



บทที่ ๑ บทนำ

เป้าหมายสูงสุดของการให้บริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ก็คือการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดความชอบใจและกลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง กิจการด้านการบริการจะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่นได้นั้น จำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ จะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการนั้น

อีกทั้งสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้ทำบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงาน ตามปฏิทินการปฏิบัติงานการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ปี ๒๕๖๔ กับกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยได้มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ และหนึ่งในตัวชี้วัดที่สำคัญนั้น ก็คือ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการ หมายถึง เกษตรกรและองค์กรเกษตรกรที่ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สินและบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ

การสำรวจนั้นพิจารณาจากการดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยจะต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ การพัฒนาการปฏิบัติงานที่สะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การประเมินผลลัพธ์ (Outcome) ของการดำเนินงานของกองทุน การจัดการข้อร้องเรียน การจัดการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยมีผู้ประเมินอิสระจากภายนอก (Third Party) ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ และสร้างมาตรฐานเป็นที่ยอมรับได้ เพื่อให้เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๔ ขึ้น ทั้งนี้ เพื่อสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้รับบริการ และดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ทำบันทึกข้อตกลงไว้กับกรมบัญชีกลาง



๑.๑ วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกร องค์กรเกษตรกรผู้ให้บริการด้านการจัดการ
หนี้สิน และด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ประจำปีบัญชี ๒๕๖๔

๒. เพื่อนำระดับความสำเร็จในการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/
ผู้ให้บริการ ไปจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพ และสร้างมาตรฐานที่ดีในการให้บริการในปีต่อไป

๓. เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจหลัก และ
ดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในบัญชี ๒๕๖๔ สร้างองค์ความรู้ด้านข้อมูลเกี่ยวกับ
ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการวางแผนกลยุทธ์ และพัฒนาเป็นองค์การ
แห่งความเป็นเลิศต่อไป

๑.๒ แนวทางดำเนินการ

- ใช้กระบวนการวิจัยเพื่อสร้างจิตสำนึก
- ความน่าเชื่อถือทั้งในเชิงข้อมูล / กระบวนการ
- วิจัยแบบมีส่วนร่วม ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม
- เป็นการวิจัยเชิงบูรณาการ / สหวิทยาการ

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นด้านบทบาท และการบริหารและการจัดการของ
สำนักงานฯ รวมทั้งความพึงพอใจ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อสำนักงานฯ โดยศึกษาจาก
เกษตรกร ส่วนราชการ ธนาकार ผู้ร่วมค้า และพนักงานของสำนักงานฯ

๑.๔ วิธีดำเนินการศึกษา

๑. รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงบูรณาการ/สหวิทยาการ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยมี
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา



๒. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนทั้งหมดประมาณ ๑,๒๘๒ คน แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่

๑) เกษตรกร จำนวน ๘๐๐ ราย แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มย่อย คือ

๑.๑) กลุ่มเกษตรกรผู้ให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน ๔๐๐ ราย

๑.๒) องค์กรเกษตรกรผู้ให้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ๔๐๐ ราย

๒) หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๐ ราย

๓) บริษัทผู้ร่วมค้า ได้แก่ ธนาคาร บริษัทผู้ร่วมค้าทั่วไป จำนวน ๕๕ ราย

๔) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ จำนวน ๓๗๗ ราย

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑) ศึกษาข้อมูลทั่วไปของสำนักงานฯ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒) สร้างแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ และบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง (Validity) ทั้งทางด้านเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

๓) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ จำนวน ๓๐ ชุด เพื่อทดสอบความถูกต้อง และเชื่อถือได้ (Reliability) โดยพิจารณาจากสัมประสิทธิ์ ความเที่ยงตรง (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่าเท่ากับ .๘๗

๔) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ซึ่งประกอบไปด้วยแบบสอบถาม ๔ ส่วนด้วยกัน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานฯ

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีบัญชี ๒๕๖๔ ได้แก่ เกษตรกร องค์กรเกษตรกรผู้ให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน และด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้ร่วมค้าและสถาบันการเงิน



๒. ได้นำระดับความสำเร็จในการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
นำเสนอผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างมาตรฐานที่ดีของการให้บริการต่อไป



บทที่ ๒

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษา “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๔” ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้มีการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

๒.๑ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี และรับงบประมาณจากกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. กองทุนฟื้นฟูฯ พ.ศ. ๒๕๕๒ มีสถานะเป็นหน่วยงานอื่นของรัฐ และไม่เป็นส่วนราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีงบประมาณ

วัตถุประสงค์

๑. ส่งเสริมสนับสนุนการรวมกลุ่มของเกษตรกร
๒. ส่งเสริมและสนับสนุนการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร
๓. พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรม
๔. พัฒนาศักยภาพในการพึ่งพาตนเอง และเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างเกษตรกร

ภารกิจหลักขององค์กร คือ การชำระหนี้แทนเกษตรกรสมาชิก และการอนุมัติงบประมาณให้องค์กรสมาชิก เพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ

ปัจจุบันกองทุนฟื้นฟูฯ มีสมาชิกจำนวน ๖,๗๖๔,๘๔๒ ราย คิดเป็นองค์กรเกษตรกรทั้งสิ้น ๕๕,๐๘๔ องค์กร ขึ้นทะเบียนเกษตรกร (ทะเบียนหนี้) จำนวน ๔๘๑,๒๘๓ ราย (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ม.ค. ๒๕๖๓) แบ่งการบริหารงาน ออกเป็น ๑๐ สำนัก ประกอบด้วย



- สำนักฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร
- สำนักจัดการหนี้ของเกษตรกร
- สำนักอำนวยการ
- สำนักบริหาร
- สำนักกฎหมาย
- สำนักตรวจสอบ
- สำนักกิจการภูมิภาคที่ ๑
- สำนักกิจการภูมิภาคที่ ๒
- สำนักกิจการภูมิภาคที่ ๓
- สำนักกิจการภูมิภาคที่ ๔





โครงสร้างขององค์กร

การดำเนินงานของกองทุนฟื้นฟูฯ บริหารเป็นองค์คณะในรูปแบบคณะกรรมการ คือ คณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จำนวน ๔๑ คน ประกอบด้วย นายกรัฐมนตรี หรือรองนายกรัฐมนตรี ซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นรองประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงการคลัง ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผู้อำนวยการสำนักงานประมาณ ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวน ๑๑ คน ผู้แทนเกษตรกรจำนวน ๒๐ คน เป็นกรรมการ ให้เลขาธิการเป็นกรรมการและเลขานุการ ผู้แทนเกษตรกรมาจากการเลือกตั้ง อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี และกำหนดให้รัฐมนตรีแต่งตั้งจากเกษตรกร ซึ่งได้รับเลือกตั้งจากสมาชิกองค์กรเกษตรกรใน ๔ ภูมิภาค อย่างน้อยภูมิภาคละ ๒ คน ส่วนที่เหลือให้เป็นไปตามสัดส่วนของสมาชิกเกษตรกรในแต่ละภูมิภาค (การแบ่งภูมิภาคและการเลือกตั้ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง)

คณะกรรมการกองทุนฯ มีอำนาจหน้าที่

๑. เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายการแก้ไขปัญหาหนี้สินเกษตรกร และการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร
๒. พิจารณาเสนอแนะต่อรัฐมนตรีในการออกกฎกระทรวง ระเบียบ และประกาศ เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้
๓. กำหนดนโยบายและออกระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ในการบริหารกิจการของกองทุน
๔. ออกระเบียบเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุน
๕. ออกระเบียบเกี่ยวกับการรับขึ้นทะเบียนและการเพิกถอนทะเบียนองค์กรเกษตรกร
๖. ออกระเบียบเกี่ยวกับการพิจารณาแผนและโครงการฟื้นฟูและพัฒนาขององค์กรเกษตรกร การติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนและโครงการ
๗. ออกระเบียบเกี่ยวกับการจ่ายเงินของกองทุนตามแผนและโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และการใช้คืนเงินให้แก่กองทุน
๘. พิจารณางบดุลและรายงานการรับจ่ายเงินของกองทุน และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักงานในส่วนที่เกี่ยวกับการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร



๙. กำกับ ให้คำปรึกษา และแนะนำ แก่คณะกรรมการบริหารและสำนักงานในการ
ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้

๑๐. ให้ความเห็นชอบในการกำหนดภาระผูกพันของกองทุน

๑๑. กำหนดมาตรการ ส่งเสริม สนับสนุน องค์กรเกษตรกร

๑๒. แต่งตั้ง ถอดถอน คณะกรรมการบริหารและคณะอนุกรรมการ

๑๓. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่พระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้เป็นอำนาจ
หน้าที่ของคณะกรรมการหรือตามที่คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

คณะกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จำนวน ๗ คน

ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งมีจำนวนรวมกัน ๗ คน
โดยให้แต่งตั้งจากบุคคลในคณะกรรมการจำนวน ๓ คน ซึ่งในจำนวนนี้จะต้องเป็นผู้แทนเกษตรกร
จำนวน ๒ คน และผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีผลงาน และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องทาง
สาขาเศรษฐศาสตร์ สาขาการบริหารการเงินหรือการธนาคาร และสาขาเกษตรศาสตร์ สาขาละหนึ่งคน
เป็นกรรมการ และให้เลขาธิการเป็นกรรมการและเลขานุการ ให้คณะกรรมการบริหารเลือกกรรมการ
ด้วยกันเป็นประธานกรรมการและรองประธานกรรมการ

คณะกรรมการบริหาร มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ควบคุมการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของกองทุน ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์
นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งของคณะกรรมการ

๒. เสนอและรายงานต่อคณะกรรมการเกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุน

๓. อนุมัติแผนฟื้นฟูและพัฒนาขององค์กรเกษตรกรที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุน

๔. อนุมัติโครงการที่มีวงเงินเกินกว่าห้าแสนบาท

๕. ออกข้อบังคับว่าด้วยการปฏิบัติงานของเลขาธิการและการมอบอำนาจให้ผู้อื่น
ปฏิบัติงานแทนเลขาธิการ

๖. ออกระเบียบหรือข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ตลอดจนการกำหนด
เงินเดือนหรือเงินอื่น รวมถึงการสงเคราะห์และสวัสดิการของพนักงานและลูกจ้าง

๗. ให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่เลขาธิการในการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้

๘. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้

๙. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่พระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้เป็นอำนาจ
หน้าที่

๑๐. ของคณะกรรมการบริหาร หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย



คณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร จำนวน ๒๑ คน

ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผู้แทนสมาคมธนาคารไทย กรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากกรรมการ ซึ่งเป็นผู้แทนเกษตรกรในคณะกรรมการ ๙ คน และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากบุคคล ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีผลงาน และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องทางสาขาเศรษฐศาสตร์ สาขาการบริหาร การเงินหรือการธนาคาร และสาขาเกษตรศาสตร์ สาขาละ ๑ คน เป็นกรรมการ เลขานุการเป็นกรรมการและเลขานุการ และผู้อำนวยการสำนักจัดการหนี้ของเกษตรกรเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ โดยมีสำนักงานกองทุนฯ รับผิดชอบงานเลขานุการของคณะกรรมการฯ ทั้ง ๓ คณะ รวมถึงมีหน้าที่ในการบริหารกิจการสำนักงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์กองทุนฯ ตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายที่คณะกรรมการและคณะกรรมการบริหารกำหนดให้ โดยมีเลขานุการฯ เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด

วิสัยทัศน์ของกองทุนฯ

เป็นองค์การเพื่อให้การบริการเกษตรกร พัฒนางองค์กรเกษตรกรให้เข้มแข็ง แก้ปัญหาหนี้เกษตรกรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและตามหลักธรรมาภิบาล

พันธกิจ

๑. ส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มของเกษตรกรในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการแก้ไขปัญหาของเกษตรกร
๒. ส่งเสริมสนับสนุนการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรของเกษตรกร
๓. พัฒนาความรู้ในด้านการเกษตรกรรม หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรเกษตรกร
๔. พัฒนาศักยภาพในการพึ่งตนเองและเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างเกษตรกร



ยุทธศาสตร์ของกองทุนฯ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การส่งเสริม สนับสนุน กระบวนการพัฒนาองค์กรเกษตรกรให้เข้มแข็ง และ
รวมกันเป็นเครือข่าย

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การส่งเสริม สนับสนุนการจัดการหนี้ของเกษตรกร

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการสำนักงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล

กลยุทธ์

กลยุทธ์ทางด้านยุทธศาสตร์ที่ ๑ การส่งเสริม สนับสนุน กระบวนการพัฒนาองค์กรเกษตรกร
ให้เข้มแข็งและรวมกันเป็นเครือข่าย มี ๓ กลยุทธ์ ได้แก่

๑. พัฒนาเครือข่ายองค์กรเกษตรกร
๒. พัฒนาอาชีพเกษตรกรให้มีความมั่นคงอย่างยั่งยืน
๓. พัฒนาองค์ความรู้ให้กับเกษตรกร

กลยุทธ์ทางด้านยุทธศาสตร์ที่ ๒ การส่งเสริม สนับสนุนการจัดการหนี้ของเกษตรกรมี ๓
กลยุทธ์ ได้แก่

๑. บริหารจัดการหนี้อย่างเป็นระบบ
๒. พัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาหนี้สิน
๓. การพัฒนากระบวนการบริหารทรัพย์สิน

กลยุทธ์ทางด้านยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาระบบการบริหารจัดการสำนักงานให้ทันสมัย และ
มีประสิทธิภาพ มี ๗ กลยุทธ์ ได้แก่

๑. เพิ่มสมรรถนะการบริหารงานให้ทันสมัย
๒. ประชาสัมพันธ์หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
๓. ปรับปรุงระเบียบให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
๔. เพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการงบประมาณ
๕. การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๖. ระบบสารสนเทศ
๗. เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากร



กลยุทธ์ทางด้านยุทธศาสตร์ที่ ๔ ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล มี ๑ กลยุทธ์ ได้แก่

๑. พัฒนาแผนงานการกำกับดูแลกิจการที่ดี

พระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“เกษตรกรรม” หมายความว่า การเพาะปลูก การเลี้ยงสัตว์ การจับสัตว์น้ำ การใช้และบำรุงรักษาทรัพยากรจากที่ดิน น้ำ และป่าไม้อย่างยั่งยืน และให้หมายความรวมถึงการสร้างมูลค่าเพิ่ม การแปรรูป การจำหน่าย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเพาะปลูก การเลี้ยงสัตว์ การจับสัตว์น้ำ การใช้และบำรุงรักษาทรัพยากรจากที่ดิน น้ำ และป่าไม้อย่างยั่งยืน และการอื่น ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

“เกษตรกร” หมายความว่า บุคคลธรรมดาซึ่งประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

“องค์กรเกษตรกร” หมายความว่า กลุ่ม หรือคณะของเกษตรกรที่มารวมกัน เพื่อวัตถุประสงค์ในการประกอบเกษตรกรรมร่วมกัน โดยจะเป็นหรือไม่เป็นนิติบุคคลก็ได้

มาตรา ๕ ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่ง เรียกว่า “กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร” ให้กองทุนเป็นนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

(๑) ส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มของเกษตรกรในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการแก้ไขปัญหาของเกษตรกร

(๒) ส่งเสริมและสนับสนุนการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรรมของเกษตรกร

(๓) พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรม หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรเกษตรกร

(๔) พัฒนาศักยภาพในการพึ่งพาตนเองและเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างเกษตรกร



มาตรา ๖ กองทุนประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน ดังต่อไปนี้

- (๑) เงินทุนประเดิมที่รัฐบาลจัดสรรให้
- (๒) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล หรือที่ได้รับจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- (๓) เงิน หรือทรัพย์สินที่ได้จากการบริจาค
- (๔) เงินที่ได้จากการจำหน่ายทรัพย์สินของกองทุน
- (๕) เงินหรือทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุน
- (๖) ดอกผล หรือรายได้จากเงินหรือทรัพย์สินของกองทุน

ในกรณีกองทุนมีจำนวนเงินไม่พอสำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสำนักงาน และค่าภาระต่าง ๆ ที่เหมาะสม รัฐพึงจัดสรรงบประมาณแผ่นดินเข้าสมทบกองทุนเท่าจำนวนที่จำเป็น อำนาจหน้าที่ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ มีอำนาจหน้าที่ตาม มาตรา ๒๔ ดังนี้

มาตรา ๒๔ สำนักงานมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการ คณะกรรมการบริหาร และ คณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร และเสนอความเห็น ศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการดังกล่าว
- (๒) ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรได้ทราบถึงนโยบาย ระเบียบและหลักเกณฑ์ ในการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้
- (๓) ให้การสนับสนุน ปรีกษาหารือ และแนะนำแก่เกษตรกร หรือองค์กร เกษตรกรเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผน หรือโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามความจำเป็น หรือตามที่เกษตรกร หรือองค์กรเกษตรกรร้องขอ
- (๔) ติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผน หรือโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารแล้วแต่กรณี
- (๕) ดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้ของเกษตรกรตามพระราชบัญญัตินี้
- (๖) จัดทำงบดุลและรายงานการรับจ่ายเงินกองทุน และรายงานผลการ ปฏิบัติงานประจำปีของสำนักงานเสนอคณะกรรมการ
- (๗) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการ คณะกรรมการบริหาร และ คณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรมอบหมาย



๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๑. ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่าง ๆ พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์ ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

จริน อุดมเลิศ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

ประดับ นวลละออง (๒๕๔๒ : ๗) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึก ของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการใน สถานบริการนั้น ๆ

ปัญญา ต้นเงิน (๒๕๔๒ : ๘) อธิบายความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาวะจิตใจที่ปราศจาก ความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง ทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความ ต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

พงศธร ถาวรวงศ์ (๒๕๔๑ : ๓๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรา มีความสัมพันธ์เป็นโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ สภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ทวีพงษ์ หินคำ (๒๕๔๑ : ๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองตามความต้องการของบุคคลได้ ทำให้ เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น



ธเนีย ปัญญาแก้ว (๒๕๔๑ : ๑๒) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ จะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้ยิ่งต่ำกว่าจะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒ : ๑๑) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจี (๒๕๔๖ : ๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เฟรนช์ (French, ๑๙๖๔ : ๒๘-๒๙) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึงการมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิตมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้

เดวิส (Devis, ๑๙๖๔ : ๘๓) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับผลประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งความต้องการสำหรับผลรับอย่างใดอย่างหนึ่งของแต่ละบุคคล

Wolman (๑๙๗๓ : ๓๘๔) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึง ทำที่ ทัว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ๓ ประการ คือ

- ๑) ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
- ๒) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
- ๓) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม



จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้บรรลุถึงความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายของตนเองที่กำหนดไว้เป็นความรู้สึกที่ดี ชอบ และประทับใจ ส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ และเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ

ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับอารมณ์และรู้สึกที่มีมูลเหตุจากภาวะอัตวิสัย และวัตถุวิสัย ความพึงพอใจจึงมีความสัมพันธ์กับภูมิพลัง หรือคุณสมบัติของแต่ละบุคคลกับภาวะวินัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดอันจะเป็นการนำไปสู่การประเมินค่า ด้วยเหตุนี้ทัศนคติของปัจเจกชน และผลกระทบจากภายนอก ซึ่งเป็นเป็นผลกระทบโดยตรง หรืออ้อมก็ตามย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจสัมพันธ์กับทัศนคติและปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น ๆ เป็นสำคัญ ดังนั้น ในเชิงการประเมินความพึงพอใจจึงเกี่ยวกับทัศนคติโดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

๑) องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกนึกคิดที่ประกอบไปด้วยความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ กล้าหรือกลัว จึงอาจสรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกนึกคิดในเชิงบวกหรือลบ ซึ่งความรู้สึกนึกคิดดังกล่าวมาจากการที่สมองรับรู้สิ่งการและหรือวินิจฉัยข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้รับอาจเป็นเหตุการณ์ วัตถุ บุคคล หรือสิ่งอื่นใดที่มากระทบต่อจิตใจของบุคคล

๒) องค์ประกอบด้านพฤติกรรมที่บุคคลตอบสนองต่อเรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนเองรับรู้ ซึ่งองค์ประกอบด้านพฤติกรรมจะมีความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นกับทัศนคติของบุคคล ด้วยเหตุดังกล่าวจึงอาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของทัศนคติ หรือเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น และแสดงออกมาในลักษณะประเมินค่าว่าเป็นไปในเชิงบวก หรือเชิงลบ หรือเฉย ๆ กล่าวอีกนัยหนึ่งความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluate Process) โดยบอกทัศนคติของผลการประเมิน (Direction of Evaluate Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Now-Reactive) ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้อีก



ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๑ : ๑๗) ได้นิยามความหมายของความพึงพอใจไว้ ๒ กรณี คือ

- ๑) ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง
- ๒) ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่ตนเองเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น และได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเองหรือไม่ ในระดับใด โดยมีการแสดงออกด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ ได้สรุปแนวคิดเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ โดยให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ และทุกสถานที่ มีลักษณะเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกทางบวกของบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการจะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการให้บริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่

- สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ



- การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ
ได้ยินข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกันกับความ
เชื่อถือก็จะมีความรู้สึกที่ดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้ความต้องการการบริการ
ตามมา

- ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ
ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของ
ลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนอง
ที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

- สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมของบรรยากาศของการบริการที่มี
อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับ
การออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่ง
พื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ถูกระดาษหิ้วใส่ของ ซองจดหมาย
ฉลากสินค้า

- ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความ
พึงพอใจของลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติการแก่ลูกค้า มีความ
คล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี
คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรวม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอน
อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น หรือการ
ให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

๒) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก
ยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

- ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ ความสะอาด รวมถึงสถานที่
จอดรถให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งาน
ต่อเนื่อง

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม
ยิ้มแย้ม แจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนในการบริการ

- ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์
ไว้บริการเพียงพอ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ



- ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ล่าช้า

- ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

๓) ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจ ได้แก่

- การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของนักกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน ความต้องการในการจัดการบริหารให้อย่างเพียงพอ

- การให้บริการอย่างตรงเวลา คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลากับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือ หรือเทคนิคในการบริหารจัดการงาน หรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อกำหนดควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนดเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

- การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุก ๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยมีประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าต้องให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใด

- การให้บริการแบบก้าวหน้า คือ การบริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนาการให้บริการด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

- การให้บริการด้านเทคโนโลยี คือ ระบบสารสนเทศที่ให้บริการแก่นักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วแก่นักศึกษาในการใช้บริการในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย



๔) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นที่ผู้รับบริการแสดงออกในทางบวก หรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานที่เกิดขึ้น

ปัจจัย หมายถึง เงื่อนไขที่ทำให้เกิดการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

- ลักษณะบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออก ท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิจกรรมารยาท พูดจาสุภาพ ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัย และการแต่งกายที่เหมาะสม

- ระบบบริการ คือ กิจกรรม หรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย ความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำ

- สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพล หรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคารสถานที่บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

- คุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานที่มีความต่อเนื่อง สม่่าเสมอในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและลดค่าใช้จ่าย สร้างความพึงพอใจแก่การรับบริการ

- ระยะเวลาการบริการ คือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคล หรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือ มีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวก มีความรวดเร็ว เข้าถึงการบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่มาก



- ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการไม่ซับซ้อน มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย การมีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกสบายในการให้บริการ

Elihu Kate and Vernda Danet ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บทบาทของประชาชนให้บริการ แบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลต้องศึกษาจากหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐ ๓ ประการด้วยกัน คือ (วชิระ โทปุณยานนท์, ๒๕๓๙, ๑๗-๑๘)

- การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่จำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้ โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ดีต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

- การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม (Universalism) การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ไม่ถือเอาถือเรา โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ให้บริการตามลำดับก่อนหลังหรือไม่

- การวางตัวเป็นกลาง (Alternative Neutrality) หมายถึง การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงว่าเป็นญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก ทั้งนี้ พิจารณาจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่ามีน้ำเสียงเมื่อสนทนากับประชาชนอย่างไร เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดี หรือขู่ ปรียาท่าทางสุภาพหรือไม่ หน้าตายิ้มแย้มหรือบึ้งตึง หรือทำหน้าที่หรือรำคาญ

๒.๓ ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ

ปรัชญา เวสารัชช ได้กล่าวถึง การให้บริการของรัฐไว้ว่าเป็นการให้บริการเป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

๑. การให้บริการแก่สมาชิกสังคม
๒. การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม



๓. ให้คำนึงถึงปริมาณมากน้อย คือ ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป

๔. ให้บริการโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงเสมอ

การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด (ปรัชญา เวสารัชช์, ๒๕๒๖ : ๒๕๑)

คุณภาพของการให้บริการ เป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับความการบริการว่าดี ตรงกับความหวังของผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริง ผลก็คือ การให้บริการนั้นใช้ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริง ผลก็คือ การบริการนั้นน่าพอใจและถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่ได้รับจริง ผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถใช้ได้กับบริการทั่ว ๆ ไป มี ๑๐ ประการ ดังต่อไปนี้

๑. ไว้ใจได้ หมายถึง การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ
๒. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลาผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
๓. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการบริการ
๔. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน
๕. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตรและเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ
๖. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
๗. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความเชื่อถือ เชื่อถือ และไว้วางใจได้
๘. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากความเสียหายและอันตราย



๙. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

๑๐. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

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

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการ หรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (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

ประเทศไทย หรือหน่วยงานภาครัฐของไทย ได้นำเอาเครื่องมือทางการจัดการ (Management Tools) อันนับว่าเป็นเครื่องมือสากล เช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM) มาใช้ต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณ เป็นลำดับกระทั่งต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐของไทยอย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงาน



ภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงระบบการบริหารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่อง หรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๕ อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา รูปธรรมหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทยยุคใหม่ ได้แก่ การที่สำนักงานพัฒนาระบบราชการได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐตามหลักเกณฑ์แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award-MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award-TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ อันสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ค.ทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทยภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๔๖-๒๕๕๐) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖



ความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๑ ในยุทธศาสตร์ที่ ๑, ๒ และ ๖ มีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ : การสร้างความเป็นเลิศในการบริการประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้าราชการให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ เช่น

๑. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

๒. ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤติ (One Stop Crisis Center: OSCC) เป็นต้น

๓. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

๔. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของรัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภทโดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๕. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไขกฎหมาย



กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

๖. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ โดยครอบคลุมการกำหนด ลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการขดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๗. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

๘. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงาน ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

๙. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชน โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จุดบริการหลังจากได้รับการบริการและนำผลความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen-Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็นวิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

๑๐. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทั่วทั้งที่สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

๑๑. วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐ และปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ : การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์การแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทศน์ในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เช่น

๑. ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่น คล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบท ในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

๒. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และจัดการความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อก้าวไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้

๓. ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้การนำองค์การเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม การวางแผนยุทธศาสตร์และการผลักดันสู่การปฏิบัติ การให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

๔. ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

๕. นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์การเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกระดับคุณภาพ การให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและประหยัดค่าใช้จ่าย

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

๗. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐและพัฒนาาระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทางภาครัฐพัฒนาขึ้น 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 และส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่าง ๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดินและการตัดสินใจไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้อง

๑๐. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีแผนบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Plan) เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันทั่วทั้งที่กำหนดแนวทาง 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 ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและเปิดโอกาสให้บุคลากรภายนอกสามารถเข้าสู่ระบบราชการได้โดยง่ายมากขึ้นในทุกระดับ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Talent mobility) ซึ่งสามารถเชื่อมโยงได้ทั้งสองทางจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชนและภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ

๑๓. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานและ/หรือแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงปรับปรุงการทำงานโดยนำเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มผลิตภาพมาใช้มุ่งจัดความสูญเปล่าของการดำเนินงานในทุกกระบวนการตัดกิจกรรมที่ไม่มีประโยชน์ หรือไม่มี การเพิ่มคุณค่าในกระบวนการออกไป เพิ่มความยืดหยุ่นขององค์การ



ด้วยการออกแบบกระบวนการใหม่ และปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน เช่น Lean Management เป็นต้น

๑๔. ส่งเสริมให้มีการนำรูปแบบการให้บริการร่วมกัน (Shared Services) เพื่อประหยัดทรัพยากร ลดค่าใช้จ่าย ยกย่องคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐ โดยรวมกิจกรรมหรือกระบวนการลักษณะ/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 ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เช่น

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

๒. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบในเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินให้ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ยังได้กำหนดเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นมิติหนึ่งใน ๔ มิติ ของกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบการประเมินตนเอง (Self Assessment Report-SAR) และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (Annual Performance Agreement Report) โดยกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เป็นหลักเกณฑ์ที่ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและส่วนราชการได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน โดยที่ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน ๔ มิติ ดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยขอขยายความมิติของการประเมินผลการปฏิบัติราชการดังต่อไปนี้ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, ๒๕๔๙ : ๓๙๓)

มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้รับงบประมาณดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนที่มารับบริการ

มิติที่ ๒ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย การลดอัตราค่าจ้าง การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น

มิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์กร ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติอนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในภาคปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

๒.๔ แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เสนอไว้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุก
รัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมา
โดยตลอด ทั้งนี้ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจ
สำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคม
ให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้น ในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมาย
เดียวกัน คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบัน
ความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการ
ที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไป หรือองค์กรประชาชนเปิดเผย
ความต้องการของตนเองให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตย
ที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่โปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงาน
ที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับ
ความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้ว นโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของ
รัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าว จำเป็นที่ภาครัฐจะต้องตอบสนองความต้องการ
และความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไป
ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว
แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชน
มีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้น การดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจาก
ส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบรอน (๑๙๗๙ : ๑๒๓) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดโดยหน่วย
การปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล
สำมะโนประชากรการบริการอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินลักษณะทางด้านลักษณะ
ของบริการลักษณะของผู้ให้บริการของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมิน
ด้านอัตวิสัยสร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการทางด้านการ
ตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่น ๆ เกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัยพิจารณาจาก
จำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราครองทรัพย์สินที่ได้จากที่ดิน ค่าใช้จ่ายต่อวัน
และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะ
การบริการมีกระทบต่อการประเมินการใช้บริการและในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มี



ข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องบริการมีน้อย เพราะจากการวิจัย พบว่าประชาชนมีความรู้ น้อยในเรื่อง เกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐบาล

การเบรียล อัลมอนต์ และชิตนีย์ เวอร์บาร์ (๑๙๘๐ : ๑๒๑) ได้ศึกษาเรื่อง “The Civil Culture” โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจที่ปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ไวทซ์ (๑๙๘๖ : ๘๒) ได้ศึกษาเรื่องความแรงจูงใจและพฤติกรรมการปรับตัวที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการพัฒนาการขายในพนักงานขาย พบว่าปัจจัยในเรื่องความรู้เป็นคุณลักษณะสำคัญของบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการพัฒนาประสิทธิภาพในการขายมากที่สุด

กนกนาค หงสกุล (๒๕๕๕ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการงานชั้นสูตรพลิกศพ ในโรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า ๑) คุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ๒) ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในภาพรวมและในด้านความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับน้อย ๓) ปัจจัยภายในและภายนอกองค์การทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพ ในโรงพยาบาลศูนย์ ๔) ปัจจัยภายนอกสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สังคมไทย ส่วนปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ บุคลากร และ ๕) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานชั้นสูตรพลิกศพในปัจจุบัน ความขาดแคลนด้านวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะ ควรมีการปรับปรุงกฎด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งปรับปรุงอาคารสถานที่และเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและคุณภาพในการให้บริการ

พรพิชญ์ พรหมศิระพัลลภ (๒๕๔๘ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ และเพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคของแต่ละผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในการสร้างความพึงพอใจ



แก่นักท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเกือบทุกผลิตภัณฑ์ในทั้งสามจังหวัดอยู่ในกลุ่มระดับพอใจ (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 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 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 ในด้านการให้คำแนะนำอยู่ในระดับปรับปรุงการให้บริการ ส่วนการให้คำแนะนำด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านเกมส์คาราโอเกะที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จะเห็นได้ว่า จากภาพรวมในการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี



ศิลา นาคคำ (๒๕๕๘ : บทคัดย่อ) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและสำรวจถึงข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขที่ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ส่วนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การให้บริการอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน อันดับสุดท้าย ป้ายสัญลักษณ์บอกทางติดต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ อันดับสุดท้าย คือ สถานที่ให้บริการที่มีที่นั่งเพียงพอ ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารหลากหลาย อันดับสุดท้าย คือ การแจ้งเรื่องราว ร้องทุกข์



บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๔” เป็นงานวิจัยในเชิงปริมาณโดยเป็นการศึกษาในลักษณะการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อความเหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่มีจำนวนมาก

๓.๑ กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน แต่เพื่อความถูกต้องจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เป็น ๑,๒๘๒ คน แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่

๑. เกษตรกร จำนวน ๘๐๐ ราย แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มย่อย คือ

๑.๑ กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน ๔๐๐ ราย

๑.๒ องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ๔๐๐ ราย

กลุ่มตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกภาค ในแต่ละภาคแบ่งจังหวัดออกเป็นกลุ่มตามการบริหารสาขาจังหวัดของสำนักงานฯ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๑๑ กลุ่มจังหวัด และให้ทีมงานบริการทั้ง ๒ กลุ่ม โดยสุ่มกลุ่มเกษตรกร ผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๒ กลุ่ม มีจำนวน ๘๐๐ ตัวอย่าง ดังนี้



ตารางที่ ๓.๑ แสดงข้อมูลจำนวนกลุ่มตัวอย่างของเกษตรกร

จังหวัด	จำนวน		รวมทั้งหมด
	ด้านการฟื้นฟูและพัฒนา เกษตรกร	ด้านการจัดการหนี้	
ภาคเหนือ			
๑. กลุ่มภาคเหนือ ๑	๙๐	๗๒	๑๖๒
๒. กลุ่มภาคเหนือ ๒	๒๑	๒๒	๔๓
รวม	๑๑๑	๙๔	๒๐๕
ภาคกลาง			
๑. กลุ่มภาคกลาง ๑	๒๑	๑๘	๓๙
๒. กลุ่มภาคกลาง ๒	๗๓	๘๘	๑๖๑
๓. กลุ่มภาคกลาง ๓	๒๑	๒๑	๔๒
๔. กลุ่มภาคกลาง ๔	๑๙	๑๗	๓๖
รวม	๑๓๔	๑๔๔	๒๗๘
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			
๑. กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๑	๑๙	๒๐	๓๙
๒. กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒	๑๕	๑๗	๓๒
๓. กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๓	๕๙	๕๗	๑๑๖
รวม	๙๓	๙๔	๑๘๗
ภาคใต้			
๑. กลุ่มภาคใต้ ๑	๓๐	๒๒	๕๒
๒. กลุ่มภาคใต้ ๒	๒๖	๔๖	๗๒
รวม	๕๖	๖๘	๑๒๔
รวมทั้งหมด	๔๐๐	๔๐๐	๘๐๐

๒. หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๐ ราย

๓. บริษัทผู้ร่วมค้า ได้แก่ ธนาคาร บริษัทผู้ร่วมค้าทั่วไป จำนวน ๕๕ ราย

๔. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ จำนวน ๓๗๗ ราย



๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. ศึกษาข้อมูลทั่วไปของสำนักงานฯ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. สร้างแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ และบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง (Validity) ทั้งทางด้านเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
๓. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ จำนวน ๓๐ ชุด เพื่อทดสอบความถูกต้อง และเชื่อถือได้ (Reliability) โดยพิจารณาจากสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งมีค่าเท่ากับ .๙๗
๔. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ซึ่งประกอบไปด้วยแบบสอบถาม ๔ ส่วนด้วยกัน

คือ

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ
- ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานฯ
- ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

แบบสอบถามจะทำการวัดในรูปแบบของ Likert Scales ในลักษณะระดับความชอบมากที่สุดถึงน้อยที่สุด หรือคะแนนตั้งแต่ มีความหมาย ดังนี้

๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
๔	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ
๓	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
๒	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง
๑	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายของคะแนนกำหนดไว้ วิธีการแปลผลข้อมูลที่ได้ส่วนนี้ 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

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑,๒๘๒ คน ทั่วประเทศ
๒. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และดำเนินการขั้นต่อไป
๓. ทำการบันทึกคำตอบในแบบสอบถาม เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science)

๓.๔ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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



บทที่ ๔ ผลการวิจัย

การศึกษา “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๔” จะนำเสนอผลการศึกษากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลำดับดังนี้

๑. กลุ่มเกษตรกรผู้ให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน จำนวน ๔๐๐ ราย
๒. องค์กรเกษตรกรผู้ให้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรจำนวน ๔๐๐ ราย
๓. หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๐ ราย
๔. บริษัทผู้ร่วมค้า ได้แก่ ธนาคาร บริษัทผู้ร่วมค้าทั่วไป จำนวน ๕๕ ราย
๕. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ จำนวน ๓๗๗ ราย

โดยมีหัวข้อการศึกษาดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ
- ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานฯ
- ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง



เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้วัดระดับความพึงพอใจ 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

๔.๑ กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒๑	๕๕.๒
หญิง	๑๗๙	๔๔.๘
รวม	๔๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๘	๙.๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐๒	๕๐.๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๖๐	๔๐.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐



ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๘๙	๔๗.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๖๙	๔๒.๒
ปริญญาตรี	๓๖	๙.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๑.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
ทำนา	๑๘๖	๔๖.๕
ทำไร่	๖๕	๑๖.๓
ทำสวนผัก	๔๔	๑๑.๐
พืชน้ำมัน	๑๐	๒.๕
พืชยาง	๔๙	๑๒.๓
เลี้ยงสัตว์	๒๑	๕.๒
ประมงเพาะเลี้ยง	๑๗	๔.๒
ประมงทะเล	๘	๒.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒ ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คือจำนวน ๒๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕ ตามลำดับ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ประถมศึกษา จำนวน ๑๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓ รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒ ปริญญาตรี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา จำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕ รองลงมาคือ ทำไร่ ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓ พืชยาง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓ อาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ประมงทะเล จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒



ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ
ด้านการจัดกา^รหนี้สิน

ประเด็น/ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑. ด้านระยะเวลา			
๑.๑ การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๕	.๙๐๐	มาก
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๙	.๗๙๗	มาก
๑.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	๔.๓๙	.๘๓๑	มาก
รวม	๘๑.๗	๔.๓๘	๗๙๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๓๗	.๘๗๘	มาก
๒.๒ การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	๔.๔๗	.๗๗๒	มาก
๒.๓ การกรอกเอกสารขอขึ้นทะเบียนองค์กรเกษตรกร และการแจ้งเอกสารสำหรับการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๔.๔๔	.๘๑๔	มาก
๒.๔ การตรวจสอบคุณสมบัติกลุ่มเกษตรกรมีความรวดเร็ว	๔.๔๔	.๗๕๔	มาก
๒.๕ มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง /ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	๔.๔๕	.๗๔๔	มาก
รวม	๘๘.๗	๔.๔๓	๗๐๔
๓. การดำเนินงานด้านการจัดการหนี้			
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษาด้านการจัดการหนี้	๔.๔๔	.๘๐๒	มาก
๓.๒ มีระบบการติดตาม สนับสนุนจนเกษตรกรได้รับการจัดการหนี้ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๓๘	.๘๕๓	มาก
๓.๓ ความรวดเร็วในการอนุมัติให้ชำระหนี้แทน	๔.๒๕	.๙๒๒	มาก
๓.๔ มีการสื่อสารขั้นตอนเพื่อให้เกษตรกรเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนการชำระหนี้ได้อย่างถูกต้อง	๔.๔๓	.๗๘๖	มาก
รวม	๘๔.๗	๔.๓๘	๗๖๙



ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ
ด้านจัดการหนี้สิน(ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับ	
๔. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
๔.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๕๘	.๖๔๔	มากที่สุด	
๔.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๖๓	.๖๒๔	มากที่สุด	
๔.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔.๕๙	.๖๘๘	มากที่สุด	
๔.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๖๘	.๖๒๒	มากที่สุด	
๔.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๘	.๕๖๓	มากที่สุด	
๔.๖ เกษตรกรสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง	๔.๖๑	.๖๔๔	มากที่สุด	
๔.๗ ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	๔.๖๓	.๖๔๔	มากที่สุด	
๔.๘ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔.๖๓	.๕๕๖	มากที่สุด	
รวม	๙๕.๗	๔.๖๓	.๕๓๗	มากที่สุด
๕. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๕.๑ ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ	๔.๕๑	.๖๖๘	มากที่สุด	
๕.๒ สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก	๔.๔๘	.๗๐๑	มาก	
๕.๓ สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเกษตรกร ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม	๔.๔๔	.๗๘๔	มาก	
๕.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๖๐	.๖๑๘	มากที่สุด	
รวม	๙๒.๕	๔.๕๑	.๕๓๗	มากที่สุด
๖. ด้านอื่น ๆ				
๖.๑ ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	๔.๓๐	.๙๒๕	มาก	
๖.๒ ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	๔.๔๑	.๘๑๔	มาก	
๖.๓ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	๔.๓๙	.๘๓๑	มาก	
รวม	๘๒.๕	๔.๓๖	.๘๑๐	มาก
รวมทั้งสิ้น	๙๑.๐	๔.๔๕	.๖๓๐	มาก



จากตารางที่ ๔.๒ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านจัดการหนี้สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๙๑ $\bar{X}=๔.๔๕$, S.D.=.๖๓๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๕.๗ $\bar{X}=๔.๖๓$, S.D.=.๕๓๗) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ ๙๒.๕ $\bar{X}=๔.๕๑$, S.D.=.๕๓๗) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๘๘.๗ $\bar{X}=๔.๔๓$, S.D.=.๗๐๔) ด้านระยะเวลา (ร้อยละ ๘๑.๗ $\bar{X}=๔.๓๘$, S.D.=.๗๙๐) ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการหนี้ (ร้อยละ ๘๔.๗ $\bar{X}=๔.๓๘$, S.D.=.๗๖๙) และด้านอื่น ๆ (ร้อยละ ๘๒.๕ $\bar{X}=๔.๓๖$, S.D.=.๘๑๐)

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

ประเด็น	ความคาดหวัง		การปฏิบัติงานจริง	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
๑. การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ	๔.๔๑	.๗๗๗	๔.๔๘	.๗๐๑
๒. การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ	๔.๔๒	.๗๕๔	๔.๔๑	.๗๗๙
๓. การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๔๒	.๗๖๒	๔.๓๕	.๘๒๑
๔. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ	๔.๔๔	.๗๓๓	๔.๓๘	.๗๖๖
๕. การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ	๔.๓๘	.๘๐๘	๔.๓๘	.๗๗๒
๖. การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๔๓	.๗๔๖	๔.๔๑	.๗๔๑
๗. การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ	๔.๔๒	.๗๗๘	๔.๔๓	.๗๒๙
๘. พนักงานของสำนักงานฯ	๔.๔๙	.๗๓๖	๔.๕๑	.๖๗๒
รวม	๔.๔๓	.๖๘๖	๔.๔๒	.๖๗๑

ตารางที่ ๔.๓ เกษตรกรมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๙๐.๕ $\bar{X}=๔.๔๙$, S.D.=.๗๓๖) รองลงมาคือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๘๘ $\bar{X}=๔.๔๔$, S.D.=.๗๓๓) การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๘๗.๗ $\bar{X}=๔.๔๓$, S.D.=.๗๔๖) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด (ร้อยละ ๘๖.๐ $\bar{X}=๔.๓๘$, S.D.=.๘๐๘) ขณะที่การปฏิบัติงานจริง เกษตรกรมีความพึงพอใจเช่นเดียวกับการคาดหวังคือ ด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๙๒.๕ $\bar{X}=๔.๕๑$, S.D.=.๖๗๒) รองลงมาคือ การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๑.๗ $\bar{X}=๔.๔๘$,



S.D.=.๗๐๑) การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๘๙.๗ \bar{X} = ๔.๔๓, S.D.=.๗๒๙) และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯมีการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด (ร้อยละ ๘๘.๗ \bar{X} = ๔.๓๕, S.D.=.๘๒๑) เมื่อมองภาพรวม เกษตรกรมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๘๘ \bar{X} = ๔.๔๓, S.D.=.๖๘๖) และการปฏิบัติงานจริง(ร้อยละ ๘๙.๒ \bar{X} = ๔.๔๒, S.D.=.๖๗๑) มีระดับมากเท่ากัน

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

จากการศึกษาพบปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน แบ่งเป็นข้อๆ สำคัญดังนี้

๑. การจัดการหนี้มีความล่าช้า ไม่ทันต่อความเดือดร้อนของเกษตรกร
๒. ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น
๓. งบประมาณด้านจัดการหนี้มีน้อยเกินไป แก้ปัญหาได้ไม่ทั่วถึง
๔. ขาดการประชาสัมพันธ์
๕. สถานที่สำนักงานฯ คับแคบไม่สะดวก

๔.๒ องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๔ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๔	๔๖.๐
หญิง	๒๑๖	๕๔.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๕๒	๑๓.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๔๖	๖๑.๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐๒	๒๕.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐



ตารางที่ ๔.๔ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร(ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๓๕	๓๓.๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๙๒	๔๘.๐
ปริญญาตรี	๖๗	๑๖.๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๑.๔
รวม	๔๐๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
ทำนา	๑๘๖	๔๖.๕
ทำไร่	๖๘	๑๗.๐
ทำสวนผัก	๖๐	๑๕.๐
พืชน้ำมัน	๑๑	๒.๘
พืชยาง	๒๕	๖.๒
เลี้ยงสัตว์	๓๔	๘.๕
ประมงเพาะเลี้ยง	๑๑	๒.๘
ประมงทะเล	๕	๑.๒
รวม	๔๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คือจำนวน ๒๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕ และช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ ตามลำดับ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า จำนวน ๑๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ รองลงมาคือ ประถมศึกษา จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘ ปริญญาตรี จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘ และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔ ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา จำนวน ๑๘๖ คน ร้อยละ ๔๖.๕ รองลงมาคือ ทำไร่ ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ทำสวนผัก จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ อาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ประมงทะเล จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒



ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ
ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

ประเด็น/ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑. ด้านระยะเวลา			
๑.๑ การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๗	.๗๐๗	มาก
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๙	.๖๘๘	มาก
๑.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	๔.๔๓	.๗๗๒	มาก
รวม	๙๐.๕	๔.๓๙	๖๕๗
๒. ขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๓๕	.๗๗๘	มาก
๒.๒ การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน	๔.๕๓	.๖๔๔	มากที่สุด
๒.๓ การกรอกเอกสารขึ้นทะเบียนองค์กรเกษตรกร และการแจ้งเอกสาร สำหรับการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๔.๔๗	.๖๖๔	มาก
๒.๔ การตรวจสอบคุณสมบัติกลุ่มเกษตรกรมีความรวดเร็ว	๔.๔๕	.๖๘๘	มาก
๒.๕ มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง /ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	๔.๔๔	.๖๘๔	มาก
รวม	๙๑.๗	๔.๔๕	๕๘๖
๓. การดำเนินงานด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร			
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษาด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๔.๕๒	.๖๓๗	มากที่สุด
๓.๒ องค์กรเกษตรกรสามารถจัดทำแผนหรือโครงการเสนอกองทุนฯ ได้เอง	๔.๓๖	.๗๖๖	มาก
๓.๓ ความรวดเร็วในการอนุมัติแผนหรือโครงการ	๔.๒๐	.๙๐๖	มาก
๓.๔ มีระบบติดตาม สนับสนุนจนเกิดผลสำเร็จตามแผนการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๔.๔๐	.๗๒๒	มาก
๓.๕ มีงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรอย่างเพียงพอ	๔.๒๖	.๘๕๔	มาก
๓.๖ มีการสนับสนุน “ความรู้” ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรให้กับองค์กรเกษตรกรอย่างเหมาะสม	๔.๓๘	.๗๕๙	มาก
รวม	๘๖.๒	๔.๓๕	๖๔๓



ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ
ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร(ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
๔. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
๔.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๕๖	.๕๙๔	มากที่สุด	
๔.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๖๐	.๖๑๔	มากที่สุด	
๔.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔.๕๖	.๖๓๔	มากที่สุด	
๔.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๖๖	.๕๘๕	มากที่สุด	
๔.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๔	.๕๙๐	มากที่สุด	
๔.๖ เกษตรกรสมาชิกสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง	๔.๖๑	.๖๐๗	มากที่สุด	
๔.๗ ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	๔.๕๖	.๖๑๘	มากที่สุด	
๔.๘ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔.๖๒	.๖๐๒	มากที่สุด	
รวม	๙๖.๐	๔.๖๐	.๕๑๘	มากที่สุด
๕. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๕.๑ ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ	๔.๔๓	.๗๑๖	มาก	
๕.๒ สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก	๔.๔๖	.๖๗๐	มาก	
๕.๓ สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเกษตรกรความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม	๔.๔๔	.๗๒๓	มาก	
๕.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๕๒	.๖๖๐	มากที่สุด	
รวม	๙๐.๒	๔.๔๖	.๖๐๖	มาก
๖. ด้านอื่น ๆ				
๖.๑ ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	๔.๓๗	.๖๕๔	มาก	
๖.๒ ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	๔.๓๓	.๗๐๙	มาก	
๖.๓ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	๔.๔๖	.๗๐๙	มาก	
รวม	๙๒.๘	๔.๔๓	.๖๔๓	มาก
รวมทั้งหมด	๙๔.๐	๔.๔๕	.๕๓๐	มาก



จากตารางที่ ๔.๕ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๙๔ \bar{X} =๔.๔๕, S.D.=.๕๓๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๖ \bar{X} =๔.๖๐, S.D.=.๕๑๘) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ ๙๐.๒ \bar{X} =๔.๔๖, S.D.=.๖๐๖) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๙๑.๗ \bar{X} =๔.๔๕, S.D.=.๕๘๖) ด้านอื่น ๆ (ร้อยละ ๙๒.๘ \bar{X} =๔.๔๓, S.D.=.๖๔๓) ด้านระยะเวลา (ร้อยละ ๙๐.๕ \bar{X} =๔.๓๙, S.D.=.๖๕๗) และด้านการดำเนินงานด้านการดำเนินงานฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (ร้อยละ ๘๖.๒ \bar{X} =๔.๓๕, S.D.=.๖๔๓)

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริงของผู้ที่ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

ประเด็น	ความคาดหวัง		การปฏิบัติงานจริง		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
๑. การบริหารจัดการของสำนักงานฯ	๔.๔๐	.๖๖๘	๔.๔๖	.๖๔๐	
๒. การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ	๔.๔๒	.๖๖๗	๔.๔๒	.๖๗๔	
๓. การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๓๘	.๖๙๑	๔.๔๓	.๗๐๐	
๔. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ	๔.๓๙	.๗๑๖	๔.๔๑	.๖๘๔	
๕. การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ	๔.๔๐	.๗๑๕	๔.๔๑	.๖๗๓	
๖. การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๔๔	.๖๘๐	๔.๔๓	.๖๘๓	
๗. การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ	๔.๔๓	.๖๖๕	๔.๔๓	.๖๗๙	
๘. พนักงานของสำนักงานฯ	๔.๕๑	.๖๕๓	๔.๕๒	.๖๒๕	
รวม	๙๑.๗, ๙๒.๐	๔.๔๒	.๕๘๗	๔.๔๔	.๕๘๒

ตารางที่ ๔.๖ เกษตรกรมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๙๔.๕ \bar{X} =๔.๕๑, S.D.=.๖๕๓) รองลงมาคือ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๑.๒ \bar{X} =๔.๔๔, S.D.=.๖๘๐) การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๑.๒ \bar{X} =๔.๔๓, S.D.=.๖๖๕) และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๐.๒ \bar{X} =๔.๓๘, S.D.=.๖๙๑) มีความคาดหวังน้อยที่สุด ขณะที่การปฏิบัติงานจริง เกษตรกรมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๙๔.๕ \bar{X} = ๔.๕๒, S.D.=.๖๒๕) รองลงมาคือ การบริหาร



การจัดการของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๓.๗ \bar{X} =๔.๔๖, S.D.=.๖๔๐) การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๑.๒ \bar{X} =๔.๔๓, S.D.=.๖๗๙) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีค่าน้อยที่สุด (ร้อยละ ๙๒.๐ \bar{X} =๔.๔๑, S.D.=.๖๗๓) เมื่อมองภาพรวม เกษตรกรมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๑.๗ \bar{X} =๔.๔๒, S.D.=.๕๘๗) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๙๒ \bar{X} =๔.๔๔, S.D.=๕๘๒) มีระดับมากเท่ากัน

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

จากการศึกษาพบปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร แบ่งเป็นข้อๆ สำคัญดังนี้

๑. เงินช่วยเหลือมีไม่ทั่วถึง
๒. มีความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟู
๓. ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น
๔. เกษตรกรขาดความรู้และการจัดการ
๕. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีไม่เพียงพอ

๔.๓ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๗ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๗	๕๔.๐
หญิง	๒๓	๔๖.๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๖	๓๒.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๒	๖๔.๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๔.๐
รวม	๕๐	๑๐๐



ตารางที่ ๔.๗ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง(ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๖.๐
ปริญญาตรี	๒๘	๕๖.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๙	๓๘.๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ประเด็น/ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑. การติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๒	.๖๕๓	มาก
๒. เอกสารต่างๆ มีความถูกต้อง	๔.๓๖	.๖๓๑	มาก
๓. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของสำนักงานฯ	๔.๓๖	.๗๒๒	มาก
๔. มีการติดต่อสื่อสารจากสำนักงานฯ อย่างสม่ำเสมอ	๔.๔๘	.๖๑๔	มาก
๕. สำนักงานฯ มีระบบบริหารจัดการที่ดี	๔.๔๐	.๖๓๙	มาก
๖. สำนักงานฯ เป็นผู้ที่มิพบทบทวนสำคัญในการช่วยเหลือเกษตรกร	๔.๖๐	.๕๓๕	มากที่สุด
๗. ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ	๔.๓๐	.๖๗๘	มาก
๘. ท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ	๔.๖๖	.๕๑๙	มากที่สุด



ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง
ต่อการให้บริการของสำนักงานฯ(ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๙. สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ ได้อย่างสะดวก	๔.๔๐	.๖๐๖	มาก
๑๐. โดยรวมท่านมีความพอใจในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ	๔.๕๒	.๕๔๔	มากที่สุด
รวม	๔.๓๙	.๕๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๙๗.๘ $\bar{X}=๔.๓๙$, S.D.=.๕๔๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๘ $\bar{X}=๔.๖๖$, S.D.=.๕๑๙) รองลงมาคือสำนักงานฯ เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือเกษตรกร (ร้อยละ ๙๘ $\bar{X}=๔.๖๐$, S.D.=.๕๓๕) และที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๘๘ $\bar{X}=๔.๓๐$, S.D.=๖๗๘)

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

ตารางที่ ๔.๙ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริงของ
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ประเด็น	ความคาดหวัง		การปฏิบัติงานจริง	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
๑. การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ	๔.๓๔	.๕๕๗	๔.๓๖	.๕๖๓
๒. การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ	๔.๓๔	.๕๕๗	๔.๓๐	.๖๑๔
๓. การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๓๒	.๖๕๓	๔.๒๘	.๖๔๐
๔. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ	๔.๒๘	.๖๗๑	๔.๒๔	.๖๒๕
๕. การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ	๔.๒๔	.๖๘๗	๔.๒๔	.๖๕๗
๖. การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๓๒	.๖๒๑	๔.๓๐	.๕๘๐
๗. การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ	๔.๓๐	.๖๗๘	๔.๓๖	.๖๓๑
๘. พนักงานของสำนักงานฯ	๔.๕๘	.๖๐๙	๔.๔๘	.๕๘๐
รวม	๔.๓๕	.๖๑๓	๔.๒๖	.๕๒๓



ตารางที่ ๔.๙ ข้าราชการมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๙๔ $\bar{X}=๔.๕๘$, S.D.=.๖๐๙) รองลงมาคือ การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๖ $\bar{X}=๔.๓๔$, S.D.=.๕๕๗) การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๖ $\bar{X}=๔.๓๔$, S.D.=.๕๕๗) การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๘๘ $\bar{X}=๔.๒๔$, S.D.=.๖๘๗) มีความคาดหวังน้อยที่สุดเท่ากัน ขณะที่การปฏิบัติงานจริงข้าราชการมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๙๖.๐ $\bar{X}= ๔.๔๘$, S.D.=.๕๘๐) รองลงมาคือการบริหารจัดการของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๖.๐ $\bar{X}= ๔.๓๖$, S.D.=.๕๖๓) การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๒ $\bar{X}=๔.๓๖$, S.D.=.๖๓๑) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีค่าน้อยที่สุด (ร้อยละ ๘๘.๐ $\bar{X}=๔.๒๔$, S.D.=.๖๕๗) เมื่อมองภาพรวม ข้าราชการมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๓.๕ $\bar{X}=๔.๒๘$, S.D.=.๕๐๙) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๙๑.๓ $\bar{X}= ๔.๒๖$, S.D.=.๕๒๓) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

จากการศึกษาพบปัญหาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็นข้อ ๆ สำคัญดังนี้

๑. งบประมาณน้อยไม่เพียงพอ
๒. ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้แก่เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น
๓. สำนักงานคับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ
๔. ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐ
๕. ควรเสริมสร้างความรู้ให้แก่เกษตรกร



๔.๔ บริษัทผู้ร่วมค้า ได้แก่ ธนาकार บริษัทผู้ร่วมค้าทั่วไป

๔.๔.๑ ธนาकार

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๐ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากธนาकार

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๘	๖๓.๖
หญิง	๑๖	๓๖.๔
รวม	๔๔	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๓๔.๑
๔๑- ๖๐ ปี	๒๙	๖๕.๙
๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๔๔	๑๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๖.๘
ปริญญาตรี	๓๔	๗๗.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๑๕.๙
รวม	๔๔	๑๐๐
๔. หน่วยงาน		
ธนาकारเพื่อการเกษตร	๒๕	๕๖.๘
ธนาकारพาณิชย์	๓	๖.๘
นิติบุคคลฯ	๒	๔.๕
สหกรณ์การเกษตร	๑๑	๒๕.๐
โครงการส่งเสริมของรัฐ	๓	๖.๘
รวม	๔๔	๑๐๐



จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามธนาคารจำนวน ๔๔ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๓ รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙ และมีมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่าจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘ ส่วนใหญ่สังกัดธนาคารเพื่อการเกษตร จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙ รองลงมาคือ สหกรณ์การเกษตร จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ธนาคารพาณิชย์ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘ โครงการส่งเสริมของรัฐ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘ และนิติบุคคลฯ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๔.๑๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของธนาคารต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ประเด็น/ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑. การติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๕	.๕๘๙	มากที่สุด
๒. เอกสารต่างๆ มีความถูกต้อง	๔.๔๘	.๖๖๔	มาก
๓. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของสำนักงานฯ	๔.๔๕	.๖๙๗	มาก
๔. มีการติดต่อสื่อสารจากสำนักงานฯ อย่างสม่ำเสมอ	๔.๕๙	.๕๔๒	มากที่สุด
๕. สำนักงานฯ มีระบบบริหารจัดการที่ดี	๔.๔๕	.๕๘๙	มาก
๖. สำนักงานฯ เป็นผู้ที่มิบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือเกษตรกร	๔.๕๐	.๖๙๙	มาก
๗. ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ	๔.๓๙	.๘๔๑	มาก
๘. ท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ	๔.๕๗	.๕๔๕	มากที่สุด
๙. สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างสะดวก	๔.๔๕	.๖๖๓	มาก
๑๐. โดยรวมท่านมีความพอใจในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ	๔.๕๗	.๕๘๗	มากที่สุด
รวม	๙๓.๒	๔.๕๐	มาก



จากตารางที่ ๔.๑๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของธนาคารต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๙๓.๒ \bar{X} =๔.๕๐, S.D.=.๕๔๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพอใจในการติดต่อสื่อสารจากสำนักงานฯ อย่างสม่ำเสมอ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๗.๗ \bar{X} =๔.๕๙, S.D.=.๕๔๒) รองลงมาคือ ความพอใจในการติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๗.๗ \bar{X} = ๔.๕๗, S.D.=.๕๔๕) โดยรวม ท่านมีความพอใจในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๕.๕ \bar{X} =๔.๕๗, S.D.=.๕๘๗) และที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๙๓.๒ \bar{X} =๔.๓๙, S.D.=.๘๔๑)

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

ตารางที่ ๔.๑๒ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริงของธนาคาร

ประเด็น	ความคาดหวัง		การปฏิบัติงานจริง		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
๑. การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ	๔.๕๐	.๕๙๑	๔.๓๖	.๖๘๕	
๒. การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ	๔.๕๕	.๕๘๙	๔.๔๑	.๖๕๘	
๓. การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๔๕	.๖๒๗	๔.๓๐	.๖๖๘	
๔. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ	๔.๔๓	.๖๖๑	๔.๓๐	.๗๐๑	
๕. การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ	๔.๓๔	.๖๘๐	๔.๒๗	.๗๒๗	
๖. การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๔๘	.๕๙๐	๔.๔๑	.๖๕๘	
๗. การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ	๔.๔๘	.๖๖๔	๔.๓๙	.๗๕๔	
๘. พนักงานของสำนักงานฯ	๔.๔๕	.๘๒๐	๔.๔๕	.๗๙๑	
รวม	๙๓.๒, ๙๐.๙	๔.๕๐	.๕๔๘	๔.๓๖	.๖๑๖

ตารางที่ ๔.๑๒ ธนาคารมีความคาดหวังด้านการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๙๕.๕ \bar{X} =๔.๕๕, S.D.=.๕๘๙) รองลงมาคือ การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๕.๕ \bar{X} =๔.๕๐, S.D.=.๕๙๑) การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๘๘.๖ \bar{X} =๔.๓๔, S.D.=.๖๘๐) มีความคาดหวังน้อยที่สุด ขณะที่การปฏิบัติงานจริงธนาคารมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๙๗.๗ \bar{X} =๔.๕๙, S.D.=.๕๔๒) รองลงมาคือ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๐.๙ \bar{X} =๔.๔๑,



S.D.=.๖๕๘) การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๐.๙ \bar{X} =๔.๔๑, S.D.=.๖๕๘) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีค่าการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด (ร้อยละ ๘๔.๑ \bar{X} =๔.๒๗, S.D.=.๗๒๗) เมื่อมองภาพรวม ธนาคารมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๓.๒ \bar{X} =๔.๕๐, S.D.=.๕๔๘) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๙๐.๙ \bar{X} =๔.๓๖, S.D.=๖๑๖) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

จากการศึกษาพบปัญหาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานธนาคารแบ่งเป็นข้อๆ สำคัญดังนี้

๑. งบประมาณน้อยไม่เพียงพอ
๒. การซื้อหนี้มีความล่าช้า
๓. ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น
๔. สำนักงานคับแคบ ไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน

๔.๔.๒ ผู้ร่วมคำ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๓ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ร่วมคำ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔	๓๖.๔
หญิง	๗	๖๓.๖
รวม	๑๑	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓	๒๗.๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๘	๗๒.๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๑๑	๑๐๐



ตารางที่ ๔.๑๓ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ร่วมคำ(ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๘.๒
ปริญญาตรี	๗	๖๓.๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑๘.๒
รวม	๑๑	๑๐๐
๔. ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
เจ้าของกิจการ	๗	๖๓.๖
ผู้จัดการ	๑	๙.๑
เจ้าหน้าที่แผนกขาย	๒	๑๘.๒
เจ้าหน้าที่แผนกบริการ	๑	๙.๑
เจ้าหน้าที่อะไหล่	๐	๐
รวม	๑๑	๑๐๐
๕. ประเภทงาน		
ก่อสร้าง	๐	๐
อะไหล่	๐	๐
เครื่องจักร	๐	๐
คอมพิวเตอร์	๐	๐
ซอฟต์แวร์	๔	๓๖.๔
อุปกรณ์สำนักงาน	๗	๖๓.๖
ที่ปรึกษา/ บริการ	๐	๐
รวม	๑๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ร่วมคำจำนวน ๑๑ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖ รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า และ สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒ เท่ากัน เป็นเจ้าของกิจการ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖ รองลงมาคือ



เจ้าหน้าที่แผนกขาย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่แผนกบริการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑ เท่ากัน ประเภทงานส่วนใหญ่คือ อุปกรณ์สำนักงาน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖ รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ตารางที่ ๔.๑๔ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

บทบาทและหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
๑. ระยะเวลาในการจัดทำใบสั่งซื้อ/ สั่งจ้าง/ สัญญาเหมาะสม	๔.๗๓	.๔๖๗	มากที่สุด	
๒. ใบสั่งซื้อ/ สั่งจ้าง/ สัญญา มีความถูกต้อง	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด	
๓. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของแผนกจัดหาพัสดุ	๔.๘๒	.๔๐๕	มากที่สุด	
๔. กระบวนการตรวจรับสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	๔.๙๑	.๓๐๒	มากที่สุด	
๕. ท่านได้รับความสะดวกในการส่งของอย่างดี	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด	
๖. ท่านได้รับความสะดวกในการวางบิลและรับเงิน	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด	
๗. ระยะเวลาในการชำระเงินเหมาะสม	๔.๙๑	.๓๐๒	มาก	
๘. ท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานจัดหาพัสดุของสำนักงานฯ	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด	
๙. โดยรวมท่านมีความพอใจในการจัดซื้อ/ จัดหาของสำนักงานฯ	๔.๙๑	.๓๐๒	มากที่สุด	
รวม	๑๐๐	๔.๙๒	.๑๒๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๔ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐ $\bar{X}=๔.๙๒$, S.D.=.๑๒๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านใบสั่งซื้อ/ สั่งจ้าง/ สัญญา มีความถูกต้อง ความสะดวกในการส่งของอย่างดี ความสะดวกในการวางบิลและรับเงิน และมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานจัดหาพัสดุของสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน (ร้อยละ ๑๐๐ $\bar{X}=๕$) ในขณะที่ ระยะเวลาในการจัดทำใบสั่งซื้อ/ สั่งจ้าง/ สัญญาเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๗๒.๗ $\bar{X}=๔.๗๓$, S.D.=.๔๖๗)



ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

ตารางที่ ๔.๑๕ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริงของผู้ร่วมค้ำ

ประเด็น	ความคาดหวัง		การปฏิบัติงานจริง		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
๑. การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ	๔.๖๔	.๕๐๕	๔.๘๒	.๔๐๕	
๒. การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ	๔.๘๒	.๔๐๕	๔.๗๓	.๔๖๗	
๓. การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๗๓	.๔๖๗	๔.๘๒	.๔๐๕	
๔. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ	๔.๖๔	.๕๐๕	๔.๘๒	.๔๐๕	
๕. การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ	๔.๖๔	.๕๐๕	๔.๖๔	.๕๐๕	
๖. การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๙๑	.๓๐๒	๔.๙๑	.๓๐๒	
๗. การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ	๔.๘๒	.๔๐๕	๔.๘๒	.๔๐๕	
๘. พนักงานของสำนักงานฯ	๔.๙๑	.๓๐๒	๔.๙๑	.๓๐๒	
รวม	๑๐๐, ๑๐๐	๔.๗๖	.๒๘๘	๔.๘๑	.๒๙๒

ตารางที่ ๔.๑๕ ผู้ร่วมค้ำมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ และการรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐ \bar{X} = ๔.๙๑, S.D.=.๓๐๒) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มีความคาดหวังเท่ากัน (ร้อยละ ๑๐๐ \bar{X} = ๔.๘๒, S.D.=.๔๐๕) การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๑๐๐ \bar{X} = ๔.๖๔, S.D.=.๕๐๕) มีความคาดหวังน้อยที่สุด ขณะที่การปฏิบัติงานจริงผู้ร่วมค้ำมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ และการรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐ \bar{X} = ๔.๙๑, S.D.=.๓๐๒) รองลงมาคือการบริหารการจัดการของสำนักงานฯ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มีความพึงพอใจเท่ากัน (ร้อยละ ๑๐๐ \bar{X} = ๔.๘๒, S.D.=.๔๐๕) การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐ \bar{X} = ๔.๖๔, S.D.=.๕๐๕) เมื่อมองภาพรวม ผู้ร่วมค้ำมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐ \bar{X} = ๔.๗๖, S.D.=.๒๘๘) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๑๐๐ \bar{X} = ๔.๘๑, S.D.=.๒๙๒) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงาน

จากการศึกษาไม่พบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ร่วมค้ำ



๔.๕ พนักงาน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๖ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๒๕	๓๓.๒
หญิง	๒๕๒	๖๖.๘
รวม	๓๗๗	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๓๘	๖๓.๑
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๓๓	๓๕.๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๑.๖
รวม	๓๗๗	๑๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒๒	๕.๘
ปริญญาตรี	๓๑๗	๘๔.๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๘	๑๐.๑
รวม	๓๗๗	๑๐๐
๔. ตำแหน่ง		
รองเลขาธิการ	๐	๐
ผู้อำนวยการ	๐	๐
รองผู้อำนวยการ	๑	.๓
หัวหน้าส่วน	๑๓	๓.๔
หัวหน้าสำนักงานสาขา	๒๑	๕.๖
พนักงานอาวุโส	๗๙	๒๑.๐
พนักงานทั่วไป	๓๕	๙.๓
ลูกจ้างกลุ่มงานทั่วไป	๑๘๗	๔๙.๕
ลูกจ้างกลุ่มงานบริการ (ขับรถยนต์/แม่บ้าน)	๔๑	๑๐.๙
รวม	๓๗๗	๑๐๐



ตารางที่ ๔.๑๖ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงาน(ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๕. สังกัด		
สำนักกฎหมาย	๔	๑.๑
สำนักตรวจสอบ	๓	๐.๘
สำนักบริหาร	๕	๑.๓
สำนักอำนวยการ	๑๐	๒.๗
สำนักฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๖๐	๑๕.๙
สำนักจัดการหนี้ของเกษตรกร	๑๕	๔.๐
สำนักกิจการสาขาภูมิภาคที่ ๑-๔	๒๐	๕.๒
สำนักงานสาขาจังหวัด	๒๖๐	๖๙.๐
รวม	๓๗๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๗ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑ รองลงมาคือช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คือจำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑ รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑ มีมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่าจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘ ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างกลุ่มงานทั่วไป จำนวน ๑๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕ รองลงมาคือ พนักงานอาวุโส ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑ ลูกจ้างกลุ่มงานบริการ (ขับรถยนต์/แม่บ้าน) จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙ ส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานสาขาจังหวัด จำนวน ๒๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙ รองลงมาคือสำนักฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จำนวน ๖๐ คน เป็นร้อยละ ๑๕.๙



ส่วนที่ ๒ แรงจูงใจและการผูกพันกับองค์กร

ตารางที่ ๔.๑๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ ด้านแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงาน

ประเด็น/ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านแรงจูงใจ			
๑. ท่านคิดว่าสำนักงานฯ ให้ความยุติธรรมแก่พนักงานทุกคน	๓.๕๙	๑.๐๑๗	มาก
๒. ปัจจุบันท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถที่ต้องการแล้ว	๓.๙๑	.๗๖๘	มาก
๓. ท่านมีเครื่องมือใช้สำนักงาน อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน	๓.๑๕	๑.๑๕๕	ปานกลาง
๔. ท่านไม่รู้สึกรู้สึกแตกต่างในความเป็นพนักงานของสำนักงานฯ แม้ปฏิบัติงานต่างสถานที่กัน	๓.๖๖	.๘๘๓	มาก
๕. งานในความรับผิดชอบของท่านต้องใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะหลายอย่าง	๔.๔๗	.๖๙๖	มาก
๖. สิ่งที่สำนักงานฯ ปฏิบัติต่อท่าน ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า	๔.๑๕	.๙๔๐	มาก
๗. ท่านคิดว่างานที่ท่านในขณะนี้ เป็นงานที่ท้าทาย น่าเบื่อ	๓.๔๗	๑.๓๕๘	ปานกลาง
๘. ผู้บังคับบัญชาของท่านทำงานไปด้วยกันได้ดี	๔.๓๗	.๘๘๒	มาก
๙. ท่านรู้สึกไม่ชอบเมื่อมีงานที่นอกเหนือจากงานประจำเข้ามา	๒.๙๒	๑.๓๒๘	ปานกลาง
๑๐. เป็นการเสียเวลาที่จะต้องมาเรียนรู้ระบบการทำงานที่แปลกใหม่	๒.๗๒	๑.๓๗๗	ปานกลาง
๑๑. ท่านมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา	๓.๖๔	.๙๔๙	มาก
๑๒. ท่านจะแนะนำสำนักงานฯ ให้กับผู้ที่ต้องการความก้าวหน้า	๔.๒๘	.๙๑๕	มาก
๑๓. ในสถานการณ์ปัจจุบันท่านรู้สึกห่วงใยอนาคตของสำนักงานฯ	๔.๔๘	.๗๖๕	มาก
๑๔. เมื่อปีที่ผ่านมา ท่านได้มีโอกาสที่เรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน	๔.๑๒	๑.๐๕๐	มาก
๑๕. ท่านมีเพื่อนที่ดีที่สุดในสำนักงานฯ นี้	๔.๑๖	.๘๓๗	มาก
๑๖. ท่านมีความสุขที่มีผู้บังคับบัญชาเช่นนี้	๓.๘๕	๑.๐๐๖	มาก
๑๗. ข้อคิดเห็นของท่านมักจะถูกปฏิเสธจากบุคคลในสำนักงานฯ เสมอ	๒.๕๘	๑.๐๓๑	ปานกลาง
๑๘. งานที่ท่านได้รับมอบหมายแม้บางครั้งจะยากแต่ก็ไม่เกินความสามารถของท่าน	๔.๑๐	.๗๓๘	มาก
๑๙. ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่ปรึกษาได้ทุกเรื่อง	๔.๐๔	.๘๘๓	มาก



ตารางที่ ๔.๑๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ ด้านแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงาน(ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านแรงจูงใจ			
๒๐. โดยรวมท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาว่าท่านมีความสามารถในการทำงาน	๓.๙๗	.๗๘๑	มาก
๒๑. การทำงานในสำนักงานฯ ทำให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน	๔.๐๕	.๗๙๐	มาก
๒๒. ถ้าตั้งใจทำงาน สำนักงานฯ จะให้การยอมรับและตอบสนองตามที่ท่านคาดหวัง	๓.๙๐	.๙๐๐	มาก
๒๓. แม้ท่านจะมาทำงานหรือไม่ งานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบก็ยังดำเนินต่อไปได้	๓.๗๗	๑.๐๒๑	มาก
๒๕. ท่านเชื่อว่าท่านสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของสายอาชีพในสำนักงานฯ ได้	๓.๗๘	.๘๙๗	มาก
๒๖. สำนักงานฯ เปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอข้อคิดเห็นเป็นประจำ	๓.๖๔	.๙๕๒	มาก
๒๗. ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับเพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	๓.๖๗	.๘๓๗	มาก
๒๘. ผู้บังคับบัญชามี Feedback ให้ท่าน	๓.๖๔	๑.๐๑๙	มาก
๒๙. เพื่อนร่วมงานของท่านทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานมีคุณภาพ	๓.๙๙	.๘๙๙	มาก
๓๐. ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงาน	๓.๘๓	.๙๐๕	มาก
๓๑. ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและชี้แนวทางให้ท่าน	๓.๙๓	.๙๕๖	มาก
๓๒. จะเกิดปัญหามากในหน่วยงานในวันที่ท่านลางาน	๒.๗๕	๑.๑๐๓	ปานกลาง
๓๓. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	๓.๗๑	๑.๐๑๖	มาก
๓๔. ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์กว้างและได้ถ่ายทอดให้ท่าน	๓.๗๙	๑.๐๓๖	มาก
รวม	๖๔.๓	.๔๓๑	มาก



ตารางที่ ๔.๑๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ ด้านแรงจูงใจและ
ความผูกพันของพนักงาน(ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความผูกพัน			
๑. ถ้าท่านไม่ได้ทุ่มเทตัวเองให้กับสำนักงานฯ เป็นอย่างมากแล้ว ท่านอาจพิจารณาที่จะไปทำงานที่อื่น	๓.๐๐	๑.๑๐๖	ปานกลาง
๒. ท่านจะมีความสุขมาก ถ้าได้ใช้เวลาที่เหลืออยู่ในอาชีพทำงานในสำนักงานฯ	๓.๙๙	.๘๒๓	มาก
๓. ท่านไม่รู้สึกรู้สึกผูกพันกับสำนักงานฯ	๒.๓๕	๑.๒๒๐	ปานกลาง
๔. ผลเสียอย่างหนึ่งของการลาออกจากสำนักงานฯ คือโอกาสที่จะได้งานใหม่มีอยู่น้อยมาก	๓.๔๖	๑.๑๒๐	ปานกลาง
๕. ท่านรู้สึกผิดถ้าออกจากสำนักงานฯ ในขณะนี้	๓.๖๙	๑.๐๘๙	มาก
๖. ท่านรู้สึกจริง ๆ ว่าปัญหาของสำนักงานฯ ก็คือปัญหาของท่านด้วย	๓.๘๐	.๙๗๒	มาก
๗. เป็นการยากสำหรับท่านที่จะลาออกจากสำนักงานฯ ในขณะนี้ แม้ว่าท่านอยากจะออกก็ตาม	๓.๔๓	๑.๑๔๒	ปานกลาง
๘. ท่านไม่รู้สึกรู้สึกเหมือน “เป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว” ในสำนักงานฯ	๒.๕๕	๑.๒๕๖	ปานกลาง
๙. ชีวิตของท่านจะยุ่งยากมาก ถ้าท่านตัดสินใจออกจากสำนักงานฯ ในขณะนี้	๓.๗๘	๑.๑๗๒	มาก
๑๐. สำนักงานฯ มีบุญคุณกับท่านมาก	๓.๙๕	๑.๐๓๐	มาก
๑๑. สำนักงานฯ สมควรได้รับความจงรักภักดีจากท่าน	๔.๑๑	.๙๑๖	มาก
๑๒. แม้ว่าจะเป็นประโยชน์แก่ท่าน ท่านก็รู้สึกว่าเป็นสิ่งไม่ถูกต้องที่จะออกจากสำนักงานฯ ในขณะนี้	๓.๙๔	.๙๖๓	มาก
รวม	๔๗.๗	๓.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ ด้านแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงาน โดยภาพรวมด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๖๔.๓ \bar{X} = ๓.๖๗, S.D.=.๔๓๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในสถานการณ์ปัจจุบันท่านรู้สึกห่วงใยอนาคตของสำนักงานฯ มีระดับแรงจูงใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๘๘.๙ \bar{X} = ๔.๔๘, S.D.=.๗๖๕) ขณะที่ ข้อคิดเห็นของท่านมักจะถูกปฏิเสธจากบุคคลในสำนักงานฯ เสมอ มีค่าต่ำที่สุด (ร้อยละ ๑๗.๐ \bar{X} = ๒.๕๘, S.D.=๑.๐๓๑) ภาพรวมด้านความผูกพันมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๔๗.๗ \bar{X} = ๓.๕๑, S.D.=.๕๓๘) เมื่อพิจารณารายด้าน สำนักงานฯ สมควรได้รับความจงรักภักดีจากท่าน มีระดับความผูกพันสูงที่สุด (ร้อยละ ๗๕.๖ \bar{X} = ๔.๑๑, S.D.=.๙๑๖)



ตารางที่ ๔.๑๘ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน

ประเภทแรงจูงใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ทัศนคติต่อองค์กร	๓.๕๘	.๗๒๑	มาก
เป็นที่พึงพาได้	๔.๑๒	.๗๔๑	มาก
โอกาสความก้าวหน้า	๓.๖๗	.๖๒๖	มาก
การได้รับการตอบสนอง	๓.๖๘	.๖๖๖	มาก
การมีส่วนร่วมสำคัญ	๓.๕๑	.๖๑๗	มาก
ความท้าทายของงาน	๓.๒๔	.๘๖๗	ปานกลาง
การแสดงความคิดเห็น	๓.๒๓	.๗๑๑	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	๔.๐๑	.๗๓๓	มาก
ภาวะผู้นำ	๓.๗๘	.๘๕๗	มาก

ตารางที่ ๔.๑๘ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานคือปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น ๙ ปัจจัยคือ ทัศนคติต่อองค์กร เป็นที่พึงพาได้ โอกาสความก้าวหน้า การได้รับการตอบสนอง การมีส่วนร่วมสำคัญ ความท้าทายของงาน การแสดงความคิดเห็น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำ จากตารางปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจให้พนักงานทำงานที่สำนักงานฯ สูงสุดคือ สำนักงานฯ เป็นที่พึงพาได้ (ร้อยละ ๗๕.๙ \bar{X} = ๔.๑๒, S.D. = .๗๔๑) และปัจจัยที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือ การแสดงความคิดเห็น (ร้อยละ ๓๘.๒ \bar{X} = ๓.๒๓, S.D. = .๗๑๑)

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงระดับความผูกพันของพนักงานต่อสำนักงานฯ

ประเภทความผูกพัน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความต่อเนื่อง	๓.๒๐	.๕๙๓	ปานกลาง
ด้านความรู้สึกรัก	๓.๓๗	.๖๘๙	ปานกลาง
บรรทัดฐานขององค์กร	๓.๕๐	.๘๕๕	มาก

ความผูกพันต่อสำนักงานฯ คือ ความรู้สึกที่บุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานฯ เต็มใจที่จะทำงานให้อย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ของสำนักงานฯ และมีความจงรักภักดี ไม่คิดที่จะละทิ้งไปจากสำนักงานฯ โดยแบ่งออกเป็น ๓ องค์ประกอบคือ

(๑) ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง คือการคิดคำนวณการลงทุนที่บุคคลให้กับสำนักงานฯ และผลตอบแทนที่จะได้รับ โดยแสดงออกในการตัดสินใจว่าจะทำงานที่นี้ต่อไป หรือย้ายงาน หรือเรียกว่าความปรารถนาที่จะอยู่กับสำนักงานฯ (๒) ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก คือความรู้สึกที่เกิดขึ้นใน



บุคคลเป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสำนักงานฯ ตนเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานฯ เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้สำนักงานฯ (๓) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน คือความรู้สึกที่เกิดจากค่านิยมหรือบรรทัดฐาน เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากสำนักงานฯ แสดงออกในรูปแบบของการจงรักภักดีต่อสำนักงานฯ

จากตารางที่ ๔.๑๙ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีค่าสูงสุด (ร้อยละ ๖๕.๘ \bar{X} = ๓.๕๐, S.D.=.๘๕๕) ในขณะที่ความผูกพันด้านความต่อเนื่องมีค่าต่ำสุด (ร้อยละ ๒๑ \bar{X} = ๓.๒๐, S.D.=.๕๙๓)

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

ตารางที่ ๔.๒๐ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริงของผู้ร่วมคำ

ประเด็น	ความคาดหวัง		การปฏิบัติงานจริง		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
๑. การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ	๓.๙๕	.๙๐๕	๓.๗๐	.๙๐๒	
๒. การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ	๔.๐๒	.๘๔๕	๓.๗๗	.๘๕๗	
๓. การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๐๐	.๘๓๕	๓.๗๒	.๘๓๗	
๔. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ	๓.๙๘	.๘๗๙	๓.๗๑	.๘๕๓	
๕. การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ	๓.๙๐	.๘๘๓	๓.๖๙	.๘๗๔	
๖. การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ	๓.๙๙	.๘๒๗	๓.๗๙	.๗๑๗	
๗. การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ	๔.๐๓	.๘๖๓	๓.๗๙	.๘๕๕	
๘. พนักงานของสำนักงานฯ	๔.๑๔	.๘๓๗	๓.๘๖	.๘๓๗	
รวม	๓.๗๗, ๖๒.๑	๔.๐๐	.๗๕๗	๓.๗๕	.๗๗๖

ตารางที่ ๔.๒๐ พนักงานมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๗๘.๒ \bar{X} = ๔.๑๔, S.D.=.๘๓๗) รองลงมาคือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๗๔ \bar{X} = ๔.๐๓, S.D.=.๘๖๓) การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๗๓.๕ \bar{X} = ๔.๐๒, S.D.=.๘๔๕) โดยการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๖๙ \bar{X} = ๓.๙๐, S.D.=.๘๘๓) มีความคาดหวังน้อยที่สุด ขณะที่การปฏิบัติงานจริง พนักงานมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๗๖.๘ \bar{X} = ๓.๘๖, S.D.=.๘๓๗) รองลงมาคือ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๖๔.๕ \bar{X} = ๓.๗๙, S.D.=.๗๑๗) การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๖๓.๗ \bar{X} = ๓.๗๙, S.D.=.๘๕๕) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีค่าน้อยที่สุด (ร้อยละ ๕๘.๔ \bar{X} = ๓.๖๙, S.D.=.๘๗๔) เมื่อมองภาพรวม



พนักงานมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๗๓.๗ \bar{X} =๔.๐๐, S.D.=.๗๕๗) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๖๒.๑ \bar{X} =๓.๗๕, S.D.=.๗๗๖) มีระดับมากเท่ากัน

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

จากการศึกษาพบปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงาน แบ่งเป็นข้อๆ สำคัญดังนี้

๑. ปัญหาโครงสร้างของสำนักงานฯ
๒. มีอัตรากำลังไม่เพียงพอ
๓. ลูกจ้างของสำนักงานไม่ได้รับการดูแลโดยเฉพาะด้านสวัสดิการ
๔. ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง
๕. เจ้าหน้าที่ขาดการพัฒนา

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการปีบัญชี ๒๕๖๔

ตารางที่ ๔.๒๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานด้านจัดการหนี้และด้านฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ
ด้านจัดการหนี้ (n = ๔๐๐)	๔.๔๕	.๖๓๐	๙๑.๐
การฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (n = ๔๐๐)	๔.๔๕	.๕๓๐	๙๔.๐
รวม (n = ๘๐๐)	๔.๔๕	.๕๓๑	๙๖.๐

ตารางที่ ๔.๒๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ทั้งด้านจัดการหนี้และด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (\bar{X} = ๔.๔๕, S.D.=.๕๓๑) และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับ ๔ (พึงพอใจ) และระดับ ๕ (พึงพอใจมาก) อยู่ที่ร้อยละ ๙๖

ตารางที่ ๔.๒๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง (n=๕๐)	๔.๓๙	.๔๔๕	๙๗.๘
ธนาคาร(n=๔๔)	๔.๕๐	.๕๔๘	๙๓.๒
ผู้ร่วมค้า(n=๑๑)	๔.๙๐	.๑๒๓	๑๐๐

ตารางที่ ๔.๒๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับ ๔ (พึงพอใจ) และระดับ ๕ (พึงพอใจมาก) หน่วยงานราชการอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (\bar{X} =๔.๓๙, S.D.=.๔๔๕ ร้อยละ ๙๗.๘) ธนาคารอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (\bar{X} =๔.๕๐, S.D.=.๕๔๘ ร้อยละ ๙๓.๒) และผู้ร่วมค้าอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (\bar{X} =๔.๙๐, S.D.=.๑๒๓ ร้อยละ ๑๐๐)

ตารางที่ ๔.๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง	ผลการปฏิบัติงานจริง	Ratio
เกษตรกรด้านการจัดการหนี้สิน	๔.๔๓	๔.๔๒	๐.๙๙
เกษตรกรด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร	๔.๔๒	๔.๔๔	๑.๐๑
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	๔.๒๘	๔.๒๔	๐.๙๙
ธนาคาร	๔.๕๐	๔.๓๖	๐.๙๗
ผู้ร่วมค้า	๔.๗๖	๔.๘๑	๑.๐๑
พนักงาน	๔.๐๐	๓.๗๕	๐.๙๔
รวม	๔.๔๐	๔.๓๕	๐.๙๙

ตารางที่ ๔.๒๓ ความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจริงของสำนักงานฯ เมื่อดูที่ค่า ratio เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจริง พบว่าเกษตรกรด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร และผู้ร่วมค้ามีค่า ratio สูงสุด (๑.๐๑) ขณะที่พนักงานมีค่า ratio ต่ำสุด (.๙๔) และเมื่อมองภาพรวมพบว่าค่า ratio มีค่าเข้าใกล้ ๑ (๐.๙๙) แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานจริงของสำนักงานฯ มีความใกล้เคียงหรือเกือบจะเท่ากับกับความคาดหวังที่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการคาดหวังไว้กับสำนักงานฯ



การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการในปีบัญชี ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔
ตารางที่ ๔.๒๔ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการ	๒๕๖๓	๒๕๖๔
	\bar{X}	\bar{X}
ด้านจัดการหนี้	๔.๓๖	๔.๔๕
การฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๔.๓๘	๔.๔๕
รวม	๔.๓๗	๔.๔๕
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	-	๔.๓๙
ธนาคาร	-	๔.๕๐
ผู้ร่วมค้า	๔.๗๖	๔.๙๐
พนักงาน	๓.๕๘	๓.๖๗

จากตารางที่ ๔.๒๔ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ
ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการระหว่างปีบัญชี ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ พบว่ามีความพึงพอใจสูงขึ้น
ในทุกด้าน (หน่วยงานราชการ และธนาคาร ไม่มีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในปี ๒๕๖๓)

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการศึกษา

การศึกษา “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๔” นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑. เพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ถือผลประโยชน์ร่วม (Stakeholder) อันได้แก่ เกษตรกร ส่วนราชการ ธนาคาร ผู้ร่วมค้า และพนักงาน
๒. เพื่อศึกษาทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานฯ
๓. เพื่อศึกษาแนวทางลดปัญหา และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔. สร้างองค์ความรู้ด้านข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการวางแผนกลยุทธ์ และพัฒนาเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศต่อไป

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงบูรณาการ/สหวิทยาการ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายใน ๑๑ กลุ่มจังหวัดตามการแบ่งของสำนักงานฯ กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด ๑,๒๘๒ 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 ๕๕ ราย
- ๔) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ จำนวน ๓๗๗ ราย



เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย ๔ ส่วนด้วยกัน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานฯ

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

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

ผลการศึกษาในกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน จำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒ ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คือจำนวน ๒๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ประถมศึกษา จำนวน ๑๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓ มีอาชีพทำนา จำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯด้านจัดการหนี้สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๙๑ $\bar{X}=๔.๔๕$, S.D.=.๖๓๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X}=๔.๖๓$, S.D.=.๕๓๗) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ ๙๒.๕ $\bar{X}=๔.๕๑$, S.D.=.๕๓๗) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๘๘.๗ $\bar{X}=๔.๔๓$, S.D.=.๗๐๔) ด้านระยะเวลา (ร้อยละ ๘๑.๗ $\bar{X}=๔.๓๘$, S.D.=.๗๙๐) ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการหนี้ (ร้อยละ ๘๔.๗ $\bar{X}=๔.๓๘$, S.D.=.๗๖๙) และด้านอื่น ๆ (ร้อยละ ๘๒.๕ $\bar{X}=๔.๓๖$, S.D.=.๘๑๐)

เกษตรกรมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๙๐.๕ $\bar{X}=๔.๔๙$, S.D.=.๗๓๖) รองลงมาคือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๘๘ $\bar{X}=๔.๔๔$, S.D.=.๗๓๓) การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๘๗.๗ $\bar{X}=๔.๔๓$, S.D.=.๗๔๖) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด (ร้อยละ ๘๖ $\bar{X}=๔.๓๘$, S.D.=.๘๐๘) ขณะที่การปฏิบัติงานจริง เกษตรกรมีความพึงพอใจเช่นเดียวกับการคาดหวังคือ ด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๙๒.๕ $\bar{X}=๔.๕๑$, S.D.=.๖๓๗) รองลงมาคือ การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๑.๗ $\bar{X}=๔.๔๘$, S.D.=.๗๐๑) การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๘๙.๗ $\bar{X}=๔.๔๓$, S.D.=.๗๒๙) และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ มีการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด (ร้อยละ ๘๘.๗ $\bar{X}=๔.๓๕$, S.D.=.๘๑๑)



เมื่อมองภาพรวม เกษตรกรมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๘๘ $\bar{X}=๔.๔๓$, S.D.=.๖๘๖) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๘๙.๒ $\bar{X}=๔.๔๒$, S.D.=.๖๗๑) มีระดับมากเท่ากัน ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับการจัดการหนี้สิน ได้แก่ การจัดการหนี้มีความล่าช้า ไม่ทันต่อความเดือดร้อนของเกษตรกร ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น งบประมาณด้านจัดการหนี้ค่อยๆ ลดน้อยลงไป แก้ปัญหาได้ไม่ทั่วถึง ขาดการประชาสัมพันธ์ สถานที่สำนักงานฯ คับแคบไม่สะดวก

ผลการศึกษาในกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับการจัดการหนี้และพัฒนาอาชีพเกษตรกรจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คือจำนวน ๒๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า จำนวน ๑๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ มีอาชีพทำนา จำนวน ๑๘๖ คน ร้อยละ ๔๖.๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๙๔ $\bar{X}=๔.๔๕$, S.D.=.๕๓๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๖ $\bar{X}=๔.๖๐$, S.D.=.๕๑๘) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ ๙๐.๒ $\bar{X}=๔.๔๖$, S.D.=.๖๐๖) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๙๑.๗ $\bar{X}=๔.๔๕$, S.D.=.๕๘๖) ด้านอื่น ๆ (ร้อยละ ๙๒.๘ $\bar{X}=๔.๔๓$, S.D.=.๖๔๓) ด้านระยะเวลา (ร้อยละ ๙๐.๕ $\bar{X}=๔.๓๙$, S.D.=.๖๕๗) และด้านการดำเนินงานด้านการดำเนินงานฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (ร้อยละ ๙๑.๗ $\bar{X}=๔.๓๕$, S.D.=.๖๔๓) เกษตรกรมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๙๔.๕ $\bar{X}=๔.๕๑$, S.D.=.๖๕๓) รองลงมาคือ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๑.๒ $\bar{X}=๔.๔๔$, S.D.=.๖๘๐) การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๑.๒ $\bar{X}=๔.๔๓$, S.D.=.๖๖๕) และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมชุมชนของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๐.๒ $\bar{X}=๔.๓๘$, S.D.=.๖๙๑) มีความคาดหวังน้อยที่สุด ขณะที่การปฏิบัติงานจริง เกษตรกรมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๙๔.๕ $\bar{X}=๔.๕๒$, S.D.=.๖๒๕) รองลงมาคือ การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๓.๗ $\bar{X}=๔.๔๖$, S.D.=.๖๔๐) การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๑.๒ $\bar{X}=๔.๔๓$, S.D.=.๖๗๙) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีค่าน้อยที่สุด (ร้อยละ ๙๒ $\bar{X}=๔.๔๑$, S.D.=.๖๗๓) เมื่อมองภาพรวม เกษตรกรมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๑.๗ $\bar{X}=๔.๔๒$, S.D.=.๕๘๗) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๙๒ $\bar{X}=๔.๔๔$, S.D.=.๕๘๒) มีระดับมากเท่ากัน



ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้แก่ เงินช่วยเหลือมีไม่ทั่วถึง มีความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟู ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจ และทั่วถึงยิ่งขึ้น เกษตรกรขาดความรู้และการจัดการ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีไม่เพียงพอ

ผลการศึกษาจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องจำนวน ๕๐ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๙๗.๘ $\bar{X}=๔.๓๙$, S.D.=.๔๔๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด(ร้อยละ ๙๘ $\bar{X}=๔.๖๖$, S.D.=.๕๑๙) รองลงมาคือ สำนักงานฯ เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือเกษตรกร (ร้อยละ ๙๘ $\bar{X}= ๔.๖๐$, S.D.=.๕๓๕) และที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๘๘ $\bar{X}=๔.๓๐$,S.D.=๖๗๘) ข้าราชการมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๙๔ $\bar{X}=๔.๕๘$, S.D.=.๖๐๙) รองลงมาคือ การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๖ $\bar{X}=๔.๓๔$, S.D.=.๕๕๗) การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๖ $\bar{X}=๔.๓๔$, S.D.=.๕๕๗) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๘๘ $\bar{X}=๔.๒๔$, S.D.=.๖๘๗) มีความคาดหวังน้อยที่สุดเท่ากัน ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ข้าราชการมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๙๖ $\bar{X}= ๔.๔๘$, S.D.=.๕๘๐) รองลงมาคือการบริหารการจัดการของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๖ $\bar{X}=๔.๓๖$, S.D.=.๕๖๓) การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๒ $\bar{X}=๔.๓๖$, S.D.=.๖๓๑) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯมีค่าน้อยที่สุด (ร้อยละ ๘๘ $\bar{X}=๔.๒๔$, S.D.=.๖๕๗) เมื่อมองภาพรวม ข้าราชการมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๓.๕ $\bar{X}=๔.๒๘$, S.D.=.๕๐๙) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๙๑.๓ $\bar{X}=๔.๒๖$, S.D.=๕๒๓) มีระดับมากที่สุดเท่ากันปัญหาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้แก่ งบประมาณน้อยไม่เพียงพอ ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น สำนักงานฯ คับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐ ควรเสริมสร้างความรู้ให้แก่เกษตรกร



ผลการศึกษาจากกลุ่มธนาคาร จำนวน ๔๔ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๓ ส่วนใหญ่สังกัดธนาคารเพื่อการเกษตร จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘ ความพึงพอใจของธนาคารต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๙๓.๒ \bar{X} = ๔.๕๐, S.D. = ๐.๕๔๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพอใจในการติดต่อสื่อสารจากสำนักงานฯ อย่างสม่ำเสมอ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ ๙๗.๗ \bar{X} = ๔.๕๙, S.D. = ๐.๕๔๒) รองลงมาคือ ความพอใจในการติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๗.๗ \bar{X} = ๔.๕๗, S.D. = ๐.๕๔๕) โดยรวมท่านมีความพอใจในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๕.๕ \bar{X} = ๔.๕๗, S.D. = ๐.๕๘๗) และ ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๙๓.๒ \bar{X} = ๔.๓๙, S.D. = ๐.๕๔๑) ธนาคารมีความคาดหวังด้านการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๙๕.๕ \bar{X} = ๔.๕๕, S.D. = ๐.๕๘๙) รองลงมาคือ การบริหารจัดการของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๕.๕ \bar{X} = ๔.๕๐, S.D. = ๐.๕๙๑) การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๘๘.๖ \bar{X} = ๔.๓๔, S.D. = ๐.๖๘๐) มีความคาดหวังน้อยที่สุด ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ธนาคารมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๙๗.๗ \bar{X} = ๔.๕๕, S.D. = ๐.๗๙๑) รองลงมาคือ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๐.๙ \bar{X} = ๔.๔๑, S.D. = ๐.๖๕๘) การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๐.๙ \bar{X} = ๔.๔๑, S.D. = ๐.๖๕๘) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีค่าการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด (ร้อยละ ๘๔.๑ \bar{X} = ๔.๒๗, S.D. = ๐.๗๒๗) เมื่อมองภาพรวม ธนาคารมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙๓.๒ \bar{X} = ๔.๕๐, S.D. = ๐.๕๔๘) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๙๐.๙ \bar{X} = ๔.๓๖, S.D. = ๐.๖๑๖) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน ปัญหาและข้อเสนอนี้ของหน่วยงานธนาคาร ได้แก่ งบประมาณน้อยไม่เพียงพอ การซื้อหนี้มีความล่าช้า ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น สำนักงานฯ ควรปรับปรุงการติดต่อประสานงาน

ผลการศึกษาของกลุ่มผู้ร่วมค้าจำนวน ๑๑ คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖ เป็นเจ้าของกิจการ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖ ประเภทงานส่วนใหญ่คือ อุปกรณ์สำนักงาน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐ \bar{X} = ๔.๙๒, S.D. = ๐.๑๒๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านใบสั่งซื้อ/



สั่งจ้าง/ สัญญา มีความถูกต้อง ความสะดวกในการส่งของอย่างดี ท่านได้รับความสะดวกในการวางบิลและรับเงิน และความพอใจในการติดต่อกับพนักงานจัดหาพัสดุของสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน (ร้อยละ ๑๐๐ $\bar{X}=๕$) ในขณะที่ ระยะเวลาในการจัดทำใบสั่งซื้อ/ สั่งจ้าง/ สัญญาเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐ $\bar{X}=๔.๗๓$, S.D.=.๔๖๗) ผู้ร่วมคำมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ และการรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐ $\bar{X}=๔.๙๑$, S.D.=.๓๐๒) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มีความคาดหวังเท่ากัน (ร้อยละ ๑๐๐ $\bar{X}=๔.๘๒$, S.D.=.๔๐๕) การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๑๐๐ $\bar{X}=๔.๖๔$, S.D.=.๕๐๕) มีความคาดหวังน้อยที่สุด ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ผู้ร่วมคำมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯและการรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯมากที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐ $\bar{X}=๔.๙๑$, S.D.=.๓๐๒) รองลงมาคือการบริหารการจัดการของสำนักงานฯ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มีความพึงพอใจเท่ากัน (ร้อยละ ๑๐๐ $\bar{X}=๔.๘๒$, S.D.=.๔๐๕) การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐ $\bar{X}=๔.๖๔$, S.D.=.๕๐๕) เมื่อมองภาพรวม ผู้ร่วมคำมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ ๑๐๐ $\bar{X}=๔.๗๖$, S.D.=.๒๘๘) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๑๐๐ $\bar{X}=๔.๘๑$, S.D.=.๒๙๒) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ผู้ร่วมคำไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะ

ในส่วนของพนักงาน จำนวน ๓๗๗ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑ ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างกลุ่มงานทั่วไป จำนวน ๑๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕ ส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานสาขาจังหวัด จำนวน ๒๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙

ความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ ด้านแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงาน โดยภาพรวมด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๖๔.๓ $\bar{X}= ๓.๖๗$, S.D.=.๔๓๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจให้พนักงานทำงานที่สำนักงานฯ สูงสุดคือ สำนักงานฯ เป็นที่พึงพาได้ (ร้อยละ ๗๕.๙ $\bar{X}=๔.๑๒$, S.D.=.๗๔๑) และปัจจัยที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือ การแสดงความคิดเห็น (ร้อยละ ๓๘.๒ $\bar{X}= ๓.๒๓$, S.D.=.๗๑๑) ภาพรวมด้านความผูกพันมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๔๗.๗ $\bar{X}=๓.๕๑$, S.D.=.๕๓๘) เมื่อพิจารณารายด้าน ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีค่าสูงสุด



(ร้อยละ ๖๕.๘ \bar{X} = ๓.๕๐, S.D. = .๘๕๕) ในขณะที่ความผูกพันด้านความต่อเนื่องมีค่าต่ำสุด (ร้อยละ ๒๑ \bar{X} = ๓.๒๐, S.D. = .๕๙๓) พนักงานมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๗๘.๒ \bar{X} = ๔.๑๔, S.D. = .๗๕๗) รองลงมาคือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๗๔ \bar{X} = ๔.๐๓, S.D. = .๘๖๓) การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๗๓.๕ \bar{X} = ๔.๐๒, S.D. = .๘๔๕) โดยการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๖๙ \bar{X} = ๓.๙๐, S.D. = .๘๘๓) มีความคาดหวังน้อยที่สุด ขณะที่การปฏิบัติงานจริง พนักงานมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด (ร้อยละ ๗๖.๘ \bar{X} = ๓.๘๖, S.D. = .๘๓๗) รองลงมาคือการรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๖๔.๕ \bar{X} = ๓.๗๙, S.D. = .๗๑๗) การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ (ร้อยละ ๖๓.๗ \bar{X} = ๓.๗๙, S.D. = .๘๕๕) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีค่าน้อยที่สุด (ร้อยละ ๕๘.๔ \bar{X} = ๓.๖๙, S.D. = .๘๗๔) เมื่อมองภาพรวม พนักงานมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ (ร้อยละ ๗๓.๗ \bar{X} = ๔.๐๐, S.D. = .๗๕๗) และการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ ๖๒.๑ \bar{X} = ๓.๗๕, S.D. = .๗๗๖) มีระดับมากเท่ากัน ปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงาน ได้แก่ ปัญหาโครงสร้างของสำนักงานฯ มีอัตรากำลังไม่เพียงพอ ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ขาดการพัฒนา

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

กลุ่มลูกค้า(เกษตรกร)

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

แนวทางในการแก้ปัญหาด้านจัดการหนี้สิน สำนักงานฯ ควรปรับปรุงในเรื่องการดำเนินงานด้านการจัดการหนี้ และระยะเวลาในการให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา การขึ้นทะเบียน การตรวจสอบหนี้ การชำระหนี้ ให้มีการอนุมัติอย่างรวดเร็วขึ้นและให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด



ควรให้พนักงานลงพื้นที่พบปะเกษตรกรให้มากขึ้น เพื่อรับทราบความเร่งด่วนของหนี้ และสามารถจัดลำดับการจัดการหนี้ได้ อีกทั้งเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและทั่วถึงรวมทั้งการใช้ช่องทางสื่อสารทั้งเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์

แนวทางในการแก้ปัญหาด้านฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรอย่างทั่วถึง ควรปรับปรุงในเรื่องการดำเนินงานด้านการจัดการหนี้ และระยะเวลาในการให้บริการขณะเดียวกันการดำเนินงานด้านฟื้นฟูต้องมีการพัฒนาทั้งระบบตั้งแต่การให้คำปรึกษาในการจัดทำแผนและโครงการ งบประมาณ ให้ความรู้แก่เกษตรกร มีระบบติดตามตามแผน ซึ่งต้องใช้พนักงานที่มีความเข้าใจและติดต่อกับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งต้องมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ สำนักงานควรมีระบบและกลไกในการให้บริการกับผู้รับบริการ ระบบ (System) หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยวิธีการอื่น ๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ขณะที่ กลไก (Mechanism) หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนของแต่ละหน่วย และประสานกันเป็นลำดับภายในระบบ ดังนั้นระบบและกลไก หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่างๆ เป็นกลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย สำนักงานฯ ควรมีระบบที่เป็นขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจนและเชื่อมโยงกัน และมีกลไกในการควบคุมการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของข้าราชการพบว่ามีความสัมพันธ์ที่ดีกับสำนักงานฯ จึงควรใช้ความสัมพันธ์ที่ดีนี้ทำงานร่วมกับหน่วยงานราชการอย่างบูรณาการ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อเกษตรกรและชุมชน การให้ข้อมูลข่าวสารควรที่จะเป็นการร่วมมือกับภาครัฐ สำนักงานฯ ควรมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานของรัฐเพื่อประชาสัมพันธ์และสร้างทัศนคติที่ดีกับเกษตรกรและชุมชนในการจัดกิจกรรมควรมีความสม่ำเสมอ ให้คนในพื้นที่สามารถจดจำได้ ไม่ใช่ทำเฉพาะช่วงที่มีปัญหาเกิดขึ้นเท่านั้น



กลุ่มธนาคารและผู้ร่วมค้า

ปัญหาความพึงพอใจของผู้ร่วมค้ามีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในเรื่องระยะเวลาในการจัดทำใบสั่งซื้อ/ สั่งจ้าง/ สัญญาเหมาะสม ซึ่งอาจเกิดจากกระบวนการทำงานที่ใช้เวลามากจนเกินไป ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจกับผู้ร่วมค้าในการจัดทำใบสั่งซื้อ/ สั่งจ้าง/ สัญญาในระยะเวลาที่เหมาะสม หรืออาจกำหนดเป็นกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในเรื่องระยะเวลาในการทำใบสั่งซื้อ/ สั่งจ้าง/ สัญญาดังกล่าว หรือจัดทำระบบติดตามการจัดทำใบสั่งซื้อ/ สั่งจ้าง/ สัญญา เพื่อให้ผู้ร่วมค้าจะได้เข้าใจกระบวนการว่าไปถึงไหนแล้ว

กลุ่มพนักงาน

การสำรวจฯ ครั้งนี้ นักวิจัยศึกษาเรื่องแรงจูงใจ และความผูกพันของพนักงานต่อสำนักงานฯ ซึ่งจากการศึกษาทั้งต่างประเทศและในประเทศ ความผูกพันของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานในระยะยาว จะเห็นได้จากหน่วยงานที่มีความผูกพันของพนักงานสูงจะทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ในตำแหน่งนั้นได้อย่างยาวนานเมื่อเทียบกับหน่วยงานที่มีความผูกพันของพนักงานต่ำ หน่วยงานอาจจะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานแต่ไม่อาจรักษาไว้ได้ไม่นาน

จากผลการสำรวจ ทั้งเรื่องแรงจูงใจและความผูกพันมีผลที่สอดคล้องกัน ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจให้พนักงานทำงานกับสำนักงานฯ ต่อไปที่มีระดับต่ำที่สุดคือ การแสดงความคิดเห็น ความท้าทายของงาน และการไม่ได้รับการตอบสนองจากสำนักงานฯ ในขณะที่องค์ประกอบความผูกพันที่มีระดับต่ำที่สุดคือความผูกพันด้านความต่อเนื่อง หมายถึงการที่พนักงานจะพิจารณาที่ทำงานที่สำนักงานฯ ต่อหรือมีแผนจะทำงานที่อื่น

จากผลการศึกษาครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้พนักงานมีความผูกพันต่อสำนักงานฯ มากขึ้น ดังนี้

๑. ด้านความสำเร็จในงาน ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนผู้บังคับบัญชาต้องยึดหลักคุณธรรม ความถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส และสามารถอธิบายได้ รวมถึงการปรับทัศนคติของผู้บังคับบัญชาให้เข้าใจถึงประโยชน์ระยะยาวของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน มิฉะนั้นสำนักงานฯ อาจเกิดการสูญเสียพนักงานที่มีความสามารถไปได้



๒. ด้านการได้รับการยอมรับ กรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่เคยตำหนิความบกพร่องผิดพลาดในเรื่องงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ถือว่ายอมรับในความรู้ความสามารถ ซึ่งจะสร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมาก แต่ถ้ามีข้อผิดพลาดต่างๆ เกิดขึ้นในแต่ละครั้งนั้น ในการตำหนิของผู้บังคับบัญชาก็สมควรที่จะชี้แจงเหตุผลพร้อมขอคำแนะนำที่จะสามารถนำไปใช้ให้การปฏิบัติงานครั้งต่อไปให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความถูกต้อง

๓. ด้านลักษณะของงาน ปริมาณงานที่ผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละตำแหน่งรับผิดชอบอยู่ ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีความเหมาะสม โดยถ้ามีปริมาณมากเกินไปสมควรใช้อำนาจในการตัดสินใจจัดอันดับความสำคัญของลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ หรือขอความร่วมมือจากพนักงานคนอื่นเข้ามาช่วยงานก็จะทำให้รวดเร็วและทันเวลามากยิ่งขึ้น

๔. ด้านความรับผิดชอบในงาน ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณามอบหมายงานต่างๆ ให้ตรงกับตำแหน่งความรับผิดชอบและความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยให้อำนาจผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นด้วย

๕. ด้านความก้าวหน้าในงาน ถึงแม้จะเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีความมั่นคง แต่ความก้าวหน้าในงานก็เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นสำนักงานฯ จึงควรจัดให้มีการเลื่อนตำแหน่งหรือจัดให้มีการปรับวุฒิการศึกษาตามความเป็นจริง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานที่มีความสามารถและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ดีเหล่านั้นไว้กับสำนักงานฯ ต่อไป

๖. ด้านนโยบายและการบริหารงาน การบริหารงานของผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา สมควรเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยต้องยึดหลักความถูกต้อง โปร่งใสและยุติธรรม หากมีนโยบายใดที่จะมีผลกระทบต่อพนักงานโดยรวม ควรมีช่องทางเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและนำมาประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดใช้ต่อไป

๗. ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน การพิจารณาค่าตอบแทนพิเศษที่พนักงานแต่ละตำแหน่งที่ได้รับจากการทุ่มเทให้กับงาน ไม่ว่าจะเป็นการทำงานล่วงเวลา หรือค่าตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เป็นต้น จะเป็นการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน

๘. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากการติดต่อประสานงานกับบุคคลต่างๆภายนอกสำนักงานฯ บางครั้งอาจไม่ได้รับความร่วมมือ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรใช้อำนาจที่มีอยู่ในการจัดการหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นกรณีๆ ไป ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้งานที่ปฏิบัติอยู่สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี



๙. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการแบ่งพื้นที่ สถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ได้ปฏิบัติงานด้วยความราบรื่น รวมทั้งต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

๑๐. ด้านความมั่นคงในงาน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรให้อำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่โดยชอบด้วยกฎหมายและได้รับความคุ้มครองจากสำนักงานฯ ไม่ต้องกังวลต่อการโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ หรือให้ลาออกจากงานโดยไม่เป็นธรรมซึ่งจะสามารถช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เกิดความรู้สึกมั่นคงในงาน และผูกพันต่อสำนักงานฯ มากยิ่งขึ้น

๑๑. ด้านเทคนิคการควบคุมดูแล ผู้บังคับบัญชาต้องเรียนรู้ทำความเข้าใจและให้ความสำคัญในการนำเทคนิคใหม่ๆ ที่ทันสมัย พร้อมทั้งนำมาใช้ประกอบในการบริหารงานในสำนักงานฯ เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นเกิดความคล่องตัว สะดวกรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จอย่างสูงสุด

ด้านความผูกพันต่อองค์การแบ่งได้เป็น ๓ องค์ประกอบ ได้แก่

๑. บรรทัดฐานขององค์กร แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เพราะว่า พนักงานรับทราบและเข้าใจถึงเป้าหมายการดำเนินงานและปลูกฝังค่านิยมและบรรทัดฐานของสำนักงานฯ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือยึดถือปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและหลักเกณฑ์ต่างๆ อันจะส่งผลให้เป้าหมายการดำเนินงาน ค่านิยมบรรทัดฐานของสำนักงานฯ และพนักงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อไป

๒. ด้านความรู้สึก ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร พนักงานจะทุ่มเทปฏิบัติงาน ในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ได้คำนึงถึงค่าตอบแทนที่ได้รับ แม้ไม่ใช่งานในหน้าที่ประจำ และไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือน ก็ยินดีที่จะปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์และความก้าวหน้าของสำนักงานฯ ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมแนวทางการพิจารณาให้รางวัลหรือผลตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่งแก่พนักงานเหล่านี้ที่มีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อสำนักงานฯ



๓. ด้านความต่อเนื่อง ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรพบว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาต้องตระหนักและบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้เกิดความยุติธรรมและยึดถือความถูกต้อง ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างมุมมองให้บุคคลภายนอกและผู้ใต้บังคับบัญชามองภาพรวมของสำนักงานฯ มีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นหน่วยงานที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ถือว่าเป็นการสร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงานและตั้งใจจะปฏิบัติงานในสำนักงานฯ จนกว่าจะเกษียณอายุ

ข้อเสนอแนะในภาพรวมของสำนักงานฯ

ถึงแม้ในภาพรวมผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานฯ ในระดับดี แต่ก็มีบางประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้เกิดการพัฒนามากขึ้น ดังนี้

๑. การบริการ การรักษาคูณภาพของการ บริการลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญต่อความยั่งยืนของสำนักงานการบริการอย่างมีคุณภาพจึงมีความจำเป็นต้องใส่ใจในเรื่องการให้บริการเช่น

- (๑) ต้องมี Service Mind
- (๒) ให้เกียรติ และเข้าใจลูกค้า
- (๓) เชี่ยวชาญในบริการของตนเอง
- (๔) เต็มใจช่วยแก้ไขปัญหาให้
- (๕) สร้างความประทับใจในครั้งต่อไปที่มาใช้บริการ
- (๖) ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

๒. พนักงาน ถึงแม้พนักงานจะได้รับความพึงพอใจมากที่สุดจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด แต่ก็ยังคงมีความจำเป็นต้องพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้นทั้งในเรื่องการฝึกอบรมให้เพิ่มความรู้ทั้งในเรื่องการทำงานและความรู้ทางด้านเกษตรกรรม อีกทั้งต้องให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียมากยิ่งขึ้น เช่น การติดต่อสื่อสารและการร่วมกิจกรรมต่างๆ ของจังหวัด ขณะเดียวกันสำนักงานฯ ควรจัดทำคำอธิบายงาน แผนฝึกอบรม และเส้นทางอาชีพ ของแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานทำความเข้าใจงานของตน และรู้ถึงอนาคตของตนเองในสำนักงานฯ นี้

๓. การดำเนินงานของสำนักงานฯ จากการสำรวจการดำเนินงานของสำนักงานฯ มีการตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการได้ดีขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มเกษตรกรอย่างไรก็ตาม สำนักงานฯ ควรปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานอย่างมีระบบและกลไกทั้งในส่วน



จัดการหนี้สินและส่วนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เช่น การขึ้นทะเบียน การตรวจสอบหนี้ การชำระหนี้ แทน การอนุมัติโครงการ การติดตามโครงการ เป็นต้น ให้มีความรวดเร็วทำได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อีกทั้งระเบียบต่างๆ ในการดำเนินงานควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

เมื่อมองภาพรวมของสำนักงานฯ และพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ของสำนักงานฯ ที่มีต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการ คือการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ

แผนยุทธศาสตร์ หมายถึง ทิศทางหรือแนวทางปฏิบัติตามพันธกิจและภารกิจ (Mission) ให้สัมฤทธิ์ผลตามวิสัยทัศน์ (Vision) และเป้าประสงค์ขององค์การ (Corporate Goal) แผนยุทธศาสตร์ที่ดีนั้น จะต้องถูกกำหนดขึ้นตามวิสัยทัศน์ขององค์การ อันเป็นผลผลิตทางความคิดร่วมกันของสมาชิกในองค์การที่ได้ทำงานร่วมกันหรือจะทำงานร่วมกัน โดยวิสัยทัศน์นี้เป็นความเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นจุดหมายปลายทางที่องค์การประสงค์จะไปให้ถึง และวิสัยทัศน์นี้มีการแปลงออกมาเป็นวัตถุประสงค์ (Objective) ที่เป็นรูปธรรม และสามารถวัดได้ ทั้งนี้้องค์การสามารถใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบในการประเมินผลงานประจำปีงบประมาณ ยิ่งไปกว่านั้น้องค์การยังสามารถใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) เพื่อการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีได้อีกด้วย

การดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ อาจเกิดจากความไม่เข้าใจในแผนยุทธศาสตร์ การกำหนดเป้าหมายที่สูงเกินไป ไม่มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การสื่อสารในองค์กร เป็นต้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงการทำงานอย่างเป็นระบบ ดังข้อเสนอต่อไปนี้

๑. มีการอบรมทั้งในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการเข้าใจถึง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ งบประมาณ แผนปฏิบัติการ และความเชื่อมโยงขององค์ประกอบเหล่านี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญของแผนยุทธศาสตร์

๒ . การวิเคราะห์และประเมินปัญหาในกระบวนการทำงาน ได้แก่ การหาเครื่องมือและวิธีการในการวิเคราะห์หาสาเหตุ ที่มาที่ไปของปัญหาอุปสรรค เช่นวิธี ๕W-๑H, ๔P, Ishikawa, Pareto เป็นต้น วิเคราะห์โครงสร้างพื้นฐานของปัญหาในแต่ละกระบวนการและกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งการประเมินสมรรถนะและความสามารถในการปฏิบัติงานในองค์กร



๓. ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน แบ่งออกเป็น

๓.๑ การปรับปรุงกระบวนการการทำงานเชิงปริมาณ

๓.๑.๑ PDCA

๓.๑.๒ ๕S

๓.๑.๓ Vision Control

๓.๑.๔ KaiZen

๓.๒ การปรับปรุงกระบวนการการทำงานเชิงคุณภาพ

๓.๒.๑ การปรับปรุงคุณภาพตามแนวคิด Lean

๓.๒.๒ การวิเคราะห์ในด้านความสูญเสีย เสียหาย ผิดพลาด ด้วย ๗+๑

Waste

๓.๒.๓ แนวคิด Value, Process Mapping และ JIT เพื่อการบริการสู่ลูกค้า

อย่างมีคุณภาพ

๔. การประเมินเพื่อรักษาระดับการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานและยั่งยืน

๔.๑ การใช้ KPI

๔.๒ การจัดทำรายงานสรุปผลการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้การบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลยังเป็นสิ่งจำเป็นในการกำกับดูแลองค์กรการ เพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อรักษาประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องผลประโยชน์ร่วม โดยมี องค์ประกอบทั้งในเรื่อง หลักนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมความ คุ่มค่า และรวมทั้งการบริหารจัดการของสำนักงานฯ ระบบสารสนเทศ การบริหารงานบุคคลและเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักทั้งหมดไม่ได้ต้องเพื่อให้องค์กร ประสบความสำเร็จในธุรกิจเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงความพึงพอใจของผู้ถือผลประโยชน์ร่วมด้วย โดยเฉพาะในเรื่องการมีส่วนร่วมของผู้ถือ ผลประโยชน์ร่วม เพื่อให้องค์กรและผู้ถือผลประโยชน์ร่วมมีความเข้าใจและมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน ดังนั้น สำนักงานฯ สามารถทำการประยุกต์ใช้ในด้านต่างๆ ได้ ดังต่อไปนี้

๑. ความรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้ ความรับผิดชอบต่อ บุคคล องค์กร และผู้ทำหน้าที่ในการ ตัดสินใจ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานต้องมีภาระความรับผิดชอบต่อสาธารณะเกี่ยวกับการ กระทำกิจกรรม หรือการตัดสินใจใดๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสาธารณะ ซึ่งได้แก่ การเปิดเผยข้อมูล การมีความยุติธรรมปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเสมอภาคและตรวจสอบได้ โปร่งใสและดำเนินการ ภายใต้อาณัติของกฎหมาย



๒. ความโปร่งใส เป็นการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ อยู่บนกฎระเบียบชัดเจน การดำเนินงานของรัฐบาลในด้านนโยบายต่างๆ นั้น สาธารณะชนสามารถรับทราบ และมีความมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานของรัฐบาลนั้นมาจากความตั้งใจในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของนโยบาย

๓. การปราบปรามทุจริตและการประพฤติมิชอบ การปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานและการทำให้เกิดความโปร่งใส รวมไปถึงการปฏิรูประบบราชการจะเป็นเครื่องมือในการปราบปรามการฉ้อฉลและเสริมสร้างธรรมาภิบาล

๔. การสร้างความร่วมมือ เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจดำเนินนโยบายมีส่วนร่วมในการควบคุมการปฏิบัติงานของสถาบัน การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ เป็นต้น

๕. การมีกฎหมายที่เข้มแข็ง ธรรมาภิบาลมีพื้นฐานการดำเนินการอยู่บนกรอบของกฎหมาย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย มีกฎหมายที่เข้มแข็ง มีการระบุงการลงโทษที่ชัดเจนและมีผลบังคับใช้ได้จะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาระบบการปกครองเพื่อป้องกันการลงโทษที่ชัดเจนและมีผลบังคับใช้ได้ จะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาระบบการปกครองเพื่อป้องกันการละเมิด หรือฝืนการมีระบบกฎหมายที่ดีจะส่งเสริมการปกครองตามหลักนิติธรรม

๖. การตอบสนองที่ทันการ เป็นการให้การตอบสนองที่ทันต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในเวลาที่เหมาะสม

๗. ความเห็นชอบร่วมกัน สังคมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันไป ธรรมาภิบาลจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานความต้องการที่แตกต่างให้บนพื้นฐานของประโยชน์ส่วนรวมและขององค์การเป็นหลัก

๘. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในหลักธรรมาภิบาล ต้องมีการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

๙. ความเสมอภาคและความเกี่ยวข้อง หลักธรรมาภิบาลจะเน้นให้บุคลากรทุกคนในองค์การรู้สึกมีส่วนร่วมหรือรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ บุคคลสามารถมีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมหลักที่จะช่วยสร้างความเติบโตให้กับหน่วยงาน



ภาคผนวก