

สรุปผลการดำเนินงานการจัดทำกระบวนงานระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
๑. กองกลาง	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด	กระบวนงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน : ร้อยละ ๘๗.๑๖	ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน : ๑. ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่เจ้าหน้าที่ได้เข้าใจร่วมกัน ๒. ควรปรับปรุงระบบสืบค้นเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถเข้าถึงง่าย รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ : ๑. จัดทำ CoP ให้ความรู้กับหน่วยงานที่ยังขาดความเข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๒. ลงพื้นที่เพื่อติดตามและให้ความรู้ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๓. ดำเนินการปรับปรุงระบบสืบค้นเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม โดยประสานงานไปยัง ศทส ให้ดำเนินการแจ้งไปยังกระทรวง DE เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	๑. การกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานของกระบวนงาน กก. ควรกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงความสำเร็จของกระบวนงานให้มากขึ้น เนื่องจากตัวชี้วัดส่วนใหญ่สะท้อนความสำเร็จการดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงาน จึงเห็นควรกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของกระบวนงานหรือการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น การให้บริการห้องประชุม ยานพาหนะ และการสนับสนุนการจัดประชุม/สัมมนา เพื่อนำเสียงสะท้อนมาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงใจผู้ใช้งานมากที่สุด ๒. กก. ควรถอดบทเรียนจากกระบวนงานที่เป็นภารกิจสำคัญ เช่น การจัดงานพระราชพิธีพืชมงคลฯ เพื่อนำมาจัดทำเป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่เป็นปัจจุบัน เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรที่หมุนเวียนงานหรือบรรจุใหม่สามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
๒. กองการเจ้าหน้าที่	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน : - สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด จำนวน ๒๓ กระบวนงาน - ไม่สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด จำนวน ๒ กระบวนงาน กระบวนงานทำลายหนังสือราชการ (ยังไม่มีหนังสือครบกำหนดอายุทำลาย) และกระบวนงานสนับสนุนการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ/สัมมนา (ไม่มีการจัดกิจกรรมดังกล่าว) ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด : - สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด จำนวน ๔๓ กระบวนงาน - ไม่สามารถดำเนินการได้เป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด จำนวน ๒ กระบวนงาน คือ กระบวนงานทำลายหนังสือราชการ และกระบวนงานสนับสนุนการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ/สัมมนา เนื่องจาก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ไม่มีการดำเนินการตามกระบวนงาน จึงไม่สามารถวัดผลลัพธ์การดำเนินการได้	กระบวนงาน : การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน : ร้อยละ ๘๕.๔๗	ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน : ๑. ควรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่เข้าถึงในทุกกลุ่มเป้าหมาย และควรปรับปรุงการสื่อสารให้เข้าใจง่ายขึ้นเพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ๒. เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถตอบคำถามในประเด็นต่าง ๆ ได้ชัดเจน และทันท่วงที แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ : ๑. ปรับปรุงกลุ่ม Line Office (DPIS๖ OPSMOAC) ในการติดต่อสื่อสาร โดยเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลที่รวดเร็วและทั่วถึง พร้อมทั้ง พิจารณาการเพิ่มช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ โดยอาจทำในลักษณะของ Two – way communication เช่น KM เป็นต้น ๒. ถ่ายทอดความรู้ภายในกลุ่มให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้ข้อเสนอแนะแทนกันได้และแก้ปัญหาได้รวดเร็วขึ้น โดยมีเจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบในแต่ละเรื่องสามารถตอบข้อซักถาม และช่วยแก้ปัญหาได้	๑. ควรปรับปรุงกระบวนงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้งให้อยู่ในระบบดิจิทัล (Digital HR Workflow) โดยนำขั้นตอนการทำงานของกระบวนงานเข้าสู่ Digital Portfolio แบบเต็มรูปแบบ เช่นการพัฒนาระบบอัปโหลดเอกสารขอรับการประเมินและผลงานผ่านระบบออนไลน์หรือระบบสารสนเทศของ กกจ. ที่สามารถให้ผู้ขอรับการประเมินสามารถส่งไฟล์และติดตามสถานะการตรวจสอบคุณสมบัติได้แบบ Real-time เนื่องจากกระบวนงานสรรหาบรรจุแต่งตั้ง และการประเมินบุคคลมีขั้นตอน รายการเอกสาร และระยะเวลาการดำเนินการค่อนข้างมาก เช่น การตรวจสอบคุณสมบัติและการจัดทำรูปเล่มผลงาน ๒. ควรจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติและ FAQ ด้านบริหารทรัพยากรบุคคลในรูปแบบ Infographic) ที่มีเนื้อหาสรุปขั้นตอนและตัวอย่างเอกสารที่ถูกต้องสำหรับงานที่เกิดข้อผิดพลาดซ้ำๆ เช่น การเขียนขอประเมินผลงาน หรือขั้นตอนการลาประเภทต่างๆ เผยแพร่บนเว็บไซต์ภายใน เพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ HR ของสำนัก/กองอื่นสามารถศึกษาและเตรียมเอกสารได้ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
				๓. ควรเพิ่มการวัดผลกระบวนงานที่มีผู้รับบริการเข้ามารับบริการงานบุคคลในมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจแบบสั้นๆ ท้ายการให้บริการในแต่ละกระบวนงานหลัก เช่น การขออนุมัติโอน/ย้าย การออกหนังสือผ่านสิทธิสินเชื่อ หรือการคัดสำเนา ก.พ. ๗ ออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการให้สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้จริงในปีงบประมาณถัดไป
๓. กองเกษตรสารนิเทศ	<u>ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน</u> : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด <u>ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด</u> : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด	<u>กระบวนงาน</u> : ผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ <u>ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน</u> : ร้อยละ ๙๖.๒๐	<u>ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน</u> : ๑. ควรพัฒนาระบบหรือช่องทางสำหรับติดต่อประสานงานให้ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ควรปรับรูปแบบและเนื้อหาข่าวให้มีความทันต่อเหตุการณ์ เข้าใจง่าย น่าสนใจ และสอดคล้องกับความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ที่หลากหลาย <u>แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ</u> : ๑. กำหนดผู้ประสานงานและผู้รับผิดชอบในข่าวแต่ละเรื่องให้ชัดเจน รวมถึงส่งช่องทางการติดต่อ (Contact) ของหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้กับผู้เกี่ยวข้อง	๑. การกำหนดตัวชี้วัดกระบวนงานของ กกส. ควรกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของกระบวนงานในมิติอื่นๆ เช่น กระบวนงานการผลิตสื่อและข่าวสาร ทั้งนี้เห็นควรเพิ่มมิติด้านการวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact Assessment) ที่สะท้อนให้เห็นว่าเนื้อหาที่สื่อสารออกไป สามารถสร้างการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ประชาชน ๒. กกส. ควรบูรณาการข้อมูลจากกระบวนงานที่ ๒ การติดตามและประเมินผลการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ และกระบวนงานที่ ๕ การสำรวจการรับรู้ของประชาชน มาพัฒนาระบบในการประชาสัมพันธ์ แบบ Real-time เพื่อวิเคราะห์กระแสข่าวและพฤติกรรมการ

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
			๒. จัดแถลงข่าวทั้งรูปแบบ Online และ Onsite ในกรณีที่ต้องการชี้แจงข้อมูลอย่างเร่งด่วน เพื่อสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชนและสื่อมวลชน ๓. พัฒนารูปแบบสื่อให้เหมาะสมกับการนำไปใช้งานในแต่ละช่องทาง โดยจัดส่งทั้งข้อมูลข่าว ภาพ วิดีโอ ให้สื่อมวลชนอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อการนำไปใช้งานที่หลากหลาย	บริโภคข่าวสารของประชาชน ซึ่งนำมาสู่การปรับ “ทิศทางและประเด็นสาระสำคัญ” ให้ตรงกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละช่วงเวลา ๓. ควรจัดทำระบบคลังข้อมูลกลางด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดสามารถอัปโหลดผลงาน โครงการเด่น หรือประเด็นสำคัญเข้าสู่ระบบกลางได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว เพื่อให้ กกส. สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาคัดเลือกผลิตเป็นสื่อวีดีทัศน์ สื่อโทรทัศน์ หรือวารสาร ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์
๔. กองคลัง	<u>ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน</u> : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด <u>ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด</u> : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด	<u>กระบวนงาน</u> : การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการค่าการศึกษาบุตรของกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ <u>ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน</u> : ร้อยละ ๙๓.๓๕	- กค. ไม่มีแนวทางการปรับปรุงกระบวนงานในระยะถัดไป -	๑.เห็นควรพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลเอกสารขอเบิก (E-Document Tracking) ระหว่างกองคลังและสำนัก/กองอื่น ๆ เพื่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องสามารถตรวจสอบสถานะการเบิกจ่ายเงินได้แบบ Real-time ๒. ควรจัดทำรายละเอียดข้อมูลข้อผิดพลาดที่พบบ่อย ที่เกิดจากขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายและการบันทึกบัญชีสำหรับหน่วยเบิกจ่ายในสังกัด เพื่อลดอัตราการตีกลับของเอกสาร และเพิ่มความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้มีสิทธิ ๓. ควรจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจแบบอิเล็กทรอนิกส์ (QR Code) ในขั้นตอน

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
				สุดท้ายของการให้บริการจ่ายเงินหรืออนุมัติในแต่ละครั้ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการมาปรับปรุงกระบวนงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๕. กองนโยบายเทคโนโลยีเพื่อการเกษตรและเกษตรกรรมยั่งยืน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด : - สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด จำนวน ๑๓ กระบวนงาน - ไม่สามารถดำเนินการได้เป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด จำนวน ๑ กระบวนงาน คือ กระบวนงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาสินค้าเกษตรชีวภาพ (สมุนไพร) เนื่องจากอยู่ระหว่างการยื่นเอกสารขอใบรับรองมาตรฐาน GAP กับศูนย์วิจัยและพัฒนากะเกษตรในระดับพื้นที่ จึงไม่สามารถสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดได้	กระบวนงาน : โครงการส่งเสริมและพัฒนาสินค้าเกษตรชีวภาพ (สมุนไพร) ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน : ร้อยละ ๘๖.๔๐	ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน : ๑. ควรมีการอบรมให้ความรู้เพิ่มทักษะการขาย หรือตลาดออนไลน์ให้กับกลุ่มเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการฯ และควรสนับสนุนงบประมาณวัสดุอุปกรณ์การแปรรูป ส่งเสริมด้านตลาด เพิ่มแหล่งจำหน่ายสมุนไพร สร้างรายได้ให้เกษตรกร ๒. ควรมีฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงข้อมูลจากจังหวัด เพื่อให้ทราบว่าแต่ละพื้นที่ว่ามีสมุนไพรชนิดใด ปริมาณมาตรฐานตลาด และต้องการสนับสนุนด้านใด ซึ่งจะช่วยลดการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและใช้ประกอบการวางแผนได้จริง เพื่อให้การส่งเสริมและพัฒนาสมุนไพรเกิดความต่อเนื่อง และนำไปสู่การสร้างรายได้และความเข้มแข็งของกลุ่มเกษตรกรอย่างยั่งยืน แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ : ๑. จัดอบรมให้ความรู้เพิ่มทักษะการขายหรือตลาดออนไลน์ให้กับกลุ่มเกษตรกรที่	ผลการดำเนินงานกระบวนงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาสินค้าเกษตรชีวภาพ (สมุนไพร) พบว่า กนท.สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามกลุ่มเป้าหมาย ๑,๕๐๐ ราย แต่ผลตัวชี้วัดอยู่ในสถานะ “อยู่ระหว่างการยื่นเอกสารขอใบรับรองมาตรฐาน GAP กับศูนย์วิจัยและพัฒนากะเกษตรในระดับพื้นที่” ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงขั้นตอนภายนอกที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการตรวจสอบและออกใบรับรอง จึงควรปรับปรุงกรอบเวลาการดำเนินงานร่วมกัน (SLA ร่วมกับหน่วยงานตรวจรับรอง) เพื่อกำหนดกรอบเวลาการตรวจประเมินและออกใบรับรองให้ชัดเจน และพัฒนาระบบฐานข้อมูลการติดตามสถานะการยื่นขอรับรองมาตรฐานให้กลุ่มเกษตรกรตรวจสอบสถานะ เพื่อช่วยเร่งรัดกระบวนการอนุมัติให้รวดเร็วต่อความต้องการของเกษตรกรได้มากขึ้น

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงาน ตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
			เข้าร่วมส่งเสริมและพัฒนาสินค้าเกษตรชีวภาพ (สมุนไพร) ๒. การร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูลพืชสมุนไพร โครงการส่งเสริมและพัฒนาสินค้าเกษตรชีวภาพ (สมุนไพร) ทางเว็บไซต์ https://bioherb.moac.go.th/login ที่สามารถดูข้อมูลจังหวัดที่เข้าร่วมโครงการฯ เช่น ชนิดพืชสมุนไพร พื้นที่ปลูก ต้นทุนการผลิต ปริมาณการผลิต แหล่งรับซื้อผลผลิต เป็นต้น	
๖. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	<u>ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน</u> : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด <u>ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด</u> : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด	<u>กระบวนงาน</u> : การวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำ Dashboard <u>ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน</u> : ร้อยละ ๙๓.๖๘	<u>ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน</u> : ควรมีการให้ความรู้หรือสร้างองค์ความรู้ถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานในประเด็นต่างๆ เพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน <u>แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ</u> : ๑. จัดประชุมชี้แจงแนวทางการพิจารณาการให้องค์ความรู้และคู่มือการจัดทำ Dashboard ให้กับเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ๒. ลงพื้นที่สำหรับหน่วยงานที่ต้องการความช่วยเหลือ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้	๑. ควรมีการประเมินประสิทธิภาพและการใช้งานระบบสารสนเทศเป็นประจำทุกปี เพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบที่มีอัตราการใช้งานค่อนข้างน้อย หรือบูรณาการระบบที่มีฟังก์ชันใกล้เคียงกันเข้าด้วยกัน เพื่อช่วยลดงบประมาณและทรัพยากรในการดูแลรักษาระบบในระยะยาว เนื่องจาก ศทส. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศและแอปพลิเคชันจำนวนมาก เช่น ระบบ e-Form, ระบบจองห้องประชุม, ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์) ๒. กระบวนงานการให้บริการ ICT Service Center ควรมีการจัดทำคลังความรู้ไอที (IT Knowledge Base/FAQ) บนเว็บไซต์ สป.กษ. เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขปัญหา

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
			และทักษะที่จำเป็นให้กับเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานได้โดยตรง	ด้านไอทีในเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง เพื่อลดปริมาณงานซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่
๗. สถาบันเกษตราธิการ	<u>ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน</u> : - สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด จำนวน ๒๑ กระบวนงาน - ไม่สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด จำนวน ๓ กระบวนงาน คือ กระบวนงานจัดการความรู้ กระบวนงานการดำเนินการจัดฝึกอบรม (online/onsite) และกระบวนงานการติดตามและประเมินผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม เนื่องจาก อยู่ระหว่างการติดตามและประเมินผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม และสรุปผลการดำเนินงาน ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวยังอยู่ภายใต้กรอบการดำเนินงานที่สถาบันเกษตราธิการกำหนด <u>ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด</u> : - สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด จำนวน ๒๑ กระบวนงาน - อยู่ระหว่างดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด	<u>กระบวนงาน</u> : การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล <u>ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน</u> : ร้อยละ ๘๓.๘๐	<u>ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน</u> : ควรจัดให้มีการประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) เป็นประจำทุกปี เพื่อแลกเปลี่ยนและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนและการใช้งานระบบ IDP ของแต่ละปี <u>แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ</u> : เพิ่มเติมช่องทางการสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาตนเองได้อย่างถูกต้องและเป็นรูปธรรม	กระบวนงานเกี่ยวกับการติดตามการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม มีข้อจำกัดด้านกรอบเวลา และขั้นตอนติดตามเอกสารจากผู้ผ่านการอบรม ซึ่ง สกธ. ควรพัฒนาระบบติดตามผล ผ่าน Google Forms หรือช่องทางอื่น ๆ ของ สกธ. เพื่อแจ้งเตือนไปยังผู้ผ่านการอบรมและผู้บังคับบัญชาโดยตรงเมื่อครบกำหนดระยะเวลา ๓ เดือน หรือ ๖ เดือน

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
	จำนวน ๓ กระบวนงาน คือ กระบวนงานจัดการความรู้ กระบวนงานการดำเนินการจัดฝึกอบรม (online/onsite) และกระบวนงานการติดตามและประเมินผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม ซึ่งจะดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ภายในเดือน ธ.ค. ๖๙			
๘. สำนักกฎหมาย	<u>ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน</u> : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด <u>ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด</u> : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด	<u>กระบวนงาน</u> : การให้ความเห็นและคำแนะนำด้านกฎหมาย <u>ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน</u> : ร้อยละ ๘๙.๖๐	<u>ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน</u> : ๑. ควรมีการจัดอบรม สัมมนาความรู้ด้านกฎหมายที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญให้นิติกรผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี ๒. ควรเพิ่มความถี่ในการให้ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่หรือจัดให้มีคลินิกกฎหมาย <u>แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ</u> : จัดกิจกรรมคลินิกกฎหมายเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อให้ความรู้ด้านกฎหมายในการปฏิบัติงาน และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมปรึกษาปัญหาจากการปฏิบัติงาน	๑. กระบวนงานด้านนิติกรรมสัญญาพบปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับประเด็นข้อเท็จจริงที่ได้รับไม่ชัดเจนและเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน ทำให้การดำเนินการล่าช้าจากการรอข้อเท็จจริงและเอกสารเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นปัจจัยเสี่ยงที่อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานหรือส่งผลกระทบต่อความรัดกุมทางกฎหมายหากหน่วยงานต้นเรื่องจัดส่งเอกสารล่าช้า สกม. จึงควรจัดทำ “Checklist เอกสารประกอบการจัดทำนิติกรรมสัญญา” ที่แยกตามประเภทสัญญาอย่างชัดเจน (เช่น สัญญาจ้างก่อสร้าง สัญญาซื้อขาย หรือบันทึกข้อตกลง MOW) เผยแพร่ให้หน่วยงานในสังกัด สป.กษ. ทราบล่วงหน้า เพื่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
				ของเอกสารให้เรียบร้อยก่อนส่ง สกม. ซึ่งช่วยลดระยะเวลาการกลั่นกรองและการขอเอกสารเพิ่มเติม และแก้ไขปัญหาเอกสารไม่ครบถ้วนจากหน่วยงานภายนอก ๒. พัฒนากระบวนงานการติดตามงานนิติกรรมสัญญาและงานคดี โดย สกม. ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในขั้นตอนการติดตามสถานะคำขอทางกฎหมาย เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบได้แบบ Real-time และควรพัฒนาระบบติดตามสถานะงานนิติกรรมสัญญาและงานคดี เพื่อลดข้อทักท้วงเรื่องความล่าช้าและเพิ่มความโปร่งใสให้กับหน่วยงาน
๙. สำนักการเกษตรต่างประเทศ	<u>ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน</u> : - สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด จำนวน ๒๒ กระบวนงาน - ไม่สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด จำนวน ๕ กระบวนงาน คือ กระบวนงานการดำเนินโครงการความร่วมมือ ประเมินผลและติดตามผลภายใต้กรอบทวิภาคีและพหุภาค กระบวนงานการจัดตั้งสำนักงานที่ปรึกษาการเกษตรต่างประเทศแห่งใหม่ กระบวนงานการรับรองชาวต่างประเทศในฐานะแขกของ	<u>กระบวนงาน</u> : การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและฐานข้อมูลด้านการเกษตรต่างประเทศ <u>ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน</u> : ร้อยละ ๘๔	<u>ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน</u> : ๑. ควรพัฒนา/ปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกษตรต่างประเทศ เนื่องจากข้อมูลบางครั้งค้นหายาก เว็บไซต์ไม่อัปเดต และยังไม่ค่อยรู้จักหน่วยงาน ๒. ควรรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการให้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา <u>แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ</u> : ๑. พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการสื่อสารดิจิทัล : ปรับปรุงรูปแบบ	๑. กระบวนงานการทำข้อตกลงระหว่างประเทศ มีระยะเวลาการดำเนินนานและขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอก (เช่น การพิจารณาของ ก.พ.ร. หรือคู่ภาคี) ทำให้ไม่สามารถประเมินความสำเร็จเป็นรูปธรรมได้อย่างชัดเจน สกต. จึงควรวางแผนสำรองหรือปรับตัวชี้วัดให้สะท้อนความก้าวหน้าในแต่ละระยะ (Milestone) แทนการวัดผลลัพธ์ในขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนงาน ๒. กระบวนงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและฐานข้อมูลด้านการเกษตรต่างประเทศ ควรพัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลให้เข้าถึงง่ายขึ้น เช่น การ

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระบวนงานการจัดการศึกษาดูงานและฝึกอบรมให้กับชาวต่างประเทศ และกระบวนงานการจัดทำเอกสารความตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการเกษตรกับต่างประเทศ เนื่องจาก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ไม่มีการดำเนินการกระบวนงานดังกล่าว <u>ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด</u> : - สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด จำนวน ๒๒ กระบวนงาน - ไม่สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ตามตัวชี้วัดที่กำหนด จำนวน ๕ กระบวนงานข้างต้น		การนำเสนอข้อมูลข่าวสารและฐานข้อมูลด้านการเกษตรต่างประเทศบนระบบเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ของ สกต. ให้มีความทันสมัย เข้าถึงง่าย กระชับ และน่าสนใจ เช่น การทำ Infographic หรือสรุปประเด็นสั้น ๆ เป็นต้น ๒. เพิ่มความถี่และความต่อเนื่องในการเผยแพร่ข้อมูล : จัดทำปฏิทินการประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศและความรู้ด้านการเกษตรระหว่างประเทศอย่างสม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์ ๓. จัดทำฐานข้อมูลด้านการเกษตรต่างประเทศในรูปแบบดิจิทัล : รวบรวม จัดหมวดหมู่และนำเสนอข้อมูล สถิติ เอกสารเผยแพร่ในรูปแบบ File/PDF ที่ผู้รับบริการสามารถสืบค้นและดาวน์โหลดได้สะดวกตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๔. ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์องค์กรอย่างต่อเนื่อง : ตรวจสอบและพัฒนาระบบการทำงานของเว็บไซต์ให้มีความมั่นคงปลอดภัยรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย (ทั้งคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ) และปรับปรุงระบบสืบค้นข้อมูลให้มีความแม่นยำยิ่งขึ้น	จัดทำสรุปประเด็นข่าวต่างประเทศที่เป็นกระแสโลกในรูปแบบอินโฟกราฟิก เผยแพร่ให้บุคลากรในสังกัดกระทรวงฯ และเกษตรกรนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการผลิตและการส่งออกได้จริง ๓. ควรจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเกษตรต่างประเทศ ที่รวบรวมขั้นตอนการขออนุมัติ การจัดประชุมระหว่างประเทศ และการรับรองแขกต่างประเทศให้เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่หมุนเวียนหรือบรรจุใหม่สามารถศึกษาและปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างถูกต้อง

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
			๕. ทบทวนและปรับปรุงคู่มือ/ขั้นตอนการให้บริการ : จัดทำคู่มือแนะนำขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและฐานข้อมูลดิจิทัลที่ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกสังกัด สป.กษ.	
๑๐. สำนักตรวจราชการ	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน : - สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด จำนวน ๒๒ กระบวนงาน - ไม่สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด จำนวน ๑ กระบวนงาน คือ กระบวนงานสนับสนุนการจัดประชุม (สัมมนา/เชิงปฏิบัติการ) เนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ สตร. ไม่ได้ดำเนินการจัดประชุม (สัมมนา/เชิงปฏิบัติการ) ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด : - สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด จำนวน ๒๒ กระบวนงาน - ไม่สามารถวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด จำนวน ๑ กระบวนงาน คือ กระบวนงานสนับสนุนการจัดประชุม (สัมมนา/เชิงปฏิบัติการ) ตามเหตุผลข้างต้น	กระบวนงาน : เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการตรวจราชการ ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน : ร้อยละ ๙๙.๖	ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน : ๑. ควรปรับปรุงระบบเว็บไซต์และเพิ่มความถี่ในการเผยแพร่ข้อมูล ๒. ผู้รับบริการมีความต้องการให้เน้นเผยแพร่ผลการตรวจราชการ เป็นข้อมูลเชิงลึกจากพื้นที่ และแผนการตรวจราชการที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานโดยเฉพาะประเด็นด้านการเกษตร ๓. ควรพัฒนาโครงสร้างเว็บไซต์ให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย/ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ : ๑. พัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยปรับปรุงการเผยแพร่ผลการตรวจราชการ แผนการตรวจราชการให้เป็นปัจจุบัน และข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานโดยเฉพาะประเด็นด้านการเกษตร	๑. กระบวนการติดตามผลตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจราชการ ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในการขับเคลื่อนนโยบายและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ พร้อมทั้งวางระบบการติดตามผลแบบเรียลไทม์ โดยพัฒนาแดชบอร์ดติดตามผลการตรวจราชการที่เชื่อมโยงกับข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคจากส่วนภูมิภาค เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถรายงานความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาผ่านระบบออนไลน์ได้ทันที และผู้ตรวจราชการสามารถดูสถานะการดำเนินงานได้ตลอดเวลา ๒. กระบวนงานจัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวกับการตรวจราชการ ควรพัฒนาขั้นตอนการรวบรวมและจัดหมวดหมู่ปัญหาที่มักพบบ่อยจากการตรวจราชการในแต่ละภูมิภาค พร้อมแนวทางแก้ไขที่ประสบความสำเร็จ (Best Practices) เพื่อนำมาจัดทำเป็นคลังความรู้ดิจิทัล เพื่อให้ผู้ตรวจราชการและหน่วยงานในสังกัดใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการ

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงาน ตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
			๒. ปรับปรุงระบบเว็บไซต์สำนักตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และเพิ่มช่องการติดต่อสื่อสาร เช่น เบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อสอบถาม และ Facebook ผู้ตรวจราชการ และสำนักตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล	วางแผนแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว ๓. กระบวนงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และการประสานงานกับที่ปรึกษาผู้ตรวจราชการภาคประชาชน ควรพัฒนาช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อเสนอแนะของภาคประชาชนผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล ที่ใช้งานสะดวก เพื่อให้ภาคประชาชนสามารถส่งข้อมูลถึงผู้ตรวจราชการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
๑๑. สำนักตรวจสอบภายใน	<u>ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน</u> : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด <u>ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด</u> : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด	<u>กระบวนงาน</u> : การให้คำปรึกษาของสำนักตรวจสอบภายใน <u>ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน</u> : ร้อยละ ๘๙.๘๗	<u>ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน</u> : ๑. ควรปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ๒. ควรเพิ่มช่องทางการให้คำปรึกษา <u>แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ</u> : จัดทำสรุปเรื่องที่ให้คำปรึกษาในรูปแบบ One page หรือคลิปสั้น	๑. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในกระบวนงานหลักของ สตน. เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและเครื่องมือตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายหรือหลักฐานทางบัญชีให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล จะช่วยให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงและตรวจทานความผิดปกติได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดระยะเวลาในการลงพื้นที่ รวมทั้งเพื่อเพิ่มปริมาณรอบการตรวจสอบให้ครอบคลุมหน่วยงานในสังกัดได้มากขึ้น ๒. กระบวนงานการติดตามผลการตรวจสอบ ควรสร้างระบบติดตามข้อเสนอแนะการตรวจสอบแบบบูรณาการ เพื่อให้หน่วยงานรับการตรวจสามารถรายงานความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาได้

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
				สะดวก โดยการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันหรือระบบติดตามที่ให้หน่วยงานต้นสังกัดเข้ามาอัปเดตสถานะการปรับปรุงแก้ไขข้อทักท้วงจากการตรวจสอบได้แบบ Real-time ทำให้ สตน. สามารถสรุปรายงานผลเสนอผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว ๓. กระบวนงานการบริการให้คำปรึกษาควรพัฒนาต่อยอดกระบวนงาน โดยการพัฒนาองค์ความรู้เชิงรุก เช่น จัดทำคู่มือประเด็นข้อทักท้วงที่พบบ่อยในการเบิกจ่ายและการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ให้หน่วยงานในสังกัด สป.กษ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันความผิดพลาดล่วงหน้า ซึ่งสามารถช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติราชการและลดภาระงานแก้ไขปัญหาในระยะยาว
๑๒. สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน	<u>ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน</u> : - สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด จำนวน ๒๑ กระบวนงาน - ไม่สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด จำนวน ๑ กระบวนงาน คือ กระบวนงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เนื่องจาก ยังไม่สามารถดำเนินการในขั้นตอนการติดตามผลการดำเนินงานของ	<u>กระบวนงาน</u> : ช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน <u>ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน</u> : ร้อยละ ๙๐.๑๖	<u>ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน</u> : ๑. ควรเพิ่มการสื่อสารประชาสัมพันธ์กองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจนให้เกษตรกรรับทราบมากขึ้น ๒. ควรประชุมซักซ้อมการปฏิบัติงานปีละ ๒ ครั้ง ๓. ประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและมีกรณีตัวอย่างในการรับเรื่องของผู้ยื่นกู้	๑. กระบวนงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ควรจัดทำ MOU หรือกรอบเวลาประสานงานพิเศษ (SLA ร่วมกับหน่วยงานภายนอก) สำหรับเรื่องร้องเรียนที่ต้องส่งต่อ เพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาในการตอบกลับผลการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าและข้อร้องเรียนซ้ำซ้อนจากหน่วยงานภายนอก

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
	หน่วยงานได้เสร็จ โดยเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้หน่วยงานภายนอกกระทรวงฯ พิจารณาซต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ทำให้ผู้ร้องต้องรอผลการพิจารณา ส่งผลให้ผู้ร้องไม่เข้าใจและมีการร้องเรียนซ้ำ หรือโทรศัพท์มาติดตามทวงถามเร่งรัดการพิจารณา ทั้งที่กระทรวงฯได้มีการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบในเบื้องต้นแล้ว ทำให้ไม่สามารถยุติเรื่องได้ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด		๔. ควรปรับปรุงคู่มือให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้สามารถสืบค้นได้ง่ายและเข้าใจตรงกัน แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ : ๑. ปรับปรุงและเพิ่มเติมการสื่อสารประชาสัมพันธ์กองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจนให้เกษตรกรและประชาชนทั่วไป ๒. จัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการให้แก่เกษตรกรและผู้ยากจน กลุ่มเป้าหมายและประชาชนทั่วไป เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเรื่องระเบียบหลักเกณฑ์กองทุนหมุนเวียนฯ ๓. ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน	๒. กระบวนงานติดตามและส่งเสริมพัฒนาฟื้นฟูอาชีพ ลูกหนี้กองทุนหมุนเวียนฯ สกร. ควรมีการต่อยอดความสำเร็จจาก ๙ จังหวัดต้นแบบในการฝึกอบรมฟื้นฟูอาชีพลูกหนี้ โดยถอดบทเรียนความสำเร็จ (Best Practice) ของ ๙ จังหวัด มาจัดทำเป็นหลักสูตรต้นแบบในการสร้างรายได้และลดต้นทุนการผลิต ๓. กระบวนงานแก้ไขปัญหาลูกหนี้ค้างชำระกองทุนหมุนเวียนฯ ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลวิเคราะห์สถานะลูกหนี้และประเมินความเสี่ยงในการชำระคืนร่วมกับ ธ.ก.ส. เพื่อจำแนกกลุ่มลูกหนี้ที่เริ่มมีสัญญาณความเสี่ยง และส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปให้คำแนะนำหรือใช้มาตรการช่วยเหลือเชิงรุก (เช่น การปรับโครงสร้างหนี้) ก่อนที่หนี้จะกลายเป็นหนี้ค้างชำระระยะยาว เพื่อป้องกันปัญหาหนี้ค้างชำระตั้งแต่ต้นทาง
๑๓. สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด	กระบวนงาน : จัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน : ร้อยละ ๘๘	ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน : ๑. ควรจัดทำบัญชีราคามาตรฐานครุภัณฑ์ให้หน่วยงานในสังกัด สป.กษ. นำไปใช้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการสืบราคาของแต่ละหน่วยงาน ๒. ควรเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคนิค	๑. ควรมีการบูรณาการฐานข้อมูลสารสนเทศทางการเกษตรระดับพื้นที่ โดยพัฒนาแพลตฟอร์มศูนย์ข้อมูลกลาง ที่เชื่อมโยงข้อมูลแผนพัฒนาเกษตรจังหวัด ข้อมูลภัยพิบัติ ข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัยพิบัติ และข้อมูลสินค้าเกษตรรายจังหวัดเข้าด้วยกัน เพื่อให้สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด (สนง.กษ.จว.) และผู้บริหารสามารถ

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
			การจัดทำคำของบประมาณ สร้างการรับรู้ในวิธีการปฏิบัติงานด้านงบประมาณอย่างทั่วถึง โดยควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาความผิดพลาดและความล่าช้าในการจัดส่งข้อมูลซึ่งมีสาเหตุหลักมาจากการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และการขาดความเข้าใจในการจัดทำคำของบประมาณ <u>แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ</u> : ๑. สผง. ร่วมกับ กค. เพื่อจัดทำบัญชีราคามาตรฐานครุภัณฑ์ เพื่อแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานใน สป.กษ. นำไปใช้ในการจัดทำคำของบประมาณ ๒. จัดตั้งช่องทางสื่อสารที่โต้ตอบได้ทันที (เช่น Line Open Chat หรือระบบเครือข่ายภายใน) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตอบคำถามเชิงเทคนิคและแก้ไขปัญหาให้แก่หน่วยงานปฏิบัติได้อย่างทันท่วงที	นำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายและการจัดทำคำของบประมาณได้อย่างแม่นยำ ๒. ควรมีการรวบรวมขั้นตอนการทำงานแบบฟอร์ม และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์แผนจังหวัด และการช่วยเหลือภัยพิบัติจัดทำเป็นเพื่อ “จัดทำคู่มืออิเล็กทรอนิกส์กลาง” บนระบบงานภายในของ สผง. หรือ สป.กษ. เพื่อให้บุคลากรบรรจุใหม่หรือเจ้าหน้าที่ผู้หมุนเวียนงานสามารถศึกษาและปฏิบัติงานแทนกันได้
๑๔. สำนักพัฒนาระบบบริหาร	<u>ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน</u> : - สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด จำนวน ๒๖ กระบวนงาน - ไม่สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด จำนวน ๑๗	<u>กระบวนงาน</u> : พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ <u>ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน</u> : ร้อยละ ๙๕.๕๐	<u>ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน</u> : ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ สป.กษ. ควรขับเคลื่อนและส่งเสริมด้านพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (Prompt to Change) มากที่สุด ที่ปรับกรอบความคิดเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง	๑. กระบวนงานที่ต้องมีการติดตามผลการดำเนินงาน สพบ. ควรพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ของทุกสำนัก/กองในสังกัด สป.กษ. ในการรายงานผลการดำเนินงาน

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงาน ตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
	กระบวนงาน โดยแบ่งเป็นประเด็น ดังนี้ ๑) ไม่ได้ดำเนินการตามกระบวนงานปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ จำนวน ๑๔ กระบวนงาน เช่น ขอจัดตั้งส่วนราชการระดับกรม พัฒนาระบบงานของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของ สป.กษ. เป็นต้น เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนนโยบายในการบริหารงาน จึงทำให้ไม่มีแผนการดำเนินการในปี พ.ศ. ๒๕๖๙ ๒) อยู่ระหว่างดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนงาน จำนวน ๒ กระบวนงาน คือ ปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และปรับปรุงโครงสร้าง สป.กษ. ซึ่งอยู่ระหว่างจัดทำข้อเสนอแนวทางการปรับโครงสร้างและแผนเปลี่ยนผ่านเพื่อจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ๓) ไม่ได้ดำเนินการครบทุกขั้นตอน จำนวน ๑ กระบวนงาน คือ การจัดทำรายงานการประเมินผลการควบคุมภายในระดับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เนื่องจากหน่วยงานในสังกัดมีแนวทางการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายใน		โดยการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ให้เหมาะสมกับงาน <u>แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ</u> : ปรับปรุงกิจกรรมโดยการสอดแทรกการใช้ทักษะสมัยใหม่ เช่น ด้านปัญหาประดิษฐ์ (AI) หรือเครื่องมือทางความคิดสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร	๒. กระบวนงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ควรปรับปฏิทินขั้นตอนการทำงานให้เร็วขึ้น กำหนดกรอบเวลาการจัดส่งข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดให้ชัดเจน และควรพัฒนาแพลตฟอร์มฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กลางสำหรับรวบรวมรายงานความเสี่ยงและการควบคุมภายในของทุกหน่วยงาน เพื่อลดภาระงานเอกสารซ้ำซ้อน และช่วยให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยง/ปัญหา/อุปสรรคขององค์กรได้แบบเรียลไทม์ ๓. กระบวนงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ควรเพิ่มกิจกรรมการสร้างการรับรู้ อบรม หรือสอนแนะ (Coaching) ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับสำนัก/กองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทุกหน่วยงานตระหนักและร่วมมือกันขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ๔. กระบวนงานจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกระทรวง/ระดับกรม/ระดับ สป.กษ. (กระบวนงานที่ ๑๙, ๒๐, ๒๑) ควรยกเลิกขั้นตอนกระบวนงานทั้ง ๓ กระบวนงาน เนื่องจาก สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ปรับเปลี่ยนวิธีการวัดผล โดยปรับปรุงเป็นกระบวนงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพ

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
	สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ <u>ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด</u> : - สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด จำนวน ๒๖ กระบวนงาน - ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด จำนวน ๓ กระบวนงาน คือ ปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และการจัดทำรายงานการประเมินผลการควบคุมภายในระดับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามเหตุผลที่ให้ไปในข้างต้น - ไม่สามารถวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด จำนวน ๑๔ กระบวนงาน เนื่องจาก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ไม่มีการดำเนินการตามกระบวนงานดังกล่าว			ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ (กระบวนงานที่ ๒๓) และปรับรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้ครอบคลุมการทำงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและรองรับเกณฑ์ของ ก.พ.ร. ในปัจจุบัน ๕. กระบวนงานนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของ สป.กษ. (กระบวนงานที่ ๙) ควรพิจารณาถึงความจำเป็นในการดำเนินการของกระบวนงาน เนื่องจากสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางและไม่ได้บังคับให้จัดทำนโยบายดังกล่าวแล้ว โดยควรทบทวนบูรณาการขั้นตอนกระบวนงานนี้เข้ากับหมวดการนำองค์การตามหลักเกณฑ์การประเมินระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) เพื่อไม่ให้เกิดภาระงานซ้ำซ้อน ๖. กระบวนงานพัฒนาระบบงานของกระทรวงฯ (กระบวนงานที่ ๖) กระบวนงานจัดทำแผนพัฒนากระทรวงฯ (กระบวนงานที่ ๗) และกระบวนงานจัดทำแผนพัฒนา สป.กษ. (กระบวนงานที่ ๘) ควรปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน (Workflow) ให้เป็นกระบวนงานบูรณาการร่วมกันระหว่าง ๓ กลุ่มงานหลักของ สพบ. ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นออนไลน์ (Google Forms) และการติดตาม

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
				ผล เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนแผนพัฒนาองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม
๑๕. กองประสานงานโครงการพระราชดำริ	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด	กระบวนงาน : การจัดประชุม (คณะกรรมการคณะอนุกรรมการ และคณะทำงาน) ขับเคลื่อนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน : ร้อยละ ๙๙.๓๘	ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน : - ไม่มีข้อเสนอแนะ - แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ : เนื่องจาก ไม่มีข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน กปพ. จึงไม่ได้เสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนงานการจัดประชุม	๑. กระบวนงานบูรณาการจัดทำระบบฐานข้อมูลโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS Mapping) ที่แสดงพิกัดที่ตั้งของโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทั่วประเทศ พร้อมเชื่อมโยงข้อมูลสภาพความพร้อมการใช้ประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์ของโครงการ เพื่อให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าดูข้อมูลเชิงพื้นที่และติดตามการดำเนินงานได้แบบ Real-time ๒. ควรมีการรวบรวมรูปแบบความสำเร็จของการดำเนินโครงการพระราชดำริในภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดทำสื่อเผยแพร่ในรูปแบบวิดีโอสารคดีสั้น อินโฟกราฟิก หรือ E-Book และถอดบทเรียนความสำเร็จของเกษตรกรที่ประสบความสำเร็จจากการสนองพระราชดำริ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ของกระทรวงฯ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและเป็นต้นแบบให้แก่เกษตรกรหรือพื้นที่อื่น ๆ ได้ศึกษาเรียนรู้ต่อไป

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
๑๖. กองบริหารงานกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด	กระบวนงาน : การแก้ไขปัญหาหนี้สินของกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน : ร้อยละ ๙๒.๗๕	ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน : ๑. ควรพิจารณามาตรการผ่อนผันหรือปรับปรุงเงื่อนไขการชำระหนี้ของเกษตรกรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ๒. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดพร้อมให้ความช่วยเหลือกลุ่มเกษตรกรในการจัดเตรียมและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง ๓. ควรจัดให้มีการอบรมและเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรแก่เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำและสนับสนุนกลุ่มเกษตรกรได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ๔. ควรจัดทำคู่มือการติดตามโครงการและคู่มือการปรับแผนการชำระหนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐาน แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ : ๑. จัดทำแนวทางและวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน	๑. กระบวนงานติดตามโครงการใช้เงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร ควรพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลโครงการ โดยพัฒนาแดชบอร์ดติดตามสถานะการใช้จ่ายเงินกู้และผลสัมฤทธิ์ของโครงการที่ได้รับการจัดสรรเพื่อให้ผู้บริหารสามารถเห็นความก้าวหน้าปัญหาละอุปสรรคแบบ Real-time ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามหนี้และการช่วยเหลือเกษตรกรแบบเชิงรุก ๒. พัฒนาระบบติดตามและประเมินผลโครงการ ควรพัฒนาระบบยื่นคำขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนผ่านช่องทางออนไลน์ที่เกษตรกรหรือกลุ่มเกษตรกรสามารถติดตามสถานะการพิจารณาได้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมรองรับระบบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Signature) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ ๓. กระบวนงานแก้ไขปัญหาหนี้สินควรสร้างมาตรการเชิงรุกในการป้องกันและบริหารจัดการหนี้ค้างชำระ โดยจัดทำระบบประเมินความเสี่ยงด้านการชำระคืนของโครงการตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุน พร้อมทั้งจัดตั้งทีมที่ปรึกษาลงพื้นที่ให้คำแนะนำด้านการบริหารจัดการ

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
			ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งจะเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวทางดังกล่าวให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบและถือปฏิบัติต่อไป ๒. สร้างความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน วิธีการและเอกสารประกอบการยื่นคำขอปรับแผนฯ ให้กับสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด ๓. ควรจัดทำแบบตรวจสอบรายการเอกสาร (Checklist) ซึ่งบรรจุอยู่ในคู่มือกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรเพื่อให้สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดและกลุ่มเกษตรกรใช้เป็นแนวทางในการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อลดข้อผิดพลาดและการส่งเอกสารไม่ครบถ้วน ๔. นำระบบดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการจัดส่งและตรวจสอบเอกสาร เพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลา และภาระของกลุ่มเกษตรกรในการจัดเตรียมเอกสาร ๕. จัดอบรม/ประชุมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร ให้แก่ เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปให้คำแนะนำและสนับสนุนกลุ่มเกษตรกร	ธุรกิจเกษตรแก่กลุ่มเกษตรกรที่ได้รับเงินกองทุน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระในระยะยาว

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงาน ตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
			๖. ทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมและเป็นปัจจุบัน รวมทั้งสำรวจความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาคู่มือให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น	
๑๗. สำนักงานรัฐมนตรี	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด	กระบวนงาน : วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูล ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน : ร้อยละ ๙๕	ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน : ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ทั้งในและนอกกระทรวง) ถูกส่งมาล่าช้า ไม่ครบถ้วน ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาการทำข้อมูลใหม่ แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ : กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกับฝ่ายบริหารทั่วไป (งานสารบรรณ) และเจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มฝ่าย เพื่อให้งานไม่เกิดความล่าช้า	๑. กระบวนงานเสนอเรื่องต่อ ครม. และการตอบกระทู้ถาม เพื่อเป็นการรองรับสถานการณ์ที่ต้องใช้ความรวดเร็วสูง สร. ควรพัฒนาระบบติดตามสถานะร่างกฎหมาย มติ ครม. และกระทู้ถามแบบออนไลน์ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต้นเรื่องในสังกัดกระทรวงฯ ได้แบบเรียลไทม์ เพื่อให้สามารถติดตามความคืบหน้า รวบรวมข้อมูล และจัดทำร่างคำตอบได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ๒. กระบวนงานวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลเพื่อเสนอรัฐมนตรี สร. ควรมีการรวบรวมประเด็นนโยบายสำคัญ ข้อมูลสถานการณ์เกษตร และข้อร้องเรียนที่ถูกพบบ่อยครั้ง เพื่อนำมาจัดทำเป็นคลังข้อมูลดิจิทัล ที่มีข้อมูลเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ทีมงานสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์และสรุปประเด็นเสนอรัฐมนตรีได้อย่างทันท่วงทีในทุกสถานการณ์

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงานและตัวชี้วัด	ผลการสำรวจความพึงพอใจกระบวนงาน		ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนงาน
		กระบวนงานที่สำรวจความพึงพอใจ	การปรับปรุงกระบวนงาน	
๑๘. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด : ทุกกระบวนงานสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด	กระบวนงาน : การประเมินองค์กรคุณธรรมของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน : ร้อยละ ๘๘	ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน : ควรเพิ่มการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการประเมินองค์กรคุณธรรม แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ : จัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินองค์กรคุณธรรมประจำปีให้กับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประเมินองค์กรคุณธรรมของหน่วยงาน	๑. กระบวนงานจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ที่ผู้ร้องสามารถติดตามสถานะการดำเนินการได้อย่างปลอดภัยและเป็นความลับ พร้อมทั้งเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งรัดการตรวจสอบเรื่องที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลา ๒. กระบวนงานส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและการป้องกันการทุจริต ควรจัดทำสรุปกรณีศึกษาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ถูกต้องตามประมวลจริยธรรม และข้อพึงระวังด้านผลประโยชน์ทับซ้อน ในรูปแบบอินโฟกราฟิกหรือวิดีโอสั้น เผยแพร่ผ่านระบบภายในของกระทรวงฯ เพื่อสร้างความตระหนักรู้และป้องกันปัญหาการกระทำผิดวินัยหรือทุจริตตั้งแต่ต้นทาง
๑๙. สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา	ผลการดำเนินงานตามกระบวนงาน : - ไม่ได้รับรายงาน – ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด : - ไม่ได้รับรายงาน -	กระบวนงาน : - ไม่ได้รับรายงาน - ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนงาน : - ไม่ได้รับรายงาน -	ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนงาน : - ไม่ได้รับรายงาน - แนวทางการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อเสนอแนะ : - ไม่ได้รับรายงาน -	สลพ. ควรจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คือ ภายในวันที่ ๑๒ ต.ค. ๖๙ เนื่องจาก สพบ. ต้องนำข้อมูลมาจัดทำเป็นสรุปผลการดำเนินงานภาพรวมของ สป.กษ. เสนอให้ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์รับทราบผลการดำเนินงาน