



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร ส่วนบริหารกองทุนภาคเกษตร ภายใน ๑๖๒

ที่ กษ ๑๓๐๕.๐๑/๒๐๒๗

วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๕

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.) ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๕๗ คน อยู่ในระดับพึงพอใจมากและมากที่สุด จำนวน ๑๕๐ คน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจการดำเนินงานของกองทุนฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเท่ากับ ๔.๓๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ๐.๐๑ คะแนน โดยมีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นหลักคุณธรรม มากที่สุด มีค่าคะแนน ๔.๔๙ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนน ๔.๔๖ ซึ่งผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ โดยมีข้อเสนอแนะให้กองทุนฯ เผยแพร่ความรู้อบรมในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับกองทุนฯ และประชาสัมพันธ์เชิงรุกในวงกว้างมากขึ้น ทั้งนี้ ผลคะแนนที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว บรรลุผลสำเร็จตามเกณฑ์ตัวชี้วัดประเมินผลกองทุนฯ ที่ระดับ ๕ อย่างไรก็ดี สวศ. จะนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองทุนฯ ในปี ๒๕๖๖ ต่อไป (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร
เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ ปี ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ปี ๒๕๖๔	คะแนนเฉลี่ย ปี ๒๕๖๕	ระดับ	ข้อคิดเห็นจากการสอบถาม
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความสุภาพ เป็นมิตร ความสะอาด รวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ เต็มใจ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ความซื่อสัตย์สุจริต	๔.๔๕	๔.๔๖	ดีมาก	๑. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ - การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนฯ ชัดเจน มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่เต็มที่ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การอธิบายคำแนะนำวิธีการใช้บริการ ความสะดวกในการรับบริการ ข้อมูล/ค้นหาข้อมูลต่างๆ ระยะเวลาในการรับบริการ ความครบถ้วนถูกต้องแม่นยำ	๔.๒๖	๔.๒๗	ดีมาก	๒. ข้อควรปรับปรุง - หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนโครงการค่อนข้างมาก ทำให้สับสน กลุ่มเกษตรกร เข้าไม่ถึงแหล่งเงินทุน
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย สะอาด ช่องทางการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์	๔.๓๐	๔.๓๐	ดีมาก	- ความล่าช้าในการพิจารณาโครงการ - ควรปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ของกองทุนฯ ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
๔. ด้านผลจากการให้บริการ ครบถ้วนถูกต้อง คุ่มค่า คุ่มประโยชน์ นำไปปฏิบัติได้	๔.๔๓	๔.๔๓	ดีมาก	- การประชาสัมพันธ์ยังไม่ค่อยเข้าถึงเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และผู้ที่ต้องการแหล่งเงินทุน
๕. ด้านความเชื่อมั่นหลักนิติธรรม	๔.๔๕	๔.๔๕	ดีมาก	๓. เหตุผลที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ
๖. ด้านความเชื่อมั่นหลักคุณธรรม	๔.๔๙	๔.๔๙	ดีมาก	- ความล่าช้าของหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ
๗. ด้านความเชื่อมั่นหลักความโปร่งใส	๔.๓๖	๔.๓๖	ดีมาก	๔. ข้อเสนอแนะ
๘. ด้านความเชื่อมั่นหลักการมีส่วนร่วม	๔.๒๙	๔.๒๙	ดีมาก	- ควรเพิ่มความรวดเร็วในการประสานงานและการตอบหนังสือราชการ
๙. ด้านความเชื่อมั่นหลักการรับผิดชอบต่อ	๔.๔๕	๔.๔๕	ดีมาก	- ควรจัดอบรม และมีการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ต่างจังหวัด
๑๐. ด้านความเชื่อมั่นหลักความคุ้มค่า	๔.๒๕	๔.๒๕	ดีมาก	เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร รู้จักกองทุนฯ มากยิ่งขึ้น
ภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน	๔.๓๗	๔.๓๘	ดีมาก	