



บทสรุปผู้บริหาร

โครงการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / ผู้ใช้บริการ
ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘



• สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร
โดย สมาคมนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์



โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการ

ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

๑. ความเป็นมา

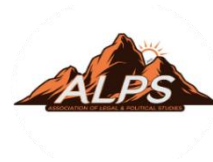
การดำเนินกิจกรรมใดๆ ในโลกปัจจุบันที่เป็นยุคแห่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลาย ทำให้การทำงานในทุกองค์กรต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงทุกส่วน องค์กรต่าง มุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานสามารถตอบสนองตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว การมุ่งมั่นไปที่ผู้ให้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้ เพราะผู้ให้บริการจะเป็นผู้ตัดสินว่าบริการเหล่านั้นมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้นองค์กรจึงต้องกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสร้างความพึงพอใจรวมทั้งสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นองค์กรของรัฐที่สำคัญของประเทศ มีเป้าหมายสูงสุดของการให้บริการคือ การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าชอบใจและกลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมด้านการบริการจะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่นได้นั้น จำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า จะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวกับการบริการนั้น

อีกทั้งสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้ทำบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงาน ตามปฏิทินการปฏิบัติงานการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ปี ๒๕๖๘ กับกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยได้มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ และหนึ่งในตัวชี้วัดที่สำคัญนั้น ก็คือ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง เกษตรกรและองค์กรเกษตรกรที่ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สินและบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ

การสำรวจนั้นพิจารณาจากการดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยจะต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการ การพัฒนาการปฏิบัติงานที่สะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคมและ



สิ่งแวดล้อม การประเมินผลลัพธ์ (Outcome) ของการดำเนินงานของกองทุน การจัดการข้อร้องเรียน การจัดการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยมีผู้ประเมินอิสระจากภายนอก (Third Party) ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ และสร้างมาตรฐานเป็นที่ยอมรับได้ เพื่อให้เกษตรกรมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘ ขึ้น ทั้งนี้ เพื่อสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้รับบริการ และ ดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ทำงานที่ตกลงไว้กับกรมบัญชีกลาง

๒. วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกร องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการ หนี้สิน และด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘

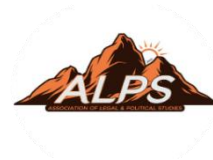
๒. เพื่อนำระดับความสำเร็จในการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ ผู้ให้บริการ ไปจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพ และสร้างมาตรฐานที่ดีในการให้บริการในปีต่อไป

๓. เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจหลัก และ ดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในบัญชี ๒๕๖๘ สร้างองค์ความรู้ด้านข้อมูลเกี่ยวกับ ทักษะและความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการวางแผนกลยุทธ์ และพัฒนาเป็นองค์การ แห่งความเป็นเลิศต่อไป

๓. วิธีดำเนินการศึกษา

๑. รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงบูรณาการ/สหวิทยาการ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยมี แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบง่ายใน ๑๑ กลุ่มจังหวัดตามการแบ่งของสำนักงานฯ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ระดับ ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$



๒. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนทั้งหมดประมาณ ๑,๓๑๐ คน แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่

๑) เกษตรกร จำนวน ๑,๒๐๐ ราย แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มย่อย คือ

๑.๑) กลุ่มเกษตรกรผู้ให้บริการด้านการจัดการหนี้สิน ๖๐๐ ราย

๑.๒) องค์กรเกษตรกรผู้ให้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ๖๐๐ ราย

๒) หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๐ ราย

๓) บริษัทผู้ร่วมค้า ได้แก่ ธนาकर บริษัทผู้ร่วมค้าทั่วไป จำนวน ๖๐ ราย

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑) ศึกษาข้อมูลทั่วไปของสำนักงานฯ และผู้รับบริการ

๒) สร้างแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ และบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง (Validity) ทั้งทางด้านเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

๓) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ จำนวน ๓๐ ชุด เพื่อทดสอบความถูกต้อง และเชื่อถือได้ (Reliability) โดยพิจารณาจากสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่าเท่ากับ .๘๔

๔) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ซึ่งประกอบไปด้วยแบบสอบถาม ๕ ส่วนด้วยกัน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานฯ

ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ

ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายของคะแนนกำหนดไว้ วิธีการแปลผลข้อมูลที่ได้ส่วนนี้ ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นดัชนีในการแบ่งเป็น ๕ ระดับ แต่ละระดับมีคำพิสัยดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด



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

๔. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

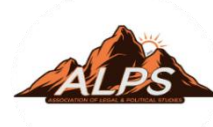
- ๑) นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑,๓๑๐ คน ทั่วประเทศ
- ๒) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละ ฉบับ และดำเนินการขั้นต่อไป
- ๓) ทำการบันทึกคำตอบในแบบสอบถาม เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

๔. ผลการศึกษา

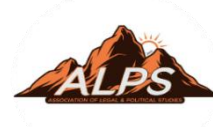
ผลการศึกษาในกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน จำนวน ๖๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๓๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ประถมศึกษา จำนวน ๓๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕ มีอาชีพทำนา จำนวน ๒๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานฯ ด้านจัดการหนี้สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๘.๕ $\bar{X} = ๔.๖๑$, S.D. = .๕๒๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีระดับความ พึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๘.๔ $\bar{X} = ๔.๗๓$, S.D. = .๔๓๓) และด้านระยะเวลามีระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด (ร้อยละ ๙๔.๒ $\bar{X} = ๔.๕๓$, S.D. = .๕๗๖) เกษตรกรมีความคาดหวังด้านพนักงานของ สำนักงานฯ มากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๖๗, S.D. = .๕๒๕) และการบริหารจัดการของสำนักงานฯ มีความ คาดหวังน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๕๖, S.D. = .๖๐๘) ขณะที่การปฏิบัติงานจริงเกษตรกรมีความพึงพอใจ เช่นเดียวกับการคาดหวังคือ ด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๖๖, S.D. = .๕๖๒) และ



การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D.=.636) เมื่อมองภาพรวม เกษตรกรมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\bar{X} = 4.59$, S.D.=.529) และการปฏิบัติงานจริง ($\bar{X} = 4.60$, S.D.=.528) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน ความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D.=.432) เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านสำนักงานฯ มีความโปร่งใส มีภาพลักษณ์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D.=.469) และด้านสำนักงานฯ มีความทันสมัย มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D.=.564) ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สินแบ่งเป็นข้อๆ สำคัญดังนี้ งบประมาณมีไม่เพียงพอ การจัดการหนี้มีความล่าช้า สถานที่สำนักงานฯ คับแคบไม่สะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร พบว่าเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม 600 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 อยู่ในช่วงอายุ 41 - 60 ปี คือจำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา จำนวน 264 คน ร้อยละ 44.0 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 93.8 $\bar{X} = 4.53$, S.D. =.556) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ 95.0 $\bar{X} = 4.60$, S.D. =.586) และด้านการดำเนินงานด้านการดำเนินงานฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ 92.0 $\bar{X} = 4.45$, S.D.=.655) เกษตรกรมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. =.645) และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. =.697) ขณะที่การปฏิบัติงานจริงเกษตรกรมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. =.650) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีค่าน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. =.714) เมื่อมองภาพรวม เกษตรกรมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. =.603) และการปฏิบัติงานจริง ($\bar{X} = 4.52$, S.D. =.603) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน เกษตรกรมีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D.=.437) เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า สำนักงานฯ มีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D.=.485) และสำนักงานฯ มีการบริการที่ดี มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D.=.548) ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้แก่ สำนักงานคับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ มีความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟู ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องจำนวน 50 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายและหญิงเท่ากัน จำนวนเพศละ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 - 60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. =.474) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า



โดยรวมท่านมีความพอใจ ในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = .512) และการติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = .191) ข้าราชการมีความคาดหวังการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = .602) และการรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = .734) ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ข้าราชการมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = .519) และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ มีค่าน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = .706) เมื่อมองภาพรวม ข้าราชการมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = .555) และการปฏิบัติงานจริง ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = .538) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน ข้าราชการมีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = .400) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีภาพลักษณ์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = .527) และสำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = .505) ปัญหาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักงานฯ ทำงานล่าช้า ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐ สำนักงานฯ คับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มธนาคาร จำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 อยู่ในช่วงอายุ 21 - 40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ความพึงพอใจของธนาคารต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .443) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = .505) และการติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .450) ธนาคารมีความคาดหวังด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = .571) และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมชุมชนของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = .706) ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ธนาคารมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = .674) และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมชุมชนของสำนักงานฯ มีค่าการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .755) เมื่อมองภาพรวม ธนาคารมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = .501) และการปฏิบัติงานจริง ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = .558) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน ธนาคารมีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = .443) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า สำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ มีภาพลักษณ์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = .450) และสำนักงานฯ มีการบริการที่ดี มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = .607) ปัญหาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานธนาคาร คือกระบวนการซื้อหนี้ใช้เวลาานาน งบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการของเกษตรกร

ผลการศึกษาของกลุ่มผู้ร่วมค้าจำนวน 10 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 อยู่ในช่วงอายุ 41 - 60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ



ปริญญาดรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ เป็นผู้จัดการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ ประเภทงานส่วนใหญ่คือ ที่ปรึกษา/ บริการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=.๐๙๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของแผนกจัดหาพัสดุ กระบวนการตรวจรับสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ท่านได้รับความสะดวกในการวางบิลและรับเงิน และท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานจัดหาพัสดุของสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) รวมค่ามีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. =.๔๒๑) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D.=.๗๐๗) ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ผู้ร่วมค่ามีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D.=.๔๘๓) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D.=.๗๐๗) เมื่อมองภาพรวม ผู้ร่วมค่ามีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D.=.๕๑๓) และ การปฏิบัติงานจริง ($\bar{X} = 4.55$, S.D.=.๕๙๘) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ผู้ร่วมค่ามีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.62$, S.D.=.๕๐๐) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี มีการบริการที่ดี และภาพลักษณ์รวมของสำนักงานฯ มีภาพลักษณ์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D.=.๔๘๓) และสำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D.=.๗๐๗) ผู้ร่วมค่าไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ ๑ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ผู้รับบริการ	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง	ผลการปฏิบัติงานจริง	Ratio
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
เกษตรกรด้านการจัดการหนี้สิน	๙๘.๕	๔.๖๑	๔.๕๙	๔.๖๐	๑.๐๐
เกษตรกรด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร	๙๓.๘	๔.๕๓	๔.๕๑	๔.๕๒	๑.๐๐
รวม	๙๖.๓	๔.๕๗	๔.๕๕	๔.๕๖	๑.๐๐

ตารางที่ ๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ทั้งด้านการนี้และด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับ ๔ (พึงพอใจ) และระดับ ๕ (พึงพอใจมาก) อยู่ที่ร้อยละ ๙๖.๓ ความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจริงของสำนักงานฯ เมื่อดูที่ค่า ratio เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจริง พบว่าเกษตรกรด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร และเกษตรกรด้านการจัดการหนี้สินมีค่า ratio เท่ากัน คือ ๑.๐๐ เมื่อมองภาพรวมพบว่าค่า ratio มีค่าเท่ากับ ๑.๐๐ แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานจริงของสำนักงานฯ เท่ากับความคาดหวังที่ผู้เกษตรกรคาดหวังไว้กับสำนักงานฯ

ตารางที่ ๒ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ผู้รับบริการ	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ผลการปฏิบัติงานจริง	Ratio
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	๔.๕๘	๔.๕๔	๔.๕๖	๑.๐๐
ธนาคาร	๔.๔๒	๔.๖๕	๔.๖๓	.๙๙
ผู้ร่วมค้า	๔.๙๔	๔.๕๘	๔.๕๕	.๙๙
รวม	๔.๖๕	๔.๕๙	๔.๕๘	.๙๙

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการ หน่วยงานราชการอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$) ธนาคารอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.42$) และผู้ร่วมค้าอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.94$) ในภาพรวม ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการทั้งหมด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$)

ความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจริงของสำนักงานฯ เมื่อดูที่ค่า ratio เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจริง พบว่า หน่วยงานราชการมีค่า ratio สูงสุด (๑.๐๐) ขณะที่ ธนาคารและผู้ร่วมค้ามีค่า ratio ต่ำกว่า ๑.๐๐ (.๙๙) และเมื่อมองภาพรวมพบว่าค่า ratio มีค่าใกล้เคียง ๑ (๐.๙๙) แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานจริงของสำนักงานฯ มีความใกล้เคียงหรือเกือบจะเท่ากับกับความคาดหวังที่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการคาดหวังไว้กับสำนักงานฯ



ตารางที่ ๓ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

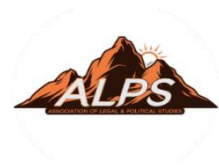
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการ	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$
ด้านจัดการหนี้	๔.๓๖	๔.๔๕	๔.๔๖	๔.๔๙	๔.๕๐	๔.๖๑
การฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๔.๓๘	๔.๔๕	๔.๔๘	๔.๔๓	๔.๔๘	๔.๕๓
รวม	๔.๓๗	๔.๔๕	๔.๔๗	๔.๔๖	๔.๔๙	๔.๕๗
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	-	๔.๓๙	๔.๕๔	๔.๕๕	๔.๖๔	๔.๕๘
ธนาคาร	-	๔.๕๐	๔.๔๙	๔.๗๐	๔.๗๕	๔.๔๒
ผู้ร่วมค้า	๔.๗๖	๔.๙๐	๔.๖๘	๔.๘๔	๔.๙๔	๔.๙๔

จากตารางที่ ๓ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการระหว่างปีบัญชี ๒๕๖๓ ถึง ๒๕๖๘ พบว่ามีความพึงพอใจสูงขึ้นในกลุ่มด้านจัดการหนี้ การฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และผู้ร่วมค้า ในขณะที่ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องและธนาคาร ในปี ๒๕๖๘ มีความพึงพอใจลดลง แสดงให้เห็นถึงการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการได้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ควรให้ความสำคัญในการให้ความเข้าใจ และติดต่อประสานงานหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และธนาคาร มากขึ้น

๕. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อการจัดการหนี้

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ได้รับการบริการด้านการจัดการหนี้สิน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑, S.D. = ๐.๕๒๘) โดยเฉพาะด้าน บุคลากรที่ให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓, S.D. = ๐.๔๓๓) อย่างไรก็ตาม ด้านระยะเวลาเป็นส่วนที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓, S.D. = ๐.๕๗๖) นอกจากนี้ จากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาคือ "งบประมาณมีไม่เพียงพอ" และ "การจัดการหนี้มีความล่าช้า" ข้อเสนอแนะสำหรับด้านการจัดการหนี้ จึงมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในประเด็นที่ยังเป็นข้อจำกัด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเกษตรกรได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



๑. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านระยะเวลาในการให้บริการ : แม้ว่าความพึงพอใจด้านระยะเวลาจะอยู่ในระดับ "มากที่สุด" แต่ก็ยังเป็นด้านที่ได้รับความคะแนนต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ การปรับปรุงในส่วนนี้จะช่วยยกระดับความพึงพอใจโดยรวมให้สูงขึ้นไปอีก

ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน : ควรมีการศึกษาและวิเคราะห์ขั้นตอนการจัดการหนี้ทั้งหมด ตั้งแต่การยื่นคำขอไปจนถึงการอนุมัติและดำเนินการชำระหนี้ เพื่อหาส่วนที่สามารถลดระยะเวลาดำเนินการได้ อาจนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการเอกสารและการสื่อสารเพื่อลดความล่าช้าที่เกิดจากการทำงานแบบแมนนวล ตัวอย่างเช่น การพัฒนาระบบยื่นคำขอออนไลน์ การติดตามสถานะแบบเรียลไทม์ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือการใช้ AI ในการประเมินเบื้องต้นเพื่อลดระยะเวลาการพิจารณา

กำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนและสื่อสารกับเกษตรกร : การกำหนด Service Level Agreement (SLA) หรือมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน และสื่อสารให้เกษตรกรทราบตั้งแต่ต้น จะช่วยสร้างความคาดหวังที่ถูกต้องและลดความกังวลจากการรอคอย ควรมีช่องทางให้เกษตรกรสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการได้ด้วยตนเอง

เพิ่มจำนวนบุคลากรหรือเพิ่มศักยภาพบุคลากร : หากสาเหตุของความล่าช้าเกิดจากภาระงานที่มากเกินไปของบุคลากร ควรพิจารณาเพิ่มจำนวนบุคลากร หรือจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การจัดการเวลา การใช้เครื่องมือใหม่ๆ หรือการจัดการเคสที่มีความซับซ้อน

๒. การแก้ไขปัญหางบประมาณไม่เพียงพอ : ประเด็นงบประมาณไม่เพียงพอเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความสามารถในการช่วยเหลือเกษตรกร

เสนอขอจัดสรรงบประมาณเพิ่ม : สำนักงานฯ ควรจัดทำข้อมูลและสถิติที่ชัดเจนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความต้องการงบประมาณที่แท้จริงและผลกระทบของการขาดงบประมาณต่อเกษตรกร นำเสนอข้อมูลนี้ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้น

แสวงหาแหล่งเงินทุนทางเลือก : นอกจากงบประมาณจากภาครัฐแล้ว ควรพิจารณาแหล่งเงินทุนอื่นๆ เช่น การขอความร่วมมือจากภาคเอกชน การจัดตั้งกองทุนหมุนเวียน หรือการพัฒนาโครงการที่สามารถสร้างรายได้เสริมเพื่อนำมาใช้ในการจัดการหนี้

บริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด : ทบทวนการใช้งบประมาณในปัจจุบัน เพื่อให้มั่นใจว่าทุกบาททุกสตางค์ถูกใช้ไปอย่างคุ้มค่าและตรงตามวัตถุประสงค์ อาจจัดลำดับความสำคัญของเกษตรกรที่มีความเร่งด่วนหรือได้รับผลกระทบหนักที่สุดก่อน.



ส่งเสริมการพึ่งพาตนเองของเกษตรกร : นอกจากการจัดการหนี้แล้ว ควรมีโครงการที่ส่งเสริมให้เกษตรกรมีความรู้ทางการเงินและสามารถจัดการหนี้สินของตนเองได้อย่างยั่งยืน เพื่อลดภาระงบประมาณในระยะยาว

๓. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสำนักงาน : ปัญหา "สถานที่สำนักงานคับแคบไม่สะดวก" เป็นเรื่องส่งผลต่อประสิทธิภาพของเกษตรกรโดยตรงขยายหรือปรับปรุงพื้นที่สำนักงาน : หากงบประมาณเอื้ออำนวย ควรพิจารณาขยายพื้นที่สำนักงาน หรือปรับปรุงพื้นที่ที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับการให้บริการมากขึ้น เช่น เพิ่มพื้นที่นั่งรอ จัดให้มีมุมพักผ่อน หรือเพิ่มพื้นที่สำหรับให้คำปรึกษาที่เป็นส่วนตัว

จัดหาพื้นที่ให้บริการชั่วคราวหรือเพิ่มจุดให้บริการ : หากการขยายถาวรเป็นไปได้ยาก อาจพิจารณาการจัดตั้งจุดบริการชั่วคราวในพื้นที่ที่เข้าถึงง่าย หรือใช้รถบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกษตรกรในพื้นที่ห่างไกล

ปรับปรุงการจัดวางพื้นที่ใช้สอย : แม้พื้นที่จำกัด ก็สามารถปรับปรุงการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้เป็นระเบียบและใช้งานง่ายขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้มาใช้บริการ

๔. การสื่อสารและสร้างความเข้าใจ : แม้ด้านบุคลากรจะได้รับความพึงพอใจสูง แต่การสื่อสารที่ดียิ่งขึ้นยังคงเป็นสิ่งสำคัญ

จัดทำคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย : อธิบายขั้นตอนการจัดการหนี้ สิทธิประโยชน์ และข้อควรปฏิบัติสำหรับเกษตรกรในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ทั้งภาษาเขียน รูปภาพ หรือสื่อดิจิทัล

จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ : จัดอบรมให้ความรู้แก่เกษตรกรเกี่ยวกับกระบวนการจัดการหนี้ และเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย

ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย : นอกจากช่องทางปกติแล้ว ควรพิจารณาใช้ช่องทางโซเชียลมีเดีย กลุ่มไลน์ หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารและตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็วการดำเนินการตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้สำนักงานฯ สามารถให้บริการด้านการจัดการหนี้สินแก่เกษตรกรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของเกษตรกรในระยะยาว การติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าการปรับปรุงที่เกิดขึ้นเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างแท้จริง



ข้อเสนอแนะต่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

ผลการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรเกษตรกรผู้ให้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร พบว่าภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓, S.D. = ๐.๕๕๖) ด้านบุคลากรที่ให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐, S.D. = ๐.๕๘๖) แต่ด้านการดำเนินงานฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรเป็นส่วนที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕, S.D. = ๐.๖๕๕) นอกจากนี้ ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบคือ สำนักงานคับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ มีความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟู และควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะสำหรับด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรจึงควรเน้นการยกระดับประสิทธิภาพในกระบวนการดำเนินงาน การขยายขีดความสามารถในการให้บริการ และการสื่อสารข้อมูลอย่างทั่วถึง เพื่อให้การสนับสนุนเกษตรกรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

๑. การปรับปรุงประสิทธิภาพและลดความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟู : ความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟูเป็นข้อกังวลหลักที่เกษตรกรสะท้อนออกมา

ทบทวนและลดความซับซ้อนของขั้นตอน : วิเคราะห์กระบวนการอนุมัติแผนงาน/โครงการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรอย่างละเอียด เพื่อระบุจุดคอขวดและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นอาจมีการปรับปรุงเอกสารให้ง่ายขึ้น หรือใช้ระบบดิจิทัลในการยื่นและติดตามเอกสาร

กำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจน : กำหนดมาตรฐานระยะเวลาสำหรับการอนุมัติแต่ละขั้นตอน และสื่อสารให้องค์กรเกษตรกรทราบ ควรมีกลไกการติดตามความคืบหน้าของโครงการและแจ้งเตือนเมื่อเกิดความล่าช้า

เพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติงบประมาณ : ควรมีการเร่งรัดกระบวนการพิจารณาและอนุมัติงบประมาณให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้เกษตรกรสามารถเริ่มดำเนินการตามแผนได้ทันที

เพิ่มศักยภาพบุคลากรผู้รับผิดชอบ : จัดอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำและดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

๒. การจัดการงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร : แม้ว่าความพึงพอใจด้านงบประมาณจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่การบริหารจัดการงบประมาณให้เพียงพอและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเป็นสิ่งสำคัญ

ประเมินความต้องการงบประมาณอย่างต่อเนื่อง : วิเคราะห์และประเมินความต้องการงบประมาณสำหรับการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถจัดสรรงบประมาณได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม



แสวงหาแหล่งงบประมาณเพิ่มเติม : หากงบประมาณจากภาครัฐไม่เพียงพอ ควรแสวงหาแหล่งเงินทุนจากภาคส่วนอื่นๆ เช่น องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคเอกชน หรือการร่วมมือกับสถาบันการเงิน เพื่อเพิ่มโอกาสในการช่วยเหลือเกษตรกร

ส่งเสริมโครงการที่ยั่งยืนและพึ่งพาตนเองได้ : สนับสนุนโครงการฟื้นฟูที่เน้นการสร้างรายได้และความยั่งยืนให้กับเกษตรกรในระยะยาว เพื่อลดการพึ่งพางบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐ

๓. การปรับปรุงสถานที่สำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวก : ปัญหา สำนักงานคับแคบ ไม่สะดวกกับการให้บริการ เป็นอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ

ขยายหรือปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ : หากเป็นไปได้ควรพิจารณาขยายพื้นที่สำนักงาน หรือปรับปรุงการจัดวางพื้นที่ให้มีความโปร่งโล่งและสะดวกสบายมากขึ้น จัดให้มีพื้นที่รอคอยที่เพียงพอ จุดบริการที่เข้าถึงง่าย และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำที่สะอาด

พิจารณาการจัดตั้งจุดบริการย่อยหรือหน่วยบริการเคลื่อนที่ : เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการสำหรับเกษตรกรในพื้นที่ห่างไกล หรือลดความแออัดในสำนักงานใหญ่

๔. การเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น : ข้อเสนอแนะเรื่องควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างการรับรู้และการเข้าถึงบริการพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย ได้แก่

สื่อสิ่งพิมพ์ : จัดทำเอกสารคู่มือ แผ่นพับ หรือโปสเตอร์ที่ใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีภาพประกอบที่ชัดเจน และแจกจ่ายตามศูนย์บริการเกษตรกรที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน หรือแหล่งรวมตัวของเกษตรกร.

สื่อดิจิทัล : ใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account) หรือแอปพลิเคชันมือถือ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม, และประกาศต่างๆ ควรมีช่องทางให้เกษตรกรสามารถสอบถามข้อมูลได้โดยตรง

วิทยุชุมชนและหอกระจายข่าว : ใช้ช่องทางสื่อสารในท้องถิ่นที่เกษตรกรคุ้นเคย เพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์

จัดกิจกรรมให้ความรู้และประชาสัมพันธ์เชิงรุก : จัดสัมมนา อบรม หรือเวิร์คช็อปในพื้นที่ชุมชน เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร คุณสมบัติผู้เข้าร่วม และขั้นตอนการขอรับบริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน



สร้างเครือข่ายความร่วมมือ : ประสานงานกับหน่วยงานท้องถิ่น ผู้นำชุมชนและกลุ่มเกษตรกร เพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์และกระจายข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

จัดทำเนื้อหาที่ตรงประเด็นและเป็นประโยชน์ : เน้นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร เช่น เทคนิคการเพาะปลูกใหม่ๆ การตลาด การเข้าถึงแหล่งเงินทุน หรือการจัดการความเสี่ยงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้สำนักงานฯ สามารถสนับสนุนองค์กรเกษตรกรในการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนให้กับภาคเกษตรกรรม และยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรในที่สุด การติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าการปรับปรุงที่เกิดขึ้นเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง พบว่าภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘, S.D. = ๐.๔๗๔) โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ โดยรวมท่านมีความพอใจในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘, S.D. = ๐.๕๑๒). อย่างไรก็ตาม การติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นประเด็นที่มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖, S.D. = ๑.๑๙๑) นอกจากนี้ ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบคือ สำนักงานฯ ทำงานล่าช้า ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของ รัฐและสำนักงานคับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานราชการจึงมุ่งเน้นไปที่การลดความล่าช้า การส่งเสริมความร่วมมือ และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการประสานงานและการให้บริการประชาชน

๑. การลดความล่าช้าในการดำเนินงาน : ประเด็นเรื่องความล่าช้าในการทำงานและการติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการยังคงให้ความเห็น

ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน : ร่วมกันทบทวนและวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานราชการ เพื่อระบุจุดที่เกิดความล่าช้าและหาแนวทางแก้ไข อาจมีการปรับปรุงแบบฟอร์มเอกสาร ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการและส่งผ่านข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

กำหนด Service Level Agreement (SLA) ร่วมกัน : สร้างข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับระยะเวลาในการดำเนินการสำหรับแต่ละประเภทของธุรกรรมหรือการประสานงาน เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจตรงกันและสามารถติดตามผลได้



เพิ่มช่องทางการสื่อสารและประสานงาน: นอกจากการติดต่อแบบเดิม ควรมีช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น กลุ่มไลน์สำหรับเจ้าหน้าที่ประสานงาน ระบบส่งข้อความภายใน หรือการประชุมออนไลน์เป็นประจำ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาสามารถทำได้ทันเวลาที่
จัดฝึกอบรมบุคลากร: เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในภารกิจและขั้นตอนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่นและลดข้อผิดพลาดที่อาจนำไปสู่ความล่าช้า

๒. การส่งเสริมการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐ : เป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน

จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) : กำหนดขอบเขตความร่วมมือ บทบาทหน้าที่ และแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานฯ กับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความชัดเจนและลดความซ้ำซ้อน

ตั้งคณะทำงานร่วมกัน : จัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจหรือคณะกรรมการประสานงานร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล วางแผนโครงการและแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ

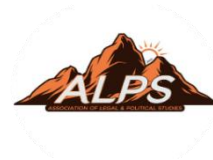
จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) : จัดกิจกรรมหรือเวทีให้หน่วยงานต่างๆ ได้มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัญหา และแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานของตนเอง

พัฒนาระบบข้อมูลกลาง : พิจารณาการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ลดความจำเป็นในการร้องขอเอกสารซ้ำซ้อน

ส่งเสริมโครงการนำร่องบูรณาการ : เลือกโครงการสำคัญที่มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน มาเป็นโครงการนำร่องในการบูรณาการการทำงานอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อเป็นต้นแบบและถอดบทเรียน

๓. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสำนักงาน : การประเมินและปรับปรุงพื้นที่ใช้สอย ดำเนินการประเมินพื้นที่สำนักงานที่มีอยู่ เพื่อหาแนวทางในการจัดสรรพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด อาจปรับเปลี่ยนการจัดวางโต๊ะทำงาน จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ หรือใช้พื้นที่ส่วนกลางให้เกิดประโยชน์มากขึ้น

พิจารณาการใช้พื้นที่ภายนอก : หากมีพื้นที่ว่างภายนอกอาคารที่สามารถปรับปรุงได้ อาจพิจารณาการจัดทำเป็นพื้นที่สำหรับรถคอย หรือพื้นที่สำหรับการติดต่อชั่วคราว



เพิ่มประสิทธิภาพของเทคโนโลยี : การนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้น เช่น ระบบการนัดหมายออนไลน์ หรือการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลจะช่วยลดความจำเป็นที่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน และลดความแออัดภายในอาคาร

การดำเนินการตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้สำนักงานฯ สามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลดีต่อการให้บริการประชาชน และบรรลุเป้าหมายของโครงการร่วมกัน การสร้างความเข้าใจร่วมกันและความร่วมมืออย่างต่อเนื่องจะเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะต่อธนาคาร

๑. การปรับปรุงกระบวนการซื้อหนี้เพื่อลดระยะเวลา : ประเด็นกระบวนการซื้อหนี้ใช้เวลานานและการติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด เป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข

ทบทวนและลดความซับซ้อนของขั้นตอน : ร่วมกันระหว่างสำนักงานฯ และธนาคารในการวิเคราะห์ขั้นตอนทั้งหมดของกระบวนการซื้อหนี้ ตั้งแต่การยื่นเอกสารเบื้องต้น การประเมิน การอนุมัติ ไปจนถึงการชำระเงินระบุดอกเบี้ยและหาแนวทางในการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือรวมขั้นตอนที่สามารถทำพร้อมกันได้

พัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบดิจิทัล : การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งผ่านข้อมูลและเอกสารระหว่างสำนักงานฯ และธนาคารจะช่วยลดระยะเวลาในการขนส่งเอกสาร และลดโอกาสการเกิดข้อผิดพลาด อาจพัฒนาระบบ API เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลโดยตรงหรือใช้แพลตฟอร์มกลางในการจัดการเอกสาร

กำหนดผู้ประสานงานหลัก (Key Account Manager) : กำหนดบุคลากรหลักที่รับผิดชอบการประสานงานระหว่างสำนักงานฯ และธนาคาร เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันที

จัดทำคู่มือและอบรมบุคลากร : จัดทำคู่มือขั้นตอนการซื้อหนี้ที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายสำหรับบุคลากรทั้งสองฝ่าย และจัดอบรมเพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการเดียวกัน

๒. การบริหารจัดการงบประมาณให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ : ประเมินการความต้องการงบประมาณร่วมกันสำนักงานฯ และธนาคารควรร่วมกันประมาณการความต้องการงบประมาณสำหรับการจัดการหนี้ของเกษตรกรอย่างแม่นยำ โดยพิจารณาจากจำนวนเกษตรกรที่ต้องการความช่วยเหลือประเภทหนี้สิน และแนวโน้มในอนาคต



เสนอขอจัดสรรงบประมาณเพิ่ม : นำเสนอข้อมูลประมาณการงบประมาณที่จำเป็นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พิจารณาจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อความต้องการที่แท้จริง

แสวงหาแหล่งเงินทุนทางเลือก : พิจารณาช่องทางการระดมทุนอื่นๆ นอกเหนือจากงบประมาณภาครัฐ เช่น การสร้างความร่วมมือกับสถาบันการเงินอื่นๆ การจัดตั้งกองทุนร่วมหรือการระดมทุนจากภาคเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

บริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด : จัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่ต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน หรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหนักที่สุดก่อน นอกจากนี้ ควรมีการติดตามและประเมินผลการใช้งบประมาณอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่าเกิดประโยชน์สูงสุด

๓. การรักษาและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน : แม้ความพึงพอใจต่อพนักงานจะสูง แต่การรักษาและยกระดับความสัมพันธ์ยังคงสำคัญ

จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ : จัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรของสำนักงานฯ และธนาคาร เช่น การประชุมร่วมกันนอกสถานที่กิจกรรมสันทนาการ หรือการอบรมร่วมกัน เพื่อสร้างความคุ้นเคยและความเข้าใจซึ่งกันและกัน

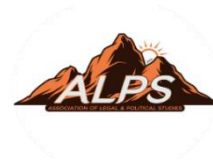
ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : จัดเวทีให้บุคลากรทั้งสองฝ่ายได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ปัญหาและแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเรียนรู้จากกันและกันและนำไปปรับปรุงการทำงาน

สร้างช่องทางการให้ข้อเสนอแนะ : จัดให้มีช่องทางที่ธนาคารสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของสำนักงานฯ ได้อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่องการดำเนินการตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้การทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานฯ และธนาคารมีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกษตรกรได้รับการช่วยเหลือด้านการจัดการหนี้สินอย่างทันท่วงทีและเพียงพอ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะต่อผู้ร่วมคำ

๑. การรักษามาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ยอดเยียม : เนื่องจากผู้ร่วมคำมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และไม่พบปัญหาและข้อเสนอแนะ

คงไว้ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล : สำนักงานฯ ควรธำรงรักษามาตรฐานการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับผู้ร่วมคำไว้ สิ่งนี้รวมถึงความรวดเร็วในการแก้ปัญหา การตรวจรับสินค้า การวางบิล และการชำระเงิน



รักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานจัดหาพัสดุ : ความพึงพอใจสูงสุดต่อพนักงานจัดหาพัสดุ เป็นจุดแข็งที่สำคัญ ควรส่งเสริมและรักษาคุณภาพของบุคลากรกลุ่มนี้อย่างต่อเนื่อง เช่น การให้รางวัล การพัฒนาทักษะ หรือการสร้างขวัญและกำลังใจ

จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) : บันทึกและจัดทำกระบวนการทำงานที่ประสบความสำเร็จกับผู้ร่วมค้า เพื่อให้เป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรคนอื่นๆ หรือสำหรับใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรใหม่

๒. การสื่อสารและการรับฟังอย่างต่อเนื่อง : จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำแม้จะไม่มีข้อเสนอแนะในครั้งนี้อย่างไรก็ตาม ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร่วมค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อติดตามแนวโน้มและรับฟังข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง

เปิดช่องทางรับข้อเสนอแนะแบบไม่เป็นทางการ : นอกจากแบบสำรวจอย่างเป็นทางการแล้ว ควรมีช่องทางที่ผู้ร่วมค้าสามารถให้ข้อเสนอแนะได้ง่ายๆ เช่น กล่องข้อเสนอแนะ อีเมลเฉพาะกิจ หรือการพูดคุยกับผู้ประสานงานโดยตรง

จัดการประชุมพบปะผู้ร่วมค้าเป็นระยะ : จัดประชุมหรือกิจกรรมพบปะผู้ร่วมค้าเป็นประจำ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและข่าวสารสำคัญ และรับฟังความคิดเห็นโดยตรง สิ่งนี้จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

๓. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม : ใช้ระบบการแจ้งเตือนอัตโนมัติพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติสำหรับสถานะต่างๆ เช่น การอนุมัติใบสั่งซื้อ การตรวจรับสินค้า หรือสถานะการชำระเงิน เพื่อให้ผู้ร่วมค้าได้รับข้อมูลที่ทันท่วงที

๔. การสร้างความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ : พิจารณาความร่วมมือระยะยาวสำหรับผู้ร่วมค้าที่มีผลงานโดดเด่นและมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสำนักงานฯ อาจพิจารณาการสร้างความร่วมมือระยะยาว หรือการจัดทำข้อตกลงเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดความมั่นคงและความต่อเนื่องในการทำงานแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์สนับสนุนให้ผู้ร่วมค้าที่มีความเชี่ยวชาญได้แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักงานฯ ซึ่งอาจนำไปสู่การพัฒนา นวัตกรรมใหม่ๆ ร่วมกัน