



โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

โดย สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๑. ความเป็นมา

การบริหารงานสมัยใหม่ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งมีความรับผิดชอบต่อสังคม อีกทั้งสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรได้ทำบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีบัญชี ๒๕๖๒ กับกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จึงต้องให้มีการศึกษาวิจัย เพื่อทราบทัศนคติ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ ในระดับต่าง ๆ เพื่อรับรู้และทำการตอบสนอง ในด้านคุณภาพการให้บริการและลดความขัดแย้ง จึงจำเป็นต้องมีโครงการวิจัย สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ ซึ่งประกอบด้วยเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้ร่วมค้าและสถาบันการเงิน

๒. ประวัติของสำนักงานฯ

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

๑) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร และเสนอความเห็น ศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการดังกล่าว





โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

๒) ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรได้ทราบถึงนโยบาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

๓) ให้การสนับสนุน ปรึกษาหารือ และแนะนำแก่เกษตรกร หรือองค์กรเกษตรกร เกี่ยวกับการดำเนินการตามแผน หรือโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามความจำเป็น หรือตามที่เกษตรกร หรือองค์กรเกษตรกรร้องขอ

๔) ติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผน หรือโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารแล้วแต่กรณี

๕) ดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้ของเกษตรกรตามพระราชบัญญัตินี้

๖) จัดทำงบดุลและรายงานการรับจ่ายเงินกองทุน และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักงานเสนอคณะกรรมการ

๗) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรมอบหมาย

๓. วิสัยทัศน์ (Vision)

เกษตรกรเป็นเจ้าของผลผลิต โดยทำการเกษตรแบบครบวงจร สามารถจัดการหนี้สินบนพื้นฐานความเข้มแข็งขององค์กรเกษตรกร

๔. พันธกิจ

๑) เสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรเกษตรกรที่เกิดจากการรวมตัวของเกษตรกรเพื่อวัตถุประสงค์ ในการประกอบกิจกรรมเกษตรร่วมกัน

๒) จัดองค์ความรู้เพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรรวมแก่องค์กรเกษตรกรสมาชิกตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงให้สามารถพึ่งตนเองและเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างเกษตรกร

๓) หนุนเสริมการเชื่อมโยงเครือข่ายและประสานความร่วมมือเพื่อบูรณาการงานกับหน่วยงานอื่นที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน

๔) เสริมสร้างกระบวนการจัดการหนี้แก่สมาชิกองค์กรเกษตรกรและจัดกระบวนการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรสมาชิกที่ได้รับการจัดการหนี้อย่างเป็นธรรม

๕) บริหารจัดการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรด้วยหลักธรรมาภิบาล

๖) เสริมสร้างศักยภาพของบุคลากร





๕. วัตถุประสงค์การวิจัย

- ๑) เพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไปของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ อันได้แก่ เกษตรกร ส่วนราชการ ธนาคาร ผู้ร่วมค้า และพนักงาน
- ๒) เพื่อศึกษาทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานฯ
- ๓) เพื่อศึกษาแนวทางลดปัญหา และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ๔) สร้างองค์ความรู้ด้านข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อการวางแผนกลยุทธ์ และพัฒนาเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศต่อไป

๖. วิธีดำเนินการศึกษา

๑. รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงบูรณาการ/สหวิทยาการ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยเป็นการศึกษาในลักษณะการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อความเหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนทั้งหมดประมาณ ๑,๒๐๐ คน แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่

- ๑) เกษตรกร จำนวน ๘๐๐ ราย แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มย่อย คือ
 - ๑.๑) กลุ่มเกษตรกรผู้ให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน
 - ๑.๒) องค์กรเกษตรกรผู้ให้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร
- ๒) หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๐ ราย
- ๓) บริษัทผู้ร่วมค้า ได้แก่ ธนาคาร บริษัทผู้ร่วมค้าทั่วไป จำนวน ๕๐ ราย
- ๔) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ จำนวน ๓๐๐ ราย

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้





โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

- ๑) ศึกษาข้อมูลทั่วไปของสำนักงานฯ และผู้รับบริการ
- ๒) สร้างแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ และบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง (Validity) ทั้งทางด้านเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
- ๓) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ จำนวน ๓๐ ชุด เพื่อทดสอบความถูกต้อง และเชื่อถือได้ (Reliability) โดยพิจารณาจากสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่าเท่ากับ .๘๗
- ๔) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ซึ่งประกอบไปด้วยแบบสอบถาม ๖ ส่วนด้วยกัน

คือ

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ
- ส่วนที่ ๓ การรับรู้เรื่องของสำนักงานฯ
- ส่วนที่ ๔ บทบาทและหน้าที่ของสำนักงานฯ
- ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานฯ
- ส่วนที่ ๖ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายของคะแนนกำหนดไว้ วิธีการแปลผลข้อมูลที่ได้ ส่วนนี้ ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นดัชนีในการแบ่งเป็น ๕ ระดับ แต่ละระดับมีค่าพิสัย ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๕๐	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๔. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- ๑) นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑,๒๐๐ คน ทั่วประเทศ
- ๒) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และดำเนินการขั้นต่อไป
- ๓) ทำการบันทึกรหัสคำตอบในแบบสอบถาม เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science)





๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

๗. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาในกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน จำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ประถมศึกษา จำนวน ๒๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕ มีอาชีพทำนา จำนวน ๒๒๖ คน ร้อยละ ๕๖.๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านจัดการหนี้สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๘๙.๐ $\bar{X} = ๔.๓๖$, S.D.=.๔๗๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๕.๘ $\bar{X}=๔.๖๑$, S.D.=.๔๗๔) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ ๙๑.๑ $\bar{X} = ๔.๔๒$, S.D.=.๕๔๖) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๘๗.๗ $\bar{X} = ๔.๓๕$, S.D.=.๖๑๑) ด้านระยะเวลา (ร้อยละ ๘๙.๘ $\bar{X}=๔.๓๔$, S.D.=.๖๑๘) ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการหนี้ (ร้อยละ ๘๖.๔ $\bar{X}=๔.๒๕$, S.D.=.๖๒๘) และด้านอื่น ๆ (ร้อยละ ๘๓.๐ $\bar{X}=๔.๒๐$, S.D.=.๖๘๖)

ส่วนใหญ่ทราบบทบาทหน้าที่ภารกิจและการดำเนินงานของสำนักงานฯ จำนวน ๓๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗ ช่องทางการสื่อสารที่รับทราบข้อมูลภารกิจ และผลดำเนินงานของสำนักงานมากที่สุดคือ บุคลากรของสำนักงานฯ จำนวน ๓๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของสำนักงานที่มีผลต่อการรับรู้มากที่สุดคือบุคลากรของสำนักงาน (ร้อยละ ๘๖.๗ $\bar{X} = ๔.๔๓$, S.D.=.๗๗๒) ความพึงพอใจต่อบทบาทและหน้าที่ของสำนักงานฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๙๑.๐ $\bar{X}=๔.๓๗$, S.D.=.๕๐๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีความเต็มใจช่วยเหลือมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๖.๗ $\bar{X}=๔.๕๘$, S.D.=.๕๕๔) ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สำนักงานฯ เป็นหน่วยงานที่รักษาสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชน (ร้อยละ ๘๖.๗ $\bar{X}=๔.๑๘$, S.D.=.๗๔๐)





โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

เกษตรกรมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๙๓.๐ \bar{X} =๔.๔๗, S.D.=.๖๒๔) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด (ร้อยละ ๘๔.๗ \bar{X} =๔.๒๕, S.D.=.๗๓๑) ขณะที่การปฏิบัติงานจริง เกษตรกรมีความพึงพอใจเช่นเดียวกับการคาดหวังคือ ด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๙๔.๐ \bar{X} =๔.๔๕, S.D.=.๖๒๓) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯมีความคาดหวังน้อยที่สุด (ร้อยละ ๘๒.๕ \bar{X} =๔.๑๘, S.D.=.๗๔๕) เมื่อมองภาพรวม เกษตรกรมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๘๘.๙ \bar{X} =๔.๓๔, S.D.=.๕๗๕) และการปฏิบัติงานจริง(ร้อยละ ๘๖.๘ \bar{X} =๔.๒๗, S.D.=๖๐๔) มีระดับมากเท่ากัน ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน ได้แก่ การจัดการหนี้มีความล่าช้า ไม่ทันต่อความเดือดร้อนของเกษตรกร อยากให้สำนักงานฯ ชื้อหนี้บุคคลค้าประกัน ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น การคืนหลักประกันหนี้ล่าช้า สถานที่สำนักงานฯ คับแคบไม่สะดวก

ผลการศึกษาในกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คือจำนวน ๒๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕ การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า จำนวน ๑๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ มีอาชีพทำนา จำนวน ๑๙๓ คน ร้อยละ ๔๘.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๙๑.๕ \bar{X} =๔.๓๘, S.D.=.๔๔๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด(ร้อยละ ๙๗.๖ \bar{X} =๔.๖๐, S.D.=.๔๐๔) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ ๙๓.๗ \bar{X} =๔.๔๕, S.D.=.๕๑๐) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๙๓.๗ \bar{X} =๔.๔๒, S.D.=.๔๙๕) ด้านระยะเวลา(ร้อยละ ๙๒.๒ \bar{X} =๔.๓๘, S.D.=.๕๕๓) ด้านอื่น ๆ (ร้อยละ ๘๘.๗ \bar{X} =๔.๒๗, S.D.=.๖๓๑) และด้านการดำเนินงานด้านการดำเนินงานฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร(ร้อยละ ๘๒.๙ \bar{X} =๔.๑๘, S.D.=.๗๐๐)

ส่วนใหญ่ทราบบทบาทหน้าที่ภารกิจและการดำเนินงานของสำนักงานฯ จำนวน ๓๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕ ช่องทางการสื่อสารที่รับทราบข้อมูลภารกิจและผลดำเนินงานของสำนักงานมากที่สุดคือ บุคลากรของสำนักงานฯ จำนวน ๓๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯที่มีผลต่อการรับรู้มากที่สุดคือบุคลากรของสำนักงาน (ร้อยละ ๘๗.๒ \bar{X} = ๔.๔๗, S.D.=.๗๔๙) ความพึงพอใจต่อบทบาทและหน้าที่ของสำนักงานฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๖๔.๕ \bar{X} =๓.๕๘, S.D.=๑.๓๒๑)เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สำนักงานฯ เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๖๘.๗ \bar{X} =





โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

๔.๖๘, S.D.=๑.๔๓๗) ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากันคือ การดำเนินงานของสำนักงานฯ ส่งผลต่อชุมชนมาก (ร้อยละ ๖๐.๗ \bar{X} =๓.๕๒, S.D.=๑.๔๑๙) และสำนักงานฯ เป็นหน่วยงานที่มีการเข้ามาส่งเสริมและพัฒนาชุมชนมากที่สุด (ร้อยละ ๖๐.๗ \bar{X} = ๓.๕๒, S.D.=๑.๓๑๙)

เกษตรกรมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๘๘.๗ \bar{X} =๔.๓๕, S.D.=.๗๑๗) และการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๗๘.๕ \bar{X} =๔.๑๕, S.D.=.๗๘๐) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๗๗.๕ \bar{X} =๔.๑๕, S.D.=.๗๙๔) การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๗๘.๕ \bar{X} =๔.๑๕, S.D.=.๘๔๐) มีความคาดหวังน้อยที่สุดเท่ากัน ขณะที่การปฏิบัติงานจริง เกษตรกรมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๘๙.๗ \bar{X} = ๔.๔๕, S.D.=.๗๑๓) การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด (ร้อยละ ๗๙.๐ \bar{X} =๔.๑๔, S.D.=.๘๓๐) เมื่อมองภาพรวม เกษตรกรมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๘๒.๑ \bar{X} =๔.๒๒, S.D.=.๖๖๓) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๘๓.๐ \bar{X} =๔.๒๓, S.D.=.๖๗๒) มีระดับมากเท่ากัน ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้แก่ เงินช่วยเหลือมีไม่ทั่วถึง มีความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟู ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น เกษตรกรขาดความรู้และการจัดการ และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีไม่เพียงพอ

ผลการศึกษาจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องจำนวน ๕๐ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ส่วนใหญ่ทราบบทบาทหน้าที่ภารกิจและการดำเนินงานของสำนักงานฯ จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖ ช่องทางการสื่อสารที่รับทราบข้อมูลภารกิจและผลดำเนินงานของสำนักงานฯ มากที่สุดคือ บุคลากรของสำนักงานฯ จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ที่มีผลต่อการรับรู้มากที่สุดคือ บุคลากรของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๖.๐ \bar{X} = ๔.๗๘, S.D.=.๕๐๗) ความพึงพอใจต่อบทบาทและหน้าที่ของสำนักงานฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๒.๘ \bar{X} =๔.๖๒, S.D.=.๓๙๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สำนักงานฯ เป็นองค์กรที่มีประโยชน์ต่อชุมชนมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๘.๐ \bar{X} =๔.๘๒, S.D.=.๔๓๘) ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือสำนักงานฯ เป็นหน่วยงานที่รักษาสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชน (ร้อยละ ๘๘.๐ \bar{X} =๔.๓๘, S.D.=.๖๙๗) ข้าราชการมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๙๖.๐ \bar{X} = ๔.๖๘, S.D.=.๕๕๑) และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๔.๐ \bar{X} =๔.๕๖, S.D.=.๖๑๑) มีความคาดหวังน้อยที่สุดเท่ากัน ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ข้าราชการมีความ





พึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐.๐ \bar{X} = ๔.๘๒, S.D.=.๓๘๘) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯมีความคาดหวังน้อยที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐.๐ \bar{X} = ๔.๕๐, S.D.=.๕๐๕) เมื่อมองภาพรวม ข้าราชการมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๕.๘ \bar{X} = ๔.๖๑, S.D.=.๔๔๘) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๙๙.๓ \bar{X} = ๔.๖๖, S.D.=.๓๙๓) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน ปัญหาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้แก่ งบประมาณน้อยไม่เพียงพอ มีความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟู ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น และควรเสริมสร้างความรู้ให้แก่เกษตรกร

ผลการศึกษาจากกลุ่มธนาคาร จำนวน ๔๐ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕ สังกัดธนาคารเพื่อการเกษตร จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ ส่วนใหญ่ทราบบทบาทหน้าที่ภารกิจและการดำเนินงานของสำนักงานฯ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕ ช่องทางการสื่อสารที่รับทราบข้อมูลภารกิจและผลดำเนินงานของสำนักงานฯมากที่สุดคือ บุคลากรของสำนักงานฯ จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯที่มีผลต่อการรับรู้มากที่สุดคือบุคลากรของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๕.๐ \bar{X} = ๔.๗๐, S.D.=.๗๕๘) ความพึงพอใจต่อบทบาทและหน้าที่ของสำนักงานฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๕.๗ \bar{X} = ๔.๖๘, S.D.=.๔๓๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สำนักงานฯ เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐.๐ \bar{X} = ๔.๘๘, S.D.=.๓๓๕) ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือสำนักงานฯ เป็นหน่วยงานที่รักษาสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชน (ร้อยละ ๙๒.๕ \bar{X} = ๔.๔๓, S.D.=.๗๔๗) ธนาคารมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๙๗.๕ \bar{X} = ๔.๘๐, S.D.=.๔๖๔) การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๕.๐ \bar{X} = ๔.๕๓, S.D.=.๕๙๙) มีความคาดหวังน้อยที่สุด ขณะที่การปฏิบัติงานจริง เกษตรกรมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐.๐ \bar{X} = ๔.๙๕, S.D.=.๒๒๑) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯมีความคาดหวังน้อยที่สุด (ร้อยละ ๙๗.๕ \bar{X} = ๔.๖๐, S.D.=.๕๔๕) เมื่อมองภาพรวม ธนาคารมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๘.๑ \bar{X} = ๔.๗๐, S.D.=.๔๑๗) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๙๘.๘ \bar{X} = ๔.๗๖, S.D.=.๓๒๑) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน ปัญหาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานธนาคาร ได้แก่ งบประมาณน้อยไม่เพียงพอ การซื้อหนี้มีความล่าช้า และควรมีการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น





ผลการศึกษากลุ่มผู้ร่วมค้ำจำนวน ๑๐ คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี และช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ เท่ากัน การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ เป็นเจ้าของกิจการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ประเภทงานส่วนใหญ่คือซอฟต์แวร์ และ อุปกรณ์สำนักงานจำนวนประเภทละ ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๘๐.๐ \bar{X} =๔.๗๖, S.D.=.๓๗๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านใบสั่งซื้อ/ สั่งจ้าง/ สัญญา มีความถูกต้อง ด้านการติดต่อกับพนักงานจัดหาพัสดุของสำนักงานฯ และด้านการจัดซื้อ/ จัดหาของสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากัน (ร้อยละ ๙๐.๐ \bar{X} =๔.๘๐) ส่วนใหญ่ทราบบทบาทหน้าที่ภารกิจและผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ช่องทางการสื่อสารที่รับทราบข้อมูลภารกิจและผลดำเนินงานของสำนักงานฯ มากที่สุดคือ สื่อโทรทัศน์/ ไปสเตอร์ดิจิทัล/ วิดีโอจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ช่องทางการสื่อสารที่รับทราบข้อมูลภารกิจและผลดำเนินงานของสำนักงานฯ น้อยที่สุดคือ Call center ของสำนักงานฯ จำนวน ๐ คน ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ที่มีผลต่อการรับรู้มากที่สุดคือบุคลากรของสำนักงาน (ร้อยละ ๑๐๐.๐ \bar{X} =๔.๘๐, S.D.=.๔๒๒) ความพึงพอใจต่อบทบาทและหน้าที่ของสำนักงานฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๔.๒ \bar{X} =๔.๕๖, S.D.=.๔๑๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สำนักงานฯ เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือเกษตรกร สำนักงานฯ สามารถฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรได้ดี ท่านคิดว่าสำนักงานฯ เป็นองค์กรที่มีการบริหารงานโปร่งใสสำนักงานฯ เป็นหน่วยงานที่มีส่วนช่วยเหลือชุมชนอย่างมาก สำนักงานฯ เป็นองค์กรที่มีประโยชน์ต่อชุมชนมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากัน (ร้อยละ ๑๐๐.๐ \bar{X} =๔.๗๐) ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือสำนักงานฯ เป็นหน่วยงานที่รักษาสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชน (ร้อยละ ๘๐.๐ \bar{X} =๔.๒๐, S.D.=.๗๘๙) ผู้ร่วมค้ำมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐.๐ \bar{X} =๔.๗๐, S.D.=.๔๖๔) การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๑๐๐.๐ \bar{X} =๔.๔๐, S.D.=.๕๑๖) มีความคาดหวังน้อยที่สุด ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ผู้ร่วมค้ำมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐.๐ \bar{X} =๔.๗๐, S.D.=.๔๘๓) การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯมีความคาดหวังน้อยที่สุด (ร้อยละ ๗๐.๐ \bar{X} =๔.๑๐, S.D.=.๘๗๖) เมื่อมองภาพรวม ผู้ร่วมค้ำมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐.๐ \bar{X} =๔.๕๕, S.D.=.๓๗๔) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๘๗.๕ \bar{X} =๔.๓๑, S.D.=.๕๓๔) อยู่ในระดับมาก ผู้ร่วมค้ำไม่มีปัญหาและข้อเสนอนะ





ในส่วนของพนักงาน จำนวน ๓๐๐ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓ เป็นลูกจ้างกลุ่มงานทั่วไป จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗ สังกัดสำนักงานสาขาจังหวัด จำนวน ๒๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙ ความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ ด้านแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงาน โดยภาพรวมด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๕๗.๘ \bar{X} =๓.๕๘, S.D.=.๔๐๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจให้พนักงานทำงานที่สำนักงาน สูงสุดคือ สำนักงานฯ เป็นที่พึ่งพาได้ (ร้อยละ ๖๐.๘ \bar{X} =๔.๐๑, S.D.=.๕๗๙) และปัจจัยที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือ การแสดงความคิดเห็น (ร้อยละ ๓๕.๔ \bar{X} = ๒.๙๒, S.D.=.๕๓๖)

ภาพรวมด้านความผูกพันมีความพึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ ๕๑.๒ \bar{X} =๓.๔๔, S.D.=.๔๕) เมื่อพิจารณารายด้าน จะมีความสุขมากถ้าได้ใช้เวลาที่เหลืออยู่ในอาชีพทำงานในสำนักงานฯ มีระดับความผูกพันสูงสุด (ร้อยละ ๗๕.๗ \bar{X} = ๔.๐๒, S.D.=.๓๖๙) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีค่าสูงสุด (ร้อยละ ๖๓.๘ \bar{X} = ๓.๘๖, S.D.=.๖๙๒) ในขณะที่ความผูกพันด้านความต่อเนื่องมีค่าต่ำสุด (ร้อยละ ๔๒.๗ \bar{X} =๓.๑๖, S.D.=.๕๗๗) ส่วนใหญ่ทราบบทบาทหน้าที่ภารกิจและการดำเนินงานของสำนักงานฯ จำนวน ๒๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓ ช่องทางการสื่อสารที่รับทราบข้อมูลภารกิจและผลดำเนินงานของสำนักงานมากที่สุดคือ เว็บไซต์ของสำนักงานฯ จำนวน ๒๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ช่องทางการสื่อสารที่รับทราบข้อมูลภารกิจและผลดำเนินงานของสำนักงานที่น้อยที่สุดคือ อื่น ๆ จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของสำนักงานที่มีผลต่อการรับรู้มากที่สุดคือหนังสือเวียน (ร้อยละ ๘๓.๐ \bar{X} =๔.๒๖, S.D.=.๙๐๖) ความพึงพอใจต่อบทบาทและหน้าที่ของสำนักงานฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๗๐.๑ \bar{X} =๓.๙๕, S.D.=.๖๒๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สำนักงานฯ เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ ๙๒.๐ \bar{X} =๔.๔๔, S.D.=.๖๕๙) ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากันคือสำนักงานฯ มีระบบบริหารจัดการที่ดี (ร้อยละ ๔๘.๐ \bar{X} =๓.๔๙, S.D.=.๙๘๗) พนักงานมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๘๔.๓ \bar{X} =๔.๒๒, S.D.=.๗๔๑) โดยมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๖๙.๗ \bar{X} =๓.๘๗, S.D.=.๘๓๐) มีความคาดหวังน้อยที่สุด ขณะที่การปฏิบัติงานจริง พนักงานมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๖๙.๓ \bar{X} =๓.๘๘, S.D.=.๗๘๒) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด (ร้อยละ ๕๔.๓ \bar{X} =๓.๕๙, S.D.=.๘๐๒) เมื่อมองภาพรวมพนักงานมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๗๖.๘ \bar{X} =๔.๐๒, S.D.=.๖๙๑) และการปฏิบัติงาน





โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

จริง (ร้อยละ ๖๑.๔ \bar{X} =๓.๗๒, S.D.=๖๗๔) มีระดับมากเท่ากัน ปัญหาและข้อเสนอนแนะของพนักงาน ได้แก่ ปัญหาโครงสร้างของสำนักงานฯ มีอัตรากำลังไม่เพียงพอ ลูกจ้างของสำนักงานไม่ได้รับการดูแล โดยเฉพาะด้านสวัสดิการ ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ขาดการพัฒนา

ตารางที่ ๑ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ผู้รับบริการ	ความพึงพอใจ		แรงจูงใจและความผูกพัน		บทบาทและหน้าที่		ความคาดหวัง		ผลการปฏิบัติงานจริง		Ratio
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	
เกษตรกรด้านการจัดการหนี้สิน	๘๙.๐	๔.๓๖	-	-	๙๑.๐	๔.๓๗	๘๘.๙	๔.๓๔	๘๖.๗	๔.๒๗	.๙๘
เกษตรกรด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร	๙๑.๕	๔.๓๘	-	-	๖๔.๕	๓.๕๘	๘๒.๑	๔.๒๒	๘๓.๐	๔.๒๓	๑.๐๑
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	-	-	-	-	๙๒.๘	๔.๖๒	๙๕.๘	๔.๖๑	๙๙.๓	๔.๖๖	๑.๐๑
ธนาคาร	-	-	-	-	๙๕.๗	๔.๖๘	๙๘.๑	๔.๗๐	๙๘.๘	๔.๗๖	๑.๐๑
ผู้ร่วมค้า	-	-	-	-	๙๔.๒	๔.๕๖	๑๐๐.๐	๔.๕๕	๘๗.๕	๔.๓๑	.๙๕
พนักงาน	-	-	๕๗.๘	๓.๕๘	๗๐.๑	๓.๙๕	๗๖.๘	๔.๐๒	๖๑.๔	๓.๗๒	.๙๓
รวม	๙๐.๓	๔.๓๗	๕๗.๘	๓.๕๘	๘๔.๗	๔.๐๓	๙๐.๓	๔.๒๕	๘๖.๑	๔.๑๕	.๙๘

ตารางที่ ๑ แสดงความพึงพอใจและทัศนคติของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มเกษตรกรด้านจัดการหนี้สิน เกษตรกรด้านฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ธนาคาร ผู้ร่วมค้า และ พนักงาน ในแถวแรกแสดงถึงความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานฯ โดยตรงของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ กลุ่มเกษตรกรด้านจัดการหนี้สิน เกษตรกรด้านฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร คะแนนเต็ม ๕ คะแนนยังมีค่ามากยังมีความพึงพอใจมาก ในกลุ่มอื่น ๆ ไม่มีการวัดในหัวข้อนี้ หัวข้อแรงจูงใจและความผูกพันใช้วัดเฉพาะในกลุ่มพนักงาน คะแนนเต็ม ๕ คะแนนยังมีค่ามากแสดงว่าพนักงานยังมีแรงจูงใจและความผูกพันต่อสำนักงานฯมาก หัวข้อบทบาทของสำนักงานฯ แสดงถึงทัศนคติและความเข้าใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียยังมีคะแนนสูงยังมีความเข้าใจในบทบาทของสำนักงานฯ มากขึ้นด้วย หัวข้อการปฏิบัติงานจริงของทัศนคติของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ทั้งในส่วนการบริหารงาน การช่วยเหลือสังคม บุคลากร เป็นต้น หัวข้อความคาดหวัง แสดงถึงความคาดหวังของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในการบริหารงาน





การช่วยเหลือสังคม บุคลากร เป็นต้น หัวข้อ ratio แสดงอัตราส่วนระหว่างการปฏิบัติงานจริงและความคาดหวัง เพื่อแสดงให้เห็นถึงว่าการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ เข้าใกล้ความคาดหวังของผู้รับบริการเพียงใด โดยยังมีค่าเข้าใกล้ ๑ แสดงว่าการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ เข้าใกล้ความคาดหวังมากยิ่งขึ้น ถ้าค่ามากกว่า ๑.๐๐ แสดงว่าการปฏิบัติงานจริงของสำนักงานฯ ดีกว่าที่คาดหวังไว้

จากตารางหัวข้อความพึงพอใจ เกษตรกรด้านการจัดการหนี้สินและเกษตรกรด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันคือ ๔.๓๖ และ ๔.๓๘ โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรเท่ากับ ๔.๓๗ คือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทฯ ในระดับมาก ในขณะที่แรงจูงใจและความผูกพันของพนักงานต่อสำนักงานฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘ อยู่ในระดับมาก แรงจูงใจให้พนักงานทำงานที่สำนักงานฯ สูงสุดคือ สำนักงานฯ เป็นที่พึงพาได้ มีความมั่นคง แต่การแสดงความคิดเห็นของพนักงานเป็นแรงจูงใจที่ต่ำที่สุด อาจเกิดจากการใช้ระบบราชการคำสั่งจากบนลงล่าง ทำให้พนักงานต้องปฏิบัติตามคำสั่งมากกว่าการแสดงความคิดเห็น ในด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐานที่พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงาน มีความจงรักภักดี มีค่าสูงสุด ในขณะที่ความผูกพันด้านความต่อเนื่องคือการคิดคำนวณการลงทุนที่บุคคลให้กับสำนักงานฯ และผลตอบแทนที่จะได้รับ มีค่าต่ำสุด

หัวข้อบทบาทและหน้าที่ของสำนักงานฯ ธนาคารและสถาบันการเงินมีระดับคะแนนมากที่สุด ขณะที่เกษตรกรด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรมีค่าต่ำที่สุด ในหัวข้อความคาดหวัง พบว่าธนาคารมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ สูงที่สุด ขณะที่พนักงานมีความคาดหวังต่ำที่สุด หัวข้อการปฏิบัติงานจริง พบว่าธนาคารมีความพึงพอใจสูงสุด และพนักงานมีความพึงพอใจต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น เมื่อดูที่ค่า ratio พบว่าเกษตรกรด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และธนาคาร มีค่า ratio สูงสุด (๑.๐๑) ขณะที่พนักงานมีค่า ratio ต่ำสุด (.๙๓)

ในภาพรวม ทศนคติของกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ บทบาทและหน้าที่ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากเท่ากับ ๔.๐๓ ความคาดหวังมีค่าสูงสุดเท่ากับ ๔.๒๕ ผลการปฏิบัติงานจริง มีค่าน้อยกว่าความคาดหวัง แต่ก็ยังอยู่ในระดับมาก คือ ๔.๑๕ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง มีความใกล้เคียงกัน อยู่ที่ .๙๘

๘. ข้อเสนอแนะ





(๑) กลุ่มลูกค้า(เกษตรกร)

จากการสำรวจพบว่า เกษตรกรที่รับบริการทั้งในส่วนจัดการหนี้สินและส่วนฟื้นฟูฯ จะมีความพึงพอใจสูงสุดเหมือนกันคือ การให้บริการของบุคลากรของสำนักงานฯ อย่างไรก็ตาม ส่วนจัดการหนี้สินยังมีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาที่ให้บริการทั้งในเรื่องการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด และความรวดเร็วในการอนุมัติให้ชำระหนี้ นอกจากนี้ยังมีเรื่องของการติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นช่องทางสื่อสารและความรวดเร็วในการสื่อสาร ในส่วนฟื้นฟูฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรทั้งในเรื่องความรวดเร็วในการอนุมัติแผนและโครงการ และงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูฯ ที่อาจจะไม่เพียงพอ รวมทั้งการสร้างความรู้ให้กับเกษตรกรด้วย

แนวทางในการแก้ปัญหาด้านจัดการหนี้สิน สำนักงานฯ ควรปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการที่ล่าช้าให้รวดเร็วขึ้น เช่น การขึ้นทะเบียน การตรวจสอบหนี้ การชำระหนี้ ให้มีการอนุมัติอย่างรวดเร็วขึ้นและให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ควรให้พนักงานลงพื้นที่พบปะเกษตรกรให้มากขึ้น เพื่อรับทราบความเร่งด่วนของหนี้ และสามารถมาจัดลำดับการจัดการหนี้ได้ อีกทั้งเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วรวมทั้งการใช้ช่องทางสื่อสารทั้งเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์

แนวทางในการแก้ปัญหาด้านฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรอย่างทั่วถึง ขณะเดียวกันการดำเนินงานด้านฟื้นฟูต้องมีการพัฒนาทั้งระบบ ตั้งแต่การให้คำปรึกษาในการจัดทำแผนและโครงการ งบประมาณ ให้ความรู้แก่เกษตรกร มีระบบติดตามตามแผน ซึ่งต้องใช้พนักงานที่มีความเข้าใจและติดต่อกับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งต้องมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

(๒) กลุ่มหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของการข้าราชการพบว่ามีความสัมพันธ์ที่ดีกับสำนักงานฯ จึงควรใช้ความสัมพันธ์ที่ดีนี้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อเกษตรกรและชุมชน เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารควรที่จะเป็นการร่วมมือกับภาครัฐ เช่น จังหวัด อำเภอ อบจ. อบต. เป็นต้น สำนักงานฯ ควรมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐเพื่อประชาสัมพันธ์และสร้างทัศนคติที่ดีกับเกษตรกรและชุมชน ในการจัดกิจกรรมควรมีความสม่ำเสมอ ให้คนในพื้นที่สามารถจดจำได้ ไม่ใช่ทำเฉพาะช่วงที่มีปัญหาเกิดขึ้นเท่านั้น

(๓) กลุ่มธนาकारและผู้ร่วมคำ





ปัญหาความพึงพอใจของคู่ค้ามีผลต่อภาพลักษณ์ของบริษัทฯ เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในเรื่องการวางบิลและการรับเงิน ระยะเวลาในการชำระเงินเหมาะสม ซึ่งอาจเกิดจากการรับเงินไม่ เป็นไปตามสัญญาหรือใบสั่งซื้อ สืบเนื่องจากฝ่ายการเงินมีกำหนดการจ่ายเงินซึ่งอาจไม่ตรงกับวันรับ เงินของคู่ค้าที่ทำสัญญาไว้ในใบสั่งซื้อ ดังนั้น อาจต้องปรับความเข้าใจระหว่างฝ่ายจัดซื้อและการเงิน ให้มีวันรับหรือจ่ายเงินที่สอดคล้อง เพื่อไม่ให้คู่ค้ารู้สึกไม่ดีกับสำนักงาน ขณะที่กลุ่มธนาคารมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานอย่างดี

(๔) กลุ่มพนักงาน

การสำรวจฯ ครั้งนี้ นักวิจัยศึกษาเรื่องแรงจูงใจ และความผูกพันของพนักงานต่อสำนักงาน ซึ่ง จากการศึกษาทั้งต่างประเทศและในประเทศ ความผูกพันของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลของหน่วยงานในระยะยาว จะเห็นได้จากหน่วยงานที่มีความผูกพันของพนักงานสูง จะทำ ให้หน่วยงานประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ในตำแหน่งนั้นได้อย่างยาวนานเมื่อเทียบกับหน่วยงานที่มี ความผูกพันของพนักงานต่ำ หน่วยงานอาจจะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานแต่ไม่อาจรักษาไว้ ได้ไม่นาน

จากผลการสำรวจ ทั้งเรื่องแรงจูงใจและความผูกพันมีผลที่สอดคล้องกัน ปัจจัยที่มีผลต่อ แรงจูงใจให้พนักงานทำงานกับสำนักงานฯ ต่อไปที่มีระดับต่ำที่สุดคือ การแสดงความคิดเห็น ความทำ ทายของงาน และการไม่ได้รับการตอบสนองจากสำนักงานฯ ในขณะที่องค์ประกอบความผูกพันที่มี ระดับต่ำที่สุดคือความผูกพันด้านความต่อเนื่อง หมายถึงการที่พนักงานจะพิจารณาที่ทำงานที่ สำนักงานฯ ต่อหรือมีแผนจะทำงานที่อื่น

ในการวิเคราะห์ของนักวิจัยเห็นว่าปัญหาดังกล่าว เกิดจากการใช้ระบบงานและโครงสร้างแบบ ระบบราชการ รวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง เป็นการสื่อสารและใช้อำนาจทางเดียวคือจากบนลงล่าง ทำให้พนักงานอาจขาดอิสระและไม่กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงาน สำนักงานฯควรจัดโครงสร้างอำนาจ และทำแผนให้พนักงานเห็นว่า เขาสามารถเติบโตภายในสำนักงานฯ ได้ในระดับใด เพราะพนักงานอาจ ไม่ได้มองเพียงค่าตอบแทนอย่างเดียว แต่ต้องพิจารณาถึงตำแหน่งในสำนักงานฯ ด้วย ดังนั้นจึงควร พัฒนาและเสริมสร้างความผูกพันตามองค์ประกอบดังต่อไปนี้





การเสริมสร้างความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม หรือการเสริมสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและความสนใจแก่พนักงานอย่างทั่วถึงกันและเร่งให้มีการสื่อสารภายในองค์กรแก่ระดับพนักงานอย่างทั่วถึงในเรื่องสำคัญ ๆ ที่พนักงานจำเป็นต้องรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ ผู้บริหารจะต้องจัดสรรงานให้กับพนักงาน ให้งานที่มีลักษณะงานที่หลากหลาย ไม่ซ้ำซากหรือให้ทำงานที่มีความยากและท้าทาย ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ได้รับความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน พยายามดึงศักยภาพที่พนักงานออกมาใช้ให้ได้มากที่สุด ให้เขารู้สึกว่าเขามีความสำคัญต่อองค์กร และผลที่ได้จากการทำงานเป็นสิ่งที่พนักงานต้องการ เป็นสิ่งที่พนักงานภาคภูมิใจว่าได้มาจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน เพื่อให้พนักงานทำงานเพื่อตอบสนองต่อองค์กรอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ เพราะในบางครั้งผลตอบแทนที่องค์กรให้พนักงานก็ไม่ได้ตรงตามที่พนักงานต้องการเสมอไป พนักงานยิ่งมากความต้องการยิ่งหลากหลาย ฉะนั้นองค์กรจึงควรพิจารณาว่าจะบริหารจัดการกับทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถดึงศักยภาพของพนักงานออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้อย่างไร เพราะทุกองค์กรคงไม่สามารถที่จะรักษาพนักงานไว้กับองค์กรได้ตลอดไป ถึงแม้จะมีการลงทุนในการพัฒนาให้พนักงานมีความรู้มีความสามารถมากเพียงใดก็ไม่มีสิ่งใดรับประกันได้ว่าพนักงานจะต้องอยู่กับองค์กรตลอดไป ยิ่งเขาเก่ง มีความสามารถ เขายิ่งมีโอกาสเลือกมากยิ่งขึ้น องค์กรจึงควรหันมามองว่าองค์กรได้ใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีได้เต็มที่และเกิดประโยชน์สูงสุดแล้วหรือยัง

การเสริมสร้างความผูกพันด้านความรู้สึก หรือเสริมสร้างความเป็นหนึ่งเดียวกัน องค์กรควรมีการสร้างความรู้สึกให้เป็นหนึ่งเดียวกัน สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่อื่น หรือเพิ่มช่องทางในการสื่อสารอื่น ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในเรื่องเป้าหมาย วิธีการปฏิบัติงานรวมถึงความเสมอภาคในด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่าง ๆ

การเสริมสร้างความผูกพันด้านความต่อเนื่อง หรือเสริมสร้างความปลอดภัยที่จะอยู่ต่อองค์กร องค์กรควรมีการเก็บข้อมูลและศึกษาเกี่ยวกับพนักงานว่าพนักงานแต่ละคนมีความต้องการอะไร จึงจะส่งเสริมหรือจูงใจพนักงานได้ตรงตามที่เขาต้องการ พนักงานบางคนที่เขาต้องการมีอำนาจ เป็นที่ยอมรับ ยกย่องนับถือ ก็ควรส่งเสริมให้พนักงานได้เป็นผู้นำในการทำงานให้โอกาสในการก้าวหน้า มีอำนาจในการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในระดับหนึ่งตามแต่หน้าที่และตำแหน่งงาน ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในงานหรือกิจกรรมของบริษัทในการออกความคิดเห็นหรือควบคุมการทำงานจนประสบความสำเร็จ ตลอดจนมีการกำหนดโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ไว้อย่างชัดเจนในแต่ละตำแหน่งงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานในแต่ละตำแหน่งจะมีโอกาสเติบโตหรือมีโอกาสก้าวหน้าไปอย่างไร เพื่อให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำได้ถึงเป้าหมายที่เขาต้องการ





ข้อเสนอแนะในภาพรวมของสำนักงานฯ

ถึงแม้ในภาพรวมผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานฯ ในระดับดี แต่ก็มีคามจำเป็นที่ต้องปรับปรุงให้เกิดการพัฒนามากขึ้น ดังนี้

- **พนักงาน** ถึงแม้พนักงานจะได้รับความพึงพอใจมากที่สุดจากผู้รับบริการทั้งหมด แต่ก็ยังคงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้นทั้งในเรื่องการฝึกอบรม ให้เพิ่มความรู้ทั้งในเรื่องการทำงานและความรู้ทางด้านเกษตรกรรม อีกทั้งต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น เช่น การติดต่อสื่อสารและการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของจังหวัด ขณะเดียวกันสำนักงานฯ ควรจัดทำคำอธิบายงาน แผนฝึกอบรม และเส้นทางอาชีพ ของแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานทำความเข้าใจงานของตน และรู้ถึงอนาคตของตนเองในสำนักงานฯ นี้
- **ช่องทางการติดต่อสื่อสาร** ปัจจุบันยังพบว่าสำนักงานฯ ยังใช้ช่องทางการสื่อสารแบบเดิม ๆ เช่น พนักงานของสำนักงานฯ จดหมายเวียน ซึ่งบางครั้งอาจทำให้เกิดความล่าช้าไม่ทันการ ดังนั้นควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัยมากขึ้น เช่น เว็บไซต์ หรือ สังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น อีกทั้งควรจัดทำเนื้อหาที่จะสื่อสารต่อกลุ่มเป้าหมายให้ตรงประเด็น ดังนั้นส่วนประชาสัมพันธ์ของสำนักงานฯ จำเป็นต้องมีแผนประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับแผนดำเนินงานของสำนักงานฯ และสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- **การดำเนินงานของสำนักงานฯ** จากการสำรวจการดำเนินงานของสำนักงานฯ ยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้ โดยเฉพาะกลุ่มเกษตรกร ดังนั้นสำนักงานฯ ควรปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานทั้งในส่วนจัดการหนี้สินและส่วนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เช่น การขึ้นทะเบียน การตรวจสอบหนี้ การชำระหนี้แทน การอนุมัติโครงการ การติดตามโครงการ เป็นต้น ให้มีความรวดเร็วทำได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งระเบียบต่าง ๆ ในการดำเนินงานควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัย ดำเนินการได้ และตอบสนองความต้องการของเกษตรกร

เมื่อมองภาพรวมของสำนักงานฯ และพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ของสำนักงานฯ ที่มีต่อผู้ถือผลประโยชน์ร่วม คือการสื่อสารระหว่างกัน การรับฟังและตอบสนองในปัญหาหรือข้อเสนอของผู้ถือผลประโยชน์ร่วม แนวทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา คือ การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ และการใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลองค์กร





แผนยุทธศาสตร์ (Strategy) เป็นแผนการดำเนินงานที่สร้างขึ้นมาอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีองค์ประกอบต่าง ๆ สัมพันธ์สอดคล้องกัน เป็นแผนที่มีวิสัยทัศน์หรือภาพที่วาดไว้ เป็นการร่วมจิตมีเป้าประสงค์อันแสดงถึงเจตจำนงร่วมของทุกฝ่าย ผนึกพลังใจของทุกฝ่ายเพื่อกระทำพันธกิจอันถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อให้เกิดผลกระทบและได้ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ แผนยุทธศาสตร์ที่ดีมาจากการวิเคราะห์อดีต รู้ปัจจุบัน เพื่อไล่ให้ทันอนาคต วิเคราะห์สถานการณ์ที่ผ่านมา วิเคราะห์ทรัพยากร ทูตต่าง ๆ อันเป็นศักยภาพหรือความสามารถที่ยังไม่ได้พัฒนาหรือยังไม่ได้พัฒนาเต็มที่ หรือที่ยังซ่อนเร้นอยู่ แผนยุทธศาสตร์ที่ดีเป็นผลที่เกิดจากกระบวนการวางแผนที่ดี บริหารจัดการแผนอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเป็นประสิทธิผลที่ปรากฏจริง เป็นแผนที่มีเป้าประสงค์ดี ก่อให้เกิดการร่วมใจ มีหลักการดีก่อให้เกิดการร่วมคิด มีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการร่วมทำ และมีการแบ่งบทบาทหน้าที่จัดการดี ก่อให้เกิดการร่วมแรง เป็นการร่วมแรงร่วมใจ ร่วมคิดร่วมทำ ช่วยทำให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานหันมาให้ความสนใจอย่างแท้จริงในเรื่องขององค์การมากขึ้น กระตุ้นให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหา อุปสรรคตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและเตรียมมาตรการรองรับไว้ล่วงหน้าเป็นการลดความเสี่ยงและความเสียหาย ช่วยทำให้ผู้บริหารเข้าใจในธรรมชาติของการดำเนินงานอย่างชัดเจนขึ้นและมองเห็นภาพของการพัฒนา ช่วยให้การกำหนดวัตถุประสงค์ แผนงาน โครงการและการใช้ทรัพยากรขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างสมาชิกขององค์การและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับทิศทางการดำเนินงาน ตลอดจนความคาดหวังต่าง ๆ ช่วยก่อให้เกิดการประสานงานและบูรณาการทางความคิดการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นการผนึกกำลังภายในองค์การ

หลักธรรมาภิบาลคือการกำกับดูแลองค์การหรือบริษัทฯ เพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อรักษาประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องผลประโยชน์ร่วม โดยมีองค์ประกอบทั้งในเรื่อง หลักนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม ความคุ้มค่า และรวมทั้ง การบริหารจัดการของสำนักงาน ระบบสารสนเทศ การบริหารงานบุคคล และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักทั้งหมดไม่ได้ต้องเพื่อให้สำนักงาน ประสบความสำเร็จในการทำเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงความพึงพอใจของผู้ถือผลประโยชน์ร่วมด้วย โดยเฉพาะในเรื่องการมีส่วนร่วมของผู้ถือผลประโยชน์ร่วม เพื่อให้สำนักงานและผู้ถือผลประโยชน์ร่วมมีความเข้าใจและมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน





ตารางที่ ๒ แนวทางลดปัญหาและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของเกษตรกรด้านการจัดการหนี้สิน

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๑. การจัดการหนี้มีความล่าช้า ไม่ทันต่อความเดือดร้อนของเกษตรกร	๑. ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถปฏิบัติได้ ๒. ต้องมีกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ให้ทราบทั้งพนักงานฯ และเกษตรกร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน
๒. อยากให้สำนักงานฯ ชื้อหนี้บุคคลค้าประกัน	๑. ต้องทำการศึกษาการซื้อหนี้บุคคลค้าประกัน ว่ามีผลกระทบอะไรบ้าง หากไม่มีผลเสียควรมีการแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้มีการชำระหนี้แทนเกษตรกรกรณีบุคคลค้าประกันอย่างเร่งด่วน
๓. ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น	๑. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ต้องมีแผนที่ชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ ทั้งช่องทาง เนื้อหา และกลุ่มเป้าหมาย ๒. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ต้องมีความหลากหลาย รวดเร็วและทั่วถึง
๔. การคืนหลักประกันหนี้ล่าช้า	๑. ปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น ๒. พนักงานควรลงพื้นที่พบปะเกษตรกรอย่างต่อเนื่องเพื่อรับทราบปัญหา และชี้แจงประชาสัมพันธ์
๕. สถานที่สำนักงานฯ คับแคบ ไม่สะดวก	๑. ควรวางแผนการจัดสถานที่ให้เหมาะสม รองรับเกษตรกรไปติดต่อจำนวนมากพร้อม ๆ กัน ๒. ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาสถานที่ให้กว้างขวางขึ้น ให้มีความสะดวกสบาย ให้เป็นสัดส่วนเพื่อรองรับบริการของสมาชิก และเป็นของตนเอง มีโต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอกับสมาชิก ๓. ใช้ระบบออนไลน์ เช่น การนัดหมายทางออนไลน์ การทำกิจกรรม ต่าง ๆ ทางออนไลน์ เป็นต้น เพื่อลดความแออัดของสำนักงาน





ตารางที่ ๓ แนวทางลดปัญหาและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๑. เงินช่วยเหลือมีไม่ทั่วถึง	๑. วางแผนการใช้งบประมาณให้ครอบคลุมทุกจังหวัด ๒. ประชาสัมพันธ์ต่อเกษตรกรถึงกระบวนการและขั้นตอนในการฟื้นฟูฯ เพื่อความเข้าใจ
๒. มีความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟู	๑. พนักงานควรลงพื้นที่พบปะเกษตรกรอย่างต่อเนื่องเพื่อรับทราบปัญหา และชี้แจงประชาสัมพันธ์ ๒. ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการฟื้นฟูฯ เพื่อให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
๓. ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น	๑. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ต้องมีแผนที่ชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ ทั้งช่องทาง เนื้อหา และกลุ่มเป้าหมาย ๒. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ต้องมีความหลากหลาย รวดเร็วและทั่วถึง
๔. เกษตรกรขาดความรู้และการจัดการ	๑. ควรมีการอบรมหรือให้ความรู้ทั้งในด้านการเกษตรและการบริหารโครงการ ๒. ควรติดตามผลและให้คำแนะนำกับกลุ่มเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ และมีการติดตามผลหลังการอนุมัติโครงการอย่างต่อเนื่อง ๓. จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ความรู้ให้แก่เกษตรกร
๕. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีไม่เพียงพอ	๑. ควรมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ๒. ทบทวนโครงสร้างและกำลังคนของสำนักงานฯ ว่ามีความเหมาะสมกับภาระงานหรือไม่





ตารางที่ ๔ แนวทางลดปัญหาและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียด้านพนักงาน

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๑. ปัญหาโครงสร้างของสำนักงานฯ	๑. ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานฯ ให้ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และภาระงานได้อย่างเหมาะสม ๒. วิเคราะห์งานของแต่ละตำแหน่งให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน
๒. มีอัตรากำลังไม่เพียงพอ	๑. ใช้เครื่องมือในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น ๒. ทบทวนคำอธิบายลักษณะงาน(Job Description) เพื่อวิเคราะห์ภาระงานในแต่ละตำแหน่ง ๓. ทบทวนอัตรากำลังให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนของสำนักงานฯ
๓. ลูกจ้างของสำนักงานฯ ไม่ได้รับการดูแลโดยเฉพาะด้านสวัสดิการ	๑. ทบทวนและปรับปรุงสวัสดิการให้แก่ลูกจ้างเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ
๔. ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง	๑. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ควรทบทวนแผนประชาสัมพันธ์ ช่องทางและเนื้อหา เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ทั่วถึง และความเข้าใจอันดีระหว่างสำนักงานฯ และพนักงาน ๒. ควรใช้สังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น ในการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารระหว่างกัน
๕. เจ้าหน้าที่ขาดการพัฒนา	๑. จัดทำแผนอบรมประจำปี เพื่อให้พนักงานทุกคนได้รับการอบรมอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ๒. ควรกำหนดความรู้และทักษะที่จำเป็นในแต่ละตำแหน่งงาน





ตารางที่ ๕ แนวทางลดปัญหาและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานฯ

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๑. การดำเนินงานของสำนักงาน	<ol style="list-style-type: none">กำหนดแผนยุทธศาสตร์และแผนโครงการที่ตรงตามเป้าประสงค์ของสำนักงานฯ และตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียใช้หลักธรรมาภิบาลเพื่อการกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักงานทบทวนโครงสร้างและอัตรากำลังเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานวิเคราะห์กระบวนการทำงาน(Work Flow Analysis) เพื่อตอบสนองความต้องการของเกษตรกรวิเคราะห์และปรับปรุงด้านงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มีแผนประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุม ตรงประเด็น ตรงกลุ่มเป้าหมายและหลากหลายช่องทาง
๒. พนักงาน	<ol style="list-style-type: none">ปรับปรุงคำอธิบายลักษณะงาน(Job Description) เพื่อกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตของตำแหน่งงาน และคุณสมบัติที่จำเป็นในตำแหน่งงานนั้น ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของสำนักงานฯจัดทำเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพ(Career Path) ของทุกตำแหน่งงาน เพื่อพนักงานจะได้เห็นอนาคตของตนเองในสำนักงานฯ นี้เพื่อสร้างความผูกพันและแรงจูงใจ ควรมีการทบทวนสวัสดิการอยู่เสมอควรมีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานฯ อยู่สม่ำเสมอเพื่อความเข้าใจอันดีระหว่างกันควรมีการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานฯ และพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และรวดเร็ว

