคิดเห็นจากการสอบถาม	ระดับ	คะแนนเฉลี่ย ปี ๒๕๖๖	ความพึงพอใจ
<p>๑. จุดเด่นของบริการที่ประทับใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เรียบร้อย เป็นกันเอง รวมถึงเต็มใจให้บริการทั้งในการแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนได้ครบถ้วน ๒. ข้อควรปรับปรุง <ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการดำเนินงานประสานงานโครงการที่ยื่นขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนฯ ให้รวดเร็ว - ขั้นตอนพิจารณาอนุมัติโครงการไม่จำเป็นต้องได้รับการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐ - ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินงานกิจกรรมโครงการที่ได้รับอนุมัติให้เป็นปัจจุบันผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน 	ดีมาก	๔.๗๕	<p>๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความสุภาพ เป็นมิตร ความสะอาด รวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ เต็มใจ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ความซื่อสัตย์สุจริต</p> <p>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การอธิบายคำแนะนำวิธีการใช้บริการ ความสะดวกในการรับบริการข้อมูล/ค้นหาข้อมูลต่างๆ ระยะเวลาในการขอรับบริการ ความครบถ้วนถูกต้องแม่นยำ</p> <p>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย สะอาด ของทางการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์</p> <p>๔. ด้านผลจากการให้บริการ ครบถ้วนถูกต้อง คุ่มค่า คุ่มประโยชน์ นำไปปฏิบัติได้</p>
<p>๓. เหตุผลที่โครงการไม่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเขียนโครงการไม่ชัดเจน เหตุผลและข้อมูลไม่เพียงพอ - การวิเคราะห์ความเสี่ยงของโครงการไม่ครอบคลุมทุกมิติ 	ดีมาก	๔.๘๐	<p>๕. ด้านความเชื่อมั่นหลักนิติธรรม</p> <p>๖. ด้านความเชื่อมั่นหลักคุณธรรม</p>
<p>๔. ข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ควรลดขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติโครงการให้น้อยลง - ควรมีการประชาสัมพันธ์ภารกิจและผลประโยชน์ที่เกษตรกรจะได้รับจากกองทุนฯ เพิ่มมากขึ้น - ควรมีการติดตามความคืบหน้าและขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชันของกองทุนฯ - มีความต้องการให้คณะกรรมการ ปรับเกณฑ์การประเมินโครงการให้น้อยลง - ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานบริการของกองทุนฯ ในต่างจังหวัดหรือ มีหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงและให้บริการเกษตรกรผู้ยื่นโครงการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง 	ดีมาก	๔.๘๗	<p>๗. ด้านความเชื่อมั่นหลักความโปร่งใส</p> <p>๘. ด้านความเชื่อมั่นหลักการมีส่วนร่วม</p> <p>๙. ด้านความเชื่อมั่นหลักการรับผิดชอบ</p> <p>๑๐. ด้านความเชื่อมั่นหลักความคุ้มค่า</p>
	ดีมาก	๔.๘๘	ภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน
	ดีมาก	๔.๘๕	

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร
เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ ปี ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ปี ๒๕๖๕	ระดับ	ข้อคิดเห็นจากการสอบถาม
<p>๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความสุภาพ เป็นมิตร ความสะอาด รวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ ได้รับความพึงพอใจ</p> <p>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การอธิบายคำแนะนำวิธีการใช้บริการ ความสะอาดในการรับบริการ ข้อมูล/ค้นหาข้อมูลต่างๆ ระยะเวลาในการขอรับบริการ ความครบถ้วนถูกต้องแม่นยำ</p> <p>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย สะอาด ช่องทางการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์</p> <p>๔. ด้านผลจากการให้บริการ ครบถ้วนถูกต้อง คุ่มค่า คุ่มประโยชน์ นำไปปฏิบัติได้</p> <p>๕. ด้านความเชื่อมั่นหลักนิติธรรม</p> <p>๖. ด้านความเชื่อมั่นหลักคุณธรรม</p> <p>๗. ด้านความเชื่อมั่นหลักความโปร่งใส</p> <p>๘. ด้านความเชื่อมั่นหลักการมีส่วนร่วม</p> <p>๙. ด้านความเชื่อมั่นหลักการรับผิดชอบต่อ</p> <p>๑๐. ด้านความเชื่อมั่นหลักความคุ้มค่า</p>	<p>๔.๔๖</p> <p>๔.๒๗</p> <p>๔.๓๐</p> <p>๔.๔๓</p> <p>๔.๔๕</p> <p>๔.๔๙</p> <p>๔.๓๖</p> <p>๔.๒๙</p> <p>๔.๔๕</p> <p>๔.๒๕</p>	<p>ดีมาก</p> <p>ดีมาก</p> <p>ดีมาก</p> <p>ดีมาก</p> <p>ดีมาก</p> <p>ดีมาก</p> <p>ดีมาก</p> <p>ดีมาก</p> <p>ดีมาก</p> <p>ดีมาก</p> <p>ดีมาก</p>	<p>ข้อคิดเห็นจากการสอบถาม</p> <p>๑. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนฯ ชัดเจน มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ - สะดวก รวดเร็ว และอัธยาศัยดี สุภาพอ่อนโยน มีความซื่อสัตย์ <p>๒. ข้อควรปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> - หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนโครงการค่อนข้างมาก ทำให้สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร เข้าไม่ถึงแหล่งเงินทุน - ความล่าช้าในการพิจารณาโครงการ - ควรปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ของกองทุนฯ ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา - การประชาสัมพันธ์ยังไม่ค่อยเข้าถึงสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และผู้ที่ต้องการแหล่งเงินทุน <p>๓. เหตุผลที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความล่าช้าของหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ <p>๔. ข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ควรเพิ่มความรวดเร็วในการประสานงานและการตอบหนังสือราชการ - ควรจัดอบรม และมีการประชาสัมพันธ์ ในพื้นที่ต่างจังหวัด เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร รู้จักกองทุนฯ มากยิ่งขึ้น
ภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน	๔.๓๘	ดีมาก	