



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร ส่วนบริหารกองทุนภาคเกษตร ภายใน ๑๖๒

ที่ กษ ๑๓๐๕.๐๑/๑๖๒๗

วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ

เรียน เลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

ด้วยข้อตกลงการประเมินทุนหมุนเวียน ประจำปี ๒๕๖๑ ระหว่างกรมบัญชีกลางและกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ กำหนดตัวชี้วัด ด้านที่ ๒ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ การวัดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (หน่วยงานราชการ สถาบันเกษตรกร เกษตรกร และภาคเอกชน) ที่ได้รับจัดสรรเงินจากกองทุนฯ ทางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของสินค้าการบริการ และด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ โดยกำหนดค่าเกณฑ์วัดระดับสูงสุด (ระดับ ๕) ต้องมีความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

สำนักงานวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร (สวศ.) ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการดำเนินงานของกองทุนฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเท่ากับ ๔.๓๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ สูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา ๐.๒๓ คะแนน โดยมีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นหลักคุณธรรม มากที่สุด มีค่าคะแนน ๔.๔๙ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเชื่อมั่นหลักนิติธรรม และด้านความเชื่อมั่นหลักนิติธรรม มีค่าคะแนน ๔.๔๕ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) ซึ่งผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ โดยมีข้อเสนอแนะให้กองทุนฯ เผยแพร่ความรู้อบรมในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับกองทุนฯ และประชาสัมพันธ์ในวงกว้างมากขึ้น ทั้งนี้ ผลคะแนนที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว บรรลุผลสำเร็จตามเกณฑ์ตัวชี้วัดประเมินผลกองทุนฯ ที่ระดับ ๕ อย่างไรก็ดี สวศ. จะนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองทุนฯ ในปี ๒๕๖๕ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร
เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศไทย ปี ๒๕๖๔

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ปี ๒๕๖๓	คะแนนเฉลี่ย ปี ๒๕๖๔	ระดับ	ข้อคิดเห็นจากการสอบถาม
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความสุภาพ เป็นมิตร ความสะอาด รวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ เติ้มใจ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ความซื่อสัตย์สุจริต	๔.๔๔	๔.๔๕	ดีมาก	๑. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ - การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนฯ ชัดเจน มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่เต็มที่ ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การอธิบายคำแนะนำวิธีการใช้บริการ ความสะอาดในการรับบริการข้อมูล/ค้นหาข้อมูลต่างๆ ระยะเวลาในการขอรับบริการ ความครบถ้วนถูกต้องแม่นยำ	๔.๒๒	๔.๒๖	ดีมาก	๒. ข้อควรปรับปรุง - ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนโครงการค่อนข้างมาก ทำให้สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร เข้าไม่ถึงแหล่งเงินทุน
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย สะอาด ช่องทางการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์	๔.๒๘	๔.๓๐	ดีมาก	- ความล่าช้าในการพิจารณาโครงการ - ควรปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ของกองทุนฯ ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
๔. ด้านผลจากการให้บริการ ครบถ้วนถูกต้อง คำนวณ คำนวณได้ ประโยชน์ นำไปปฏิบัติได้	๔.๔๑	๔.๔๓	ดีมาก	- การประชาสัมพันธ์ยังไม่ค่อยเข้าถึงสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และผู้ต้องการแหล่งเงินทุน
๕. ด้านความเชื่อมั่นหลักนิติธรรม	๔.๔๕	๔.๔๕	ดีมาก	๓. เหตุผลที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ
๖. ด้านความเชื่อมั่นหลักคุณธรรม	๔.๔๘	๔.๔๙	ดีมาก	- ความล่าช้าของหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ
๗. ด้านความเชื่อมั่นหลักความโปร่งใส	๔.๓๔	๔.๓๖	ดีมาก	๔. ข้อเสนอแนะ
๘. ด้านความเชื่อมั่นหลักการมีส่วนร่วม	๔.๒๗	๔.๒๙	ดีมาก	- ควรเพิ่มความรวดเร็วในการประสานงานและการตอบหนังสือราชการ
๙. ด้านความเชื่อมั่นหลักการรับผิดชอบต่อ	๔.๔๓	๔.๔๕	ดีมาก	- ควรจัดอบรม และมีการประชาสัมพันธ์ ในพื้นที่ต่างจังหวัดเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร รู้จักกองทุนฯ มากยิ่งขึ้น
๑๐. ด้านความเชื่อมั่นหลักความคุ้มค่า	๔.๒๓	๔.๒๕	ดีมาก	
ภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน	๔.๓๖	๔.๓๗	ดีมาก	