



แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ของกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร
เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒



สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

คำนำ

กองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ เป็นหน่วยงานให้บริการประชาชน การดำเนินงานต่างๆ จำเป็นต้องสนองประโยชน์ต่อผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจในบริการของกองทุนฯ มากที่สุด ซึ่งการจะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน ตลอดจนรายละเอียดการเข้าถึงกองทุนฯ ให้กับเกษตรกรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ และสิ่งสำคัญคือการทำที่เกษตรกรหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการเปิดการค้าเสรี มีความสามารถในการนำเสนอโครงการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ได้อย่างถูกต้อง

แผนงานฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้ข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากเสียงสะท้อนของเกษตรกรซึ่งเป็นผู้ที่ได้ประโยชน์จากบริการของกองทุนฯ โดยตรง ภายใต้แผนงานฉบับนี้กองทุนฯ จะได้มีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้สะดวก รวดเร็ว และเกษตรกรได้ประโยชน์สูงสุด

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สารบัญ

หน้า

คำนำ

ส่วนที่ ๑	กองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ	๑
๑.๑	ความเป็นมาของกองทุน	๑
๑.๒	วัตถุประสงค์ของกองทุน	๑
๑.๓	หลักเกณฑ์การพิจารณาให้ความช่วยเหลือ	๑
๑.๔	องค์กรรับผิดชอบ	๓
๑.๕	ขั้นตอนการเสนอขอรับความช่วยเหลือจากกองทุน	๓
๑.๖	งบประมาณ	๕
ส่วนที่ ๒	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการให้บริการของกองทุนฯ	๖
ส่วนที่ ๓	ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนฯ ปี ๒๕๖๑	๘
ส่วนที่ ๔	แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองทุนฯ ปี ๒๕๖๒	๑๐
๔.๑	หลักการและเหตุผล	๑๐
๔.๒	วัตถุประสงค์	๑๐
๔.๓	เป้าหมายการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	๑๑
๔.๔	แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	๑๑

ส่วนที่ ๑

กองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ

๑.๑ ความเป็นมาของกองทุน

การที่รัฐบาลมีนโยบายเปิดการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) ทั้งในกรอบทวิภาคี และพหุภาคี อาทิ เขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA) เขตการค้าเสรีไทย-จีน เขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย เขตการค้าเสรีไทย-นิวซีแลนด์ เขตการค้าเสรีไทย-ญี่ปุ่น เขตการค้าเสรีอาเซียน-จีน เขตการค้าเสรีอาเซียน-ญี่ปุ่น เป็นต้น ซึ่งการเปิดเขตการค้าเสรีโดยรวมแล้วประเทศไทยได้รับประโยชน์ แต่จะมีสินค้าบางชนิดได้รับผลกระทบ โดยเฉพาะสินค้าเกษตรบางกลุ่มของไทย อาทิ ปาล์มน้ำมัน มะพร้าวผล ข้าว ชา กาแฟ โคนเนื้อ โคนม เป็นต้น ซึ่งระดับความรุนแรงของผลกระทบต่อสินค้าเกษตรแต่ละชนิดแตกต่างกันไป ตามความสามารถในการแข่งขันของชนิดสินค้า ดังนั้น เพื่อให้เกษตรกรมีการปรับตัวโดยผลิตสินค้าที่มีศักยภาพมากขึ้น เพิ่มผลผลิตต่อหน่วย ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและเพิ่มมูลค่าจากสินค้าราคาถูกไปสู่การผลิตสินค้ามูลค่าสูง รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการตลาด

ดังนั้น คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติ เมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๔๗ ให้จัดตั้งกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ ขึ้นที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้ดำเนินการปรับโครงสร้างสินค้าเกษตรและเยียวยาเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้าทุกข้อตกลง เช่น องค์การการค้าโลก (WTO) เขตการค้าเสรี (FTA) เขตการค้าเสรีอาเซียน(AFTA) ฯลฯ โดยสนับสนุนเงินทุนช่วยเหลือเกษตรกรให้ปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร ปฏิรูปผลิตผลทางการเกษตร เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต พัฒนาคุณภาพ ตลอดจนการแปรรูป การสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าเกษตรและอาหารและช่วยเหลือให้เกษตรกรปรับเปลี่ยนการผลิตจากสินค้าที่ไม่มีศักยภาพสู่สินค้าที่มีศักยภาพ

๑.๒ วัตถุประสงค์ของกองทุน

๑.๒.๑ เพื่อปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร ปฏิรูปผลิตผลทางการเกษตร เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตร

๑.๒.๒ เพื่อแปรรูปสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตร

๑.๒.๓ เพื่อช่วยเหลือให้เกษตรกรปรับเปลี่ยนการผลิตจากสินค้าเกษตรที่ไม่มีศักยภาพสู่สินค้าเกษตรที่มีศักยภาพ

๑.๓. หลักเกณฑ์การพิจารณาให้ความช่วยเหลือ

๑.๓.๑ คุณสมบัติผู้ขอรับความช่วยเหลือ

ผู้ที่มีสิทธิ์ขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนฯ ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

๑) เกษตรกรที่รวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือคณะบุคคล จะเป็นนิติบุคคลหรือไม่เป็นนิติบุคคลก็ได้ และต้องเป็นเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า หรือ

๒) สถาบันเกษตรกร หรือองค์กรเกษตรกร ที่เป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย และต้องเป็นสถาบันเกษตรกร องค์กรเกษตรกร ที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า หรือ

๓) หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากรม ที่ประสงค์จะจัดทำโครงการช่วยเหลือเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า

๑.๓.๒ หลักเกณฑ์การพิจารณาให้ความช่วยเหลือ

ผู้ที่ประสงค์จะขอรับการช่วยเหลือจากกองทุนจะต้องจัดทำโครงการเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร เสนอคณะกรรมการบริหารฯ กองทุนฯ พิจารณา โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ดังนี้

- ๑) เป็นโครงการ/กิจกรรมที่ลดผลกระทบโดยตรงหรือโดยอ้อมอันเนื่องมาจากการเปิดเสรีทางการค้า
- ๒) เป็นโครงการที่มีศักยภาพทั้งในด้านการผลิตและการตลาด
- ๓) เป็นโครงการที่ให้ผลตอบแทนคุ้มค่าทางเศรษฐกิจหรือเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ สอดคล้องกับประสบการณ์ และความชำนาญของเกษตรกร
- ๔) เป็นโครงการที่มีแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต ที่ช่วยลดต้นทุนให้สามารถแข่งขันได้
- ๕) กรณีที่เป็นการวิจัย ต้องเป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) หรือการวิจัยด้านการตลาด โดยมีผลการวิจัยภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ ปี และต้องไม่เป็นโครงการวิจัยขั้นพื้นฐาน (Basic Research)
- ๖) พื้นที่ดำเนินโครงการ อยู่ในพื้นที่ของกิจกรรม หรือเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบ ไม่ว่าจะเป็โครงการปรับโครงสร้าง หรือโครงการให้เกษตรกรปรับตัว/และ/หรือปรับเปลี่ยนอาชีพ
- ๗) การเสนอขอรับการสนับสนุนในรูปเงินหมุนเวียน ต้องระบุ เงื่อนไขและแผนการคืนเงินให้ชัดเจน

๑.๓.๓. การช่วยเหลือสนับสนุนของกองทุน

ภายใต้ระเบียบกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ว่าด้วยกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ ๑๐ กำหนดให้กองทุนฯ จ่ายเงินในลักษณะหมุนเวียน หรือจ่ายขาดเพื่อช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ๑) สนับสนุนปัจจัยการผลิตและเทคโนโลยี
- ๒) สนับสนุนงานวิจัยและพัฒนา
- ๓) ให้ความรู้ ฝึกอบรมและดูงาน
- ๔) ให้การสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐานการเกษตร
- ๕) ปรับเปลี่ยนอาชีพ

๑.๓.๔ ประเภทการจ่ายเงินช่วยเหลือของกองทุน

กองทุนจะจ่ายเงินช่วยเหลือใน ๒ ประเภท คือ เงินจ่ายขาดและเงินยืม/เงินหมุนเวียน โดยมีเงื่อนไขการจ่ายเงินแต่ละประเภท ดังนี้

๑) เงินจ่ายขาด ให้เฉพาะกรณีดังนี้

- (๑.๑) ค่าปัจจัยการผลิตในกรณีทดลอง/สาธิต/นำร่อง
- (๑.๒) ค่าใช้จ่ายสำหรับงานวิจัย โดยมีผลในระยะเวลาไม่เกิน ๑ ปี
- (๑.๓) ค่าใช้จ่ายในการถ่ายทอดเทคโนโลยี อาทิ การฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน
- (๑.๔) ชดเชยดอกเบี้ยเงินกู้ยืมธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

๒) เงินยืม/เงินหมุนเวียน ให้ในกรณีดังนี้

- (๒.๑) โครงการริเริ่มใหม่ จูงใจให้เกิดการผลิต หรือเปลี่ยนแปลงการผลิต
- (๒.๒) ค่าลงทุน อาทิ ก่อสร้างโรงเรือน ค่าเครื่องมือ เครื่องจักร
- (๒.๓) เงินทุนหมุนเวียนในการผลิต
- (๒.๔) เป็นโครงการที่ได้รับค่าตอบแทนคุ้มค่าต่อการลงทุน
- (๒.๕) อัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ กำหนดตามความจำเป็น

๑.๔. องค์กรรับผิดชอบ

กองทุนฯ บริหารโดยคณะกรรมการบริหารกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ โดยมีเลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เป็นประธาน ผู้อำนวยการส่วนบริหารกองทุนภาคการเกษตร สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร เป็นกรรมการและเลขานุการ ดังนี้

โครงสร้างการบริหารงานกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรฯ

เลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร	ประธานกรรมการ
ผู้แทนกระทรวงการคลัง	กรรมการ
ผู้แทนสำนักงบประมาณ	กรรมการ
ผู้แทนสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร	กรรมการ
นางสาวลดาวัลย์ คำภา	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเศรษฐศาสตร์ การเงิน การคลัง
นายอิทธิพงศ์ คุณากรบดีรินทร์	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหาร จัดการและบริหารธุรกิจ
นายกุศล แยมสะอาด	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย
ผู้อำนวยการส่วนบริหารกองทุนภาคการเกษตร	กรรมการและเลขานุการ

๑.๕ ขั้นตอนการเสนอขอรับความช่วยเหลือจากกองทุน

๑.๕.๑ เกษตรกร สถาบันเกษตรกร หรือองค์กรเกษตรกร และภาคเอกชน และหากเป็นเกษตรกรต้องเสนอโครงการ งาน หรือกิจกรรม ในนามสถาบันเกษตรกร หรือองค์กรเกษตรกรที่ได้รับการยอมรับจากส่วนราชการ โดยผู้เสนอโครงการจะต้องขอรับการสนับสนุนผ่านส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบ และในกรณีที่ส่วนราชการเป็นผู้เสนอโครงการ โครงการนั้นจะต้องเกิดจากความต้องการ หรือการมีส่วนร่วมของเกษตรกร

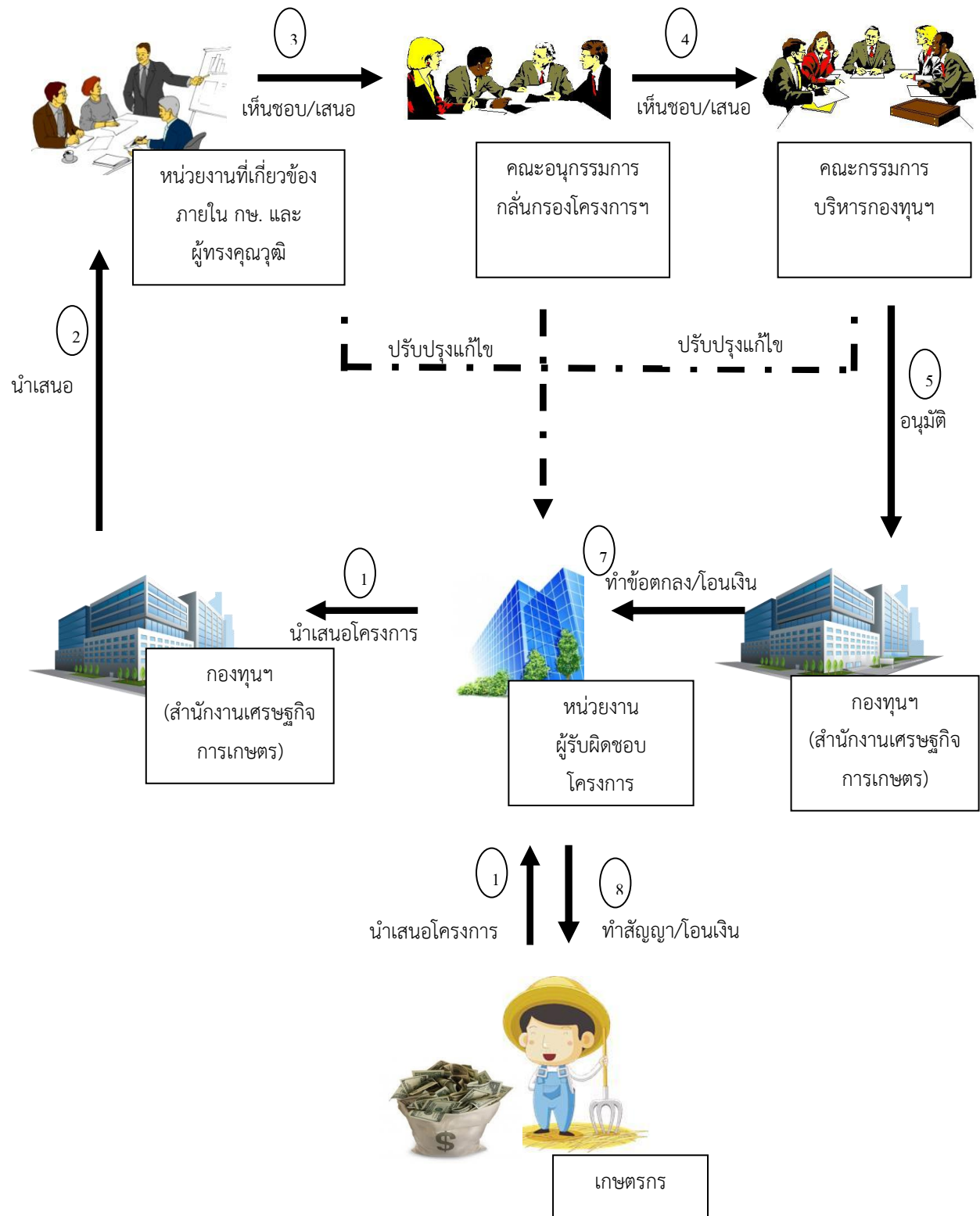
๑.๕.๒ ส่วนราชการนำโครงการที่เสนอจากสถาบันเกษตรกร องค์กรเกษตรกร หรือภาคเอกชน หรือโครงการที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเสนอสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ

๑.๕.๓ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรนำแผนงาน โครงการ งานหรือกิจกรรมเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ พิจารณานุมัติการสนับสนุน

๑.๕.๔ เจ้าของโครงการที่ได้รับอนุมัติจะสามารถดำเนินการได้ทันทีนับแต่วันที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ โดยเลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ซึ่งเป็นฝ่ายเลขานุการเป็นผู้มีอำนาจสั่งจ่ายเงินกองทุนฯ ให้เจ้าของโครงการ

๑.๕.๕ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร รับผิดชอบติดตามควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ รวมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงานให้คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ ทราบ

แผนภาพที่ ๒ แผนภาพขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ



หมายเหตุ :
 → แสดงขั้นตอนการอนุมัติ
 - - - - -> แสดงขั้นตอนการแก้ไข

๑.๖ งบประมาณ

กองทุนฯ ได้รับจัดสรรจากงบประมาณรายปี ดังนี้

ปี ๒๕๔๙	จำนวน	๒๐๐	ล้านบาท
ปี ๒๕๕๐	จำนวน	๑๐๐	ล้านบาท
ปี ๒๕๕๑	จำนวน	๑๐๐	ล้านบาท
ปี ๒๕๕๒	จำนวน	๑๔๐	ล้านบาท
ปี ๒๕๕๓	จำนวน	-	ล้านบาท
ปี ๒๕๕๔	จำนวน	๑๐๐	ล้านบาท
ปี ๒๕๕๕	จำนวน	-	ล้านบาท
ปี ๒๕๕๖	จำนวน	๕๘	ล้านบาท
ปี ๒๕๕๗	จำนวน	๖๐	ล้านบาท
ปี ๒๕๕๘	จำนวน	๖๐	ล้านบาท
ปี ๒๕๕๙	จำนวน	-	ล้านบาท
ปี ๒๕๖๐	จำนวน	-	ล้านบาท
ปี ๒๕๖๑	จำนวน	๕๐	ล้านบาท
ปี ๒๕๖๒	จำนวน	๕๐	ล้านบาท
รวม	จำนวน	<u>๙๑๘</u>	ล้านบาท

ส่วนที่ ๒

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก

ในการบริการและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อ เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก

ผลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร (Environmental Analysis : SWOT Analysis) ในการบริการและการประชาสัมพันธ์ มีดังนี้

๑. จุดแข็ง (Strength: S)

(๑) กองทุนฯ มีคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ ที่มีเลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เป็นประธาน ซึ่งมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากร เครื่องมือและอุปกรณ์ ประกอบกับเป็นราชการส่วนกลางในระดับนโยบาย จึงสามารถประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ได้โดยสะดวก รวมทั้งหน่วยงานภายในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร พร้อมให้การสนับสนุนงานกองทุนฯ ทั้งด้านข้อมูลและเทคนิควิชาการต่างๆ

(๒) กองทุนฯ สามารถให้เงินสนับสนุนช่วยเหลือเกษตรกรเพื่อการปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย ครอบคลุมในทุกๆ ประเด็นปัญหา อีกทั้งเงินกองทุนฯ ยังสามารถนำไปช่วยเหลือเกษตรกรได้ทั้งในรูปแบบเงินยืมปลอดดอกเบี้ย และเงินทุนหมุนเวียนปลอดดอกเบี้ย

(๓) กองทุนฯ มีการกำหนดกฎ ระเบียบและเงื่อนไขต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่มีกรอบสำหรับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ การดำเนินงานของกองทุนฯ อยู่บนพื้นฐานของข้อมูล และข้อเท็จจริงต่างๆ

๒. จุดอ่อน (Weakness: W)

(๑) สำนักงานกองทุนฯ ตั้งอยู่ที่สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร บางเขน กรุงเทพฯ โดยไม่มีสำนักงานสาขาในระดับภูมิภาค ทำให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้าที่มีอยู่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะในระดับภูมิภาค ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการจากกองทุนฯ

(๒) กองทุนฯ เป็นองค์กรที่อยู่ในระบบราชการ ทำให้การปฏิบัติงานด้านต่างๆ ต้องอิงกฎ ระเบียบของทางราชการที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้การปฏิบัติงานในบางครั้งเกิดความล่าช้า เพราะต้องผ่านกระบวนการขั้นตอนต่างๆ จำนวนมาก และในบางครั้งไม่มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

(๓) การเสนอขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนฯ กำหนดให้เกษตรกร หรือองค์กรเกษตรกร ต้องจัดทำโครงการเสนอผ่านส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่ระดับภูมิภาคถึงส่วนกลาง ส่งผลให้เกษตรกรหรือองค์กรเกษตรกร ที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า ไม่สามารถเข้าถึงกองทุนฯ ได้โดยตรง ประกอบกับหน่วยงานในระดับภูมิภาคส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจกระบวนการดำเนินงานของกองทุนฯ จึงไม่เกิดการนำเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนฯ

(๔) การประชาสัมพันธ์กองทุนฯ ยังไม่ทั่วถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า

(๕) บุคลากรของกองทุนฯ มีจำนวนน้อย ไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องให้ความช่วยเหลือเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้าที่มีอยู่เป็นจำนวนมากทั่วประเทศ

๓. โอกาส (Opportunities: O)

(๑) รัฐมีนโยบายส่งเสริมการเปิดเสรีทางการค้า (FTA) ส่งผลให้สินค้าเกษตรในหลายชนิดสินค้าได้รับผลกระทบไม่มีความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าในกลุ่มอ่อนไหว ๒๓ รายการ จึงนับว่าเป็นโอกาสสำหรับกองทุน FTA ซึ่งมีวัตถุประสงค์เป็นการเฉพาะในการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้าในการช่วยเหลือเกษตรกร และเป็นที่สนใจของเกษตรกรและรัฐบาลเป็นลำดับแรกๆ

(๒) Internet/Intranet รวมถึงเทคโนโลยีการสื่อสารชนิดอื่นๆ สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการให้และแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และกว้างขวาง โดยมีต้นทุนต่ำ

(๓) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ให้การสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุนฯ

๔. อุปสรรค (Threats: T)

(๑) ผู้รับข้อมูลข่าวสารจากกองทุนฯ มีความหลากหลายทางความรู้ ทัศนคติ สังคมและวัฒนธรรม จึงเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ทุกคนรับรู้เรื่องของกองทุนฯ ได้เฉกเช่นเดียวกัน

(๒) เกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้ามีอยู่เป็นจำนวนมากทั่วประเทศ การที่จะให้ทุกคนได้รับรู้เกี่ยวกับแนวทางการช่วยเหลือของกองทุนฯ จึงเป็นไปได้ค่อนข้างยากลำบาก

ส่วนที่ ๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนฯ ปี ๒๕๖๑

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปี ๒๕๖๑ โดยการส่งแบบสอบถาม จำนวน ๖๔ ราย พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีคะแนนเท่ากับ ๔.๓๐ โดยแบ่งความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๔๓
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๒๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๒๑
๔. ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๓๕
๕. ด้านความเชื่อมั่นหลักนิติธรรม มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๓๐
๖. ด้านความเชื่อมั่นหลักคุณธรรม มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๕๐
๗. ด้านความเชื่อมั่นหลักความโปร่งใส มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๒๔
๘. ด้านความเชื่อมั่นหลักการมีส่วนร่วม มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๒๓
๙. ด้านความเชื่อมั่นหลักการรับผิดชอบ มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๓๑
๑๐. ด้านความเชื่อมั่นหลักความคุ้มค่า มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๓๑

ทั้งนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ สรุปได้ ดังนี้

๑. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ
 - เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง และเอาใจใส่ให้บริการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนชัดเจน มีความกระตือรือร้น
 - สะดวก รวดเร็ว และอภัยยาศัยดี สุภาพอ่อนโยน มีความซื่อสัตย์
๒. ข้อควรปรับปรุง
 - มีการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาการชำระหนี้ยากให้นานกว่านี้
 - การประชาสัมพันธ์ในวงกว้าง
๓. เหตุผลที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ
 - พี่ชไม์ดอกไม้ประดับไม่ตรงต่อวัตถุประสงค์ของกองทุน
๔. ข้อเสนอแนะ
 - ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อให้กว้างขึ้น
 - แจกแผนการลงพื้นที่ล่วงหน้า

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร
เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ ปี ๒๕๖๑**

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	ข้อคิดเห็นจากการสอบถาม
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความสุภาพเป็นมิตร ความสะอาด รวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ เต็มใจ การให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม ความซื่อสัตย์สุจริต	๔.๔๓	ดีมาก	๑. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ - เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง และเอาใจใส่ให้บริการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนชัดเจน มีความกระตือรือร้น
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การอธิบาย คำแนะนำวิธีการใช้บริการ ความสะดวกในการรับบริการข้อมูล/ ค้นหาข้อมูลต่างๆ ระยะเวลาในการขอรับบริการ ความครบถ้วน ถูกต้องแม่นยำ	๔.๒๐	ดีมาก	- สะดวก รวดเร็ว และอภัยาคัยดี สุภาพอ่อนโยน มีความซื่อสัตย์ ๒. ข้อควรปรับปรุง - มีการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาการชำระหนี้ยากให้นานกว่านี้
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย สะดวก ช่องทางการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์	๔.๒๑	ดีมาก	- การประชาสัมพันธ์ในวงกว้าง
๔. ด้านผลจากการให้บริการ ครบถ้วนถูกต้อง คุ่มค่า คุ่มประโยชน์นำไปปฏิบัติได้	๔.๓๕	ดีมาก	๓. เหตุผลที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ - พืชไม้ดอกไม้ประดับไม่ตรงต่อวัตถุประสงค์ของกองทุน
๕. ด้านความเชื่อมั่นหลักนิติธรรม	๔.๓๐	ดีมาก	๔. ข้อเสนอแนะ - ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อให้วงกว้างขึ้น
๖. ด้านความเชื่อมั่นหลักคุณธรรม	๔.๕๐	ดีมาก	- แจกแผนการลงพื้นที่ล่วงหน้า
๗. ด้านความเชื่อมั่นหลักความโปร่งใส	๔.๒๔	ดีมาก	
๘. ด้านความเชื่อมั่นหลักการมีส่วนร่วม	๔.๒๓	ดีมาก	
๙. ด้านความเชื่อมั่นหลักการรับผิดชอบ	๔.๓๑	ดีมาก	
๑๐. ด้านความเชื่อมั่นหลักความคุ้มค่า	๔.๓๑	ดีมาก	
ภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน	๔.๓๐	ดีมาก	

ส่วนที่ ๔

แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๔.๑ หลักการและเหตุผล

กองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ เป็นทุนหมุนเวียนที่จัดตั้งขึ้น เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้าให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น โดยการปรับโครงสร้างการผลิต ปฏิรูปผลิตผลทางการเกษตร เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต พัฒนาคุณภาพ การแปรรูป การสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าเกษตรและอาหาร ตลอดจนการปรับเปลี่ยนอาชีพจากสินค้าที่ไม่มีศักยภาพไปสู่สินค้าที่มีศักยภาพ ดังนั้น จะเห็นได้ว่า กองทุนฯ เป็นหน่วยงานให้บริการประชาชน การดำเนินงานต่างๆ จำเป็นต้องสนองประโยชน์ต่อผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจในบริการของกองทุนฯ มากที่สุด ซึ่งการจะบรรลุเป้าหมายดังกล่าว จำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกๆ มิติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนฯ ประจำปี ๒๕๖๑ พบว่าผู้รับบริการมีความประทับใจเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง เอาใจใส่ให้บริการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนชัดเจน มีความกระตือรือร้น สะดวก รวดเร็ว และอัธยาศัยดี สุภาพอ่อนโยน มีความซื่อสัตย์

อย่างไรก็ดี แม้ว่าผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกองทุนฯ จะมีคะแนนอยู่ในระดับดีมาก แต่งานบริการจำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น กองทุนฯ จึงได้กำหนดแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากที่สุด

๔.๒ วัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มคุณภาพบริการของกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรฯ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากขึ้น

๔.๓ เป้าหมายการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการจากกองทุนฯ มีความพึงพอใจจากการให้บริการที่ร้อยละ ๙๔.๑๙ ที่ระดับค่าคะแนน ๕ จากการกำหนดความพึงพอใจแบบ Likert Scale ๕ ระดับ คือ

ระดับที่ ๑ หมายความว่า น้อยที่สุด

ระดับที่ ๒ หมายความว่า น้อย

ระดับที่ ๓ หมายความว่า ปานกลาง

ระดับที่ ๔ หมายความว่า มาก

ระดับที่ ๕ หมายความว่า มากที่สุด

๔.๔ แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนฯ พบว่าปัจจัยที่ผลต่อคุณภาพการให้บริการของกองทุน ประกอบด้วย ๕ ปัจจัยหลัก ได้แก่

๑. **บุคลากร** คือ ผู้ให้บริการแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งบุคลากรของกองทุนต้องแสดงออกทางกาย วาจา และใจ โดยยึดถือหลัก “SERVICE MIND” เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ ภาษาอังกฤษแต่ละตัวอักษรมีความหมายดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า อุทิศตน

(ที่มา : www.cdd.go.th/j๔๖๐๗๑๘๑.htm)

๒. **ผลิตภัณฑ์ของกองทุนฯ** นั่นคือ เงินทุน หรือโครงการต่างๆ ที่กองทุนฯ ให้การสนับสนุน ต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ รวมไปถึงข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ ที่จะส่งถึงผู้รับบริการต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และทันสมัย

๓. **ระเบียบ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข** ซึ่งหมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต้องไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน และใช้เวลานาน

๔. **สถานที่** หรือช่องทางขอรับบริการ ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ หรือสามารถขอรับบริการได้โดยสะดวก

๕. **ผู้รับบริการ** คือ การได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการขั้นตอนต่างๆ หรือการรับรู้การดำเนินงานของกองทุน

ซึ่งทั้ง ๕ ปัจจัย ได้ถูกนำมาใช้ประกอบการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการฯ ประจำปี ๒๕๖๑ ซึ่งประสบผลสำเร็จโดยกองทุนฯ มีผลการประเมินด้านความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในทุกๆ ด้าน ดังนั้น แผนการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๒ จะยังใช้กิจกรรมตามแผนฯ ปี ๒๕๖๑ มาดำเนินการต่อเนื่อง โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบางกิจกรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งกิจกรรมที่ดำเนินงานยังคงเน้นการพัฒนาในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อบริการของกองทุนฯ ดังนี้

๑. ด้านบุคลากร

๑.๑ เพิ่มทักษะความรู้ความสามารถและปรับทัศนคติการให้บริการของบุคลากร โดยการจัดฝึกอบรมบุคลากรกองทุนฯ ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีจิตบริการที่ดี

๑.๒ มาตรฐานการให้บริการ ให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ โดยมีการฝึกทบทวนการปฏิบัติ ซึ่งประกอบไปด้วย

- ๑) มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ
- ๒) มาตรฐานการรับโทรศัพท์
- ๓) มาตรฐานการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย

๑.๓ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ๒ เรื่อง ได้แก่

- ๑) คู่มือการวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการ
- ๒) คู่มือการติดตามและรายงานผลโครงการ

๒. ด้านผลิตภัณฑ์/สินค้า หรือบริการของกองทุน

สินค้า หรือบริการที่กองทุนฯ ส่งมอบให้ผู้รับบริการ คือ “ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุน” ดังนั้น จะให้ความสำคัญในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทันสมัยให้หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และเกษตรกร ได้รับรู้ ตลอดจนการดำเนินงานในเรื่องต่างๆ เพื่อความโปร่งใส และเป็นธรรม โดยจัดกิจกรรม ดังนี้

๒.๑ กิจกรรมการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

๑) การแจ้งเวียนหนังสือแนะนำกองทุนฯ ให้ส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสถาบันเกษตรกร ได้เสนอโครงการเพื่อขอรับเงินช่วยเหลือจากกองทุนฯ จำนวน ๕๐๐ ฉบับ

๒) การจัดทำคู่มือเขียนโครงการ/แผนพับ เพื่อแจกจ่ายให้ผู้สนใจใช้เป็นแนวทางในการเขียนโครงการเสนอขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ โดยปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอให้มีความชัดเจนและน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

๓) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกองทุนฯ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงสังคมยุคปัจจุบันที่มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

๒.๒ ปรับปรุงข้อมูลประเด็นคำถาม-คำตอบ เกี่ยวกับกองทุนฯ เผยแพร่ผ่านทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

๒.๓ แจ้งผลความก้าวหน้าการพิจารณาโครงการ เพื่อให้ผู้เสนอขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ ได้ทราบถึงการดำเนินการอนุมัติของโครงการ

๓. ด้านช่องทางการขอรับบริการ ดังนี้

๓.๑ ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารผ่านทาง Page Facebook

๓.๒ ปรับปรุงเนื้อหา รูปแบบ website ที่มีข้อมูลครบถ้วนถูกต้องแม่นยำ ง่ายต่อการสืบค้น

๔. ด้านผู้รับบริการ

โดยการสร้างความสัมพันธ์ และเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับกองทุนฯ ให้ผู้รับบริการ มีกิจกรรมดังนี้

๔.๑ การให้คำแนะนำการเขียนโครงการ เพื่อให้โครงการมีสาระสำคัญและองค์ประกอบครบถ้วนตามข้อกำหนด รวมทั้งมีความเหมาะสมในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

๔.๒ จัดกิจกรรมฝึกอบรมการเขียนข้อเสนอโครงการและแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสถาบันเกษตรกร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดและรูปแบบการเขียนข้อเสนอโครงการ รวมทั้งส่งเสริมให้มีความสามารถในการระบวนการคิดวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงด้วยตนเอง

๔.๓ จัดกิจกรรมฝึกอบรมการวิเคราะห์ตลาดและการผลิตตามความต้องการของตลาด เพื่อให้เกษตรกรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับตลาดสินค้าเกษตร กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกการค้า ตลอดจนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และวางแผนการผลิตให้ตรงตามความต้องการของตลาด

๔.๔ สร้างฐานข้อมูลผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการให้บริการ รับทราบข้อมูลของผู้รับบริการ ตั้งแต่ผู้รับบริการคือใคร เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการจากกองทุนคืออะไร ได้รับการตอบสนองแล้วหรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคหรือไม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจแก้ไขปัญหา รวมไปถึงติดตามความคืบหน้าในกรณีที่เป็น หรือการส่งข้อมูลข่าวสารจากกองทุน

๔.๕ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้กองทุนฯ ได้รับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

แนวทางการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองทุนฯ ประจำปี ๒๕๖๒

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขั้นตอน	ระยะเวลา/ งบประมาณ	ตัวชี้วัด (KPI)	ผลผลิต	ผลลัพธ์
๑. ด้านบุคลากร ๑.๑ เพิ่มทักษะความรู้ความสามารถและปรับทัศนคติการให้บริการของบุคลากร	เจ้าหน้าที่กองทุนฯ มีใจในการให้บริการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากรเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	จัดให้เจ้าหน้าที่กองทุนฯ เข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานกองทุนฯ เพื่อให้การให้บริการที่เป็นเลิศ	ต.ค. ๖๑-ก.ย. ๖๒ <u>งบประมาณ</u> - บาท (เรียนรู้ในระบบออนไลน์ หรือ จัดการอบรมเอง ในลักษณะพี่สอนน้อง)	ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากรเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒	เจ้าหน้าที่กองทุนฯ ได้รับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า ๑ หลักสูตร	เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๑.๒ ฝึกทบทวนการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ ๑) มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ ๒) มาตรฐานการรับโทรศัพท์ ๓) มาตรฐานการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย	เพื่อให้บุคลากรมีมาตรฐานการให้บริการที่ดีซึ่งจะกำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการ	จัดกิจกรรมทบทวนการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการประจำปีครั้ง	๑. จัดการประชุมชี้แจงมาตรฐานการให้บริการในเรื่องต่างๆ ๒. ฝึกปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ	ต.ค. ๖๑- มี.ค.๖๒ ๑ ครั้ง เม.ย. - ก.ย. ๖๒ ๑ ครั้ง <u>งบประมาณ</u> - บาท	จำนวนครั้งการฝึกทบทวนการปฏิบัติตามมาตรฐาน	คู่มือมาตรฐานการให้บริการ	ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๑.๓ ทำคู่มือการปฏิบัติงาน ๑) คู่มือการวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการ ๒) คู่มือการติดตามและรายงานผลโครงการ	เพื่อให้บุคลากรมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว	บุคลากรมีคู่มือการปฏิบัติงาน	๑. รวบรวมข้อมูล ๒. ศึกษา วิเคราะห์ ๓. จัดทำเป็นคู่มือ ๔. ชี้แจงทำความเข้าใจ	ต.ค.๖๑- ก.ย.๖๒ <u>งบประมาณ</u> - บาท	คู่มือการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดเนื้อหาสาระครบถ้วนเพียงพอสำหรับยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน	คู่มือการปฏิบัติงาน	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และข้อมูลต่างๆ แก่ผู้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขั้นตอน	ระยะเวลา/ งบประมาณ	ตัวชี้วัด (KPI)	ผลผลิต	ผลลัพธ์
<p>๒. ด้านผลิตภัณฑ์/สินค้า หรือ บริการของกองทุน</p> <p>๒.๑ จัดกิจกรรมการ ประชาสัมพันธ์</p> <p>๑) แจ้างเวียนหนังสือ แนะนำกองทุนฯ</p>	<p>๑. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ สถาบันเกษตรกร และภาคเอกชน ได้ตระหนักรู้ถึงผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้าทั้งด้านบวก และลบอย่างถูกต้อง และนำไปสู่ การปรับตัวในการแข่งขันกับ นานาประเทศ ให้สามารถดำรง อาชีพเกษตรต่อไปได้อย่างยั่งยืน</p> <p>๒. เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ หน่วยงานภาครัฐ สถาบัน เกษตรกร และภาคเอกชน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนว ทางการสนับสนุนเงินของกองทุน ปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ การแข่งขันของประเทศ นำไปสู่การ เพิ่มขึ้นของจำนวนโครงการที่ ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ</p>	<p>หน่วยงานภาครัฐ สถาบันเกษตรกร และภาคเอกชน ได้รับทราบข้อมูล เกี่ยวกับกองทุนฯ</p>	<p>จัดทำหนังสือเวียนแนะนำ กองทุนฯ ถึงหน่วยงานภาครัฐ สถาบัน เกษตรกร และ ภาคเอกชน</p>	<p>ก.พ.๖๒</p> <p><u>งบประมาณ</u></p> <p>๕,๐๐๐ บาท</p>	<p>จำนวนหนังสือเวียน แนะนำกองทุนฯ ไม่น้อยกว่า ๕๐๐ ฉบับ</p>	<p>หนังสือเวียน ไม่น้อยกว่า ๕๐๐ ฉบับ</p>	<p>กองทุนฯ เป็นที่รู้จักของ หน่วยงานภาครัฐ สถาบัน เกษตรกร และภาคเอกชน ที่ได้รับผลกระทบจากการ เปิดเสรีทางการค้าอย่าง ทัวถึง ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง มีความรู้ความเข้าใจใน ขั้นตอน กระบวนการ และ หลักเกณฑ์การให้ความ ช่วยเหลือของกองทุนฯ ส่งผลให้มีโครงการที่รับ การสนับสนุนเงินกองทุนฯ ไปเพิ่มขีดความสามารถใน การแข่งขันให้เกษตรกร ผู้ผลิตสินค้าที่ได้รับ ผลกระทบจากการเปิดเสรี ทางการค้าเพิ่มมากขึ้น</p>
<p>๒) การจัดทำคู่มือและ แผ่นพับแนะนำการ จัดทำข้อเสนอโครงการ</p>	<p>เพื่อให้ผู้สนใจใช้เป็นแนวทางการ เขียนโครงการเสนอขอรับเงิน สนับสนุนจากกองทุนฯ</p>	<p>ผู้รับบริการมีคู่มือ ประกอบ การ จัดทำข้อเสนอ โครงการให้ถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขของ กองทุนฯ</p>	<p>จัดพิมพ์คู่มือและ แผ่นพับ แนะนำการจัดทำข้อเสนอ โครงการ เพื่อแจกจ่ายให้ ผู้สนใจใช้เป็นแนวทางการ เขียนโครงการเสนอขอรับเงิน สนับสนุนจากกองทุนฯ</p>	<p>ต.ค. ๖๑-ก.ย. ๖๒</p> <p><u>งบประมาณ</u></p> <p>๘๐,๐๐๐ บาท</p>	<p>มีการจัดทำคู่มือและ แผ่นพับแนะนำการ จัด ทำ ข้อเสนอ โครงการ จำนวน ๑,๐๐๐ ชุด</p>	<p>คู่มือและแผ่นพับ แนะนำการจัดทำ ข้อเสนอโครงการ จำนวน ๑,๐๐๐ ชุด</p>	<p>ผู้สนใจใช้เป็นแนวทางการ เขียนโครงการเสนอขอรับ เงินสนับสนุนจากกองทุนฯ</p>

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขั้นตอน	ระยะเวลา/ งบประมาณ	ตัวชี้วัด (KPI)	ผลผลิต	ผลลัพธ์
๓) ประชาสัมพันธ์กองทุน ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	เพื่อให้กองทุนฯ เป็นที่รู้จักและ เข้าถึงกลุ่มคนที่หลากหลายมาก ขึ้น จากการใช้เทคโนโลยีในยุค ปัจจุบัน	มีข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับกองทุนที่ ถูกต้อง และ ทันสมัยเผยแพร่ ผ่านทาง website และ facebook	- พัฒนาเว็บไซต์กองทุนฯ ให้มี ความทันสมัยอยู่เสมอ - ปรับปรุงข้อมูลบน Page facebook เพื่อประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่างๆ พร้อมทั้งติดตาม ความเคลื่อนไหวเป็นประจำ	ต.ค ๖๑.-ก.ย. ๖๒ <u>งบประมาณ</u> -	มี website และ facebook ที่มี ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับกองทุน ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน	- เว็บไซต์กองทุนฯ จำนวน ๑ เว็บไซต์ - บัญชี facebook จำนวน ๑ บัญชี	ประชาชนทั่วไปได้รับ ทราบว่า มีกองทุนฯ สำหรับช่วยเหลือเกษตรกร ที่ได้รับผลกระทบจากการ เปิดเสรีทางการค้า (FTA) ตลอดจนได้รับทราบถึง แนวทางการขอรับการ ช่วยเหลือจากกองทุนฯ ซึ่ง จะช่วยเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารกองทุนฯ ให้ บุคคลอื่นๆ ต่อไป ส่งผลให้ กองทุนฯ เป็นที่รู้จัก กว้างขวางมากยิ่งขึ้น
๒.๒ ปรับปรุงประเด็น คำถาม-คำตอบ	๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็น แนวทางในการตอบคำถาม เกี่ยวกับกองทุนฯ ๒. เพื่อให้ผู้สนใจที่จะขอรับบริการ จากกองทุนฯ ได้รับทราบข้อมูลที่ ถูกต้องเกี่ยวกับกองทุนฯ	๑. เจ้าหน้าที่ สามารถตอบ คำถามเกี่ยวกับ กองทุนได้อย่าง ถูกต้อง ๒. ผู้รับบริการมี ความเข้าใจ เกี่ยวกับกองทุนฯ	๑. รวบรวมประเด็นคำถาม – คำตอบ ที่พบบ่อยครั้ง ๒. จัดทำประเด็นคำถาม- คำตอบ ในรูปแบบที่ง่ายต่อ ความเข้าใจ ๓. เผยแพร่ทาง website	ต.ค. ๖๑. – ก.ย. ๖๒ <u>งบประมาณ</u> -	มีประเด็นคำถาม- คำตอบ ที่มี สาระสำคัญครบถ้วน ถูกต้อง สามารถ นำไปใช้อ้างอิงได้	ประเด็นคำถาม- คำตอบ เผยแพร่ ทาง website	๑. ลดความขัดแย้ง ระหว่างเจ้าหน้าที่ใน กองทุนฯ การปฏิบัติงาน เป็นไปอย่าง มี ประสิทธิภาพ ๒. ผู้รับบริการเชื่อมั่นใน หลักนิติธรรมการปฏิบัติ หน้าที่ของกองทุน
๒.๓ แจ้งผลความก้าวหน้า การพิจารณาโครงการ	เพื่อให้ผู้เสนอขอรับเงินสนับสนุน ของกองทุนฯ ได้ทราบถึงขั้นตอน การดำเนินงาน และผลการอนุมัติ โครงการ	ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการด้าน ความน่าเชื่อถือ ของกองทุนฯ เพิ่มขึ้นจากปีที่ ผ่านมา	- แจ้งผลการดำเนินงานให้ ผู้รับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน หลังจากที่กองทุนได้รับ เรื่อง - ในกรณีที่โครงการอยู่ ระหว่างรอรับเข้าวาระการ ประชุมของกองทุนฯ จะแจ้ง	ต.ค. ๖๑-ก.ย. ๖๒ <u>งบประมาณ</u> -	- ผู้รับบริการได้รับ การแจ้งผลการ ดำเนินงานภายใน ๑๕ วัน หลังจากที่กองทุน ได้รับเรื่อง - ผู้รับบริการได้รับ แจ้งความคืบหน้าทุก	- หนังสือแจ้งผล การพิจารณา โครงการ - E-mail แจ้งผล การพิจารณา โครงการ	ผู้รับบริการมีความเข้าใจ และเชื่อถือในกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน ของกองทุนฯ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขั้นตอน	ระยะเวลา/ งบประมาณ	ตัวชี้วัด (KPI)	ผลผลิต	ผลลัพธ์
			ความคืบหน้าให้ผู้รับบริการทราบทุกๆ ๓๐ วัน		๓๐ วัน ในกรณีที่โครงการอยู่ระหว่างรอนำเข้าวาระการประชุมของกองทุนฯ		
๓. ด้านช่องทางการขอรับบริการ ๓.๑ ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารผ่านทาง Facebook	เพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการจากกองทุน	ปรับปรุงข้อมูลอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกสัปดาห์	๑. รวบรวมข้อมูล ๒. กำหนดชนิดข้อมูล ๓. กำหนดชนิดข้อมูล และรูปแบบการเผยแพร่ ๔. นำข้อมูลเผยแพร่	ต.ค ๖๑.-ก.ย. ๖๒ <u>งบประมาณ</u> -	มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการทาง Facebook	Facebook กองทุน	ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการจากกองทุน
๓.๒ ปรับปรุงเนื้อหา รูปแบบ website ที่มีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องแม่นยำ ง่ายต่อการสืบค้น	เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับกองทุนได้ด้วยตนเอง เพิ่มความสะดวกและลดเวลาในการติดต่อขอรับบริการ	ปรับปรุงข้อมูลอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน	๑. รวบรวมข้อมูล ๒. กำหนดชนิดข้อมูล ๓. กำหนดชนิดข้อมูล และรูปแบบการเผยแพร่ ๔. จัดทำโครงสร้าง website และ ออกแบบให้มีความน่าสนใจ ๕. นำข้อมูลเผยแพร่	ต.ค ๖๑.-ก.ย. ๖๒ <u>งบประมาณ</u> -	ดำเนินการปรับปรุง website ได้แล้วเสร็จภายในเดือน พ.ค.๖๑	๑ website	ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนฯ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว
๔. สร้างความสัมพันธ์ และเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับกองทุนฯ ให้ผู้รับบริการ ๔.๑ การให้คำแนะนำการเขียนโครงการ	เพื่อแก้ไขปัญหาเกษตรกรที่ไม่มีความสามารถในการเขียนข้อเสนอโครงการ	โครงการที่เสนอมีความสำคัญ และมีองค์ประกอบครบถ้วนตาม	จัดประชุมหารือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันเสนอแนะปรับปรุงโครงการให้มีความเหมาะสมที่จะขอรับเงิน	ต.ค.๖๑-ก.ย.๖๒ <u>งบประมาณ</u> ๒๐,๐๐๐ บาท	มีการให้คำแนะนำการเขียนโครงการให้ผู้เสนอขอรับบริการผ่านช่องทาง	สรุปผลการให้คำแนะนำ เช่น สรุปการประชุมหารือ หนังสือให้	โครงการมีความเหมาะสมที่จะขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขั้นตอน	ระยะเวลา/ งบประมาณ	ตัวชี้วัด (KPI)	ผลผลิต	ผลลัพธ์
		ข้อกำหนดของ กองทุนฯ	สนับสนุนจากกองทุนฯ รวมทั้ง การให้คำปรึกษาเบื้องต้นผ่าน สื่อสังคมออนไลน์		ต่างๆ ไม่น้อยกว่า ๖ ครั้ง	คำแนะนำ ฯลฯ	
๔.๒ จัดกิจกรรมฝึกอบรม การเขียนข้อเสนอโครงการ และแผนบริหารความเสี่ยง	เพื่อให้เกษตรกร/สถาบันเกษตรกร และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ใน เขียนข้อเสนอโครงการและแผน บริหารความเสี่ยงโครงการที่เสนอ ขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ	ผู้เข้ารับการอบรม ๓๐๐ ราย	จัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิง ปฏิบัติการ โดยทีมวิทยากรที่มี ความรู้ความชำนาญด้านการ เขียนโครงการ การบริหาร ความเสี่ยง และแนวทางใน การขอรับการสนับสนุนจาก กองทุนฯ แก่เจ้าหน้าที่รัฐและ เกษตรกร จำนวน ๓๐๐ ราย	ต.ค. ๖๑-ก.ย. ๖๒ <u>งบประมาณ</u> ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท	ผู้เข้ารับการอบรม ร้อยละ ๘๐ มี ความรู้เพิ่มขึ้น	ผู้เข้ารับการอบรม ไม่น้อยกว่า ๓๐๐ ราย	เจ้าหน้าที่รัฐและเกษตรกร สามารถเขียนข้อเสนอ โครงการและแผนบริหาร ความเสี่ยงได้
๔.๓ จัดกิจกรรมฝึกอบรมการ วิเคราะห์ตลาดและการผลิตตาม ความต้องการของตลาด	เพื่อให้เกษตรกรมีความรู้ ความ เข้าใจเกี่ยวกับตลาดสินค้าเกษตร กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก การค้า ตลอดจนมีความสามารถในการ คิดวิเคราะห์และวางแผนการ ผลิตให้ตรงตามความต้องการของ ตลาด	มีผู้เข้ารับการ อบรม ๑๐๐ ราย	จัดกิจกรรมฝึกอบรม โดย วิทยากรจากกองทุนฯ และ วิทยากรที่มีความชำนาญด้าน การตลาด ให้แก่เกษตรกร จำนวน ๑๐๐ ราย	มี.ค.-ก.ย. ๖๒ <u>งบประมาณ</u> ๔๐๐,๐๐๐ บาท	ผู้เข้ารับการอบรม ร้อยละ ๘๐ มี ความรู้เพิ่มขึ้น	ผู้เข้ารับการอบรม ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ ราย	เกษตรกรสามารถคิด วิเคราะห์และวางแผนการ ผลิตให้ตรงตามความ ต้องการของตลาด
๔.๔ สร้างฐานข้อมูล ผู้รับบริการ	เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการ ให้บริการ รับทราบข้อมูลของ ผู้รับบริการ ตั้งแต่ผู้รับบริการคือ ใคร เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ จากกองทุนคืออะไร ได้รับการ ตอบสนองแล้วหรือไม่ มีปัญหา และอุปสรรคหรือไม่ เพื่อใช้เป็น ข้อมูลประกอบการตัดสินใจแก้ไข ปัญหา รวมไปถึงติดตามความ	มีข้อมูล ผู้รับบริการเพื่อใช้ ประกอบการ ตัดสินใจ	๑. รวบรวมข้อมูล ๒. จำแนกชนิดข้อมูล ๓. ออกแบบข้อมูลให้มีความ น่าสนใจ ๔. กำหนดรูปแบบการรายงาน	ต.ค.๖๐-ก.ย.๖๑ <u>งบประมาณ</u> - บาท	ฐานข้อมูล ผู้รับบริการแล้วเสร็จ ภายในเดือน ก.ย. ๖๒	ฐานข้อมูล ผู้รับบริการ	กองทุนฯ สามารถ จัดบริการได้ตรง กลุ่มเป้าหมาย แก้ไข ปัญหาอุปสรรคได้อย่าง ถูกต้อง

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขั้นตอน	ระยะเวลา/ งบประมาณ	ตัวชี้วัด (KPI)	ผลผลิต	ผลลัพธ์
	คืบหน้าในกรณีที่เป็น หรือการส่ง ข้อมูลข่าวสารจากกองทุน						
๔.๕ การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อดีและ ข้อด้อยที่ควรนำมาปรับปรุงแก้ไข การให้บริการของกองทุนฯ เพื่อให้ เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ	ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑) ดำเนินการสำรวจความพึง พอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๒) บันทึกข้อมูล ๓) ประมวลผล ๔) วิเคราะห์ผลสำรวจ ๕) จัดทำรายงาน อภิปรายผล สรุปปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เสนอ เลขาธิการ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ทราบ	ก.ค.-ก.ย. ๖๒ <u>งบประมาณ</u> -	รายงานผลการ สำรวจความ พึงพอใจฯ ประจำปี บัญชี ๒๕๖๒ เสนอ ลธก.สศก. ภายใน เดือนกันยายน ๒๕๖๒	รายงานผลการ สำรวจความ พึงพอใจฯ ประจำปี บัญชี ๒๕๖๒	ผู้รับบริการ มีความ พึงพอใจจากการให้บริการ ของกองทุนฯ

