



แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ของกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร
เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

คำนำ

กองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ เป็นหน่วยงานให้บริการประชาชน การดำเนินงานต่างๆ จำเป็นต้องสนองประโยชน์ต่อผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจในบริการของกองทุนฯ มากที่สุด ซึ่งการจะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน ตลอดจนรายละเอียดการเข้าถึงกองทุนฯ ให้กับเกษตรกรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ และสิ่งสำคัญคือการทำที่เกษตรกรหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการเปิดการค้าเสรีมีความสามารถในการนำเสนอโครงการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ได้อย่างถูกต้อง

แผนงานฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้ข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากเสียงสะท้อนของเกษตรกรซึ่งเป็นผู้ที่ได้ประโยชน์จากบริการของกองทุนฯ โดยตรง ซึ่งภายใต้แผนงานฉบับนี้จะได้มีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ สะดวก รวดเร็ว และเกษตรกรได้ประโยชน์สูงสุดจากบริการของกองทุนฯ

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 ๒๕๕๙	๘
ส่วนที่ ๔	แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองทุนฯ ปี ๒๕๖๐	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 โคน้ำ ใต้อ้อย 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 จ่ายเงินในลักษณะหมุนเวียนหรือจ่ายขาดเพื่อช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ 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	กรรมการ
นายอิทธิพงศ์ คุณากรบดีรินทร์	กรรมการ
ผู้อำนวยการส่วนบริหารกองทุนภาคการเกษตร	กรรมการและเลขานุการ

๑.๕ ขั้นตอนการเสนอขอรับความช่วยเหลือจากกองทุน

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

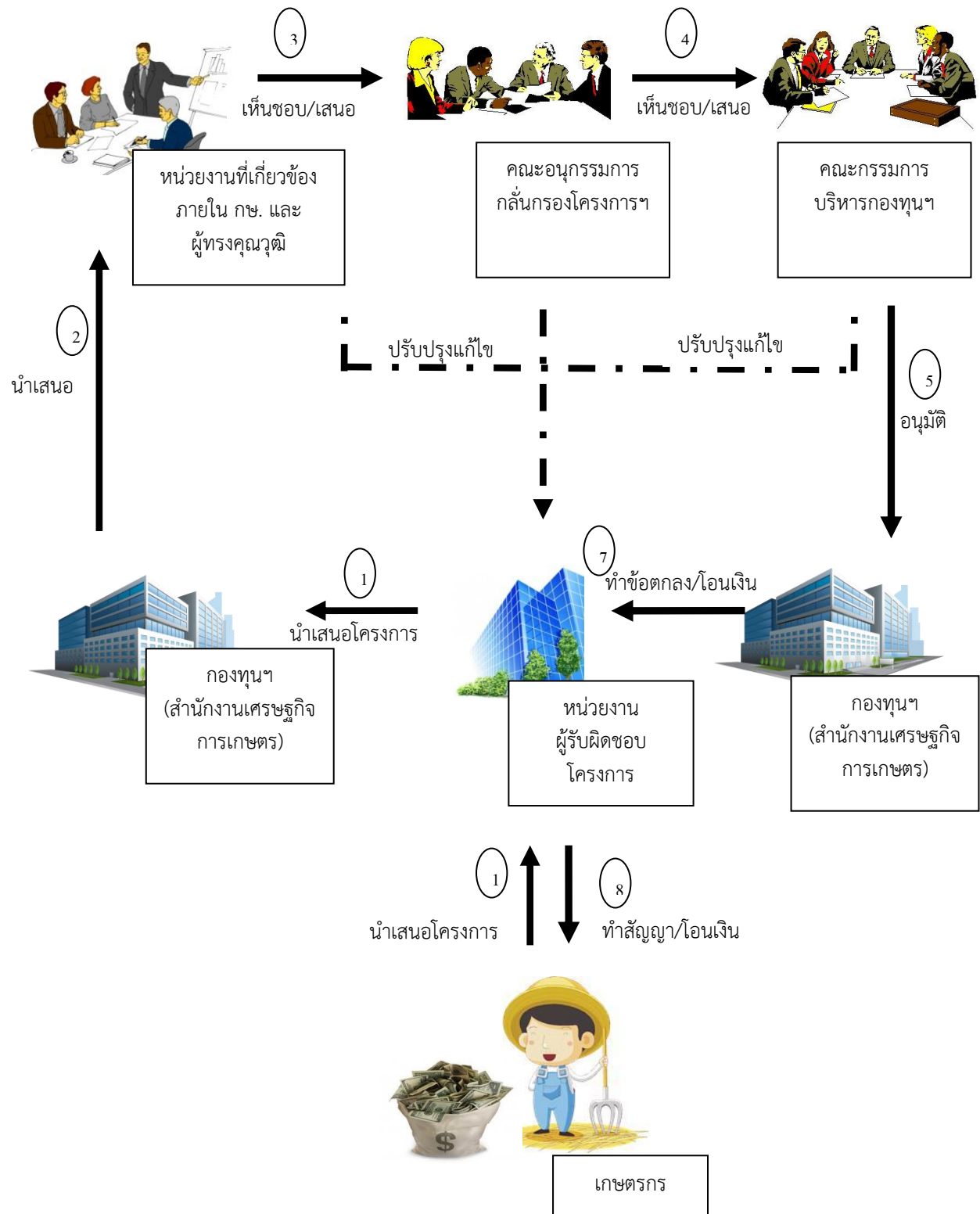
๑.๕.๒ ส่วนราชการนำโครงการที่เสนอจากสถาบันเกษตรกร องค์กรเกษตรกร หรือภาคเอกชน หรือโครงการที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเสนอสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ

๑.๕.๓ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรนำแผนงาน โครงการ งานหรือกิจกรรมเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ พิจารณาอนุมัติการสนับสนุน

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
รวม	จำนวน	<u>๘๑๘</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 ยังสามารถนำไปช่วยเหลือเกษตรกรได้ทั้งในรูปแบบเงินช่วยเหลือ 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 ๒๕๕๙

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปี ๒๕๕๙ โดยการส่งแบบสอบถาม จำนวน ๒๗๗ ราย พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีคะแนนเท่ากับ ๔.๑๖ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ โดยแบ่งความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๓๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๑๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๐๙
๔. ด้านผลจากการให้บริการ มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๑๕
๕. ด้านความเชื่อมั่นหลักนิติธรรม มีระดับคะแนนเท่ากับ ๓.๘๙
๖. ด้านความเชื่อมั่นหลักคุณธรรม มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๔๖
๗. ด้านความเชื่อมั่นหลักความโปร่งใส มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๒๒
๘. ด้านความเชื่อมั่นหลักการมีส่วนร่วม มีระดับคะแนนเท่ากับ ๓.๙๐
๙. ด้านความเชื่อมั่นหลักการรับผิดชอบ มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๒๓
๑๐. ด้านความเชื่อมั่นหลักความคุ้มค่า มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๑๘

ทั้งนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ สรุปได้ ดังนี้

๑. ควรให้มีการสัมมนาบ่อยครั้งในช่วงเปิด FTA เกษตรกรจะได้เข้าใจอย่างถ่องแท้
๒. เห็นชอบง่ายขึ้น แต่ไม่ต้องมาก เน้นกระจายทั่วถึง อุปกรณ์ถ้าไม่เกินความจำเป็นควรให้เงินจ่ายขาด ๕๐% โดยไม่ต้องคืน

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร
เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ ปี ๒๕๕๙**

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	ข้อคิดเห็นจากการสอบถาม
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความสุภาพเป็นมิตร ความสะอาด รวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ เต็มใจ การให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม ความซื่อสัตย์สุจริต	๔.๓๐	ดีมาก	๑. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ - เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง และเต็มใจให้บริการทั้งในการแนะนำ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุน - การติดตามการใช้จ่ายเงินในการบริหารจัดการโครงการตามระเบียบได้เป็นอย่างดี ๒. ข้อควรปรับปรุง - ควรมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมในกรณีเกษตรกรสงสัยเรื่องการนำเสนอโครงการ - เห็นควรให้สนับสนุนเงินจ่ายขาดในสัดส่วน ๑๐% ของเงินกองทุนทั้งหมดโดยมุ่งเน้นการช่วยเหลือด้านการอบรมของแต่ละโครงการ ๓. ข้อเสนอแนะ - ควรให้มีการสัมมนาบ่อยครั้งในช่วงเปิด FTA เกษตรกรจะได้เข้าใจอย่างถ่องแท้ - เห็นชอบง่ายขึ้น แต่ไม่ต้องการเน้นกระจายทั่วถึง อุปกรณ์ถ้าไม่เกินความจำเป็นควรให้เงินจ่ายขาด ๕๐% โดยไม่ต้องคืน
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การอธิบาย คำแนะนำวิธีการใช้บริการ ความสะดวกในการรับบริการข้อมูล/ ค้นหาข้อมูลต่างๆ ระยะเวลาในการขอรับบริการ ความครบถ้วน ถูกต้องแม่นยำ	๔.๑๐	ดี	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย สะดวก	๔.๐๙	ดี	
๔. ด้านช่องทางการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์	๔.๑๕	ดี	
๕. ด้านความเชื่อมั่นหลักนิติธรรม	๓.๘๙	ดี	
๖. ด้านความเชื่อมั่นหลักคุณธรรม	๔.๔๖	ดีมาก	
๗. ด้านความเชื่อมั่นหลักความโปร่งใส	๔.๒๒	ดีมาก	
๘. ด้านความเชื่อมั่นหลักการมีส่วนร่วม	๓.๙๐	ดี	
๙. ด้านความเชื่อมั่นหลักการรับผิดชอบ	๔.๒๓	ดีมาก	
๑๐. ด้านความเชื่อมั่นหลักความคุ้มค่า	๔.๑๘	ดี	
ภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน	๔.๑๖	ดี	

ส่วนที่ ๔

แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

๔.๑ หลักการและเหตุผล

กองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ เป็นทุนหมุนเวียนที่จัดตั้งขึ้น เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้าให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น โดยการปรับโครงสร้างการผลิต ปฏิรูปผลิตผลทางการเกษตร เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต พัฒนาคุณภาพ การแปรรูป การสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าเกษตรและอาหาร ตลอดจนการปรับเปลี่ยนอาชีพจากสินค้าที่ไม่มีศักยภาพไปสู่สินค้าที่มีศักยภาพ ดังนั้น จะเห็นได้ว่า กองทุนฯ เป็นหน่วยงานให้บริการประชาชน การดำเนินงานต่างๆ จำเป็นต้องสนองประโยชน์ต่อผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจในบริการของกองทุนฯ มากที่สุด ซึ่งการจะบรรลุเป้าหมายดังกล่าว จำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน ตลอดจนรายละเอียดการเข้าถึงกองทุนฯ ให้กับเกษตรกรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ และสิ่งสำคัญคือการทำที่เกษตรกรหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการเปิดการค้าเสรีมีความสามารถในการนำเสนอโครงการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนฯ ประจำปี ๒๕๕๙ พบว่า ผู้รับบริการมีความประทับใจเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง และเต็มใจให้บริการทั้งในการแนะนำ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุน รวมทั้ง การติดตามการใช้จ่ายเงินในการบริหารจัดการโครงการตามระเบียบได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่าปีที่ผ่านมา กองทุนฯ จึงได้กำหนดแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ การแข่งขันของประเทศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เพื่อเร่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ความรู้แก่เกษตรกรและผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเปิดเสรีการค้ามากยิ่งขึ้น รวมทั้ง การให้ข้อมูลการใช้เงินกองทุน FTA เพื่อปรับโครงสร้างการผลิตให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศ สร้างความมั่นคงและยั่งยืนในอาชีพให้เกษตรกรต่อไป

๔.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันเกษตรกร และเกษตรกร ได้ตระหนักรับรู้ถึงผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้าทั้งด้านบวกและลบอย่างถูกต้อง และนำไปสู่การปรับตัวในการแข่งขันกับนานาประเทศ ให้สามารถดำรงอาชีพเกษตรต่อไปได้อย่างยั่งยืน

๒. เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันเกษตรกร และเกษตรกร มีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการสนับสนุนเงินของกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ นำไปสู่การเพิ่มขึ้นของจำนวนโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

๓. เพื่อให้ผู้รับบริการจากกองทุนฯ ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ

๔.๓ เป้าหมายการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๑. เกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ได้รับรู้เกี่ยวกับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า และแนวทางการช่วยเหลือของกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรฯ ดังนี้

๑.๑ เกษตรกร ไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ ราย

๑.๒ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ แห่ง

๒. ผู้รับบริการจากกองทุนฯ ร้อยละ ๘๕ มีความพึงพอใจจากการให้บริการของกองทุนฯ 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

๔.๕ แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๑. การให้คำปรึกษาแนะนำการเขียนโครงการ โดยจัดประชุมหารือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันเสนอแนะ ปรับปรุงโครงการให้มีความเหมาะสมที่จะขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ

๒. จัดกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

๒.๑ การจัดฝึกอบรมการเขียนข้อเสนอโครงการและแผนบริหารความเสี่ยงของโครงการที่เสนอขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร โดยมุ่งเน้นให้เงินกองทุนฯ เกิดประโยชน์ต่อเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า และสร้างขีดความสามารถการแข่งขันของสินค้าเกษตร

๒.๒ การจัดทำคู่มือเขียนโครงการ/แผนพับ เพื่อแจกจ่ายให้ผู้สนใจใช้เป็นแนวทางการเขียนโครงการเสนอขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ

๒.๓ จัดทำเอกสารเผยแพร่แนะนำกองทุนฯ ให้ส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสถาบันเกษตรกร ได้เสนอโครงการเพื่อขอรับเงินช่วยเหลือจากกองทุนฯ จำนวน ๕๐๐ ฉบับ

๒.๔ การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการในส่วนภูมิภาค ๒ ครั้ง ๆ ละ ๔๐๐ คน รวม ๘๐๐ คน/ปี เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์แนวทางการช่วยเหลือของกองทุนฯ และเพื่อให้เกษตรกรเตรียมพร้อมรองรับผลกระทบจากการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

๒.๕ ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Web site และ App. รวมทั้งการจัดทำวีดิทัศน์ การทำข่าวและสารคดี (MOJO) เพื่อให้กองทุนฯ เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย

๓. การจัดฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้มีการบริการที่เป็นเลิศ โดยการจัดฝึกอบรมบุคลากรในกองทุนฯ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกองทุนฯ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีจิตบริการที่ดี

๔. แจ้งผลการติดตามโครงการเพื่อให้ผู้เสนอขอรับเงินสนับสนุนของกองทุนฯ ได้ทราบถึงการดำเนินการอนุมัติของโครงการ

๕. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้รับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

แนวทางการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองทุนฯ ประจำปี ๒๕๖๐

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขั้นตอน	ระยะเวลา/ งบประมาณ	ตัวชี้วัด (KPI)	ผลผลิต	ผลลัพธ์
๑. การให้คำปรึกษา แนะนำการเขียน โครงการ	เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเกษตรกร ไม่มีความสามารถในการเขียน ข้อเสนอโครงการ	โครงการที่เสนอมี สาระสำคัญ และมี องค์ประกอบ ครบถ้วนตาม ข้อกำหนดของ กองทุน	จัด ประชุมหา หรือ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันเสนอแนะ ปรับปรุงโครงการให้มีความ เหมาะสมที่จะขอรับเงินสนับสนุน จากกองทุนฯ รวมทั้งการให้ คำปรึกษาทาง online	ต.ค.๕๙-ก.ย.๖๐ <u>งบประมาณ</u> ๒๐,๐๐๐ บาท	มีการให้คำแนะนำการ เขียนโครงการให้ผู้ เสนอขอรับบริการผ่าน ช่องทางต่างๆ ไม่น้อย กว่า ๔ ครั้ง	สรุปผลการให้ คำแนะนำ เช่นสรุปการ ประชุมหารือ หนังสือให้ คำแนะนำ ฯลฯ	โครงการมีความเหมาะสม ที่จะขอรับเงินสนับสนุน จากกองทุนฯ
๒. จัดกิจกรรมการ ประชาสัมพันธ์ ๒.๑ จัดฝึกอบรมการ เขียนข้อเสนอโครงการ และแผนบริหารความ เสี่ยง	เพื่อให้เกษตรกร/สถาบันเกษตรกร และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ใน เขียนข้อเสนอโครงการและแผน บริหารความเสี่ยงโครงการที่เสนอ ขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ	ผู้เข้ารับการอบรม ๑๕๐ คน	จัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการโดย ทีมวิทยากรที่มีความรู้ความชำนาญ ด้านการเขียนโครงการ การบริหาร ความเสี่ยง และแนวทางการขอรับ การสนับสนุนจากกองทุนฯ ให้ ความรู้แก่เจ้าหน้าที่รัฐและเกษตรกร จำนวน ๑๕๐ ราย	ต.ค. ๕๙-ก.ย. ๖๐ <u>งบประมาณ</u> ๓๐๐,๐๐๐ บาท	ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้า รับการอบรมมีความรู้ เพิ่มขึ้น	- ผู้เข้ารับการ อบรมไม่น้อย กว่า ๑๕๐ ราย - เอกสาร/ หลักสูตรการ อบรม	เจ้าหน้าที่รัฐและเกษตรกร สามารถเขียนข้อเสนอ โครงการและแผนแผน บริหารความเสี่ยงได้
๒.๒ จัดทำคู่มือเขียน โครงการ/แผ่นพับ	เพื่อให้ผู้สนใจใช้เป็นแนวทางการ เขียนโครงการเสนอขอรับเงิน สนับสนุนจากกองทุนฯ และ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้สนใจ	ผู้รับบริการมีคู่มือ สำหรับ ประกอบการ จัดทำข้อเสนอ โครงการให้ถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขของ กองทุนฯ	จัดพิมพ์คู่มือและแผ่นพับคำแนะนำ การจัดทำข้อเสนอโครงการเพื่อ แจกจ่ายให้ผู้สนใจใช้เป็นแนว ทางการเขียนโครงการเสนอขอรับ เงินสนับสนุนจากกองทุนฯ	ต.ค. ๕๙-ก.ย. ๖๐ <u>งบประมาณ</u> ๘๐,๐๐๐ บาท	มีการจัดทำคู่มือเขียน โครงการ/แผ่นพับ ๑,๐๐๐ ชุด	คู่มือเขียน โครงการ/แผ่น พับ จำนวน ๑,๐๐๐ ชุด	ผู้สนใจใช้เป็นแนวทางการ เขียนโครงการเสนอขอรับ เงินสนับสนุนจากกองทุนฯ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขั้นตอน	ระยะเวลา/ งบประมาณ	ตัวชี้วัด (KPI)	ผลผลิต	ผลลัพธ์
๒.๓. การแจ้งเวียนหนังสือแนะนำกองทุนฯ	๑. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันเกษตรกร และเกษตรกร ได้ตระหนักรู้ถึงผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้าทั้งด้านบวกและลบ	หน่วยงานราชการ ภาคเอกชนและสถาบันเกษตรกร ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับกองทุน	-จัดทำหนังสือเวียนแนะนำกองทุนฯ ถึงหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันเกษตรกร	มี.ค. ๖๐ <u>งบประมาณ</u> ๕,๐๐๐ บาท	จำนวนหนังสือเวียนแนะนำกองทุนฯ ไม่น้อยกว่า ๕๐๐ ฉบับ	หนังสือเวียน ไม่น้อยกว่า ๕๐๐ ฉบับ	กองทุนฯ เป็นที่รู้จักของหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้าอย่างทั่วถึง
๒.๔. การจัดประชุมสัมมนา	อย่างถูกต้อง และนำไปสู่การปรับตัวในการแข่งขันกับนานาประเทศ ให้สามารถดำรงอาชีพเกษตรต่อไปได้อย่างยั่งยืน ๒. เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันเกษตรกร และเกษตรกร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการสนับสนุนเงินของกองทุน ปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ นำไปสู่การเพิ่มขึ้นของจำนวนโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	มีผู้เข้าร่วมการสัมมนาประมาณ ๘๐๐ คน	- เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์แนวทางการช่วยเหลือของกองทุนฯ - เพื่อให้เกษตรกรเตรียมพร้อมรองรับผลกระทบจากการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยการปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร	ต.ค.๕๙-ก.ย.๖๐ <u>งบประมาณ</u> ครั้งละ ๖๐๐,๐๐๐ บาท ๒ ครั้ง เป็นเงิน ๑,๒๐๐,๐๐๐ บาท/ปี	- ผู้เข้าร่วมสัมมนาร้อยละ ๘๐ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเพิ่มขึ้น	- จำนวนผู้เข้าร่วมการสัมมนา -เอกสารการสัมมนา	ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการ และหลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือของกองทุนฯ และส่งผลให้มีโครงการที่รับ การ สนับสนุน เงินกองทุนฯ ไปเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้เกษตรกรผู้ผลิตสินค้าที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้าเพิ่มมากขึ้น
๒.๕ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลผ่านทาง website และ App. รวมทั้งการจัดทำวิดีโอ การทำข่าวและสารคดี (MOJO) เพื่อประชาสัมพันธ์กองทุน	เพื่อให้กองทุนฯ เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองทุนที่ต้องการครบถ้วน และทันสมัย	ข่าวประชาสัมพันธ์ กองทุนฯ ที่รวดเร็วและทันสมัย	- ดำเนินการพัฒนา web site เพื่อเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์และข้อมูลผ่านทาง website โดยมีข้อมูลด้านต่างๆ ได้แก่ ๑) ข้อมูลด้านการเงิน และการบริหารงบประมาณ ๒) ข้อมูลการดำเนินงานของกองทุนฯ ๓) โครงสร้างการบริหารของกองทุนฯ ๔) ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับคณะ	ต.ค.๕๙- ก.ย. ๖๐ <u>งบประมาณ</u> - บาท	พัฒนา web site จำนวน ๑ web site บน web ของ สศก. www.oae.go.th และวิดีโอ จำนวน ๑ เรื่องเพื่อเผยแพร่ ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์กองทุนฯ รวดเร็วและทันสมัย	- web site จำนวน ๑ web site - วิดิทัศน์ จำนวน ๑ เรื่อง	ประชาชนทั่วไปได้รับทราบว่า มีกองทุนฯ สำหรับช่วยเหลือเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า ตลอดจนได้รับทราบถึงแนวทางการขอรับการช่วยเหลือจากกองทุนฯ ซึ่งจะช่วยเผยแพร่ข้อมูล

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขั้นตอน	ระยะเวลา/ งบประมาณ	ตัวชี้วัด (KPI)	ผลผลิต	ผลลัพธ์
			กรรมการบริหารฯ ๕) วัตถุประสงค์ จัดตั้ง พันธกิจ และวิสัยทัศน์ ๖) แผนยุทธศาสตร์ และแผนการ ปฏิบัติงานประจำปี ๗) โครงการ ต่างๆ ๘) การจัดซื้อจัดจ้างและการ ประกวดราคา ๙) นโยบายการกำกับ ดูแลกองทุนฯ ที่ดี ๑๐) การ ดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ๑๑) ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ เงื่อนไขต่างๆ ของกองทุนฯ ๑๒) คำถาม-คำตอบ ๑๓) สถานที่ติดต่อ - ดำเนินการจัดทำวิดิทัศน์การทำ ข่าว และสารคดี (MOJO) เพื่อ ประชาสัมพันธ์กองทุนฯ				ข่าวสารกองทุนฯ ให้ บุคคลอื่นๆ ต่อไป ส่งผลให้ กองทุนฯ เป็นที่รู้จัก กว้างขวางมากยิ่งขึ้น
๓. จัดฝึกอบรมบุคลากร	เพื่อให้เจ้าหน้าที่กองทุน มีใจในการให้บริการ	ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการด้าน บุคลากรเพิ่มขึ้น จากปีที่ผ่านมา	จัดให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในเรื่องการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เป็นเลิศ	ต.ค. ๕๙-ก.ย. ๖๐ <u>งบประมาณ</u> ๗๕,๐๐๐ บาท	ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการด้าน บุคลากรไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๕	เจ้าหน้าที่ได้รับ การฝึกอบรม ไม่น้อยกว่า ๑ หลักสูตร	เจ้าหน้าที่กองทุนสามารถ นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการ ปฏิบัติงานได้
๔. แจ้งผลการติดตาม โครงการ	เพื่อให้ผู้เสนอขอรับเงินสนับสนุน ของกองทุนฯ ได้ทราบถึงการ ดำเนินการอนุมัติของโครงการ	ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการด้าน ความน่าเชื่อถือ ของกองทุน เพิ่มขึ้นจากปีที่ ผ่านมา	แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการ ได้ผลการดำเนินงานภายใน ๑๕ วัน หลังจากที่กองทุนได้รับเรื่อง - ในกรณีที่โครงการอยู่ระหว่างรอ นำเข้าสู่วาระการประชุมของกองทุน จะแจ้งความคืบหน้าให้ผู้รับติดต่อขอ ทราบทุกๆ ๓๐ วัน	ต.ค. ๕๙-ก.ย. ๖๐ <u>งบประมาณ</u> - บาท	ผู้รับบริการได้รับการ แจ้งผลการดำเนินงาน ภายใน ๑๕ วัน หลังจาก ที่กองทุนได้รับเรื่อง - ในกรณีที่โครงการอยู่ ระหว่างรอนำเข้าสู่วาระ การประชุมของกองทุน จะแจ้งความคืบหน้าให้ ผู้รับติดต่อขอทราบทุกๆ ๓๐ วัน	หนังสือแจ้งผล การพิจารณา	ผู้รับบริการได้รับหนังสือ แจ้งผลการดำเนินการ อนุมัติโครงการ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขั้นตอน	ระยะเวลา/ งบประมาณ	ตัวชี้วัด (KPI)	ผลผลิต	ผลลัพธ์
๕. สํารวจความพึงพอใจ	เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองทุนฯ ข้อดีและข้อด้อยที่ควรต้องนำมาปรับปรุงแก้ไขให้บริการของกองทุนฯ เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ	สํารวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ๒๐๐ ราย	๑) ดำเนินการสํารวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๒) บันทึกข้อมูล ๓) ประมวลผล ๔) วิเคราะห์ผลสํารวจ ๕) จัดทำรายงาน อภิปรายผล สรุปปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เสนอ เลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ทราบ	ก.ค. -ก.ย. ๖๐ งบประมาณ - บาท	รายงานผลการสํารวจความพึงพอใจเสนอ ลธก.สศก. ภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๐	รายงานผลสํารวจ	ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจจากการให้บริการของกองทุนฯ
รวม				๑,๖๘๐,๐๐๐			

แผนการปฏิบัติงาน
การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรฯ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐

กิจกรรม	ตัวชี้วัด	แผนการปฏิบัติงาน													
		ปี ๒๕๕๙			ปี ๒๕๖๐										
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๑. การให้คำปรึกษาแนะนำการเขียนโครงการ	มีการให้คำแนะนำการเขียนโครงการให้ผู้เสนอขอรับบริการผ่านช่องทางต่างๆ ไม่น้อยกว่า ๔ ครั้ง	←													→
๒. จัดกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ ๒.๑ จัดฝึกอบรมการเขียนข้อเสนอโครงการและแผนบริหารความเสี่ยง	ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น									←					→
๒.๒ จัดทำคู่มือเขียนโครงการ/แผนพับ	มีการจัดทำคู่มือเขียนโครงการ/แผนพับ ๑,๐๐๐ ชุด	←								→					
๒.๓ การแจ้งเวียนหนังสือแนะนำกองทุนฯ	จำนวนหนังสือเวียนแนะนำกองทุนฯ ไม่น้อยกว่า ๕๐๐ ฉบับ														
๒.๔ การจัดประชุมสัมมนา	ผู้เข้าร่วมสัมมนาร้อยละ ๘๐ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเพิ่มขึ้น														
๒.๕ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลผ่านทาง website และApp. รวมทั้งการจัดทำวิดีโอ การทำข่าวและสารคดี (MOJO)	พัฒนา web site จำนวน ๑ web site บน web ของ สศก. www.oae.go.th และวิดีโอ จำนวน ๑ เรื่องเพื่อเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์กองทุนฯ รวดเร็วและทันสมัย	←													→
๓. จัดฝึกอบรมการให้บริการที่เป็นเลิศ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากรไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕	←													→
๔. แจ้งผลการติดตามโครงการ	- ผู้รับบริการได้รับการแจ้งผลการดำเนินงานภายใน ๑๕ วัน หลังจากที่กองทุนได้รับเรื่อง - ในกรณีที่โครงการอยู่ระหว่างรอนำเข้าสู่ราชการประชุมของกองทุนจะแจ้งความคืบหน้าให้ผู้รับผิดชอบทราบทุกๆ ๓๐ วัน	←													→
๕. สำนวจความพึงพอใจ	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจเสนอ ลธก.สศก. ภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๐														←

