

ข้อเสนอโครงการ
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ
ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้ทำบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงาน ตามปฏิทินการปฏิบัติงานการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ปี ๒๕๖๘ กับกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยได้มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ และหนึ่งในตัวชี้วัดที่สำคัญนั้น ก็คือ การสนอง ประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ

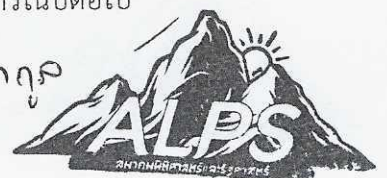
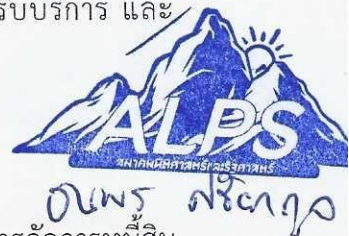
ผู้รับบริการ หมายถึง เกษตรกรและองค์กรเกษตรกรที่ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สินและบริการ ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ การสำรวจนั้นพิจารณาจากการดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการ ความ คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยจะต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ ความพึง พ้อใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ การพัฒนาการปฏิบัติงานที่สะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม โดยจะต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ การ พัฒนาการปฏิบัติงานที่สะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การประเมินผลลัพธ์ (Outcome) ของการดำเนินงานกองทุน การจัดการข้อร้องเรียน การจัดการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยมีผู้ ประเมินอิสระจากภายนอก (Third Party) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ และสร้างมาตรฐานเป็นที่ ยอมรับได้ เพื่อให้เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ดังนั้น ส่วนประชาสัมพันธ์ สำนักบริหาร จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๘ ขึ้น เพื่อสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้รับบริการ และ ดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ทำบันทึกข้อตกลงไว้กับกรมบัญชีกลาง

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกร องค์กรเกษตรกรผู้ให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน และด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘

๒.๒ เพื่อนำระดับความสำเร็จในการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ ผู้ใช้บริการ ไปจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพ และสร้างมาตรฐานที่ดีในการให้บริการในปีต่อไป



๒.๓ เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจหลัก และดำเนินการ
ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในปีบัญชี ๒๕๖๘

๓. กลุ่มเป้าหมาย

จำนวนกลุ่มเป้าหมาย ๑,๒๐๐ ตัวอย่าง ประกอบด้วย

๓.๑ กลุ่มเกษตรกร จำนวน ๑,๑๐๐ ราย แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มย่อยคือ

๑) กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน

๒) องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

๓.๒ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๐ ราย

๓.๓ บริษัทผู้ร่วมค้า ได้แก่ ธนาคาร บริษัทผู้ร่วมค้าทั่วไป จำนวน ๕๐ ราย

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะมีการแยกการประเมินตามกลุ่มต่างๆ ดังนี้
เกษตรกร

๑. ความพึงพอใจในการบริการของสำนักงาน เทียบกับปี ๒๕๖๗

๒. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของสำนักงาน เพื่อนำมาปรับปรุง

หน่วยงานราชการ

๑. ทิศนคติที่มีต่อสำนักงาน

๒. ความพึงพอใจในกิจกรรมของสำนักงาน

บริษัทผู้ร่วมค้า

๑. ความพึงพอใจในการบริการและการติดต่อประสานงานของสำนักงาน

๒. ปัญหาและอุปสรรคในการติดต่องาน พร้อมข้อเสนอแนะ

๔. ขอบเขตของการดำเนินงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘ เพื่อให้บรรลุ
ตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๔.๑ ออกแบบและใช้แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/
ผู้รับบริการ ต่อการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร โดยแบบสอบถามของแต่ละ
กลุ่มเป้าหมายมีความยาวไม่เกิน ๓ หน้ากระดาษ

๔.๒ สรุปรายงานการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจ โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้

๔.๒.๑ วิเคราะห์ภาพรวมและวิเคราะห์แยกพื้นที่ตามกลุ่มเป้าหมาย

๔.๒.๒ วิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายแต่ละประเภทเพื่อกำหนด Key Customer

Satisfaction

๔.๒.๓ วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนจากการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนา
เกษตรกรเพื่อการปรับปรุงที่เหมาะสมต่อไป

อโนพร ศรีชากุล



อโนพร ศรีชากุล



ระยะเวลาการดำเนินงาน

๙๐ วัน นับตั้งแต่ลงนามในสัญญา ตามกรอบเวลาดังนี้

วันที่	๑-๑๕	๑๖-๓๐	๓๑-๔๕	๔๖-๖๐	๖๑-๗๕	๗๖-๙๐
กิจกรรม						
รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น (Inception Report)	←→					
รายงานผลการศึกษาระดับกลาง (Interim Report)		←→				
รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์ (Final Report)						←→

งวดที่ ๑ งวดที่ ๒

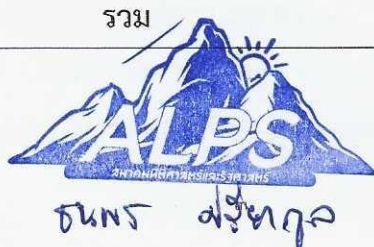
งบประมาณ

งบประมาณทั้งสิ้น ๕๐๐,๐๐๐ บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) ตามรายละเอียดดังนี้

รายการ	งบประมาณ
หมวดค่าตอบแทน	๗๕,๐๐๐
๑. หัวหน้าโครงการวิจัย ๑ คน (๑๒,๕๐๐ บาท/คน/เดือน) ศ.ดร.กิตติศักดิ์ เจริญสิทธิประเสริฐ	๓๗,๕๐๐
๒. นักวิจัย จำนวน ๑ คน (๑๒,๕๐๐ บาท/คน/เดือน) ดร.ศมานันท์ รัตนศิริวิไล	๓๗,๕๐๐
หมวดค่าจ้าง	๔๘,๐๐๐
๑. ผู้ช่วยนักวิจัย จำนวน ๒ คน (๘,๐๐๐ บาท/คน/เดือน) นางพัชรพิชา เคียงธนสมบัติ นางสาวจรัสศรี สุกราลัย	๔๘,๐๐๐
หมวดค่าดำเนินงาน	๓๒๗,๐๐๐
๑. ค่าเก็บข้อมูล จำนวน ๑,๒๐๐ ตัวอย่าง (๒๒๐ บาท/ตัวอย่าง)	๒๖๔,๐๐๐
๒. ค่าถ่ายเอกสารและจัดทำรายงาน	๕๘,๐๐๐
๓. ค่าเบ็ดเตล็ด	๕,๐๐๐
ค่าธรรมเนียมการบริการวิชาการ (ร้อยละ ๑๐)	๕๐,๐๐๐
รวม	๕๐๐,๐๐๐

ผู้รับผิดชอบโครงการ

สมาคมนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์



อนพร

