

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๒

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ได้รับบริการประจำปี ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑.) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกร องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ประจำปีบัญชี ๒๕๖๒ ๒.) เพื่อนำระดับความสำเร็จในการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการไปจัดทำรายงานนำเสนอเลขานุการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร จำนวน ๘๐๐ คน ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง ๔ ภาค มีตัวแปรต้น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตัวแปรตาม ได้แก่ความพึงพอใจของเกษตรกร

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในสาขาจังหวัดเป็นผู้ที่สัมภาษณ์ หรือมอบหมายให้กลุ่มเป้าหมายทำแบบสอบถามเอง โดยมีหนังสือสั่งการจากเลขานุการมอบหมายให้หัวหน้าสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรแต่ละสาขาจังหวัด ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลของเกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจัดส่งสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร สำนักงานใหญ่ มีการเก็บข้อมูลจาก ๑๐ จังหวัด ประกอบด้วย แพร่ แม่ฮ่องสอน พิชณุโลก เลย อำนาจเจริญ ตราด นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์ ลพบุรี และชุมพร

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าความถี่และค่าร้อยละในการอธิบายผลที่ได้รับ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลการสุ่มตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้ดำเนินการสำรวจกลุ่มเกษตรกรที่เข้ารับบริการจำนวน ๘๒๒ ตัวอย่าง ใน ๑๐ จังหวัด ประกอบด้วย แพร่ แม่ฮ่องสอน พิชณุโลก เลย อำนาจเจริญ ตราด นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์ ลพบุรี และชุมพร ทั้งนี้ ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างการสำรวจเป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่ เกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของเกษตรกรกลุ่มที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๘๒๒ คน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก มีผลการสำรวจ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงมีสัดส่วนใกล้เคียงกันเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๕ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๕ โดยมีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๙ รองลงมาคืออายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๘๔ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๐ มีอาชีพหลักเป็นการทำนา คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๘ รองลงมาคือ ทำไร่ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๖

นอกจากนี้ เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการด้านการจัดการหนี้สิน มีจำนวนทั้งสิ้น ๔๑๕ ราย โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน ดังนี้ ด้านระยะเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๒.๘๔ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๒.๑๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการหนี้ความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๓.๓๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๖.๕๖ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ ด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๗.๙๑ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ สำหรับเกษตรกรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร มีจำนวนทั้งสิ้น ๔๐๗ ราย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ดังนี้ ด้านระยะเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๔.๒๔ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๕๖ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ ด้านการดำเนินงานด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๒.๗๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๑.๒๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ ด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๑.๖๘ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐

เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการด้านการจัดการหนี้สินและการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรจำนวน ๘๒๒ ราย มีความเห็นต่อภาพรวมการให้บริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๕๓.๑๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ โดยเกษตรกรมีความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งเป็นด้านเดียวที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน ร้อยละ ๗๔.๓๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ และด้านบุคลากรที่ให้บริการการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ร้อยละ ๗๒.๒๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ ส่วนด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการดำเนินงานทั้งด้านการจัดการหนี้สินเกษตรกร / การฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมาก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของเกษตรกรเป็นรายด้านสามารถจำแนกได้ ดังนี้

- กลุ่มตัวอย่างที่รับบริการด้านการจัดการหนี้สินมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ ๗๔.๓๐ มีความพึงพอใจมากด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการดำเนินงานจัดการหนี้สินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ
- กลุ่มตัวอย่างที่รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ ๗๒.๒๐ มีความพึงพอใจมากด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการดำเนินงานจัดการหนี้สินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของเกษตรกร

จากการศึกษาพบว่าการบริการด้านการจัดการหนี้สินเกษตรกร สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรมีขั้นตอนการอนุมัติมาก ทำให้เกษตรกรไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ต่าง ๆ การจัดการหนี้ไม่ทันตามความเดือดร้อนของเกษตรกร การชำระหนี้แทนไม่มีความต่อเนื่อง ในเงื่อนไขการชำระหนี้กับสถาบันเจ้าหนี้ ธ.ก.ส. ควรใช้เงื่อนไขการชำระหนี้แทนเกษตรกร กรณีบุคคลค้ำประกันควรได้รับการชำระหนี้แทนด้วย การปฏิบัติงานของสำนักงานใหญ่และสาขาจังหวัดทำงานล่าช้า ทำให้เกษตรกรถูกทวงถามหนี้สินจากเจ้าหนี้ เมื่อเกษตรกรชำระหนี้คืนไม่ได้รับสะดวกเพราะไม่มีบัตรเกษตรกร เมื่อเกษตรกรได้รับหมายศาลหรือต้องไปติดต่อกับสำนักงานบังคับคดี อยากให้สำนักงานไปประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องกฎหมายให้ด้วย ให้มีการปรับลดดอกเบี้ยให้เกษตรกรเหลือเพียงร้อยละ ๑ บาท รับชำระหนี้แทนเกษตรกรกรณีบุคคลค้ำประกัน และให้มีการชำระหนี้แทนกรณีหลักประกันเป็นที่ดิน สปก.

ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรพบว่าเกษตรกรขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการแปรรูปผลผลิต กลุ่มเกษตรกรยังไม่เข้มแข็ง ขาดความรู้ และประสบการณ์ในการพึ่งพาตนเอง เกษตรกรขาดเงินลงทุนประกอบอาชีพ ขาดความรู้ในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน อยากให้มีงบประมาณชดเชยเมื่อเกิดความเสียหายจากอุทกภัย หรือภัยแล้งจากการทำนา จัดสรรสนับสนุนงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรยังไม่เพียงพอ งบประมาณสนับสนุนกลุ่มน้อยเกินไป ทำให้การขับเคลื่อนงานฟื้นฟูเป็นไปได้ช้า ขาดการติดตามและคำแนะนำ จากสำนักงานหลังอนุมัติโครงการ ขาดช่องทาง การจำหน่าย หารตลาดยาก ทำให้ผลผลิตตกต่ำ

สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานสาขาจังหวัดบางแห่งคับแคบ โตะ เก้าอี้ ห้องน้ำไม่เพียงพอ โดยเฉพาะสำนักงานสาขาจังหวัดที่มีที่ตั้งอยู่ในศาลากลางจังหวัด การมาติดต่อลำบากสำหรับสมาชิกที่ไม่มียานพาหนะมา

เอง ในการประชาสัมพันธ์ขาดเอกสาร ขาดความต่อเนื่องของการประชุมกลุ่ม ทำให้เกษตรกรไม่ทราบข่าวสารกิจกรรมหลักเกณฑ์การดำเนินงาน สื่อสิ่งพิมพ์มีน้อย รวมทั้งข้อมูลจากสื่อยังไม่ครบถ้วนตรงกับความต้องการของสมาชิก พนักงานเจ้าหน้าที่ในสาขาจังหวัดมีจำนวนน้อยไป และบางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการบริการเกษตรกร

จากผลจากการสำรวจปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ข้างต้น มีข้อค้นพบเหมือนกับการสำรวจในปีก่อน เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ยังไม่ได้รับการแก้ไขเป็นปัญหาใกล้เคียง ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

๑. กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ควรดำเนินการดังนี้

๑.๑ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรควรปรับปรุงขั้นตอนการจัดการหนี้ เช่น การขึ้นทะเบียน การตรวจสอบหนี้ การชำระหนี้แทน ให้มีความกระชับ สามารถดำเนินการด้วยความคล่องตัว

๑.๒ ปรับปรุงระเบียบต่าง ๆ ในการจัดการหนี้ให้มีความสอดคล้องกัน มีหลักเกณฑ์เงื่อนไขที่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนให้เกษตรกรสมาชิกอย่างทั่วถึง เช่น การชำระหนี้แทนกรณีบุคคลค้าประกัน การชำระหนี้แทนเกษตรกรกรณีหลักทรัพย์ค้าประกันเป็นที่ดิน สปก.

๑.๓ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ควรประสานงานกับธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระหนี้สิน รวมทั้งพัฒนาช่องทางอำนวยความสะดวกในชำระหนี้ เพื่อให้เกษตรกรเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางน้อยลง รวมทั้งมีความปลอดภัยในการเดินทาง

๑.๔ จัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดการหนี้อย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถชำระหนี้แทนเกษตรกรได้อย่างต่อเนื่อง

๑.๕ จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ประสานงานกับศาลหรือสำนักงานบังคับคดีให้เกษตรกร

๒. กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ควรดำเนินการดังนี้

๒.๑ มีประสานงานโดยวิทยากรให้ความรู้หรืออบรมวิทยากรใหม่ๆ เพื่อต่อยอดองค์ความรู้ในการพัฒนาศักยภาพเกษตรกรในหลาย ๆ ด้าน อย่างมีความต่อเนื่อง เช่น การแปรรูปผลผลิต การทำบรรจุภัณฑ์ การเพิ่มมูลค่าผลผลิต ฯลฯ

นอกจากนี้ การนำสมาชิกกลุ่มองค์กรไปศึกษาดูงานตามแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ หรือออกบูธเพื่อจำหน่ายสินค้าและผลผลิต เป็นการเพิ่มช่องทางการตลาดอีกช่องทางหนึ่ง และเป็นการฟื้นฟูให้เกษตรกรมีรายได้

(๒) ควรวางแผนเพื่อจัดสรรงบประมาณด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรแก่องค์กรเกษตรกรอย่างทั่วถึงและสามารถอนุมัติงบประมาณได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้สมาชิกองค์กรเกษตรกรได้เข้าถึงแหล่งทุนและทำกิจกรรมร่วมกันตามแผนและโครงการที่ยื่นเสนอไว้ นอกจากนี้ ควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรให้มีความคล่องตัว สามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม และควรจัดสรรงบประมาณฉุกเฉินเพื่อรองรับการเกิดภัยธรรมชาติไว้ด้วย

(๓) เมื่ออนุมัติแผนและโครงการไปแล้วควรมีการติดตามผลการทำกิจกรรม โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ของ กฟก. ควรติดตามและให้คำแนะนำแก่กลุ่มองค์กรอย่างสม่ำเสมอและมีความต่อเนื่องอย่างน้อยทุก ๓ เดือน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านอื่นๆ

(๑) มีการวางแผนงบประมาณในการจัดหาสถานที่ เป็นที่ทำการของสำนักงานสาขาจังหวัดโดยให้มีขนาดกว้างขวางขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการกับเกษตรกรสมาชิกที่มาติดต่อจำนวนมากพร้อม ๆ กัน จัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน มีโต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอกับจำนวนผู้มาติดต่อและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นให้ครบถ้วน และมีสาขาย่อยในอำเภอที่อยู่ห่างไกลจากที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัด

(๒) ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีการจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ถึงเกษตรกรเป็นรายเดือน นอกจากนี้ ควรส่งเสริมสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่เพื่อให้สามารถเผยแพร่ข่าวสารไปสู่กลุ่มเกษตรกรได้อย่างตรงประเด็นและกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึง

(๓) พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน กฟก. สาขาจังหวัด ควรมีจำนวนให้เพียงพอกับจำนวนเกษตรกรในแต่ละพื้นที่ นอกจากนี้พนักงานเจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจและทักษะให้ครอบคลุมภารกิจของกองทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจให้เกษตรกรได้เข้าใจระบบการจัดการหนี้และระบบการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ซึ่งเป็นการให้บริการแก่เกษตรกร

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาในภาคการเกษตรของไทยยังคงอยู่ในภาวะที่น่าเป็นห่วงมาก ปัจจุบันพบว่าเกษตรกรรายย่อยมีจำนวนลดลง และยังคงประสบปัญหาความยากจนที่สืบเนื่องมาจากปัญหาด้านการตลาด การขาดที่ดินทำกิน หรือภัยธรรมชาติ รวมทั้งความไม่เป็นธรรมทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งการพัฒนาด้านการเกษตรที่ผ่านมาเป็นการกำหนดนโยบายโดยทางราชการมิได้เปิดโอกาสให้เกษตรกรได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาสภาพความเป็นอยู่และการประกอบเกษตรกรรมของตนเอง ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการของเกษตรกรอย่างแท้จริง ดังนั้น จึงมีการจัดตั้งองค์กรที่รับผิดชอบในด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นอิสระ เป็นการเปิดโอกาสให้เกษตรกรที่ขาดปัจจัยในการประกอบอาชีพรวมตัวเป็นองค์กรเกษตรกร เพื่อทำแผนและโครงการในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ซึ่งจะมีการจัดระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้ฟื้นฟู และพัฒนาสภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของเกษตรกรสัมฤทธิ์ผลตามความมุ่งหมายของการจัดให้มีกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร รวมทั้งการแก้ไขปัญหาหนี้สินเกษตรกรซึ่งเป็นหนึ่งในระบบอันเนื่องมาจากการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำให้เกษตรกรสมาชิกสามารถดำรงชีวิตในด้านเกษตรกรรมได้อย่างมั่นคงยั่งยืน

กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งบัญญัติว่า สำนักงานมีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา ๒๔ ดังต่อไปนี้

๑) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร และเสนอความเห็น ศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการดังกล่าว

๒) ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรได้ทราบถึงนโยบาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

๓) ให้การสนับสนุน ปรึกษาหารือ และแนะนำแก่เกษตรกรหรือองค์กรเกษตรกรเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนหรือโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามความจำเป็น หรือตามที่เกษตรกร หรือองค์กรเกษตรกรร้องขอ

๔) ติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนหรือโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารแล้วแต่กรณี

๕) ดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้ของเกษตรกรตามพระราชบัญญัตินี้

๖) จัดทำงบดุลและรายงานการรับจ่ายเงินกองทุน และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักงานเสนอคณะกรรมการ

๗) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรมอบหมาย

วิสัยทัศน์ (Vision)

เกษตรกรเป็นเจ้าของผลผลิต โดยทำการเกษตรแบบครบวงจร สามารถจัดการหนี้สิน บนพื้นฐานความเข้มแข็งขององค์กรเกษตรกร

พันธกิจ

๑) เสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรเกษตรกรที่เกิดจากการรวมตัวของเกษตรกรเพื่อวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจกรรมเกษตรร่วมกัน

๒) จัดองค์ความรู้เพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรรวมแก่องค์กรเกษตรกรสมาชิกตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง ให้สามารถพึ่งตนเองและเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างเกษตรกร

๓) หนุนเสริมการเชื่อมโยงเครือข่ายและประสานความร่วมมือเพื่อบูรณาการงานกับหน่วยงานอื่นที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน

๔) เสริมสร้างกระบวนการจัดการหนี้แก่สมาชิกองค์กรเกษตรกรและจัดกระบวนการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรสมาชิกที่ได้รับการจัดการหนี้อย่างเป็นธรรม

๕) บริหารจัดการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรด้วยหลักธรรมาภิบาล

๖) เสริมสร้างศักยภาพของบุคลากร

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรได้ทำบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีบัญชี ๒๕๖๒ กับกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จึงจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกร องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ประจำปีบัญชี ๒๕๖๒

๒. เพื่อนำระดับความสำเร็จในการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการไปจัดทำรายงานนำเสนอเลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

๓. เป้าหมาย

เกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร จำนวน ๘๐๐ คน ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง ๔ ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน ๑๐ จังหวัด ได้แก่ แพร่ แม่ฮ่องสอน พิชณุโลก เลย อำนาจเจริญ ตราด นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์ ลพบุรี และชุมพร

๔. ขอบเขตการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

๑) สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ร่วมกับกรมบัญชีกลาง และบริษัททริสออกแบบสอบถาม/สัมภาษณ์เพื่อใช้สำรวจกลุ่มตัวอย่างและการวิเคราะห์ข้อมูล

๒) ศึกษาข้อมูล บทบาท หน้าที่ การกิจ และกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร โดยมีสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร สำนักงานใหญ่ ออกแบบสอบถามซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบจากกรมบัญชีกลางและทริสแล้ว และสำนักงานสาขาจังหวัด เป็นผู้สัมภาษณ์และประสานงานให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามรวม

๓) จัดทำเครื่องมือการสำรวจความพึงพอใจ ในประเด็นด้านต่างๆ ดังนี้

(๑) ด้านกระบวนการงาน/ขั้นตอน การให้บริการ

(๒) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(๔) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

๔) สำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ประจำปี ๒๕๖๒ โดยสุ่มตัวอย่างจากเกษตรกรผู้รับบริการจากสาขาต่างๆ ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง ๔ ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

(๒) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของเกษตรกร

(๓) การเก็บรวบรวมข้อมูล มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ทำหน้าที่ในการบริการในสำนักงานเป็นคนสัมภาษณ์ หรือมอบหมายให้กลุ่มเป้าหมายทำแบบสำรวจเอง

(๔) ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

(๕) การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาความถี่ และค่าร้อยละในการอธิบายผลที่ได้รับ

๕. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑) ได้สำรวจความพึงพอใจของเกษตรกร องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ประจำปีบัญชี ๒๕๖๒

๒) ได้นำระดับความสำเร็จในการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการนำเสนอผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างมาตรฐานที่ดีของการให้บริการต่อไป

บทที่ ๒

กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปี ๒๕๖๒ ของกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรได้มีการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

๑. พระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

"เกษตรกรรม" หมายความว่า การเพาะปลูก การเลี้ยงสัตว์ การจับสัตว์น้ำ การใช้ และบำรุงรักษาทรัพยากรจากที่ดิน น้ำ และป่าไม้อย่างยั่งยืน และให้หมายความรวมถึงการสร้าง มูลค่าเพิ่ม การแปรรูป การจำหน่าย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเพาะปลูก การเลี้ยงสัตว์ การจับสัตว์น้ำ การใช้และบำรุงรักษาทรัพยากรจากที่ดิน น้ำ และป่าไม้อย่างยั่งยืน และการอื่น ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

"เกษตรกร" หมายความว่า บุคคลธรรมดาซึ่งประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

"องค์กรเกษตรกร" หมายความว่า กลุ่มหรือคณะของเกษตรกรที่มารวมกันเพื่อวัตถุประสงค์ในการประกอบเกษตรกรรมร่วมกัน โดยจะเป็นหรือไม่เป็นนิติบุคคลก็ได้

มาตรา ๕ ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่ง เรียกว่า "กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร" ให้กองทุนเป็นนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- (๑) ส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มของเกษตรกรในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการแก้ไขปัญหาของเกษตรกร
- (๒) ส่งเสริมและสนับสนุนการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรรมของเกษตรกร
- (๓) พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรเกษตรกร

(๔) พัฒนาศักยภาพในการพึ่งพาตนเองและเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างเกษตรกร

มาตรา ๖ กองทุนประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน ดังต่อไปนี้

- (๑) เงินทุนประเดิมที่รัฐบาลจัดสรรให้
- (๒) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือที่ได้รับจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- (๓) เงินหรือทรัพย์สินที่ได้จากการบริจาค
- (๔) เงินที่ได้จากการจำหน่ายทรัพย์สินของกองทุน
- (๕) เงินหรือทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุน
- (๖) ดอกผลหรือรายได้จากเงินหรือทรัพย์สินของกองทุน

ในกรณีกองทุนมีจำนวนเงินไม่พอสำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสำนักงาน และค่าภาระต่าง ๆ ที่เหมาะสม รัฐพึงจัดสรรงบประมาณแผ่นดินเข้าสมทบกองทุนเท่าจำนวนที่จำเป็น

๒. สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

๑) สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๒๔ ดังนี้

มาตรา ๒๔ สำนักงานมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร และเสนอความเห็น ศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการดังกล่าว

(๒) ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรได้ทราบถึงนโยบาย ระเบียบและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) ให้การสนับสนุน ปรึกษาหารือ และแนะนำแก่เกษตรกรหรือองค์กรเกษตรกรเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนหรือโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามความจำเป็น หรือตามที่เกษตรกร หรือองค์กรเกษตรกรร้องขอ

(๔) ติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนหรือโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารแล้วแต่กรณี

(๕) ดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้ของเกษตรกรตามพระราชบัญญัตินี้

(๖) จัดทำงบดุลและรายงานการรับจ่ายเงินกองทุน และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักงานเสนอคณะกรรมการ

(๗) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรมอบหมาย

๒) กระบวนการทำงาน/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรด้านการจัดการหนี้สิน มีกระบวนการทำงาน/ขั้นตอนการให้บริการตามประกาศคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรเรื่องการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๖๑ และพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ มาตราที่ ๓๗/๑ , ๓๗/๖ , ๓๗/๗ และ ๓๗/๘ สรุปได้ดังนี้

ประกาศคณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรเฉพาะกิจ เรื่อง การยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปสาระสำคัญดังนี้

(๑) เกษตรกรที่มีสิทธิยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเกษตรกรตามประกาศนี้ ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- เป็นเกษตรกรตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด
- เป็นสมาชิกองค์กรเกษตรกร
- มีหนี้ที่เกิดจากการเกษตรกรรม
- เป็นหนี้ในระบบตามมาตรา ๓๗/๑ แห่งพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔

(๒) การขอขึ้นทะเบียนเกษตรกร ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายนของทุกปี หลังสิ้นสุดการขึ้นทะเบียนหนี้เกษตรกรตามวรรคแรก กรณีที่มีความจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของเกษตรกรเป็นการเร่งด่วน ให้เลขาธิการประกาศรับขึ้นทะเบียนหนี้เกษตรกรได้ตามความจำเป็นครั้งละไม่เกิน ๖๐ วัน โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจัดการหนี้

(๓) การขอขึ้นทะเบียนเกษตรกร ให้เกษตรกรยื่นคำขอขึ้นทะเบียนหนี้เกษตรกรผ่านองค์กรเกษตรกรที่เกษตรกรเป็นสมาชิกได้ที่สำนักงานจัดการหนี้หรือสำนักงานสาขาจังหวัดโดยแนบเอกสารประกอบคำขอดังต่อไปนี้

- คำขอขึ้นทะเบียนหนี้เกษตรกรตามแบบที่สำนักงานกำหนด
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเกษตรกร

- หลักฐานแห่งหนึ่ง เช่น สัญญากู้ยืม สัญญาจำนอง หรือสมุดบัญชีเงินกู้ และเอกสารแสดงจำนวนหนี้ที่เป็นปัจจุบัน มีระยะเวลาย้อนหลังไม่เกิน ๖ เดือน

ในกรณีสัญญากู้ยืมไม่ระบุวัตถุประสงค์การกู้เพื่อเกษตรกรรม หรือที่ระบุไม่ชัดเจนให้ใช้เอกสารที่ระบุวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงินเพื่อเกษตรกรรม หรือหนังสือรับรองวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงินเพื่อเกษตรกรรมจากสถาบันเจ้าหนี้มาอ้างอิงได้ ยกเว้น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม และสหกรณ์ประมง ไม่ต้องใช้เอกสารอ้างอิง

(๔) กรณีเป็นหนี้ที่มีทรัพย์สินเป็นหลักประกัน ให้แนบสำเนาเอกสารสิทธิในทรัพย์สินที่ใช้เป็นหลักประกัน

(๕) หนังสือแสดงความยินยอมให้โอนกรรมสิทธิในทรัพย์สินที่ใช้เป็นหลักประกันให้แก่กองทุน กรณีบุคคลค้าประกัน ให้ระบุจำนวนผู้ค้าประกัน และชื่อ นามสกุล พร้อมทั้งอยู่ (ถ้ามี) มาด้วย

(๖) กรณีที่เกษตรกรขึ้นทะเบียนเกษตรกรแล้ว เป็นหนี้ผิคนัดชำระที่เจ้าหนี้ทวงถามเป็นเอกสารที่นำไปสู่การดำเนินคดีตามกฎหมาย ให้เกษตรกรแจ้งสำนักงานสาขาจังหวัดประสานสถาบันเจ้าหนี้

กรณีเกษตรกรเป็นหนี้เร่งด่วน เกษตรกรต้องแจ้งสำนักงานสาขาจังหวัดประสานสถาบันเจ้าหนี้เพื่อชะลอการดำเนินคดีก่อนวันครบกำหนด โดยแนบเอกสารคำฟ้อง หรือ คำพิพากษา หรือหมายบังคับคดี หรือหมายยึดทรัพย์ หรือ หนังสือประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สิน หรือ หมายขับไล่ออกจากที่ดิน ตามแต่กรณี

ให้สำนักงานสาขาจังหวัดเร่งดำเนินการประสานสถาบันเจ้าหนี้ขอชะลอการดำเนินการตามกฎหมายตามวรรคสองโดยเร็ว และแจ้งให้เกษตรกรทราบ

กรณีหนี้เร่งด่วนตามวรรคสอง อาจยื่นคำขอจัดการหนี้เร่งด่วนในคราวเดียวกัน โดยแนบเอกสารคำฟ้อง หรือ คำพิพากษา หรือ คำบังคับ หรือ หมายยึดทรัพย์ หรือหนังสือประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สินตามแต่กรณี

(๗) ให้นายทะเบียน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายจากนายทะเบียน จัดทำบันทึกการสอบสวนเกี่ยวกับความเป็นเกษตรกร วัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน และสิทธิในการเป็นเจ้าของกรรมสิทธิในทรัพย์สินเป็นหลักประกัน รวมถึงภาระผูกพันของทรัพย์สิน ตามแบบที่สำนักงานกำหนด

(๘) ให้นายทะเบียน หรือ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายจากนายทะเบียน บันทึกข้อมูลส่วนบุคคลจากสถาบันเจ้าหนี้

ในกรณีที่สำนักงานประสงค์ตรวจสอบข้อมูลเครดิตบุคคลธรรมดาของบริษัทเครดิตข้อมูลแห่งชาติ จำกัด ให้สำนักงานแจ้งเกษตรกร ให้ขอข้อมูลดังกล่าวเพื่อประกอบการพิจารณาก็ได้

(๙) กรณีที่ยื่นขอให้จัดการหนี้เร่งด่วนตามข้อ ๖ วรรคสอง ให้สำนักงานสาขาจังหวัดจัดทำสัญญายินยอมเป็นหนังสือในการโอนกรรมสิทธิในทรัพย์สินให้กับกองทุน เมื่อชำระหนี้แทนให้กับเจ้าของกรรมสิทธิในทรัพย์สินดังกล่าวแล้ว

(๑๐) ให้นายทะเบียนตรวจสอบเอกสารตามข้อ ๓ และดำเนินการตามข้อ ๗ ให้ครบถ้วนถูกต้องภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ยื่นคำขอ หากพิจารณาเห็นว่าเอกสารครบถ้วนถูกต้องแล้ว ให้นายทะเบียนอนุมัติการขึ้นทะเบียนหนี้เกษตรกร โดยความเห็นชอบของคณะอนุกรรมการ

การตรวจสอบเอกสารตามข้อ ๓ หากเอกสารไม่ครบถ้วน ให้บันทึกแจ้งความไม่ครบถ้วนต่อเกษตรกร พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการส่งเอกสารเพิ่มเติม โดยให้ถือว่าวันที่ยื่นเอกสารเพิ่มเติมครบถ้วนเป็นวันที่ยื่นคำขอ

กรณีนายทะเบียนพบข้อพิรุฐในการสอบสวนตามข้อ ๗ และเห็นว่าถ้อยคำของเกษตรกรไม่น่าเชื่อถือ ให้นายทะเบียนตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวให้ถูกต้องชัดเจนอีกครั้งก่อนพิจารณาอนุมัติ ในกรณีดังกล่าวหากพ้นกำหนด ๓๐ วัน ให้นายทะเบียนแจ้งเกษตรกรเป็นหนังสือเพื่อทราบเหตุขัดข้องนั้น พร้อมทั้งรายงานให้คณะกรรมการเพื่อทราบ

(๑๑) ในกรณีที่นายทะเบียนไม่อนุมัติให้ขึ้นทะเบียนหนี้เกษตรกร ตามข้อ ๑๐ เกษตรกรมีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อนายทะเบียนภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันรับทราบผลการไม่อนุมัติเป็นหนังสือ เพื่อเสนอคณะกรรมการจัดการหนี้ โดยให้เสนอคำขออุทธรณ์ตามแบบอุทธรณ์ที่สำนักงานกำหนด

กรณีไม่มีการยื่นอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าคำสั่งนายทะเบียนเป็นที่สุด และหนี้ดังกล่าวไม่สามารถนำมาขึ้นทะเบียนหนี้เกษตรกรได้อีกต่อไป เว้นแต่พบข้อเท็จจริงใหม่ภายหลัง

กรณีเป็นหนี้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม และสหกรณ์ประมง ให้ถือว่ามีสิทธิได้รับการขึ้นทะเบียนหนี้เกษตรกร

(๑๒) เมื่อเกษตรกรยื่นอุทธรณ์ ตามข้อ ๑๑ ให้สำนักงานสาขาจังหวัดรวบรวมพยานหลักฐาน และจัดทำสำนวนอุทธรณ์เสนอต่อคณะกรรมการจัดการหนี้ โดยมีรายละเอียดตามแบบที่สำนักงานกำหนด

(๑๓) กระบวนการรวบรวมหลักฐาน การสอบสวน และวิธีพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นไปตามที่สำนักงานกำหนด

(๑๔) ให้คณะกรรมการจัดการหนี้ พิจารณาวินิจฉัยคำอุทธรณ์ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ยื่นอุทธรณ์ คำวินิจฉัยอุทธรณ์ต้องอธิบายเหตุผลหลักกฎหมายประกอบพยานหลักฐานในสำนวนและดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ เมื่อมีคำวินิจฉัยแล้วให้แจ้งเป็นหนังสือให้เกษตรกรทราบ

คำวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการจัดการหนี้ ให้ถือเป็นที่สุด

(๑๕) การขึ้นทะเบียนหนี้เกษตรกรเป็นการได้รับสิทธิเบื้องต้นตามกฎหมาย แต่การจะได้รับการจัดการหนี้ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขหลักเกณฑ์จัดการหนี้ที่คณะกรรมการจัดการหนี้กำหนด

พระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ มาตราที่ ๓๗/๑, ๓๗/๖, ๓๗/๗ และ ๓๗/๘ สรุปได้ดังนี้

(๑) เกษตรกรที่เป็นหนี้ในระบบ ได้แก่ หนี้ที่เกิดขึ้นจากโครงการส่งเสริมของรัฐ (โครงการของกระทรวง ทบวง กรม ราชการส่วนภูมิภาค หรือรัฐวิสาหกิจ) หนี้ที่เกิดขึ้นจากการกู้ยืมจากสถาบันการเงิน (ธนาคารพาณิชย์ ตามกฎหมายว่าด้วยธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตามกฎหมายว่าด้วยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และนิติบุคคลตามที่คณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรกำหนด) และสถาบันเกษตรกร (นิติบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์) ซึ่งมีสาเหตุการเป็นหนี้อันเนื่องมาจาก การประกอบอาชีพเกษตรกรรมของเกษตรกรซึ่งเป็นสมาชิกขององค์กรเกษตรกร เกษตรกรประสงค์ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ให้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนหนี้ ต่อสำนักจัดการหนี้ของเกษตรกรตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรประกาศกำหนด

(๒) เกษตรกรขึ้นทะเบียนแล้ว สำนักจัดการหนี้ของเกษตรกรทำการตรวจสอบความมีอยู่จริงของหนี้ และหลักประกันที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งจำแนกประเภทหนี้ของเกษตรกรตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรกำหนด

(๓) เกษตรกรซึ่งเป็นหนี้ในระบบตามโครงการส่งเสริมของรัฐ โครงการใดที่คณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรเห็นว่าไม่ประสบความสำเร็จ โดยมีใช้ความผิดของเกษตรกร ให้พิจารณาช่วยเหลือโดยให้กองทุนรับภาระชำระหนี้นั้นให้แก่เจ้าหนี้ของเกษตรกรทั้งหมดหรือบางส่วนก็ได้ โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี ก่อนโดยจ่ายเป็นเงินสด พันธบัตรรัฐบาลหรือตัวเงิน ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรกำหนด เกษตรกรที่ได้รับการยกเลิกหนี้ทั้งหมดหรือบางส่วนจากคณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ต้องเข้ากระบวนการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ตามระเบียบที่คณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรกำหนด

(๔) เกษตรกรซึ่งเป็นหนี้ในระบบที่ไม่ใช่โครงการส่งเสริมของรัฐ เมื่อคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรอนุมัติโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ให้มีอำนาจจัดการหนี้รายใดแล้ว ให้คณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรมีอำนาจชำระหนี้ให้แก่เกษตรกรทั้งหมดหรือบางส่วนได้ โดยจ่ายเป็นเงินสด พันธบัตรรัฐบาลหรือตัวเงิน ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรกำหนด

๓) กระบวนการทำงาน/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร มีกระบวนการทำงาน/ขั้นตอนการให้บริการตามพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ มาตราที่ ๑๕ (๖) และ (๗) และมาตราที่ ๓๑ - มาตราที่ ๓๖ โดยให้อำนาจคณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ออกระเบียบเกี่ยวกับการพิจารณาแผนและโครงการฟื้นฟูและพัฒนาองค์กรเกษตรกร การติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนและโครงการ องค์กรเกษตรกรมีสิทธิขอรับการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ให้ทำแผนหรือโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ยื่นต่อสำนักงานหรือสำนักงานสาขาที่เป็นที่ตั้งขององค์กรเกษตรกร ในกรณีที่ห้องที่ตั้งองค์กรเกษตรกรไม่มีสำนักงานหรือสำนักงานสาขาตั้งอยู่ให้ยื่นต่อสำนักงานหรือสำนักงานสาขาที่ใกล้เคียง

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรได้กำหนดขั้นตอนในองค์กรเกษตรกรขอรับการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร สรุปได้ดังนี้

(๑) การยื่นแผนหรือโครงการขององค์กรเกษตรกร

องค์กรเกษตรกรจัดทำแผนหรือโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามแบบเสนอแผนและเสนอโครงการ จัดประชุมให้มีความเห็นร่วมกัน มีมติรับรอง และลงชื่อร่วมเสนอแผน ยื่นต่อสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จังหวัดที่เป็นที่ตั้งขององค์กรเกษตรกร

(๒) การรับ การตรวจสอบ และการจัดทำแผนหรือโครงการของสำนักงานสาขาจังหวัด

สำนักงานสาขาจังหวัดตรวจรับแผนหรือโครงการและเอกสารประกอบที่องค์กรเกษตรกรเสนอมา บันทึกข้อมูลลงนามในเอกสารการรับไว้เป็นหลักฐาน ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแผนหรือโครงการให้มีเนื้อหาสาระและรายละเอียดโครงการเป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์และแบบเสนอแผนหรือโครงการที่คณะกรรมการบริหารได้กำหนดไว้ จำแนกประเภทของแผนหรือโครงการให้เป็นไปตามลักษณะงบประมาณ คือ งบอุดหนุน และงบกู้ยืม รวมทั้งแผนหรือโครงการที่มีงบประมาณไม่เกินห้าแสนบาทและเกินห้าแสนบาท เพื่อให้สอดคล้องกับอำนาจการพิจารณาอนุมัติ วิเคราะห์ และกลั่นกรองเนื้อหาสาระและรายละเอียดที่ระบุในแผนหรือโครงการ

เพื่อประเมินความเป็นไปได้และความเป็นจริงที่มีอยู่ของโครงการ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนและการปรับปรุงแก้ไขแผนหรือโครงการให้มีความเหมาะสม ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดแผนหรือโครงการในพื้นที่หรือสถานที่ดำเนินการตามโครงการ เพื่อประเมินความเป็นไปได้เชิงประจักษ์ รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนเพิ่มเติม จัดทำบทสรุปและรายงานการวิเคราะห์แผนหรือโครงการ รวมทั้งเอกสารประกอบแผนหรือโครงการ เสนอที่ประชุมคณะกรรมการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรจังหวัด เพื่อกลั่นกรองแผนหรือโครงการ

(๓) การพิจารณาถ่วงดุลแผนหรือโครงการของคณะกรรมการจังหวัด

คณะกรรมการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรจังหวัด กลั่นกรองแผนหรือโครงการฟื้นฟูในสาขาจังหวัด เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร โดยสำนักงานสาขาจังหวัด นำเสนอข้อมูลเชิญผู้เชี่ยวชาญแต่ละเรื่องเสนอความเห็น เชิญตัวแทนองค์กรเกษตรกรที่เสนอแผนหรือโครงการ เข้าร่วมเพื่อชี้แจง คณะอนุกรรมการอาจมอบหมายให้ตัวแทนลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อมูลและความเป็นไปได้ของแผนหรือโครงการเชิงประจักษ์ จัดทำสรุปผลการถ่วงดุล และผลการประเมินความเป็นไปได้ของแผนหรือโครงการในด้านความเข้มแข็งขององค์กรเกษตรกร ด้านยุทธศาสตร์ของกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ด้านประโยชน์ของแผนหรือโครงการ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเห็นว่าเป็นประโยชน์สำคัญ นำเสนอมายังสำนักงานใหญ่

(๔) การพิจารณาและอนุมัติแผนหรือโครงการ

สำนักฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ตรวจสอบความถูกต้องของแผนหรือโครงการ รวมทั้งเอกสารประกอบ วิเคราะห์ ถ่วงดุล และสรุปความเป็นไปได้ของแผนหรือโครงการ โดยเสนอให้เห็นเพื่ออนุมัติต่อเลขาธิการในโครงการที่มีวงเงินไม่เกินห้าแสนบาท และเสนอต่อคณะกรรมการบริหารในโครงการที่มีวงเงินเกินห้าแสนบาท เมื่ออนุมัติแผนหรือโครงการเสร็จเรียบร้อยแล้ว แจ้งผลไปยังสำนักงานสาขาจังหวัดและองค์กรเกษตรกรที่เสนอแผนหรือโครงการ เพื่อรับทราบและดำเนินการตามที่ได้รับอนุมัติและปฏิบัติตามเงื่อนไขอย่างใดอย่างหนึ่งที่กำหนดไว้

(๕) การโอนงบประมาณแผนหรือโครงการ

สำนักฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เสนอขออนุมัติงบประมาณของแผนหรือโครงการที่ได้รับอนุมัติ โดยแยกตามลักษณะงบประมาณประเภทงบอุดหนุนและงบผู้ยืม แจ้งผลการโอนงบประมาณแผนหรือโครงการไปยังสำนักงานสาขาจังหวัด

(๖) การดำเนินงานตามแผนหรือโครงการ

สำนักฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแผนหรือโครงการทั้งหมดกลับคืนไปยังสำนักงานสาขาจังหวัด เพื่อให้สำนักงานสาขาจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผนหรือโครงการ โดยสำนักงานสาขาจังหวัดศึกษาข้อมูล และรายละเอียดของแผนหรือโครงการที่ได้รับอนุมัติเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขที่ถูกระบุให้ดำเนินการและจัดทำเพิ่มเติม รวมทั้งข้อปฏิบัติที่ต้องจัดทำเพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จ ล่วงตามเป้าหมาย ประสานไปยังองค์กรเกษตรกรของแผนหรือโครงการที่ได้รับอนุมัติให้รับทราบเงื่อนไขต่างๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นให้ทำงานร่วมกันตามแผนหรือโครงการ แจ้งให้องค์กรเกษตรกรทำการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ประชุมสมาชิกเพื่อชี้แจงรายละเอียด การดำเนินงานตามแผนหรือโครงการ มีมติรับรองและมอบอำนาจให้แก่สมาชิกองค์กรเกษตรกรเป็นตัวแทนดำเนินการให้กับองค์กรเกษตรกรเพื่อจัดทำนิติกรรมสัญญา กับสำนักงานหรือสำนักงานสาขาจังหวัด เมื่อองค์กรเกษตรกรจัดทำเอกสารและเงื่อนไขข้อตกลงในการอนุมัติแล้ว ให้องค์กรเกษตรกรยื่นขอเบิกจ่ายเงินตามงวดงาน งวดเงิน ให้เป็นไปตามแผนการจ่ายเงินที่กำหนดไว้

(๗) การติดตามและประเมินผลแผนหรือโครงการ

สำนักงานสาขาจังหวัดติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนหรือโครงการตลอดระยะเวลาการดำเนินงานของแผนหรือโครงการ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินงานให้กับองค์กรเกษตรกรอย่างใกล้ชิด และรับทราบการดำเนินงานเป็นระยะจนสิ้นสุดการดำเนินงานของแผนหรือโครงการ องค์กรเกษตรกรรายงานความก้าวหน้าตามแผนหรือโครงการ ตลอดจนให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการติดตามและประเมินผลของสำนักงานหรือสำนักงานสาขาจังหวัด จัดทำเอกสารการเบิกจ่ายเงินของแผนหรือโครงการที่ขอเบิกจ่ายเงินตามแผนการใช้จ่ายเงิน และต้องจัดส่งเอกสารการเบิกจ่ายทั้งหมดตามงวดเงินให้กับสำนักงานสาขาจังหวัดเพื่อตรวจสอบความถูกต้องในการเบิกจ่ายเงินทั้งหมดตามกรอบงบประมาณที่กำหนดไว้ และมีเอกสารครบถ้วนตามจำนวนงบประมาณที่เบิกจ่ายไปแล้วทั้งหมด

(๘) การปิดแผนหรือโครงการ

องค์กรเกษตรกรจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานตลอดระยะเวลาของแผนหรือโครงการ โดยรายงานผลและยื่นขอปิดโครงการ ณ สำนักงานสาขาจังหวัด ทั้งนี้ก่อนปิดโครงการ องค์กรเกษตรกรต้องส่งเอกสารการเบิกจ่ายเงิน และส่งใช้คืนเงินกู้ให้กับสำนักงานเรียบร้อยแล้วทั้งหมด สำนักงานสาขาจังหวัดตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และสรุปบทเรียนการดำเนินงานของแผนหรือโครงการที่องค์กรเกษตรกรจัดทำและดำเนินงานแล้วจนสิ้นสุดโครงการ โดยให้รับรองและยืนยันการขอปิดแผนหรือโครงการมายังสำนักงานเพื่อรายงานต่อเลขาธิการและคณะกรรมการบริหารเพื่อขออนุมัติปิดแผนหรือโครงการขององค์กรเกษตรกร

๓. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้กล่าวถึง การให้บริการของรัฐไว้ว่าเป็นการให้บริการเป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

๑. การให้บริการแก่สมาชิกสังคม
๒. การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
๓. ให้ค่านึงถึงปริมาณมากน้อย คือ ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป
๔. ให้บริการโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงเสมอ

การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด (ปรัชญา เวสารัชช์.๒๕๒๖ : ๒๕๑)

คุณภาพของการให้บริการ เป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับความการบริการว่าดี ตรงกับความหวังของผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริง ผลก็คือ การให้บริการนั้นใช้ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังจะได้รับเท่ากับบริการที่เราได้รับจริงผล ก็คือการบริการนั้นน่าพอใจและถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่ได้รับจริงผลคือ คุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถใช้ได้กับบริการต่างๆ ไป มี ๑๐ ประการ ดังต่อไปนี้

๑. ไว้วางใจ หมายถึง การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ
๒. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลาผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
๓. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการบริการ
๔. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อนไม่เสียเวลารอคอยนาน
๕. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตรและเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ
๖. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
๗. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือ และไว้วางใจได้
๘. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากความเสี่ยงและอันตราย
๙. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
๑๐. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

บทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล คือการจัดการบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป (James Anderson, ๑๙๘๙: ๑๙-๒๒ อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, ๒๕๕๔)

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management - NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมาตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถนะและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น (OECD, ๑๙๙๑ อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, ๒๕๔๙) ซึ่งฮูด (Christopher Hood อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, ๒๕๔๙) ได้เสนอความคิดเห็นไว้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นปัจเจกเอกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ. ๒๕๔๐-๒๕๕๐ ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทยต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐดังที่ได้กล่าวไปข้างแล้ว

ประเทศไทยหรือหน่วยงานภาครัฐของไทย ได้นำเอาเครื่องมือทางการจัดการ (Management Tools) อันนับว่าเป็นเครื่องมือสากล เช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM) มาใช้ต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณเป็นลำดับ กระทั่งต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐของไทยอย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงระบบการบริหารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.๒๕๔๕ อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา รูปธรรมหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทยยุคใหม่ ได้แก่ การที่สำนักงานพัฒนาการได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์แนวคิด รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award-MBQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award-TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ อันสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ค.ทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทยภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๔๖-๒๕๕๐) และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

ความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.๒๕๔๖-๒๕๖๑ ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ ๒ และ ๖ มีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ : การสร้างความเป็นเลิศในการบริการประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลางมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี

ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ
ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ เช่น

๑. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการ
ให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด
(No Wrong Door)

๒. ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการ
กระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการ
ได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤติ (One Stop Crisis
Center: OSCC) เป็นต้น

๓. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน
(e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชน
เป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยี
สมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูล
ข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล
ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

๔. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของรัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภทโดยให้เชื่อ
โยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชน
สามารถเข้าถึงได้

๕. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ
นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดย
ทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ
ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

๖. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement)
มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับ
การให้บริการ โดยครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีให้การให้บริการไม่
เป็นไปตามที่กำหนด

๗. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัว
ประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามวงจร
ชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

๘. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้าง
วัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมี
ส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

๙. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง

เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการและนำผลความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen-Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็นวิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่างๆ

๑๐. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทั่วทั้งที่สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ

๑๑. วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหา ที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่นๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

๑๒. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ : การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนคติในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เช่น

๑. ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่นคล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบท ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

๒. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และจัดการความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

๓. ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้การนำองค์การเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม การวางแผนยุทธศาสตร์และการผลักดันสู่การปฏิบัติการให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

๔. ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

๕. นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์การเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกระดับคุณภาพ การให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและประหยัดค่าใช้จ่าย

๖. ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government website Standard) และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานของรัฐ (Connected Government) ที่สมบูรณ์แบบเพื่อก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

๗. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐและพัฒนาระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทางภาครัฐพัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) และเครื่องแม่ข่าย (Government Cloud Service: G-Cloud) เพื่อลดค่าใช้จ่าย ทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

๘. นำกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ (Thailand e- Government Interoperability Framework : TH e-GIF) มาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐเพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๙. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกัน เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่างๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดินและการตัดสินใจไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้อง

๑๐. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีแผนบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Plan) เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้ทันเวลาที่โดยกำหนดแนวทาง ขั้นตอนการช่วยเหลือ การซักซ้อม และการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลักและสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (Crisis Management Center) ในการบริหารจัดการภาวะวิกฤติแต่ละประเภท ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๑๑. วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Workforce Plan) ให้มีความเหมาะสม ไม่เป็นภาระต่องบประมาณของประเทศ พัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากรและประสิทธิภาพของระบบราชการ สร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศไปสู่การปฏิบัติ

๑๒. ส่งเสริมให้มีการวางระบบเตรียมความพร้อมเพื่อทดแทนบุคลากร เช่น แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เป็นต้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและเปิดโอกาสให้บุคลากรภายนอกสามารถเข้าสู่ระบบราชการได้โดยง่ายมากขึ้นในทุกๆระดับ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Talent mobility) ซึ่งสามารถเชื่อมโยงได้ทั้งสองทางจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชนและภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ

๑๓. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานและ/หรือแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงปรับปรุงการทำงานโดยนำเทคนิคต่างๆ เกี่ยวกับการเพิ่มผลิตภาพมาใช้ มุ่งขจัดความสูญเปล่าของการดำเนินงานในทุกกระบวนการ ตัดกิจกรรมที่ไม่มีประโยชน์หรือไม่มีการเพิ่มคุณค่าในกระบวนการออกไป เพิ่มความยืดหยุ่นขององค์การด้วยการออกแบบกระบวนการใหม่ และปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน เช่น Lean Management เป็นต้น

๑๔. ส่งเสริมให้มีการนำรูปแบบการใช้บริการร่วมกัน (Shared Services) เพื่อประหยัดทรัพยากร ลดค่าใช้จ่ายยกระดับคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐ โดยรวมกิจกรรมหรือกระบวนการงานลักษณะ/ประเภทเดียวกัน (Common Process) ซึ่งเดิมต่างหน่วยงานต่างดำเนินงานเองเข้ามาไว้ในศูนย์บริการร่วม โดยเฉพาะงานสนับสนุน (Back Office) ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการเงินการคลัง และระบบบุคลากร เป็นต้น

๑๕. ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และปลอดภัยของสังคมส่วนรวม รวมทั้งสนับสนุน เสริมสร้าง พัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้แก่สังคมและชุมชน เพื่ออยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๖ : การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและวางกลไกให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของทางราชการ ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชันให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เช่น

๑. เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยการพัฒนาระบบการตรวจสอบสาธารณะ (Public Scrutiny) และผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอก (Independent Assessor) ที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับการรับรองเข้ามาดำเนินการสอดส่องดูแลและสอบทานกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของทางราชการ รวมทั้งวางกลไกสนับสนุนให้ดำเนินการจัดทำราคากลางและข้อมูลรายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไว้ในระบบข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

๒. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบในเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ยังได้กำหนดเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นมิติหนึ่งใน ๔ มิติของกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบการประเมินตนเอง (Self Assessment Report-SAR) และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (Annual Performance Agreement Report) โดยกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบการประเมินตนเอง และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและส่วนราชการได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน โดยที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน ๔ มิติ ดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยขอขยายความมิติของการประเมินผลการปฏิบัติราชการดังต่อไปนี้ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, ๒๕๔๙ : ๓๙๓)

มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติ บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้รับงบประมาณดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนที่มารับบริการ

มิติที่ ๒ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย การลดอัตรากำลัง การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น

มิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์กร ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติอนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในภาคปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

๓.๒ แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เสนอไว้ว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้น ในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนเองให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่โปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้ว นโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าว จำเป็นที่ภาครัฐจะต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้น การดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

๓.๓ ทฤษฎีความพึงพอใจ

จากงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติไทย ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับอารมณ์และรู้สึกที่มีมูลเหตุจากภาวะอึดวิสัย และวิตถุวิสัย ความพึงพอใจจึงมีความสัมพันธ์กับภูมิพลังหรือคุณสมบัติของแต่ละบุคคลกับภาวะวินัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดอันจะเป็นการนำไปสู่การประเมินค่า ด้วยเหตุนี้ทัศนคติของปัจเจกชน และผลกระทบจากภายนอก ซึ่งเป็นเป็นผลกระทบโดยตรงหรืออ้อมก็ตามย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจสัมพันธ์กับทัศนคติและปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นๆ เป็นสำคัญ ดังนั้น ในเชิงการประเมินความพึงพอใจจึงเกี่ยวกับทัศนคติ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

๑. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกนึกคิดที่ประกอบไปด้วยความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ความรู้สึกชอบไม่ชอบ กล้าหรือกลัว จึงอาจสรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกนึกคิดในเชิงบวกหรือลบ ซึ่งความรู้สึกนึกคิดดังกล่าวมาจากการ

ที่สมองรับรู้สั่งการและหรือวินิจฉัยข้อมูล โดยข้อมูลที่รับรู้อาจเป็นเหตุการณ์ วัตถุ บุคคล หรือ สิ่งอื่นใดที่มากระทบต่อจิตใจของบุคคล

๒. องค์ประกอบด้านพฤติกรรมที่บุคคลตอบสนองต่อเรื่องราวต่างๆ ที่ตนเองรับรู้ ซึ่งองค์ประกอบด้านพฤติกรรมจะมีความสัมพันธ์อย่างแน่นหนาแน่นกับทัศนคติของบุคคล ด้วยเหตุดังกล่าว จึงอาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของทัศนคติหรือเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น และแสดงออกมาในลักษณะประเมินค่าว่าเป็นไปในเชิงบวกหรือเชิงลบหรือเฉยๆ กล่าวอีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงออกมา (yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (final outcome) ของกระบวนการประเมิน (evaluate process) โดยบอกทัศนคติของผลการประเมิน (direction of evaluate result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (positive direction) หรือทิศทางลบ (negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ (now-reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๑ : ๑๗) ได้นิยามความหมายของความพึงพอใจไว้ ๒ กรณี คือ

๑. ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง
๒. ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่ตนเองเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น และได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเองหรือไม่ ในระดับใด โดยมีการแสดงออกด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจะแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

๓.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ ได้สรุปแนวคิดเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ โดยให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ และทุกสถานที่ มีลักษณะเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการจะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการให้บริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่

- สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

- การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึก ที่ดีกับการ บริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้ความต้องการการบริการตามมา

- ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้า สำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

- สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมของบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการ ตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น กระจกใสหิวใส่ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า

- ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของ ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรวมหรือสาย การบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

๒. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มี ต่อการได้รับบริการด้านต่างๆ ได้แก่

- ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ ความสะอาด รวมถึงสถานที่จอดรถให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานต่อเนื่อง

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ใจกว้างสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนในการบริการ

- ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการ เพียงพอ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

- ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และ ดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ล่าช้า

- ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถาม เพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

๓. ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจ ได้แก่

- การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียม กัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของนักกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการ ให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน ความต้องการในการ จัดการบริหารให้ได้อย่างเพียงพอ

- การให้บริการอย่างตรงเวลา คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลากับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อกำหนดควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

- การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุกๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยมีประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าต้องให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใด

- การให้บริการแบบก้าวหน้า คือ การบริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนาการให้บริการด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

- การให้บริการด้านเทคโนโลยี คือ ระบบสารสนเทศที่ให้บริการแก่นักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วแก่นักศึกษาในการใช้บริการในด้านต่างๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย

๔. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นผู้รับบริการแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานที่เกิดขึ้น

ปัจจัย หมายถึง เงื่อนไขที่ทำให้เกิดการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

- ลักษณะบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคลซึ่งแสดงออก ท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิจกรรมารยาท พุดจาสุภาพ ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัยอุปนิสัย และการแต่งกายที่เหมาะสม

- ระบบบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย ความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำ

- สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่างๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคารสถานที่บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

- คุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานที่มี ความต่อเนื่อง สม่่าเสมอในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาการ บริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิผลลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและลด ค่าใช้จ่าย สร้างความพึงพอใจแก่รับบริการ

- ระยะเวลาการบริการ คือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนอง ความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้นๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือ มีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกมีความรวดเร็ว เข้าถึงการบริการได้ง่าย และ ระเบียบขั้นตอนไม่มาก

- ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการไม่ซับซ้อน มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย การมีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่ เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกสบายในการให้บริการ

Elihu kate and vernda danet ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บทบาทของประชาชนให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัว บุคคลต้องศึกษาจากหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐ ๓ ประการด้วยกัน คือ (วชิระ โทพณญาณนท์, ๒๕๓๙,๑๗-๑๘)

- การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ อยู่วงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้ โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

- การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม (Universalism) การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนปฏิบัติ ตามกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ไม่ถือเอาถือเอา โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่ามีทางเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการ ตามลำดับก่อนหลังหรือไม่

- การวางตัวเป็นกลาง (Alternative Neutrality) หมายถึง การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึก เข้ามาเกี่ยวข้อง ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงว่าเป็นญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก ทั้งนี้ พิจารณาจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ว่ามีน้ำเสียงเมื่อสนทนากับประชาชนอย่างไร เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดี หรืออยู่ กริยาท่าทางสุภาพหรือไม่ หน้าตายิ้มแย้มหรือบึ้งตึง หรือทำหน้าที่พอใจหรือรำคาญ

๔. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกนาค หงสกุล (๒๕๕๕ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการงานชันสูตรพลิกศพ ในโรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า ๑) คุณภาพการบริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาล ศูนย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ๒) ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในภาพรวมและในด้าน ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับน้อย ๓) ปัจจัยภายในและภายนอกองค์การทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการงานชันสูตรพลิกศพ ในโรงพยาบาลศูนย์ ๔) ปัจจัยภายนอกสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ ได้แก่ กฎหมาย

ที่เกี่ยวข้อง สังคมไทย ส่วนปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ บุคลากร และ ๕) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานชั้นสูตรพลิกศพในปัจจุบัน ความขาดแคลนด้านวัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ที่ไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะ ควรมีการปรับปรุงกฎด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งปรับปรุงอาคารสถานที่และเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและคุณภาพในการให้บริการ

พรพิชญ พรหมศิวัชพัลลภ (๒๕๔๘ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ และเพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคของ แต่ละผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเกือบทุกผลิตภัณฑ์ในทั้งสามจังหวัดอยู่ในกลุ่มระดับ พอใจ (Satisfied) โดยที่ที่พัก (Accommodation) เป็นผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่เป็นที่พึงพอใจมากที่สุดของทั้ง ๓ จังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดภูเก็ต และกระบี่ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างจังหวัดโดยภาพรวม นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมากกว่ากระบี่ และกระบี่มากกว่าพังงา ตามลำดับ และเจ้าบ้านก็มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของนักท่องเที่ยว

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (๒๕๕๕ : บทคัดย่อ) ได้ดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ครั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรอยู่ในระดับดี ส่วนกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใช้ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใช้ ในด้านการให้คำแนะนำ อยู่ในระดับปรับปรุงการให้บริการ ส่วนการให้คำแนะนำด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านเกมส์คาราโอเกะที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จะเห็นได้ว่า จากภาพรวมในการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี

ศิลา นาคคำ (๒๕๕๘ : บทคัดย่อ) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและสำรวจถึงข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอ หนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิยาศัยดี วางตัวเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขที่ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ส่วนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การให้บริการอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน อันดับสุดท้ายป้ายสัญลักษณ์บอกทางติดต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ อันดับสุดท้าย คือ สถานที่ให้บริการที่มีที่นั่งเพียงพอ ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารหลากหลาย อันดับสุดท้ายคือ การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

บทที่ ๓
วิธีดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๒ ได้กำหนดประชากรที่สำรวจจำนวน ๒ กลุ่ม ผู้สำรวจได้กำหนดขั้นตอนการสำรวจตั้งแต่การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑) ประชากร จำนวน ๒ กลุ่ม ได้แก่ เกษตรกรผู้ให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรผู้ให้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

๒) กลุ่มตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกภาค ในแต่ละภาคเน้นการกระจายของจังหวัดให้เป็นตัวแทนของภาค ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีปริมาณงานบริการมากที่สุด หรือรองลงมา และให้มีงานบริการทั้ง ๒ กลุ่ม โดยสุ่มกลุ่มเกษตรกร ผู้ให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน และผู้ให้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๒ กลุ่ม มีจำนวน ๘๐๐ ตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงข้อมูลจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	จังหวัด	กลุ่มตัวอย่าง		
		เกษตรกรผู้ให้บริการจัดการหนี้	เกษตรกรผู้ให้บริการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	รวม
๑	แพร่	๒๗	๕๖	๘๓
๒	แม่ฮ่องสอน	๙	๔๙	๕๘
๓	พิษณุโลก	๓๐	๕๒	๘๒
๔	เลย	๑๘	๕๒	๗๐
๕	อำนาจเจริญ	๔๖	๒๙	๗๕
๖	ตราด	๕๕	๒๕	๘๐
๗	นครปฐม	๖๒	๒๘	๙๐
๘	ประจวบคีรีขันธ์	๘๖	๓๓	๑๑๙
๙	ลพบุรี	๔๖	๓๘	๘๔
๑๐	ชุมพร	๒๑	๓๘	๕๙
รวม				๘๐๐

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้สำรวจได้ศึกษาทบทวนบริบทและกระบวนการทำงานในการให้บริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และบริษัทที่ริร่วมออกแบบสอบถามเพื่อใช้สำรวจกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถาม ใช้เก็บข้อมูลจากเกษตรกรผู้รับบริการ แบ่งเป็น ๓ ส่วน สำหรับส่วนที่ ๑ และ ๒ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ส่วนที่ ๓ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิด ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร

ส่วนที่ ๒ - ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการหนี้ (ด้านระยะเวลา, ด้านขั้นตอนการให้บริการ, การดำเนินงานกับเกษตรกรที่ได้รับจัดการหนี้, ด้านบุคลากรที่ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (ด้านระยะเวลา, ด้านขั้นตอนการให้บริการ, การดำเนินงานกับเกษตรกรที่ได้รับการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร, ด้านบุคลากรที่ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ส่วนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ระดับคะแนน และคุณภาพ แบ่งเป็น ๕ ระดับ ได้แก่

ระดับที่ ๑ = ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ระดับที่ ๒ = ควรปรับปรุง

ระดับที่ ๓ = ปานกลาง

ระดับที่ ๔ = พึงพอใจ

ระดับที่ ๕ = พึงพอใจมาก

๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้สำรวจใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบพบกันโดยตรงระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูล โดยมอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาขาจังหวัดเป็นผู้สัมภาษณ์ และทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลมีความเข้าใจในเนื้อหาของแบบสอบถาม ซึ่งสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร สำนักงานใหญ่ ได้จัดทำหนังสือสั่งการจากเลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรให้สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร สาขาจังหวัดแพร่ แม่ฮ่องสอน พิจิตร โขงเจียม อำนาจเจริญ ตราด นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์ ลพบุรี และชุมพรดำเนินการสัมภาษณ์ผู้รับบริการและเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ ๒๐ - ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๒ เมื่อสำนักงานสาขาจังหวัดเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้วให้รวบรวม และจัดส่งมาที่ส่วนประชาสัมพันธ์ สำนักบริหาร

จากการส่งแบบสอบถามกลับเข้ามาที่ส่วนประชาสัมพันธ์ สำนักบริหาร ได้มีการตรวจสอบแบบสอบถามเบื้องต้นปรากฏว่ามีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๘๒๒ ตัวอย่าง จึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์ประมวลผลทั้งหมด

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล มีการนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจต่อการบริการ จัดกลุ่มสรุปปัญหา อุปสรรค ของแต่ละกลุ่ม โดยใช้สถิติ ดังนี้

๑) อธิบายลักษณะข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

๒) การวัดและแปลผลความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่อกระบวนการทำงาน และคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง ๒ กลุ่ม

๓) ค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบในระดับ ๔ และ ๕ เทียบกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม/สัมภาษณ์ทั้งหมด

๔) วิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ

๕) การวัดกระบวนการทำงาน และคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ โดยใช้ค่าตัวเลข ดังนี้

๕ = พึงพอใจมาก

๔ = พึงพอใจ

๓ = ปานกลาง

๒ = ควรปรับปรุง

๑ = ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

การแปลผลกระบวนการทำงานและคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ โดยใช้ช่วงค่าเฉลี่ยแปลความหมายดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐ = พึงพอใจมาก

๓.๕๑ - ๔.๕๐ = พึงพอใจ

๒.๕๑ - ๓.๕๐ = ปานกลาง

๑.๕๑ - ๒.๕๐ = ควรปรับปรุง

๑.๐๐ - ๑.๕๐ = ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

สรุปผู้สำรวจได้ดำเนินการสำรวจผู้รับบริการจำนวน ๒ กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ได้เก็บข้อมูลนำมาวิเคราะห์มีมากกว่าจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้ง ๒ กลุ่ม จัดทำแบบสอบถาม กำหนดคุณภาพ ๕ ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง ควรปรับปรุง และควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน นำเครื่องมือดังกล่าวไปเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๒

บทที่ ๔ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ประจำปี ๒๕๖๒ ได้กำหนดกรอบการสำรวจกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างที่ใช้บริการของกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรจำนวน ๘๐๐ ตัวอย่าง ใน ๑๐ จังหวัด แต่จำนวนแบบสอบถามที่สำนักงานสาขาจังหวัดส่งกลับมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๘๒๒ ตัวอย่าง จึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์ประมวลผลทั้งหมด ขั้นตอนในการดำเนินการผู้สำรวจเก็บรวบรวมผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกรโดยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย ๓ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร

ส่วนที่ ๒ - ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการหนี้ (ด้านระยะเวลา , ด้านขั้นตอนการให้บริการ , การดำเนินงานกับเกษตรกรที่ได้รับจัดการหนี้ , ด้านบุคลากรที่ให้บริการ , ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (ด้านระยะเวลา , ด้านขั้นตอนการให้บริการ , การดำเนินงานกับเกษตรกรที่ได้รับการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร , ด้านบุคลากรที่ให้บริการ , ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ส่วนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ระดับคะแนน และคุณภาพ แบ่งเป็น ๕ ระดับ ได้แก่

ระดับที่ ๑ = ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ระดับที่ ๒ = ควรปรับปรุง

ระดับที่ ๓ = ปานกลาง

ระดับที่ ๔ = พึงพอใจ

ระดับที่ ๕ = พึงพอใจมาก

ผลการสุ่มตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้ดำเนินการสำรวจกลุ่มเกษตรกรที่เข้ารับบริการจำนวน ๘๒๒ ตัวอย่าง ใน ๑๐ จังหวัด ประกอบด้วย แพร์ แม่ฮ่องสอน พิษณุโลก เลย อานาจเจริญ ทรราช นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์ ลพบุรี และชุมพร ทั้งนี้ ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างการสำรวจเป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่ เกษตรกรผู้ให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรผู้ให้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากเกษตรกรกลุ่มตัวอย่างได้ใช้เครื่องมือทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิเคราะห์จะได้นำเสนอออกเป็น ๓ ส่วนตามแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกษตรกรที่รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของเกษตรกรกลุ่มที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๘๒๒ คน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก มีผลการสำรวจ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงมีสัดส่วนใกล้เคียงกันเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๕ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๕ (รายละเอียดตามตาราง ๑.๑) โดยมีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๙ รองลงมาคืออายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๗ (รายละเอียดตามตาราง ๑.๒) พบว่ากลุ่มตัวอย่าง

มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๘๔ รองลงมาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๐ (รายละเอียดตามตาราง ๑.๓) มีอาชีพหลักเป็นการทำนา คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๘ รองลงมาคือ ทำไร่ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๖ (รายละเอียดตามตาราง ๑.๔)

ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑.๑ จำนวนและร้อยละแสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเพศกลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการ

สภาพทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	๔๐๔	๔๙.๑๕
	หญิง	๔๑๘	๕๐.๘๕
	รวม	๘๒๒	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนและร้อยละแสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอายุกลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการ

สภาพทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ			
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๐.๒๔
	๒๑ - ๔๐ ปี	๔๖	๕.๖๐
	๔๑ - ๖ ปี	๔๗๕	๕๗.๗๙
	๖๐ ปีขึ้นไป	๒๙๙	๓๖.๓๗
	รวม	๘๒๒	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนและร้อยละแสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระดับการศึกษากลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการ

สภาพทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	๕๓๓	๖๔.๘๔
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒๓๑	๒๘.๑๐
	ปริญญาตรี	๕๔	๖.๗๕
	สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๐.๔๙
	รวม	๘๒๒	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑.๔ จำนวนและร้อยละแสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอาชีพการเกษตรหลักของกลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการ

ข้อมูลเกษตรกร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำนา	๓๐๔	๓๖.๙๘
ทำไร่	๑๘๓	๒๒.๒๖
ทำสวนผัก	๖๔	๗.๗๙
พืชยาง	๕๗	๖.๙๓
เลี้ยงสัตว์	๒๗	๓.๒๘
ประมงเพาะเลี้ยง	๑๘	๒.๑๙
ประมงทะเล	๒๑	๒.๕๕
อื่นๆ	๑๐๗	๑๓.๐๒
รวม	๘๒๒	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้วัดระดับความพึงพอใจของเกษตรกร ๕ ระดับ แบ่งเป็น พึงพอใจมาก พึงพอใจ ปานกลาง ควรปรับปรุง และควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน นำมาวิเคราะห์สถิติโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำค่าเฉลี่ยวัดระดับความพึงพอใจที่แบ่งระดับเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๑.๐๐ - ๑.๕๐ = ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด
๑.๕๑ - ๒.๕๐ = ควรปรับปรุง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
๒.๕๑ - ๓.๕๐ = ปานกลาง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
๓.๕๑ - ๔.๕๐ = พึงพอใจ	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
๔.๕๑ - ๕.๐๐ = พึงพอใจมาก	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด

การวัดความพึงพอใจต่อกรให้บริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรที่นำมาวิเคราะห์ทางสถิติ แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป และระดับความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงาน

เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการด้านการจัดการหนี้สิน มีจำนวนทั้งสิ้น ๔๑๕ ราย โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน ดังนี้ ด้านระยะเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๒.๘๔ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๒.๑๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการหนี้ความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๓.๓๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๔.๓๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๖.๕๖ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ ด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๗.๙๑ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘

เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร มีจำนวนทั้งสิ้น ๔๐๗ ราย โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ดังนี้ ด้านระยะเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๔.๒๔ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๕๖ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ ด้านการดำเนินงานด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๒.๗๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ด้านบุคลากร

ที่ทำให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๔.๒๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๑.๒๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ ด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๖๘ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐

เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการด้านการจัดการหนี้สินและการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรจำนวน ๘๒๒ ราย มีความเห็นต่อภาพรวมการให้บริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๕๓.๑๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ โดยเกษตรกรมีความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งเป็นด้านเดียวที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน ร้อยละ ๗๔.๓๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ และด้านบุคลากรที่ให้บริการการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ร้อยละ ๗๒.๒๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ ส่วนด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ทั้งด้านการจัดการหนี้สินเกษตรกร / การฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมาก รายละเอียดตามตารางที่ ๒.๑ - ๒.๖

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน

ตารางที่ ๒.๑ ด้านระยะเวลา

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
๑. ด้านระยะเวลา				
๑.๑ การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๕๓.๗๓	๔.๓๒	๐.๙๐	มาก
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๘.๖๗	๔.๒๙	๐.๘๕	มาก
๑.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	๕๖.๑๔	๔.๔๐	๐.๘๐	มาก
รวม	๕๒.๘๔	๔.๓๓	๐.๘๕	มาก

ตารางที่ ๒.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๕๑.๕๗	๔.๔๐	๐.๗๐	มาก
๒.๒ การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	๕๙.๗๖	๔.๕๔	๐.๖๐	มากที่สุด
๒.๓ การกรอกรายละเอียดในเอกสารการขอขึ้นทะเบียนเกษตรกร (ทะเบียนหนี้) และแจ้งเอกสารประกอบสำหรับการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔๖.๒๗	๔.๓๑	๐.๗๓	มาก
๒.๔ การตรวจสอบข้อมูลหนี้ของเกษตรกรมีความรวดเร็ว	๕๖.๖๓	๔.๔๖	๐.๗๒	มาก
๒.๕ มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง / ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	๔๖.๗๕	๔.๒๘	๐.๗๘	มาก
รวม	๕๒.๑๙	๔.๓๙	๐.๗๐	มาก

ตารางที่ ๒.๓ การดำเนินงานด้านการจัดการหนี้

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
๓. การดำเนินงานด้านการจัดการหนี้				
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษาด้านการจัดการหนี้	๕๗.๘๓	๔.๔๙	๐.๖๖	มาก
๓.๒ มีระบบการติดตาม สนับสนุนจนเกษตรกรได้รับการจัดการหนี้ตรงตามกำหนดเวลา	๔๘.๖๗	๔.๓๒	๐.๗๙	มาก
๓.๓ ความรวดเร็วในการอนุมัติให้ชำระหนี้แทน	๓๖.๑๔	๔.๐๒	๑.๐๐	มาก
๓.๔ มีการสื่อสารขั้นตอนเพื่อให้เกษตรกรเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนการชำระหนี้ได้อย่างถูกต้อง	๔๗.๙๕	๔.๓๑	๐.๗๐	มาก
รวม	๔๗.๖๔	๔.๒๘	๐.๗๘	มาก

ตารางที่ ๒.๔ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
๔. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
๔.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๑.๘๑	๔.๖๕	๐.๖๑	มากที่สุด
๔.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๓.๙๘	๔.๖๘	๐.๕๗	มากที่สุด
๔.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๖๙.๘๘	๔.๖๖	๐.๕๓	มากที่สุด
๔.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๙.๕๒	๔.๗๖	๐.๔๘	มากที่สุด
๔.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๗.๑๑	๔.๗๑	๐.๕๙	มากที่สุด
๔.๖ เกษตรกรสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง	๗๑.๐๘	๔.๖๖	๐.๕๗	มากที่สุด
๔.๗ ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	๗๓.๗๓	๔.๗๐	๐.๕๓	มากที่สุด
๔.๘ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๗๗.๓๕	๔.๗๐	๐.๕๙	มากที่สุด
รวม	๗๔.๓๐	๔.๖๙	๐.๕๕	มากที่สุด

ตารางที่ ๒.๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
๕.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๕.๑ ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ	๕๙.๗๖	๔.๓๓	๐.๗๔	มาก
๕.๒ สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างสะดวก	๔๖.๙๙	๔.๔๕	๐.๗๒	มาก

ตารางที่ ๒.๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
๕.๓ สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเกษตรกร ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม	๕๓.๗๓	๔.๒๙	๐.๙๒	มาก
๕.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๕.๗๘	๔.๕๙	๐.๖๑	มากที่สุด
รวม	๕๖.๕๖	๔.๔๒	๐.๗๔	มาก

ตารางที่ ๒.๖ ด้านอื่น ๆ

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
๖. ด้านอื่นๆ				
๖.๑ ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	๓๔.๔๖	๔.๑๒	๐.๗๘	มาก
๖.๒ ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	๔๐.๗๒	๔.๒๕	๐.๗๔	มาก
๖.๓ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	๓๘.๕๕	๔.๑๙	๐.๗๘	มาก
รวม	๓๗.๙๑	๔.๑๘	๐.๗๖	มาก

จากตารางที่ ๒.๑ - ๒.๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่รับบริการด้านการจัดการหนี้สินมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ ๗๔.๓๐ มีความพึงพอใจมากด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการดำเนินงานจัดการหนี้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

ตารางที่ ๒.๗ ด้านระยะเวลา

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
๑. ด้านระยะเวลา				
๑.๑ การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๒.๘๐	๔.๓๑	๐.๗๐	มาก
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๔.๒๓	๔.๓๑	๐.๗๑	มาก
๑.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	๔๕.๗๐	๔.๓๔	๐.๗๑	มาก
รวม	๔๔.๒๔	๔.๓๒	๐.๗๑	มาก

ตารางที่ ๒.๘ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๙.๘๘	๔.๓๕	๐.๗๒	มาก
๒.๒ การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	๕๙.๒๑	๔.๕๒	๐.๖๑	มาก
๒.๓ การกรอกเอกสารขอขึ้นขึ้นทะเบียนองค์กรเกษตรกร และแจ้งเอกสารประกอบสำหรับการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๕๓.๓๒	๔.๔๐	๐.๗๔	มาก
๒.๔ การตรวจสอบคุณสมบัติกลุ่มเกษตรกรมีความรวดเร็ว	๕๖.๗๖	๔.๔๓	๐.๗๓	มาก
๒.๕ มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง /ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	๔๘.๖๕	๔.๓๔	๐.๗๔	มาก
รวม	๕๓.๕๖	๔.๔๐	๐.๗๐	มาก

ตารางที่ ๒.๙ การดำเนินงานด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
๓. การดำเนินงานด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร				
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษาด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๕๗.๐๐	๔.๔๕	๐.๖๙	มาก
๓.๒ องค์กรเกษตรกรสามารถจัดทำแผนหรือโครงการเสนอกองทุนฯ ได้เอง	๓๙.๘๐	๔.๑๔	๐.๘๒	มาก
๓.๓ ความรวดเร็วในการอนุมัติแผนหรือโครงการ	๔๒.๐๑	๔.๒๐	๐.๗๙	มาก
๓.๔ มีการสื่อสารขั้นตอนเพื่อให้องค์กรเกษตรกรเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๔๙.๖๓	๔.๓๖	๐.๗๓	มาก
๓.๕ มีงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรอย่างเพียงพอ	๒๘.๐๑	๓.๘๓	๐.๙๕	มาก
๓.๖ มีการสนับสนุน “ความรู้” ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรให้กับองค์กรเกษตรกรอย่างเหมาะสม	๓๙.๘๐	๔.๑๖	๐.๘๑	มาก
รวม	๔๒.๗๐	๔.๑๙	๐.๗๙	มาก

ตารางที่ ๒.๑๐ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
๔. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
๔.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๑.๒๕	๔.๑๙	๐.๗๙	มากที่สุด
๔.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๓.๗๑	๔.๖๘	๐.๕๙	มากที่สุด

ตารางที่ ๒.๑๐ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
๔.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๖๘.๕๕	๔.๖๔	๐.๕๘	มากที่สุด
๔.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๖.๔๑	๔.๗๑	๐.๖๐	มากที่สุด
๔.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๔.๙๔	๔.๖๙	๐.๕๗	มากที่สุด
๔.๖ เกษตรกรสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง	๗๑.๕๐	๔.๖๖	๐.๕๙	มากที่สุด
๔.๗ ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	๖๗.๘๑	๔.๖๑	๐.๖๑	มากที่สุด
๔.๘ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๗๗.๔๖	๔.๖๘	๐.๕๙	มากที่สุด
รวม	๗๒.๒๐	๔.๖๖	๐.๕๘	มากที่สุด

ตารางที่ ๒.๑๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
๕.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๕.๑ ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ	๔๖.๔๔	๔.๓๓	๐.๗๓	มาก
๕.๒ สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างสะดวก	๔๕.๗๐	๔.๓๑	๐.๗๒	มาก
๕.๓ สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเกษตรกร ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม	๕๓.๐๗	๔.๓๙	๐.๗๗	มาก
๕.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๙.๙๕	๔.๕๒	๐.๖๕	มากที่สุด
รวม	๕๑.๒๙	๔.๓๘	๐.๗๑	มาก

ตารางที่ ๒.๑๒ ด้านอื่น ๆ

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
๖. ด้านอื่นๆ				
๖.๑ ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	๓๘.๕๗	๔.๑๖	๐.๘๑	มาก
๖.๒ ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	๔๓.๙๘	๔.๒๖	๐.๗๖	มาก
๖.๓ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	๔๒.๕๑	๔.๒๐	๐.๘๓	มาก
รวม	๔๑.๖๘	๔.๒๐	๐.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๒.๗ - ๒.๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ ๗๒.๒๐ มีความพึงพอใจมากด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการดำเนินงานจัดการหนี้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ

ตารางที่ ๒.๑๓ ความพึงพอใจด้านภาพรวมของการบริการทั้งหมด

กิจกรรม	ความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
สรุปภาพรวม การเข้ารับบริการกองทุนฯ มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด	๕๓.๑๙	๔.๓๘	๐.๗๒	มาก

ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

ตารางที่ ๓.๑ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรด้านการจัดการหนี้สิน

ลำดับที่	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
๑	ขั้นตอนการอนุมัติชำระหนี้ล่าช้า	ควรปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการที่ล่าช้าให้รวดเร็วขึ้น เช่นการขึ้นทะเบียน การตรวจสอบหนี้ การชำระหนี้ ให้มีการอนุมัติอย่างรวดเร็วขึ้นไม่เกิน ๖ เดือน
๒	จัดการหนี้ไม่ทันตามความเดือดร้อนของเกษตรกร สำนักงานใหญ่และสาขาจังหวัดทำงานล่าช้า ทำให้เกษตรกรถูกทวงถามหนี้สินจากเจ้าหนี้	เจ้าหน้าที่ควรลงพื้นที่พบปะเกษตรกรให้มากขึ้น เพื่อรับทราบความเร่งด่วนของหนี้ และสามารถมาจัดลำดับการจัดการหนี้ได้
๓	การชำระหนี้คืนไม่สะดวกไม่มีบัตรชำระเงิน	ควรประสานงานกับธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระหนี้คืน และมีการจัดทำบัตรเกษตรกรเพิ่มเติม
๔	ควรปรับลดดอกเบี้ยให้เกษตรกรเหลือเพียงร้อยละ ๑ บาท	กำหนดระเบียบหลักเกณฑ์การชำระดอกเบี้ยให้ชัดเจน
๕	การชำระหนี้แทนไม่มีความต่อเนื่อง	ของงบประมาณเพื่อการจัดการหนี้อย่างเพียงพอ เพื่อให้การชำระหนี้ให้เกษตรกรมีความต่อเนื่อง
๖	เมื่อเกษตรกรได้รับหมายศาลหรือต้องไปติดต่อที่สำนักงานบังคับคดี อยากให้สำนักงานไปประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องกฎหมายให้ด้วย	สำนักงานควรจัดบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายอำนวยความสะดวกให้เกษตรกรอย่างเพียงพอ
๗	กรณีเจ้าหนี้เป็น ธ.ก.ส. อยากให้เป็น การชำระหนี้แทนตามเงื่อนไขเดิม	เจรจากับสถาบันเจ้าหนี้เพื่อขอปรับเงื่อนไขการจัดการหนี้ของ ธ.ก.ส. ให้สอดคล้องกับความเดือดร้อนของเกษตรกร

ตารางที่ ๓.๑ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรด้านการจัดการหนี้สิน (ต่อ)

ลำดับที่	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
๘	ให้มีการชำระหนี้แทนเกษตรกรกรณีบุคคลค้าประกัน	ควรมีการแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้มีการชำระหนี้แทนเกษตรกรกรณีบุคคลค้าประกันอย่างเร่งด่วน
๙	ให้มีการชำระหนี้แทนกรณีหลักประกันเป็นที่ดิน สปก.	ควรมีการแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระหนี้แทนเกษตรกร ให้สามารถชำระหนี้แทน กรณีหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นที่ดิน สปก.

ตารางที่ ๓.๒ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

ลำดับที่	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
๑	ขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการแปรรูปผลผลิต	สำนักงานควรประสานงานมหาวิทยาลัยให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาอาหารพื้นบ้านมาแปรรูปเพิ่มขึ้น
๒	กลุ่มเกษตรกรยังไม่เข้มแข็ง ขาดความรู้ และประสบการณ์ในการพึ่งพาตนเอง	ควรมีการอบรมให้ความรู้กับเกษตรกรสมาชิกในเรื่องต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
๓	เกษตรกรที่ขาดเงินลงทุน ประกอบอาชีพ เกษตรกรขาดความรู้ในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน	- ควรสนับสนุนงบประมาณฟื้นฟูแก่เกษตรกรที่โดยเร่งด่วน ปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้อนุมัติแผนฟื้นฟูนำเงินมาลงทุนเป็นรายบุคคลได้ - ควรสนับสนุนงบประมาณเพิ่มขึ้นเพื่อนำไปลงทุนประกอบอาชีพโดยคิดดอกเบี้ยต่ำ หรือให้เปล่า
๔	อยากให้มียงบประมาณชดเชยเมื่อเกิดความเสียหายจากอุทกภัยหรือภัยแล้งจากการทำนา	วางแผนและจัดสรรงบประมาณรองรับความเสียหายที่เกิดจากภัยธรรมชาติให้กลุ่มองค์กรเกษตรกร
๕	- การจัดสรรสนับสนุนงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรยังไม่เพียงพอ - งบประมาณสนับสนุนกลุ่มน้อยเกินไป ทำให้การขับเคลื่อนงานฟื้นฟูเป็นไปได้ช้า	- ควรของบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรให้เพียงพอให้เกษตรกรสามารถเข้าถึงแหล่งทุนอย่างทั่วถึง - จัดสรรงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรอย่างทั่วถึง
๖	ขาดการติดตามและคำแนะนำจากสำนักงานหลังอนุมัติโครงการ	สำนักงานควรติดตามผลและให้คำแนะนำกับกลุ่มองค์กรทุก ๓ เดือน และมีการติดตามผลหลังการอนุมัติโครงการอย่างต่อเนื่อง
๗	ขาดช่องทางการจำหน่าย หารตลาดยาก ทำให้ผลผลิตตกต่ำ	กองทุนควรมีนโยบายพากลุ่มองค์กรเกษตรกร ไปออกบูธในที่ต่างๆ เพื่อจำหน่ายสินค้าและผลผลิต เพื่อเป็นช่องทางการตลาดอีกช่องทางหนึ่ง และเป็นการฟื้นฟูของเกษตรกรให้มีรายได้

ตารางที่ ๓.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอื่นๆ

ลำดับที่	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
๑	สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานสาขาจังหวัดบางแห่งคับแคบ โต๊ะ เก้าอี้ ห้องน้ำไม่เพียงพอ โดยเฉพาะสำนักงานสาขาจังหวัดที่มีที่ตั้งอยู่ในศาลากลางจังหวัด การมาติดต่อลำบากต่อสมาชิกที่ไม่มียานพาหนะมาเอง	<ul style="list-style-type: none"> - ควรวางแผนการจัดสถานที่ให้เหมาะสม รองรับเกษตรกรไปติดต่อจำนวนมากพร้อม ๆ กัน - ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาสถานที่ให้กว้างขวางขึ้น ให้มีความสะดวกสบาย ให้เป็นสัดส่วนเพื่อรองรับบริการของสมาชิก และเป็นของตนเอง มีโต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอกับสมาชิก - ควรมีสาขาย่อยในอำเภอที่อยู่ห่างไกลจากที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัด
๒	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์ขาดเอกสาร ความต่อเนื่องของการประชุมกลุ่ม ทำให้เกษตรกรไม่ทราบข่าวสารกิจกรรมหลักเกณฑ์การดำเนินงาน - สื่อสิ่งพิมพ์มีน้อย ข้อมูลจากสื่อยังไม่ครบถ้วนตรงกับความต้องการของสมาชิก 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อให้มากขึ้น และมีเอกสารประชาสัมพันธ์ถึงเกษตรกรเป็นรายเดือน - ควรจัดสรรงบประมาณให้กลุ่มในการประชาสัมพันธ์สู่สมาชิก
๓	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานเจ้าหน้าที่ในสาขาจังหวัดมีจำนวนน้อยไป - พนักงานเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการบริการเกษตรกร 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรเพิ่มจำนวนพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นเหมาะสมกับจำนวนเกษตรกรในแต่ละพื้นที่ - ควรวางแผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ทักษะในการบริการแก่เกษตรกรให้มากขึ้น ไม่มีการเลือกปฏิบัติ - ควรอบรมพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ด้านความรู้ ความเข้าใจให้ครอบคลุมภารกิจของกองทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจให้เกษตรกรได้เข้าใจระบบการจัดการหนี้และระบบการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

บทที่ ๕

สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๒ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อสำรวจและสรุปปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ประจำปี ๒๕๖๒ จำนวน ๘๐๐ ตัวอย่าง กำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์ มีโครงสร้างประกอบด้วยคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด ได้ทำการตรวจสอบเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ส่งให้กรมบัญชีกลางตรวจสอบ จากนั้นปรับแก้แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการเก็บข้อมูลในพื้นที่สำนักงานสาขาจังหวัดได้สำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกร ผู้ได้รับบริการ ปรากฏว่าได้จัดส่งผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างมาทั้งหมด ๘๒๒ ตัวอย่าง แบ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน จำนวน ๔๑๕ ตัวอย่าง กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จำนวน ๔๐๗ ตัวอย่าง ซึ่งมากกว่าจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างมีรายละเอียด ดังนี้

- ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
- ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของเกษตรกร
- การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสำรวจได้มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาขาจังหวัดเป็นผู้สัมภาษณ์และเก็บข้อมูล
- ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายใน ๑๐ สาขาจังหวัด ได้แก่

สาขาจังหวัดแพร่ แม่ฮ่องสอน พิจิตร โลก เลย อำนาจเจริญ ตราด นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์ ลพบุรี และชุมพร

- การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาความถี่และค่าร้อยละในการอธิบายผลที่ได้รับ

๕.๑ วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เพื่อสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อสำรวจและสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

๕.๒ กระบวนการเก็บข้อมูล

การลงพื้นที่เก็บข้อมูลทั้ง ๑๐ สาขาจังหวัด ประกอบด้วยแพร่ แม่ฮ่องสอน พิจิตร โลก เลย อำนาจเจริญ ตราด นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์ ลพบุรี และชุมพร ซึ่งสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร สำนักงานใหญ่ โดยเลขาธิการมีหนังสือสั่งการให้สำนักงานสาขาจังหวัดข้างต้นดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งด้านการจัดการหนี้สินเกษตรกรและการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามจำนวนที่กำหนด และจัดส่งข้อมูลที่เก็บได้ให้ส่วนประชาสัมพันธ์ สำนักบริหาร จากนั้นจึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์และประมวลผล

ประชากรในการสำรวจครั้งนี้มีจำนวน ๒ กลุ่ม ประกอบด้วยเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างได้สุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทุกภาคในแต่ละภาคเน้นการกระจายของจังหวัดให้เป็นตัวแทนของภาค ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีปริมาณงานบริการทั้ง ๒ กลุ่ม โดยสุ่มกลุ่มเกษตรกรจำนวน ๘๐๐ ตัวอย่าง กำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์ มีโครงสร้างประกอบด้วยคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด ได้ทำการตรวจสอบเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ส่งให้กรมบัญชีกลางตรวจสอบ จากนั้นปรับแก้แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการเก็บข้อมูลในพื้นที่สำนักงานสาขาจังหวัดได้สำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการ ปรากฏว่าได้จัดส่งผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างมาทั้งหมด ๘๒๒ ตัวอย่าง แบ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน จำนวน ๔๑๕ ตัวอย่าง กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จำนวน ๔๐๗ ตัวอย่าง ซึ่งมากกว่าจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้

ในการตอบแบบสอบถามในเบื้องต้นจะทำความเข้าใจก่อนว่ามีแบบสอบถาม ๒ ชุด คือ การบริการด้านการจัดการหนี้สินเกษตรกร และการบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และพนักงานเจ้าหน้าที่ในสาขาจังหวัดเป็นผู้สัมภาษณ์และดูแลให้กลุ่มตัวอย่างลงมือทำแบบสอบถามจนครบทุกข้อ ปัญหาที่พบคือกลุ่มตัวอย่างบางรายจะอ่านซ้ำเขียนหนังสือไม่คล่อง

๕.๓ สรุปผลการสำรวจ

กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการ

๑) ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงมีสัดส่วนใกล้เคียงกันเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๕ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๕ โดยมีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๙ รองลงมาคืออายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๘๔ รองลงมาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๐ มีอาชีพหลักเป็นการทำนา คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๘ รองลงมาคือ ทำไร่ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๖

๒) ความพึงพอใจต่อการรับบริการกระบวนการทำงานและคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการด้านการจัดการหนี้สิน มีจำนวนทั้งสิ้น ๔๑๕ ราย โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ ๗๔.๓๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ สำหรับในด้านอื่น ได้แก่ ด้านระยะเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๒.๘๔ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๒.๑๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการหนี้สินมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๓.๓๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๖.๕๖ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ ด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๙๑ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘

เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร มีจำนวนทั้งสิ้น ๔๐๗ ราย มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ ๗๔.๒๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ ในอื่นๆ ได้แก่ด้านระยะเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๔.๒๔ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๓.๕๖ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ ด้านการดำเนินงานด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๒.๗๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๑.๒๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ ด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๖๘ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐

จากการประมวลผลพบว่าเกษตรกรผู้ได้รับการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรผู้ได้รับการด้าน การฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ทั้ง ๘๒๒ คน สามารถสรุปภาพรวม การเข้ารับบริการกองทุนฯ มีความพึงพอใจมากน้อย เพียงใด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ เป็นระดับความพึงพอใจมาก

๓) ปัญหาและข้อเสนอแนะของเกษตรกร

จากการศึกษาพบว่า การบริการด้านการจัดการหนี้สินเกษตรกร สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรมี ขั้นตอนการอนุมัติมาก ทำให้เกษตรกรไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ต่าง ๆ การจัดการหนี้ไม่ทันตามความเดือดร้อนของเกษตรกร การชำระหนี้แทนไม่มีความต่อเนื่อง ในเงื่อนไขการชำระหนี้กับสถาบันเจ้าหนี้ ธ.ก.ส. ควรใช้เงื่อนไขการชำระหนี้แทน เกษตรกร กรณีบุคคลค้ำประกันควรได้รับการชำระหนี้แทนด้วย การปฏิบัติงานของสำนักงานใหญ่และสาขาจังหวัด ทำงานล่าช้า ทำให้เกษตรกรถูกทวงถามหนี้สินจากเจ้าหนี้ เมื่อเกษตรกรชำระหนี้คืนไม่ได้รับสะดวกเพราะไม่มีบัตร เกษตรกร เมื่อเกษตรกรได้รับหมายศาลหรือต้องไปติดต่อที่สำนักงานบังคับคดี อยากให้สำนักงานไปประสานงานและ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องกฎหมายให้ด้วย ให้มีการปรับลดดอกเบี้ยให้เกษตรกรเหลือเพียงร้อยละ ๑ บาท รับชำระหนี้แทน เกษตรกรกรณีบุคคลค้ำประกัน และให้มีการชำระหนี้แทนกรณีหลักประกันเป็นที่ดิน สปก.

ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรพบว่าเกษตรกรขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการแปรรูปผลผลิต กลุ่มเกษตรกร ยังไม่เข้มแข็ง ขาดความรู้ และประสบการณ์ในการพึ่งพาตนเอง เกษตรกรขาดเงินลงทุนประกอบอาชีพ ขาดความรู้ในการ เข้าถึงแหล่งเงินทุน อยากให้มีงบประมาณชดเชยเมื่อเกิดความเสียหายจากอุทกภัย หรือภัยแล้งจากการทำนา จัดสรร สนับสนุนงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรยังไม่เพียงพอ งบประมาณสนับสนุนกลุ่มน้อยเกินไป ทำให้การ ขับเคลื่อนงานฟื้นฟูเป็นไปได้ช้า ขาดการติดตามและคำแนะนำจากสำนักงานหลังอนุมัติโครงการ ขาดช่องทางการ จำหน่าย หาดตลาดยาก ทำให้ผลผลิตตกต่ำ

สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานสาขาจังหวัดบางแห่งคับแคบ โตะ แก้ว ี หอน้ำไม่เพียงพอ โดยเฉพาะสำนักงานสาขาจังหวัดที่มีที่ตั้งอยู่ในศาลากลางจังหวัด การมาติดต่อลำบากสำหรับสมาชิกที่ไม่มียานพาหนะมา เอง ในการประชาสัมพันธ์ขาดเอกสาร ขาดความต่อเนื่องของการประชุมกลุ่ม ทำให้เกษตรกรไม่ทราบข่าวสารกิจกรรม หลักเกณฑ์การดำเนินงาน สื่อสิ่งพิมพ์มีน้อย รวมทั้งข้อมูลจากสื่อยังไม่ครบถ้วนตรงกับความต้องการของสมาชิก พนักงานเจ้าหน้าที่ในสาขาจังหวัดมีจำนวนน้อยไป และบางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการบริการเกษตรกร

จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงมีข้อเสนอแนะให้สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ดังนี้

ด้านการจัดการหนี้สินเกษตรกร

(๑) สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรควรปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการที่ล่าช้าให้รวดเร็ว ขึ้น เช่นการขึ้นทะเบียน การตรวจสอบหนี้ การชำระหนี้แทนให้อนุมัติให้รวดเร็วขึ้นไม่เกิน ๖ เดือน

(๒) เจ้าหน้าที่ควรลงพื้นที่พบปะเกษตรกรให้มากขึ้น เพื่อรับทราบความเร่งด่วนของหนี้ และสามารถมา จัดลำดับการจัดการหนี้ได้

(๓) ควรประสานงานกับธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระหนี้คืน และมีการจัดทำบัตร เกษตรกรเพิ่มเติม

(๔) ออกระเบียบหลักเกณฑ์การชำระดอกเบี้ยให้ชัดเจน

(๔) จัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดการหนี้อย่างเพียงพอ เพื่อให้การชำระหนี้ให้เกษตรกรมีความต่อเนื่อง

(๕) สำนักงานควรจัดบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายอำนวยความสะดวกให้เกษตรกรอย่างเพียงพอ

(๖) เจริญจากกับสถาบันเจ้าหนี้เพื่อขอปรับเงื่อนไขการจัดการหนี้ของ ธ.ก.ส. ให้สอดคล้องกับความเดือดร้อนของเกษตรกร

(๗) ควรมีการแก้ไขกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้มีการชำระหนี้แทนเกษตรกรกรณีบุคคลค้าประกันอย่างเร่งด่วน

(๘) ควรมีการแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระหนี้แทนเกษตรกร ให้สามารถชำระหนี้แทน กรณีหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นที่ดิน สปก.

ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

(๑) สำนักงานควรประสานงานมหาวิทยาลัยให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาอาหารพื้นบ้านมาแปรรูปเพิ่มขึ้น

(๒) ควรมีการอบรมให้ความรู้กับเกษตรกรสมาชิกในเรื่องต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

(๓) ควรสนับสนุนงบประมาณฟื้นฟูแก่เกษตรกรที่โดยเร่งด่วน ปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้อนุมัติแผนฟื้นฟู นำเงินมาลงทุนเป็นรายบุคคลได้ และควรสนับสนุนงบประมาณเพิ่มขึ้นเพื่อนำไปลงทุนประกอบอาชีพโดยคิดดอกเบี้ยต่ำหรือให้เปล่า

(๔) วางแผนและจัดสรรงบประมาณรองรับความเสียหายที่เกิดจากภัยธรรมชาติให้กลุ่มองค์กรเกษตรกร

(๕) ควรของบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรให้เพียงพอให้เกษตรกรสามารถได้เข้าถึงแหล่งทุนอย่างทั่วถึง และจัดสรรงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรอย่างทั่วถึง

(๖) สำนักงานควรติดตามผลและให้คำแนะนำกับกลุ่มองค์กรทุก ๓ เดือนและมีการติดตามผลหลังการอนุมัติโครงการอย่างต่อเนื่อง

(๗) กองทุนควรมีนโยบายพากลุ่มองค์กรเกษตรกร ไปออกบูธในที่ต่างๆ เพื่อจำหน่ายสินค้าและผลผลิต เพื่อเป็นช่องทางการตลาดอีกช่องทางหนึ่ง และเป็นการฟื้นฟูของเกษตรกรให้มีรายได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านอื่นๆ

(๑) ควรวางแผนการจัดสถานที่ให้เหมาะสม รองรับเกษตรกรไปติดต่อจำนวนมากพร้อม ๆ กัน และควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาสถานที่ให้กว้างขวางขึ้น ให้มีความสะดวกสบาย ให้เป็นสัดส่วนเพื่อรองรับบริการของสมาชิก และเป็นของตนเอง มีโต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอกับสมาชิก

(๒) ควรมีสาขาย่อยในอำเภอที่อยู่ห่างไกลจากที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัด

(๓) ควรประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อให้มากขึ้น และมีเอกสารประชาสัมพันธ์ถึงเกษตรกรเป็นรายเดือน

(๔) ควรจัดสรรงบประมาณให้กลุ่มในการประชาสัมพันธ์สู่สมาชิก

(๕) ควรเพิ่มจำนวนพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นเหมาะสมกับจำนวนเกษตรกรในแต่ละพื้นที่

(๖) ควรวางแผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ทักษะในการบริการแก่เกษตรกรให้มากขึ้น ไม่มีการเลือกปฏิบัติ

(๗) ควรอบรมพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ด้านความรู้ ความเข้าใจให้ครอบคลุมภารกิจของกองทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจให้เกษตรกรได้เข้าใจระบบการจัดการหนี้และระบบการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

จากผลจากการสำรวจปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ข้างต้น มีข้อค้นพบเหมือนกับการสำรวจในปีก่อน เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ยังไม่ได้รับการแก้ไขเป็นปัญหาใกล้เคียง ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

๑. กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ควรดำเนินการดังนี้

๑.๑ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรควรปรับปรุงขั้นตอนการจัดการหนี้ เช่น การขึ้นทะเบียน การตรวจสอบหนี้ การชำระหนี้แทน ให้มีความกระชับ สามารถดำเนินการด้วยความคล่องตัว

๑.๒ ปรับปรุงระเบียบต่าง ๆ ในการจัดการหนี้ให้มีความสอดคล้องกัน มีหลักเกณฑ์เงื่อนไขที่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนให้เกษตรกรสมาชิกอย่างทั่วถึงที่ เช่น การชำระหนี้แทนกรณีบุคคลค้าประกัน การชำระหนี้แทนเกษตรกรกรณีหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นที่ดิน สปก.

๑.๓ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ควรประสานงานกับธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระหนี้คืน รวมทั้งพัฒนาช่องทางอำนวยความสะดวกในการชำระหนี้ เพื่อให้เกษตรกรเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางน้อยลง รวมทั้งมีความปลอดภัยในการเดินทาง

๑.๔ จัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดการหนี้อย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถชำระหนี้แทนเกษตรกรได้อย่างต่อเนื่อง

๑.๕ จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ประสานงานกับศาลหรือสำนักงานบังคับคดีให้เกษตรกร

๒. กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ควรดำเนินการดังนี้

๒.๑ มีประสานงานโดยวิทยากรให้ความรู้หรืออบรมวิทยากรใหม่ๆ เพื่อต่อยอดองค์ความรู้ในการพัฒนาศักยภาพเกษตรกรในหลาย ๆ ด้าน อย่างมีความต่อเนื่อง เช่น การแปรรูปผลผลิต การทำบรรจุภัณฑ์ การเพิ่มมูลค่าผลผลิต ฯลฯ

นอกจากนี้ การนำสมาชิกกลุ่มองค์กรไปศึกษาดูงานตามแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ หรือออกบูธเพื่อจำหน่ายสินค้าและผลผลิต เป็นการเพิ่มช่องทางการตลาดอีกช่องทางหนึ่ง และเป็นการฟื้นฟูให้เกษตรกรมีรายได้

(๒) ควรวางแผนเพื่อจัดสรรงบประมาณด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรแก่องค์กรเกษตรกรอย่างทั่วถึงและสามารถอนุมัติงบประมาณได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้สมาชิกองค์กรเกษตรกรได้เข้าถึงแหล่งทุนและทำกิจกรรมร่วมกันตามแผนและโครงการที่ยื่นเสนอไว้ นอกจากนี้ ควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรให้มีความคล่องตัว สามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม และควรจัดสรรงบประมาณฉุกเฉินเพื่อรองรับการเกิดภัยธรรมชาติไว้ด้วย

(๓) เมื่ออนุมัติแผนและโครงการไปแล้วควรมีการติดตามผลการทำกิจกรรม โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ของ กฟก. ควรติดตามและให้คำแนะนำแก่กลุ่มองค์กรอย่างสม่ำเสมอและมีความต่อเนื่องอย่างน้อยทุก ๓ เดือน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านอื่นๆ

(๑) มีการวางแผนงบประมาณในการจัดหาสถานที่ เป็นที่ทำการของสำนักงานสาขาจังหวัดโดย ให้มีขนาดกว้างขวางขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการกับเกษตรกรสมาชิกที่มาติดต่อจำนวนมากพร้อม ๆ กัน จัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน

มีโต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอกับจำนวนผู้มาติดต่อและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นให้ครบถ้วน และมีสาขาย่อยในอำเภอที่อยู่ห่างไกลจากที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัด

(๒) ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีการจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ถึงเกษตรกรเป็นรายเดือน นอกจากนี้ ควรส่งเสริมสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่เพื่อให้สามารถเผยแพร่ข่าวสารไปสู่กลุ่มเกษตรกรได้อย่างตรงประเด็นและกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึง

(๓) พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน กฟก. สาขาจังหวัด ควรมีจำนวนให้เพียงพอกับจำนวนเกษตรกรในแต่ละพื้นที่ นอกจากนี้พนักงานเจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจและทักษะให้ครอบคลุมภารกิจของกองทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจให้เกษตรกรได้เข้าใจระบบการจัดการหนี้และระบบการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ซึ่งเป็นการให้บริการแก่เกษตรกร

บรรณานุกรม

กนกนาค หงสกุล (๒๕๕๕). ปัจจัยที่มีผลต่อการคุณภาพบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์กระทรวง

สาธารณสุข. นนทบุรี: รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า

อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและเอกชน). บัณฑิตวิทยาลัยบูรพา.

“พ.ร.บ.กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๑๖ ตอนที่ ๓๙ ก

“พ.ร.บ.กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๑๘ ตอนที่ ๑๐๔ ก

“ระเบียบคณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๖๐” ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดการหนี้ของเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๖๐ กรุงเทพมหานคร

กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (๒๕๕๕) คู่มือการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๕๕ กรุงเทพมหานคร สำนักฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

“พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก หน้า ๑ -๑๖

ห้างหุ้นส่วนจำกัด นันทนภัสการประเมิน (๒๕๕๖) “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๕๖” กรุงเทพมหานคร สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

ห้างหุ้นส่วนจำกัด นันทนภัสการประเมิน (๒๕๕๗) “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๕๗” กรุงเทพมหานคร สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

แบบสอบถาม/สัมภาษณ์
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี 2562
เกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้ของเกษตรกร

ชื่อ.....นามสกุล.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์ติดต่อ.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 3) 41 - 60 ปี 4) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพการเกษตรหลัก
 1) ทำนา 2) ทำไร่ 3) ทำสวนผัก
 4) ปลูกน้ำมัน 5) ปลูกยาง 6) เลี้ยงสัตว์
 7) ประมงเพาะเลี้ยง 8) ประมงทะเล 9) อื่นๆ (ระบุ)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการหนี้

คำชี้แจง การตอบแบบสอบถาม โปรดเลือกระดับความพึงพอใจโดยใช้เครื่องหมาย ✓ และเหตุผลประกอบด้วย

5 = พึงพอใจมาก 4 = พึงพอใจ 3 = ปานกลาง 2 = ควรปรับปรุง 1 = ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านระยะเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การกรอกรายละเอียดในเอกสารการขอขึ้นทะเบียนเกษตรกร (ทะเบียนหนี้) และแจ้งเอกสารประกอบสำหรับการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.2 การตรวจสอบข้อมูลหนี้ของเกษตรกรมีความรวดเร็ว					
2.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง / ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
3. การดำเนินงานด้านการจัดการหนี้					
3.1 ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษาด้านการจัดการหนี้					
3.2 มีระบบการติดตาม สนับสนุนจนเกษตรกรได้รับการจัดการหนี้ตรงตามกำหนดเวลา					

3.3 ความรวดเร็วในการอนุมัติให้ชำระหนี้แทน					
3.4 เกษตรกรเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนการชำระหนี้ได้อย่างถูกต้อง					
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
4.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
4.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
4.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
4.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
4.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4.6 เกษตรกรสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง					
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.1 ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ					
5.2 สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างสะดวก					
5.3 สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เกษตรกรความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ , น้ำดื่ม					
5.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ปัญหา
1.
 2.
 3.
 4.
- ข้อเสนอแนะ
1.
 2.
 3.
 4.

ผู้สัมภาษณ์.....
วันที่...../...../.....

แบบสอบถาม/สัมภาษณ์
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี 2562
เกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

ชื่อ.....นามสกุล.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์ติดต่อ.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 3) 41 - 60 ปี 4) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 - 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพการเกษตรหลัก
 - 1) ทำนา 2) ทำไร่ 3) ทำสวนผัก
 - 4) พืชน้ำมัน 5) พืชยาง 6) เลี้ยงสัตว์
 - 7) ประมงเพาะเลี้ยง 8) ประมงทะเล 9) อื่นๆ (ระบุ)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

คำชี้แจง การตอบแบบสอบถาม โปรดเลือกระดับความพึงพอใจโดยใช้เครื่องหมาย ✓ และเหตุผลประกอบด้วย
 5 = พึงพอใจมาก 4 = พึงพอใจ 3 = ปานกลาง 2 = ควรปรับปรุง 1 = ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านระยะเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การการกรอกเอกสารขอขึ้นทะเบียนองค์กรเกษตรกรและการแจ้งเอกสารสำหรับการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก					
2.2 การตรวจสอบคุณสมบัติกลุ่มเกษตรกรมีความรวดเร็ว					
2.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง /ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
3. การดำเนินงานฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร					
3.1 ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษาด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร					
3.2 องค์กรเกษตรกรสามารถจัดทำแผนหรือโครงการเสนอกองทุนฯ ได้เอง					
3.3 ความรวดเร็วในการอนุมัติแผนหรือโครงการ					
3.4 มีระบบติดตาม สนับสนุนจนเกิดผลสำเร็จตามแผนการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร					
3.5 มีงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรอย่างเพียงพอ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.6 มีการสนับสนุน “ความรู้” ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรให้กับองค์กรเกษตรกรอย่างเหมาะสม					
4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
4.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
4.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
4.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
4.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
4.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4.6 เกษตรกรสมาชิกสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง					
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.1 ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ					
5.2 สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่างๆได้อย่างสะดวก					
5.3 สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเกษตรกรความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ , น้ำดื่ม					
5.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

1.
2.
3.
4.

ข้อเสนอแนะ

1.
2.
3.
4.

ผู้สัมภาษณ์.....
วันที่...../...../.....

รายชื่อคณะผู้จัดทำ

- | | | |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ๑. ผศ.ดร.อาจุฑา เนติธนากุล | คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบ
การบริหารงานของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร | ที่ปรึกษา |
| ๒. นายรัตนกุล โปธิ | รักษาการผู้อำนวยการสำนักบริหาร | หัวหน้าคณะจัดทำ |
| ๓. นางสาวกิริากร อภิสรากรกุล | หัวหน้าส่วนประชาสัมพันธ์ | คณะจัดทำ |
| ๔. นางสาวนันท์นพิน จรงค์หนู | พนักงานอาวุโส | คณะจัดทำ |
| ๕. นางสาวรภัทรพรรณ จันทะการ | พนักงานทั่วไป | คณะจัดทำ |
| ๖. นางสาวกนกกานต์ ภิราญคำ | พนักงานทั่วไป | คณะจัดทำ |