โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / ผู้ใช้บริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / ผู้ใช้บริการ

ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร
โดย สมาคมนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์

สารบัญ

			หน้า
บทที่ ๑		**บทนำ**	**๑**
	๑.๑	ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
	๑.๒	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
	๑.๓	ขอบเขตของการศึกษา	๒
	๑.๔	วิธีดำเนินการศึกษา	๒
	๑.๕	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
บทที่ ๒		**การทบทวนวรรณกรรม**	**๕**
	๒.๑	แนวคิดและหลักการบริการสมัยใหม่	๕
	๒.๒	ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ	๑๕
	๒.๓	การบริการและทฤษฎีการบริการ	๒๓
	๒.๔	สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๒๖
บทที่ ๓		**ระเบียบวิธีวิจัย**	**๔๓**
	๓.๑	กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๓
	๓.๒	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	๔๔
	๓.๓	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๕
	๓.๔	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๖
บทที่ ๔		**ผลการวิจัย**	**๔๗**
	๔.๑	กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน	๔๘
	๔.๒	องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร	๕๔
	๔.๓	หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	๖๐
	๔.๔	บริษัทผู้ร่วมค้า ได้แก่ ธนาคาร บริษัทผู้ร่วมค้าทั่วไป	๖๓
		๔.๔.๑ ธนาคาร	๖๓
		๔.๔.๒ ผู้ร่วมค้า	๖๖

สารบัญ (ต่อ)

			หน้า
บทที่ ๕		**สรุปผลและข้อเสนอแนะ**	**๗๒**
	๕.๑	สรุปผลการศึกษา	๗๒
	๕.๒	ข้อเสนอแนะ	๗๖
		ภาคผนวก	**๘๔**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๓.๑	แสดงข้อมูลจำนวนกลุ่มตัวอย่างของเกษตรกร	๔๔
๔.๑	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๘
๔.๒	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านจัดการหนี้สิน	๔๙
๔.๓	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง	๕๒
๔.๔	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของสำนักงาน	๕๓
๔.๕	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร	๕๔
๔.๖	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร	๕๕
๔.๗	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริงของผู้ได้รับการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร	๕๘
๔.๘	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ	๕๙
๔.๙	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	๖๐
๔.๑๐	ค่าฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการสำนักงาน	๖๐
๔.๑๑	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริงของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	๖๑
๔.๑๒	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของสำนักงาน	๖๒
๔.๑๓	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากธนาคาร	๖๓
๔.๑๔	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของธนาคารต่อการให้บริการของสำนักงานฯ	๖๔
๔.๑๕	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริงของธนาคาร	๖๕
๔.๑๖	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์สำนักงานฯ	๖๕
๔.๑๗	จำนวนและร้อยละทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ร่วมค้า	๖๖
๔.๑๘	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๖๗
๔.๑๙	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริงของผู้ร่วมค้า	๖๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๒๐	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์สำนักงาน	๖๙
๔.๒๑	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานด้านจัดการหนี้และด้านฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๖๙
๔.๒๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน	๗๐
๔.๒๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ	๗๐
๔.๒๔	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ	๗๑
	ภาคผนวก	๘๔

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

๑. ความเป็นมา

การดำเนินกิจกรรมใดๆ ในโลกปัจจุบันที่เป็นยุคแห่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลาย ทำให้การทำงานในทุกองค์กรต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงทุกส่วน องค์กรต่างมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานสามารถตอบสนองตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว การมุ่งมั่นไปที่ผู้ใช้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้ เพราะผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ตัดสินว่าบริการเหล่านั้นมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้นองค์กรจึงต้องกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสร้างความพึงพอใจรวมทั้งสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นองค์กรของรัฐที่สำคัญของประเทศ มีเป้าหมายสูงสุดของการให้บริการคือ การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าชอบใจและกลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง กิจการด้านการบริการจะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่นได้นั้น จำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า จะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวกับการบริการนั้น

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

ผู้รับบริการ หมายถึง เกษตรกรและองค์กรเกษตรกรที่ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สินและบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ

การสำรวจนั้นพิจารณาจากการดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยจะต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ การพัฒนาการปฏิบัติงานที่สะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคมและ

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

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘ ขึ้น ทั้งนี้ เพื่อสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้รับบริการ และดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ทำบันทึกข้อตกลงไว้กับกรมบัญชีกลาง

๒. วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกร องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘

๒. เพื่อนำระดับความสำเร็จในการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ไปจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพ และสร้างมาตรฐานที่ดีในการให้บริการในปีต่อไป

๓. เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจหลัก และดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในปีบัญชี ๒๕๖๘ สร้างองค์ความรู้ด้านข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการวางแผนกลยุทธ และพัฒนาเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศต่อไป

๓. วิธีดำเนินการศึกษา

๑. รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงบูรณาการ/สหวิทยาการ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายใน ๑๑ กลุ่มจังหวัดตามการแบ่งของสำนักงานฯ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ระดับความคลาดเคลื่อน +- ๕%

๒. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนทั้งหมดประมาณ ๑,๓๑๐ คน แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่

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

๑.๑) กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน ๖๐๐ ราย

๑.๒) องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ๖๐๐ ราย

๒) หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๐ ราย

๓) บริษัทผู้ร่วมค้า ได้แก่ ธนาคาร 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 .๙๔

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 แต่ละระดับมีค่าพิสัยดังนี้

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 ตรวจหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และดำเนินการขั้นต่อไป

๓) ทำการบันทึกรหัสคำตอบในแบบสอบถาม 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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านจัดการหนี้สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๘.๕ $\overline{X}$ = ๔.๖๑, S.D. =.๕๒๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๘.๔ $\overline{X}$ = ๔.๗๓, S.D. =.๔๓๓) และด้านระยะเวลามีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๙๔.๒ $\overline{X}$ = ๔.๕๓, S.D. =.๕๗๖) เกษตรกรมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๖๗, S.D.=.๕๒๕) และการบริหารการจัดการของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๕๖, S.D. =.๖๐๘) ขณะที่การปฏิบัติงานจริงเกษตรกรมีความพึงพอใจเช่นเดียวกับการคาดหวังคือ ด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๖๖, S.D.= .๕๖๒) และ

การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด ($\bar{X}$ =๔.๕๘, S.D.=.๖๓๖) เมื่อมองภาพรวม เกษตรกรมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\bar{X}$ =๔.๕๙, S.D.=.๕๒๙) และการปฏิบัติงานจริง ($\bar{X}$=๔.๖๐, S.D.=๕๒๘) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน ความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =๔.๗๔, S.D.=.๔๓๒) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสำนักงานฯ มีความโปร่งใส มีภาพลักษณ์มากที่สุด ($\bar{X}$=๔.๗๗, S.D.=.๔๖๙) และด้านสำนักงานฯ มีความทันสมัย มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\bar{X}$ =๔.๖๙, S.D.=.๕๖๔) ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สินแบ่งเป็นข้อๆ สำคัญดังนี้ งบประมาณมีไม่เพียงพอ การจัดการหนี้มีความล่าช้า สถานที่สำนักงานฯ คับแคบไม่สะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร พบว่า เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คือจำนวน ๓๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐ ส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา จำนวน ๒๖๔ คน ร้อยละ ๔๑.๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๓.๘ $\bar{X}$ = ๔.๕๓, S.D. =.๕๕๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๕.๐ $\bar{X}$=๔.๖๐, S.D. =.๕๘๖) และด้านการดำเนินงานด้านการดำเนินงานฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๙๒.๑ $\bar{X}$=๔.๔๕, S.D.=๖๕๕) เกษตรกรมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\bar{X}$ =๔.๕๙, S.D. =.๖๔๕) และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\bar{X}$ =๔.๔๗, S.D. =.๖๙๗) ขณะที่การปฏิบัติงานจริงเกษตรกรมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด ($\bar{X}$= ๔.๕๙, S.D. =.๖๕๐) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีค่าน้อยที่สุด ($\bar{X}$ =๔.๔๗, S.D. =.๗๑๔) เมื่อมองภาพรวม เกษตรกรมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\bar{X}$=๔.๕๑, S.D. = .๖๐๓) และการปฏิบัติงานจริง ($\bar{X}$=๔.๕๒, S.D. =๖๐๓) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน เกษตรกรมีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =๔.๗๓, S.D.=.๔๓๗) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สำนักงานฯ มีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์มากที่สุด ($\bar{X}$=๔.๗๗, S.D.=.๔๘๕) และสำนักงานฯ มีการบริการที่ดี มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\bar{X}$=๔.๗๐, S.D.=.๕๔๘) ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้แก่ สำนักงานคับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ มีความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟู ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายและหญิงเท่ากัน จำนวนเพศละ ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐ ความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๕๘, S.D. =.๔๗๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

โดยรวมท่านมีความพอใจ ในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๖๘, S.D. =.๕๑๒) และการติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๓๖, S.D.=๑.๑๙๑) ข้าราชการมีความคาดหวังการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$ = ๔.๖๒, S.D. =.๖๐๒) และการรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๔๖, S.D. =.๗๓๔) ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ข้าราชการมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$= ๔.๖๖, S.D. =.๕๑๙) และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ มีค่าน้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๔๘, S.D. =.๗๐๖) เมื่อมองภาพรวม ข้าราชการมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\overline{X}$=๔.๕๔, S.D. =.๕๕๕) และการปฏิบัติงานจริง ($\overline{X}$ =๔.๕๖, S.D. =๕๓๘) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน ข้าราชการมีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๘, S.D.=.๔๐๐) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีภาพลักษณ์มากที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๗๔, S.D.=.๕๒๗) และสำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๐, S.D.=.๕๐๕) ปัญหาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักงานฯ ทำงานล่าช้า ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐ สำนักงานคับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มธนาคาร จำนวน ๕๐ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐ ความพึงพอใจของธนาคารต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ($\overline{X}$= ๔.๔๐, S.D. =.๔๔๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๗๑, S.D. =.๕๐๕) และการติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๑๐, S.D.= .๔๕๐) ธนาคารมีความคาดหวังด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๖๑, S.D.=.๕๗๑) และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมชุมชนของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๔๘, S.D.=.๗๐๖) ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ธนาคารมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๗, S.D.=.๖๗๔) และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมชุมชนของสำนักงานฯ มีค่าการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๔๐, S.D.=.๗๕๕) เมื่อมองภาพรวม ธนาคารมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\overline{X}$=๔.๖๕, S.D.=.๕๐๑) และการปฏิบัติงานจริง ($\overline{X}$ =๔.๖๓, S.D.=.๕๕๘) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน ธนาคารมีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=๔.๔๒, S.D.=.๔๔๓) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ มีภาพลักษณ์มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๖๒, S.D.=.๔๙๐) และสำนักงานฯ มีการบริการที่ดี มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๒๘, S.D.=.๖๐๗) ปัญหาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานธนาคาร คือกระบวนการซื้อหนี้ใช้เวลานาน งบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการของเกษตรกร

ผลการศึกษาของกลุ่มผู้ร่วมค้าจำนวน ๑๐ คน เป็นเพศหญิง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ

ปริญญาตรี 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 ($\overline{X}$ =๔.๙๔, S.D.=.๐๙๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของแผนกจัดหาพัสดุ กระบวนการตรวจรับสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ท่านได้รับความสะดวกในการวางบิลและรับเงิน และท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานจัดหาพัสดุของสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ($\overline{X}$ =๕.๐๐) ร่วมค้ามีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๘๐, S.D. =.๔๒๑) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๐, S.D.=.๗๐๗) ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ผู้ร่วมค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๗๐, S.D.=.๔๘๓) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๕๐, S.D.=.๗๐๗) เมื่อมองภาพรวม ผู้ร่วมค้ามีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๕๘, S.D.=.๕๑๗) และ การปฏิบัติงานจริง ($\overline{X}$ =๔.๕๕, S.D.=.๕๙๘) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ผู้ร่วมค้ามีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=๔.๖๒, S.D.=.๕๐๐) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี มีการบริการที่ดี และภาพลักษณ์รวมของสำนักงานฯ มีภาพลักษณ์มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๗๐, S.D.=.๔๘๓) และสำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๐, S.D.=.๗๐๗) ผู้ร่วมค้าไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ ๑ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ผู้รับบริการ	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง	ผลการปฏิบัติจริง	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 ทั้งด้านจัดการหนี้และด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๗) และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับ ๔ (พึงพอใจ) และระดับ ๕ (พึงพอใจมาก) อยู่ที่ร้อยละ ๙๖.๓ ความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจริงของสำนักงานฯ เมื่อดูที่ค่า ratio เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลการปฏิบัติจริง พบว่าเกษตรกรด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร และเกษตรกรด้านการจัดการหนี้สินมีค่า ratio เท่ากัน คือ ๑.๐๐ เมื่อมองภาพรวมพบว่าค่า ratio มีค่าเท่ากับ ๑.๐๐ แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานจริงของสำนักงานฯ เท่ากับความคาดหวังที่ผู้เกษตรกรคาดหวังไว้กับสำนักงานฯ

ตารางที่ ๒ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ผู้รับบริการ	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ผลการปฏิบัติจริง	**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 ($\overline{X}$=๔.๕๘) ธนาคารอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ($\overline{X}$=๔.๔๒) และผู้ร่วมค้าอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๙๔) ในภาพรวม ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการทั้งหมด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๖๕)

ความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจริงของสำนักงานฯ เมื่อดูที่ค่า ratio เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลการปฏิบัติจริง พบว่า หน่วยงานราชการมีค่า ratio สูงสุด (๑.๐๐) ขณะที่ ธนาคารและผู้ร่วมค้ามีค่า ratio ต่ำกว่า ๑.๐๐ (.๙๙) และเมื่อมองภาพรวมพบว่าค่า ratio มีค่าเข้าใกล้ ๑ (๐.๙๙) แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานจริงของสำนักงานฯ มีความใกล้เคียงหรือเกือบจะเท่ากันกับความคาดหวังที่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการคาดหวังไว้กับสำนักงานฯ

ตารางที่ ๓ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการ	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘
	$\overline{X}$	$\overline{X}$	$\overline{X}$	$\overline{X}$	$\overline{X}$	$\overline{X}$
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 แต่ควรให้ความสำคัญในการให้ความเข้าใจและติดต่อประสานงานหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และธนาคาร มากขึ้น

๕. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อการจัดการหนี้

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน พบว่าภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑, S.D. = ๐.๕๒๘) โดยเฉพาะด้านบุคลากรที่ให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓, S.D. = ๐.๔๓๓) อย่างไรก็ตาม ด้านระยะเวลาเป็นส่วนที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓, S.D. = ๐.๕๗๖) นอกจากนี้ จากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาคือ " งบประมาณมีไม่เพียงพอ" และ "การจัดการหนี้มีความล่าช้า" ข้อเสนอแนะสำหรับด้านการจัดการหนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในประเด็นที่ยังเป็นข้อจำกัด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเกษตรกรได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านระยะเวลาในการให้บริการ : แม้ว่าความพึงพอใจด้านระยะเวลาจะอยู่ในระดับ "มากที่สุด" แต่ก็เป็นด้านที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ การปรับปรุงในส่วนนี้จะช่วยยกระดับความพึงพอใจโดยรวมให้สูงขึ้นไปอีก

ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน : ควรมีการศึกษาและวิเคราะห์ขั้นตอนการจัดการหนี้ทั้งหมด ตั้งแต่การยื่นคำขอไปจนถึงการอนุมัติและดำเนินการชำระหนี้ เพื่อหาส่วนที่สามารถลดระยะเวลาดำเนินการได้ อาจนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการเอกสารและการสื่อสาร เพื่อลดความล่าช้าที่เกิดจากการทำงานแบบแมนนวล 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" เป็นเรื่องที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของเกษตรกรโดยตรงขยายหรือปรับปรุงพื้นที่สำนักงาน : หากงบประมาณเอื้ออำนวย ควรพิจารณาขยายพื้นที่สำนักงาน หรือปรับปรุงพื้นที่ที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับการให้บริการมากขึ้น เช่น เพิ่มพื้นที่นั่งรอ จัดให้มีมุมพักผ่อน หรือเพิ่มพื้นที่สำหรับให้คำปรึกษาที่เป็นส่วนตัว

จัดหาพื้นที่ให้บริการชั่วคราวหรือเพิ่มจุดให้บริการ : หากการขยายถาวรเป็นไปได้ยาก อาจพิจารณาการจัดตั้งจุดบริการชั่วคราวในพื้นที่ที่เข้าถึงง่าย หรือใช้รถบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกษตรกรในพื้นที่ห่างไกล

ปรับปรุงการจัดวางพื้นที่ใช้สอย : แม้พื้นที่จำกัด ก็สามารถปรับปรุงการจัดวางเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ต่างๆ 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

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

๑. การปรับปรุงประสิทธิภาพและลดความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟู : ความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟูเป็นข้อกังวลหลักที่เกษตรกรสะท้อนออกมา

ทบทวนและลดความซับซ้อนของขั้นตอน : วิเคราะห์กระบวนการอนุมัติแผนงาน/โครงการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรอย่างละเอียด เพื่อระบุจุดคอขวดและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นอาจมีการปรับปรุงเอกสารให้ง่ายขึ้น หรือใช้ระบบดิจิทัลในการยื่นและติดตามเอกสาร

กำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจน : กำหนดมาตรฐานระยะเวลาสำหรับการอนุมัติแต่ละขั้นตอนและสื่อสารให้องค์กรเกษตรกรทราบ ควรมีกลไกการติดตามความคืบหน้าของโครงการและแจ้งเตือนเมื่อเกิดความล่าช้า

เพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติงบประมาณ : ควรมีการเร่งรัดกระบวนการพิจารณาและอนุมัติงบประมาณให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้เกษตรกรสามารถเริ่มดำเนินการตามแผนได้ทันท่วงที.

เพิ่มศักยภาพบุคลากรผู้รับผิดชอบ : จัดอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำและดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

๒. การจัดการงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร : แม้ว่าความพึงพอใจด้านงบประมาณจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่การบริหารจัดการงบประมาณให้เพียงพอและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเป็นสิ่งสำคัญ

ประเมินความต้องการงบประมาณอย่างต่อเนื่อง : วิเคราะห์และประเมินความต้องการงบประมาณสำหรับการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถจัดสรรงบประมาณได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม

แสวงหาแหล่งงบประมาณเพิ่มเติม : หากงบประมาณจากภาครัฐไม่เพียงพอ ควรแสวงหาแหล่งเงินทุนจากภาคส่วนอื่นๆ เช่น องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคเอกชน หรือการร่วมมือกับสถาบันการเงิน เพื่อเพิ่มโอกาสในการช่วยเหลือเกษตรกร

ส่งเสริมโครงการที่ยั่งยืนและพึ่งพาตนเองได้ : สนับสนุนโครงการฟื้นฟูที่เน้นการสร้างรายได้และความยั่งยืนให้กับเกษตรกรในระยะยาว เพื่อลดการพึ่งพางบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐ

๓. การปรับปรุงสถานที่สำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวก : ปัญหา สำนักงานคับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ เป็นอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ

ขยายหรือปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ : หากเป็นไปได้ควรพิจารณาขยายพื้นที่สำนักงาน หรือปรับปรุงการจัดวางพื้นที่ให้มีความโปร่งโล่งและสะดวกสบายมากขึ้น จัดให้มีพื้นที่รอคอยที่เพียงพอ จุดบริการที่เข้าถึงง่าย และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำที่สะอาด

พิจารณาการจัดตั้งจุดบริการย่อยหรือหน่วยบริการเคลื่อนที่ : เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการสำหรับเกษตรกรในพื้นที่ห่างไกล หรือลดความแออัดในสำนักงานใหญ่

๔. การเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น : ข้อเสนอแนะเรื่องควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างการรับรู้และการเข้าถึงบริการพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย ได้แก่

สื่อสิ่งพิมพ์ : จัดทำเอกสารคู่มือ แผ่นพับ หรือโปสเตอร์ที่ใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีภาพประกอบที่ชัดเจน และแจกจ่ายตามศูนย์บริการเกษตรที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน 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) โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดคือ โดยรวมท่านมีความพอใจในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘, S.D. = ๐.๕๑๒). อย่างไรก็ตาม การติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเป็นประเด็นที่มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖, S.D. = ๑.๑๙๑) นอกจากนี้ ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบคือ สำนักงานฯ ทำงานล่าช้า ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐและสำนักงานคับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ 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 เพื่อให้การแก้ไขปัญหาสามารถทำได้ทันท่วงที
จัดฝึกอบรมบุคลากร: เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในภารกิจและขั้นตอนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่นและลดข้อผิดพลาดที่อาจนำไปสู่ความล่าช้า

๒. การส่งเสริมการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐ : เป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน

จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) : กำหนดขอบเขตความร่วมมือ บทบาทหน้าที่และแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานฯ 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 อาจพิจารณาการจัดทำเป็นพื้นที่สำหรับรอคอย หรือพื้นที่สำหรับการติดต่อชั่วคราว

เพิ่มประสิทธิภาพของเทคโนโลยี : การนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้น เช่น ระบบการนัดหมายออนไลน์ หรือการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลจะช่วยลดความจำเป็นที่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานและลดความแออัดภายในอาคาร

การดำเนินการตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้สำนักงานฯ สามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลดีต่อการให้บริการประชาชน และบรรลุเป้าหมายของโครงการร่วมกัน การสร้างความเข้าใจร่วมกันและความร่วมมืออย่างต่อเนื่องจะเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะต่อธนาคาร

๑. การปรับปรุงกระบวนการซื้อหนี้เพื่อลดระยะเวลา : ประเด็นกระบวนการซื้อหนี้ใช้เวลานานและการติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด เป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข

ทบทวนและลดความซับซ้อนของขั้นตอน : ร่วมกันระหว่างสำนักงานฯ และธนาคารในการวิเคราะห์ขั้นตอนทั้งหมดของกระบวนการซื้อหนี้ ตั้งแต่การยื่นเอกสารเบื้องต้น การประเมิน การอนุมัติ ไปจนถึงการชำระเงินระบุจุดคอขวดและหาแนวทางในการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือรวมขั้นตอนที่สามารถทำพร้อมกันได้

พัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบดิจิทัล : การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งผ่านข้อมูลและเอกสารระหว่างสำนักงานฯ และธนาคารจะช่วยลดระยะเวลาในการขนส่งเอกสาร และลดโอกาสการเกิดข้อผิดพลาด อาจพัฒนาระบบ API เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลโดยตรงหรือใช้แพลตฟอร์มกลางในการจัดการเอกสาร

กำหนดผู้ประสานงานหลัก (Key Account Manager) : กำหนดบุคลากรหลักที่รับผิดชอบการประสานงานระหว่างสำนักงานฯ และธนาคาร เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันที

จัดทำคู่มือและอบรมบุคลากร : จัดทำคู่มือขั้นตอนการซื้อหนี้ที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายสำหรับบุคลากรทั้งสองฝ่าย และจัดอบรมเพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการเดียวกัน

๒. การบริหารจัดการงบประมาณให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ : ประมาณการความต้องการงบประมาณร่วมกันสำนักงานฯ และธนาคารควรร่วมกันประมาณการความต้องการงบประมาณสำหรับการจัดการหนี้ของเกษตรกรอย่างแม่นยำ โดยพิจารณาจากจำนวนเกษตรกรที่ต้องการความช่วยเหลือประเภทหนี้สิน และแนวโน้มในอนาคต

เสนอขอจัดสรรงบประมาณเพิ่ม : นำเสนอข้อมูลประมาณการงบประมาณที่จำเป็นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พิจารณาจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อความต้องการที่แท้จริง

แสวงหาแหล่งเงินทุนทางเลือก : พิจารณาช่องทางการระดมทุนอื่นๆ นอกเหนือจากงบประมาณภาครัฐ เช่น การสร้างความร่วมมือกับสถาบันการเงินอื่นๆ การจัดตั้งกองทุนร่วมหรือการระดมทุนจากภาคเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

บริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด : จัดลำดับความสำคัญของเกษตรกรที่ต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน หรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหนักที่สุดก่อน นอกจากนี้ ควรมีการติดตามและประเมินผลการใช้งบประมาณอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่าเกิดประโยชน์สูงสุด

๓. การรักษาและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน : แม้ความพึงพอใจต่อพนักงานจะสูง แต่การรักษาและยกระดับความสัมพันธ์ยังคงสำคัญ

จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ : จัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรของสำนักงานฯ และธนาคาร เช่น การประชุมร่วมกันนอกสถานที่กิจกรรมสันทนาการ หรือการอบรมร่วมกัน เพื่อสร้างความคุ้นเคยและความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : จัดเวทีให้บุคลากรทั้งสองฝ่ายได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัญหาและแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเรียนรู้จากกันและกันและนำไปปรับปรุงการทำงาน

สร้างช่องทางการให้ข้อเสนอแนะ : จัดให้มีช่องทางที่ธนาคารสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของสำนักงานฯ ได้อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่องการดำเนินการตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้การทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานฯ และธนาคารมีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกษตรกรได้รับการช่วยเหลือด้านการจัดการหนี้สินอย่างทันท่วงทีและเพียงพอ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะต่อผู้ร่วมค้า

๑. การรักษามาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ยอดเยี่ยม : เนื่องจากผู้ร่วมค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และไม่พบปัญหาและข้อเสนอแนะ

คงไว้ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล : สำนักงานฯ ควรธำรงรักษามาตรฐานการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับผู้ร่วมค้าไว้ สิ่งนี้รวมถึงความรวดเร็วในการแก้ปัญหา การตรวจรับสินค้า การวางบิล และการชำระเงิน

รักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานจัดหาพัสดุ : ความพึงพอใจสูงสุดต่อพนักงานจัดหาพัสดุเป็นจุดแข็งที่สำคัญ ควรส่งเสริมและรักษาคุณภาพของบุคลากรกลุ่มนี้อย่างต่อเนื่อง เช่น การให้รางวัล การพัฒนาทักษะ หรือการสร้างขวัญและกำลังใจ

จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) : บันทึกและจัดทำกระบวนการทำงานที่ประสบความสำเร็จกับผู้ร่วมค้า เพื่อให้เป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรคนอื่นๆ หรือสำหรับใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรใหม่

๒. การสื่อสารและการรับฟังอย่างต่อเนื่อง : จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำแม้จะไม่มีข้อเสนอแนะในครั้งนี้ ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร่วมค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อติดตามแนวโน้มและรับฟีดแบ็กอย่างต่อเนื่อง

เปิดช่องทางรับข้อเสนอแนะแบบไม่เป็นทางการ : นอกจากแบบสำรวจอย่างเป็นทางการแล้ว ควรมีช่องทางที่ผู้ร่วมค้าสามารถให้ข้อเสนอแนะได้ง่ายๆ เช่น กล่องข้อเสนอแนะ อีเมลเฉพาะกิจ หรือการพูดคุยกับผู้ประสานงานโดยตรง

จัดการประชุมพบปะผู้ร่วมค้าเป็นระยะ : จัดประชุมหรือกิจกรรมพบปะผู้ร่วมค้าเป็นประจำ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลแจ้งข่าวสารสำคัญ และรับฟังความคิดเห็นโดยตรง สิ่งนี้จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

๓. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม : ใช้ระบบการแจ้งเตือนอัตโนมัติพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติสำหรับสถานะต่างๆ เช่น การอนุมัติใบสั่งซื้อ การตรวจรับสินค้า หรือสถานะการชำระเงิน เพื่อให้ผู้ร่วมค้าได้รับข้อมูลที่ทันท่วงที

๔. การสร้างความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ : พิจารณาความร่วมมือระยะยาวสำหรับผู้ร่วมค้าที่มีผลงานโดดเด่นและมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสำนักงานฯ อาจพิจารณาการสร้างความร่วมมือระยะยาว หรือการจัดทำข้อตกลงเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดความมั่นคงและความต่อเนื่องในการทำงานแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์สนับสนุนให้ผู้ร่วมค้าที่มีความเชี่ยวชาญได้แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักงานฯ ซึ่งอาจนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ร่วมกัน

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

การดำเนินกิจกรรมใดๆ ในโลกปัจจุบันที่เป็นยุคแห่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลาย ทำให้การทำงานในทุกองค์กรต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงทุกส่วน องค์กรต่างมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานสามารถตอบสนองตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว การมุ่งมั่นไปที่ผู้ใช้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้ เพราะผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ตัดสินว่าบริการเหล่านั้นมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้นองค์กรจึงต้องกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสร้างความพึงพอใจรวมทั้งสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นองค์กรของรัฐที่สำคัญของประเทศ มีเป้าหมายสูงสุดของการให้บริการคือ การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าชอบใจและกลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง กิจการด้านการบริการจะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคง ในการดำเนินงานอย่างราบรื่นได้นั้น จำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า จะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคล ที่เกี่ยวกับการบริการนั้น

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

การสำรวจนั้นพิจารณาจากการดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยจะต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ การพัฒนาการปฏิบัติงานที่สะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคมและ

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

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘ ขึ้น ทั้งนี้ เพื่อสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้รับบริการ และดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ทำบันทึกข้อตกลงไว้กับกรมบัญชีกลาง

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ สำรวจความพึงพอใจของเกษตรกร องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ประจำปี ๒๕๖๘

๑,๒ เพื่อนำระดับความสำเร็จในการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ไปจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพ และสร้างมาตรฐานที่ดีในการให้บริการในปีต่อไป

๑.๒.๓ เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจหลัก และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในปีบัญชี ๒๕๖๘ สร้างองค์ความรู้ด้านข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการวางแผนยุทธ์และพัฒนาเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศต่อไป

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นด้านบทบาท ภาพลักษณ์ การบริหารและการจัดการของสำนักงานฯ รวมทั้งความพึงพอใจ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อสำนักงานฯ โดยศึกษาจากเกษตรกร ส่วนราชการ ธนาคาร และผู้ร่วมค้าของสำนักงานฯ

๑.๔ วิธีดำเนินการศึกษา

๑. รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงบูรณาการ/สหวิทยาการ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา

๒. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนทั้งหมดประมาณ ๑,๓๑๐ คน แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่

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

๑.๑) กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน ๖๐๐ ราย

๑.๒) องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ๖๐๐ ราย

๒) หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๐ ราย

๓) บริษัทผู้ร่วมค้า ได้แก่ ธนาคาร บริษัทผู้ร่วมค้าทั่วไป จำนวน ๖๐ ราย

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑) ศึกษาข้อมูลทั่วไปของสำนักงานฯ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒) สร้างแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ และบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง (Validity) ทั้งทางด้านเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

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

๔) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ซึ่งประกอบไปด้วยแบบสอบถาม ๕ ส่วนด้วยกัน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานฯ

ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ

ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

๕) แบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปให้เกษตรกรที่มาใช้บริการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร หน่วยงานราชการ และบริษัทผู้ร่วมค้าของสำนักงานฯ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากที่ได้รวบรวมและแจกแจงแบบความถี่ได้แล้ว จะใช้คะแนน เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความพึงพอใจในการให้บริการออกเป็น ๕ ระดับ คือ ระดับ น้อยที่สุด, ระดับน้อย, ระดับปานกลาง, ระดับมาก และระดับมากที่สุด โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	มีช่วงของคะแนนเท่ากับ	๔.๒๑ - ๕.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก	มีช่วงของคะแนนเท่ากับ	๓.๔๑ - ๔.๒๐

ระดับความพึงพอใจปานกลาง มีช่วงของคะแนนเท่ากับ ๒.๖๑ - ๓.๔๐
ระดับความพึงพอใจน้อย มีช่วงของคะแนนเท่ากับ ๑.๘๑ - ๒.๖๐
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด มีช่วงของคะแนนเท่ากับ ๑.๐๐ - ๑.๘๐

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีบัญชี ๒๕๖๘ ได้แก่ เกษตรกร องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้ร่วมค้าและสถาบันการเงิน

๒. ได้นำระดับความสำเร็จในการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย นำเสนอผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างมาตรฐานที่ดีของการให้บริการต่อไป

บทที่ ๒
การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษา “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘” ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้มีการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
๒.๒ ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ
๒.๓ แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น
๒.๔ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน เนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ อาชีพ เป็นต้น ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือ มีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม โดยเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา คือ ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

ความพึงพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

Davis มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาคในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ และ

Vroom กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดง ให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ สอดคล้องกับ

พิทักษ์ ตรุษทิม ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก และ

ดิเรก ฤกษ์หร่าย กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

อุทัยพรรณ สุดใจ บอกไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า คล้ายกับ Walman ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ และ

ชริณี เดชจินดา ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของ บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะได้สรุปแนวคิดเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ โดยให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่เป็นการยอมรับความรู้สึกชอบ ความรู้สึกยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ และทุกสถานที่ มีลักษณะเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกทางบวกของบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการจะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการให้บริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำคัญ ได้แก่

- สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

- การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกที่ดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้ความต้องการการบริการตามมา

- ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

- สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมของบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ถุงกระดาษหิ้วใส่ของ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า

- ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้กับการปฏิบัติการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

๒) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการด้านต่างๆ ได้แก่

- ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ ความสะอาด รวมถึงสถานที่จอดรถให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานต่อเนื่อง

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนในการบริการ

- ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการเพียงพอ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

- ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ล่าช้า

- ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

๓) ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจ ได้แก่

- การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของนักกฎหมายไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน ความต้องการในการจัดการบริหารให้อย่างเพียงพอ

- การให้บริการอย่างตรงเวลา คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลากับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือ หรือเทคนิคในการบริหารจัดการงาน หรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อกำหนดควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนดเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

- การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุกๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยมีประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าต้องให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใด

- การให้บริการแบบก้าวหน้า คือ การบริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนาการให้บริการด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

- การให้บริการด้านเทคโนโลยี คือ ระบบสารสนเทศที่ให้บริการแก่นักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วแก่นักศึกษาในการใช้บริการในด้านต่างๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย

๔) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นที่ผู้รับบริการแสดงออกในทางบวก หรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานที่เกิดขึ้น

ปัจจัย หมายถึง เงื่อนไขที่ทำให้เกิดการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีวัตถุและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

- ลักษณะบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคลซึ่งแสดงออก ท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พูดจาสุภาพ ไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัย และการแต่งกายที่เหมาะสม

- ระบบบริการ คือ กิจกรรม หรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย ความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำ

- สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพล หรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่างๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคารสถานที่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

- คุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานที่มีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและลดค่าใช้จ่าย สร้างความพึงพอใจแก่การรับบริการ

- ระยะเวลาการบริการ คือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคล หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้นๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือ มีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกมีความรวดเร็ว เข้าถึงการบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่มาก

- ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการไม่ซับซ้อน มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย การมีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกสบายในการให้บริการ

Elihu Kate and Vernda Danet ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บทบาทของประชาชนให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลต้องศึกษาจากหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐ ๓ ประการด้วยกัน คือ (วชิระ โทปุณญานนท์, ๒๕๓๙, ๑๗-๑๘)

- การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่วงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้ โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

- การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม (Universalism) การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ไม่ถือเขาถือเรา โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ให้บริการตามลำดับก่อนหลังหรือไม่

- การวางตัวเป็นกลาง (Alternative Neutrality) หมายถึง การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงว่าความเป็นญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณาจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่ามีน้ำเสียงเมื่อสนทนากับประชาชนอย่างไร เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดี หรือขู่ กิริยาท่าทางสุภาพหรือไม่ หน้าตายิ้มแย้มหรือบึ้งตึง หรือทำหน้าพอใจหรือรำคาญ

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งในการวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติ เจตคติเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้ เป็นลักษณะการจัดการทั่วๆ ไป

โดย เสนอว่าเทคนิคของ ลิเคิร์ท (Likert) เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางและสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าเที่ยงตรงสูงในขณะนั้น

ภนิดา ชัยปัญญา กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำให้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจสอบถามความพอใจในด้านต่างๆ กัน

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกตเป็นวิธีวัดความพึงพอใจที่สามารถทราบความพึงพอใจโดยสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทางซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

ตามทฤษฎีของ Victor H. Vroom แรงจูงใจคือ ผลรวมของความพอใจกับความคาดหมายที่คิดไว้แสดงออกในรูปสมการได้ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพอใจ + ความคาดหมาย

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใด จะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กรหรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหมายไว้ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร จะได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรม เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกันถ้าทัศนคติในเชิงลบต่องานหรือการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหมาย แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

Millet กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลที่พยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อสนองตอบความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเก็บความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

Millet ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการ ได้แก่

๑. การให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกันกับผู้รับบริการทุกคน

๒. การให้บริการอย่างเพียงพอทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลาให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสมทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

๓. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการพัฒนาคุณภาพและความสามารถมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะดังนี้

Good ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง “คุณภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน” คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

ส่วน Wolman ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า “ความพอใจ คือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ”

Vroom กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการทำงานกับทัศนคติในการทำงานความหมายอาจใช้แทนกันได้ เพราะว่าความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ในการทำงานมีความหมายคล้ายคลึงกันมากกับทัศนคติที่ดีและทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน”

ส่วนคำว่าขวัญในการทำงานนั้น Vroom กล่าวว่า “มีความหมายที่แคบกว่าความพึงพอใจในการทำงานและทัศนคติในการทำงาน” ในความคิดเห็นของ Blum and Naylor ซึ่งทำงานวิจัยในสาขาจิตวิทยาในสาขาอุตสาหกรรมให้ความเห็นเกี่ยวกับท่าที หรือทัศนคติที่ดีต่องานความพึงพอใจในการทำงานและขวัญในวงการอุตสาหกรรมกล่าวคือ ถึงแม้ว่าความพึงพอใจในการทำงานจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานก็ตาม ความหมายที่แตกต่างกัน คือความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติที่ดีทั่วไปต่องาน ซึ่งเป็นผลรวมต่อทัศนคติหลายๆ อย่าง ส่วนขวัญในวงการอุตสาหกรรม หมายถึงความรู้สึกในความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานในการมีส่วนร่วมในวัตถุประสงค์นั้น ความพร้อมที่จะทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะในเรื่องที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของงาน

อเดย์ และแอนเดร์เซน ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ. ๑๙๗๐ โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพ จำนวน ๔,๙๖๖ คน พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ต่อมาในปี ค.ศ. ๑๙๗๑ ยังได้ชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน ๖ ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ คือ

๑. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งจำแนกเป็น

๑.๑ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office waiting time)

๑.๒ การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of care when need)

๑.๓ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)

๒. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Base of getting to care)

๒.๑ การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs at one place) คือผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการ

๒.๒ แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยอันได้แก่ ด้านร่างกายและจิตใจ (Concern of doctor for over all health)

๓. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

๔. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical information)

๔.๑ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about what was wrong)

๔.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย (Information about treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การใช้ยา เป็นต้น

๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of cares) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

๖. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

Beer ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นทัศนคติของงานที่มีต่อหน่วยงานงานที่เขาทำอยู่เพื่อนร่วมงานและความหวังทางจิตวิทยา ในสภาพการทำงาน Beer ได้กล่าวถึงขวัญในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกของกลุ่มคนที่มีต่อวัตถุประสงค์ ในการทำงานอย่างเดียวกัน

ในทำนองเดียวกัน Apple White แยกความหมายของคำว่า ขวัญ และกำลังใจว่าเป็นเรื่องกลุ่มคนงานต่อหน่วยงานนั้น แต่ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงานมีความหมายกว้างรวมถึงความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

ซึ่ง Morse ให้ความหมายของความพึงพอใจในเชิงจิตวิทยาว่าความพึงพอใจในงานหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลง หรือหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

Strauss and Sayles กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ คำนิยามนี้เน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับ Gilmer ที่ได้ให้เหตุผลว่า ทัศนคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับความพึงพอใจ

ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ อธิบายว่าความพึงพอใจ สำหรับบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ต่างๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี ๓ ประการ คือ

๑. ผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการแต่ละคนจะมีความต้องการและความคาดหวังในการบริการแตกต่างกันไป และยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการในแต่ละครั้ง

๒. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมด้านกายและอารมณ์ในขณะให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน การคัดเลือกพนักงานหรือผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการวัดทัศนคติ ศึกษาสภาพ ครอบครัว และฝึกให้ทำงานเป็นทีม สามัคคีช่วยเหลือ และอบรมสร้างความมุ่งมั่นในการ ให้บริการให้เกิดในหัวใจ หรืออาจจะลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจของคู่แข่ง

๓. สิ่งแวดล้อมอื่นๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ ล็อบบี้ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพอใจของลูกค้าอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอร็ดอร่อย หากเข้าห้องน้ำแล้วพบว่าสกปรกมาก ย่อมเกิดความไม่ประทับใจได้ทันที นักการตลาดต้องคำนึงถึงและต้องบริหารเรื่องนี้ให้ดี

สาเหตุของความไม่พึงพอใจ

ความไม่พอใจของลูกค้าในยุคนี้ได้แก่

๑. ลูกค้าได้รับความช่วยเหลือน้อยมาก โดยเฉพาะเมื่อลูกค้าเกิดปัญหา
๒. ไม่ได้รับบริการทันที ล่าช้า รอคิวนาน
๓. พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่เอาใจใส่แก้ปัญหาให้ลูกค้า
๔. หลอกลวงผู้รับบริการ เอาเปรียบในเรื่องราคา
๕. การใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ให้ลูกค้าไม่พอใจเมื่อเกิดปัญหา ต้องการคนช่วยเหลือซึ่งเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเหลือไม่ได้ในเรื่องนี้

ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (Discrepancy Theory)

ล็อค (Locke) อธิบายว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หรือ ความไม่พอใจต่อการให้บริการด้านใดด้านหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าได้รับนั้นคือระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขา ลูกค้าจะเกิดความพอใจเมื่อไม่มีความแตกต่างระหว่างความปรารถนากับสภาพความเป็นจริง ลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ต่อเมื่อผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการหรือผลตอบแทนน้อยกว่าที่ต้องการ และถ้าปริมาณความแตกต่างนี้มีมากขึ้น ความไม่พอใจก็จะมากขึ้นตามลำดับ

ทฤษฎีความคาดหมาย (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหมาย ใช้อธิบายเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าได้ว่า เมื่อผู้ใช้บริการประเมินแล้วว่า การบริการนั้นๆ นำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งผู้ใช้บริการได้คาดการณ์ไว้แล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส การกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาที่ดี ความสะดวกรวดเร็ว เครื่องมือบริการทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการเป็นอย่างไร ลูกค้าจึงเลือกเอาการบริการที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ ลูกค้าจะมีความพึงพอใจเกิดขึ้น แนวคิดทฤษฎีนี้มาจากหลายบุคคล เช่น วรูม (Vroom) แคมเบล, แบนเนท (Cambell, Bannette)

๒.๒ ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้กล่าวถึง การให้บริการของรัฐไว้ว่าเป็นการให้บริการเป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

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

การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

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

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถใช้ได้กับบริการทั่วๆ ไป มี ๑๐ ประการ ดังต่อไปนี้

๑. ไว้ใจได้ หมายถึง การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ

๒. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมทุกเวลาผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ

๓. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการบริการ

๔. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน

๕. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตรและเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ

๖. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

๗. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือ และไว้วางใจได้

๘. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากความเสี่ยงและอันตราย

๙. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

๑๐. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

บทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล คือ การจัดการบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการ หรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management - NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อน การจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมาตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถนะและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงาน

ภาครัฐ ซึ่งมีมติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

ซึ่ง ฮู้ด (Christopher Hood) ได้เสนอความคิดเห็นไว้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมติสำคัญประการหนึ่งที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นปัจเจกเอกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ. ๒๕๔๐ - ๒๕๕๐ ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทยต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐดังที่ได้กล่าวไปบ้างแล้ว

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

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

นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา รูปธรรมหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทย

ยุคใหม่ ได้แก่ การที่สำนักงานพัฒนาระบบราชการได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐตามหลักเกณฑ์แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldridge National Quality Award-MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award-TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ อันสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ค.ทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทยภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๔๖-๒๕๕๐) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

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

ประเด็นยุทธ์ศาสตร์ที่ ๑ : การสร้างความเป็นเลิศในการบริการประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริงสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ เช่น

๑. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกันและวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

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

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

๔. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของรัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภทโดยให้เชื่อโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๕. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอนปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

๖. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ โดยครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีที่การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๗. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐ โดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

๘. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

๙. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชน โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการหลังจากได้รับการบริการและนำผลความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen–Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็นวิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่างๆ

๑๐. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุกมีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานตอบสนองทันท่วงที สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ

๑๑. วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่นๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ : การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์การแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เช่น

๑. ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซับซ้อน มีความยืดหยุ่น คล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบท ในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

๒. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และจัดการความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อก้าวไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้

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

๔. ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

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

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

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

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

๙. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกันเพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ

มากขึ้น และส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่างๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดินและการตัดสินใจไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้อง

๑๐. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีแผนบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Plan) เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันท่วงทีโดยกำหนดแนวทาง ขั้นตอนการช่วยเหลือ การซักซ้อมและการประชาสัมพันธ์รวมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลักและสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (Crisis Management Center) ในการบริหารจัดการสภาวะวิกฤตแต่ละประเภท ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๑๑. วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Workforce Plan) ให้มีความเหมาะสมไม่เป็นภาระต่องบประมาณของประเทศพัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากรและประสิทธิภาพของระบบราชการ สร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศไปสู่การปฏิบัติ

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

๑๓. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานและ/หรือแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงปรับปรุงการทำงานโดยนำเทคนิคต่างๆ เกี่ยวกับการเพิ่มผลิตภาพมาใช้มุ่งขจัดความสูญเปล่าของการดำเนินงานในทุกกระบวนการตัดกิจกรรมที่ไม่มีประโยชน์ หรือไม่มี การเพิ่มคุณค่าในกระบวนการออกไปเพิ่มความยืดหยุ่นขององค์การ ด้วยการออกแบบกระบวนการใหม่ และปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน เช่น Lean Management เป็นต้น

๑๔. ส่งเสริมให้มีการนำรูปแบบการใช้บริการร่วมกัน (Shared Services) เพื่อประหยัดทรัพยากร ลดค่าใช้จ่าย ยกระดับคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐ โดยรวมกิจกรรม หรือกระบวนงานลักษณะ/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 ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เช่น

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

๒. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบในเรื่อง การทุจริตคอร์รัปชั่นในเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความเชื่อมั่นศรัทธา ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ยังได้กำหนดเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นมิติหนึ่งใน ๔ มติ ของกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบการประเมินตนเอง (Self Assessment Report-SAR) และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (Annual Performance Agreement Report) โดยกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและส่วนราชการได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน โดยที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน ๔ มติ ดังต่อไปนี้

มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้รับงบประมาณดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนที่มารับบริการ

มิติที่ ๒ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย การลดอัตรากำลัง การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น

มิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์การ ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติอนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในภาคปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

ภาพลักษณ์ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔ ให้ความหมายว่า ภาพที่เกิดจากความทรงจำหรือหรือความนึกคิด เดิมใช้คำว่า จินตภาพ ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Image

นอกจากนี้ยังมีการให้คำจำกัดความของคำว่า ภาพลักษณ์ ไว้ในหลายทัศนะเพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

Kotler (๒๐๐๐) อธิบายภาพลักษณ์ในบริบทของการตลาดเป็นการรับรู้ของผู้บริโภค เกี่ยวกับองค์กรหรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยภายใต้การควบคุมขององค์กร ในมุมมองของการส่งเสริมการตลาดสามารถจำแนกภาพลักษณ์ได้ ๓ ประเภทคือ

๑.ภาพลักษณ์สินค้าหรือบริการ (Product or Service Image) คือ ภาพที่เกิดจากความทรงจำของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกบองค์กร โดยองค์กรที่มีหลากหลายสินค้าจะหมายถึงภาพรวมทุกสินค้าและบริการที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบขององค์กร

๒.ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดจากความทรงจำของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า (Brand) หรือเครื่องหมายการค้า (Trademark) **ส่วนมากมักใช้การส่งเสริมการขายและ**การโฆษณาในการบอกคุณลักษณะเฉพาะของสินค้าหรือบริการ ในองค์กรเดียวกันแม้จะมีตราสินค้าหลากหลายตราสินค้า แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าจะต้องมีภาพลักษณ์ที่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Positioning) ของตราสินค้านั้น ๆ

๓.ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กรเพียงอย่างเดียว ไม่เกี่ยวข้องกับตราสินค้าหรือตัวสินค้า โดยสะท้อนถึงการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในแง่การบริหารจัดการ บุคลากร (ผู้บริหารและพนักงาน) ความรับผิดชอบต่อสังคม และการทำประโยชน์แก่สาธารณะ

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ คือ ภาพที่เกิดขึ้นตามความรู้สึกนึกคิดส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเกิดจากความเชื่อ หรือความประทับใจ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีการตีความต่อภาพลักษณ์ที่ แตกต่างกันออกไปจากประสบการณ์ที่ได้รับทั้งจากประสบการณ์ทางตรงและประสบการณ์ทางอ้อม

ตามภาพลักษณ์ประเภทต่างๆ คือ ภาพลักษณ์สินค้าหรือบริการ ภาพลักษณ์ตราสินค้า และภาพลักษณ์องค์กร

ความหมายของภาพลักษณ์องค์กร

Giovanis, Zondiros, and Tomaras (๒๐๑๔) กล่าวถึงภาพลักษณ์องค์กรว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริโภค ซึ่งเป็นภาพที่เกิดขึ้นมาจากความรู้สึกนึกคิดเมื่อกล่าวถึงชื่อบริษัท เป็นความประทับใจเชิงจิตวิทยาที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือประสบการณ์ได้รับ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับชื่อเสียงของบริษัท

Macinnis and Price (๑๙๘๗) ชี้ให้เห็นว่าภาพลักษณ์องค์กรนั้นเป็นผลจากกระบวนการประเมินผลซึ่งเกิดจากความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจ โดยเปลี่ยนความทรงจำของผู้บริโภคให้เป็นความประทับใจทางจิตวิญญาณ

Robertson and Gatignon (as cited in Methaq Ahmed Sallam, ๒๐๑๖, p. ๒๘) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่นำเสนอโดยบางบริษัท และลดความไม่แน่นอนในขณะทำการตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคถูกชี้นำให้ซื้อสินค้าจากบริษัทที่มีภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อลดความเสี่ยง

ประเภทของภาพลักษณ์องค์กร

เสรี วงษ์มณฑา (๒๕๔๖) กล่าวว่า การบริหารจัดการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรต้องอาศัยองค์ประกอบหลายเรื่องด้วยกัน เนื่องจากภาพลักษณ์องค์กรเป็นการผสมผสานหลายสิ่งที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเข้าด้วยกัน องค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กรประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

๑.ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร (Executive) ผู้บริหารต้องเป็นที่ยอมรับของประชาชนและพนักงานมีความสามารถและจริยธรรมในการทำงาน บริหารงานอยู่บนรากฐานของความถูกต้อง สร้างสรรค์สิ่งใหม่ และมีวิสัยทัศน์กว้างไกลนำองค์กรไปสู่ความก้าวหน้า

๒.ภาพลักษณ์ด้านพนักงาน (Employees) ต้องมีความสามารถและความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รับฟังความคิดเห็นและเคารพสิทธิของผู้อื่น ซึ่งต้องเป็นที่ประจักษ์ต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือต้องปฏิบัติงานด้วย

๓.ภาพลักษณ์ด้านบริการ (Service) จำหน่ายสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตามที่มีการกล่าวอ้าง และเป็นสินค้าที่ไม่สร้างความเสื่อมเสียให้กับสังคมหรือมอมเมาผู้บริโภค

๔.ภาพลักษณ์ด้านวิธีดำเนินธุรกิจ (Business Practice) ดำเนินธุรกิจอย่างตรงไปตรงมาตามหลักคุณธรรม จริยธรรม สร้างประโยชน์ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซื่อสัตย์สุจริต และเคารพกฎหมาย

๕.ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมเพื่อสังคม (Social Activities) เป็นกิจกรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวมนอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจ เพื่อช่วยพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น

๖.ภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Artifacts) แม้ในบางธุรกิจจะเป็นภาพที่บุคคลทั่วไปไม่อาจสามารถรับรู้ได้โดยตรง แต่การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์สำนักงานก็เป็นสิ่งสำคัญหากองค์กรนั้นต้องติดต่อกับบุคคลทั่วไปโดยตรง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ประเมินภาพลักษณ์องค์กรได้เช่นกัน ผู้ที่รับผิดชอบจะต้องจัดหาและสร้างความสมดุลให้ดี เพื่อไม่ให้ส่งผลเสียต่อองค์กร

๗.ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) หมายถึง วิธีการทำงาน ค่านิยมของผู้บริหารและพนักงาน รวมถึงรูปแบบการดำเนินงานขององค์กร

๘.ภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ (Atmosphere) หมายถึง การตกแต่งสถานที่ให้มีความสวยงาม และเหมาะสม

Leblance and Nguyen จำแนกภาพลักษณ์องค์กร ในธุรกิจให้บริการออกเป็น ๕ ปัจจัยหลักดังนี้

๑. เอกลักษณ์ขององค์กร (Corporative Identity) หมายถึง รูปลักษณะที่อธิบายความเกี่ยวข้องของบริษัท เช่น ชื่อเสียง โลโก้ ราคา คุณภาพ หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่ควบคุมได้โดยบริษัท โดยนำมาเปรียบเทียบกันในแต่ละบริษัท

๒. ชื่อเสียง (Reputation) คือ การจำหน่ายสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพตลอดเวลาจนเกิดชื่อเสียงตามมากระทั่งได้รับความน่าเชื่อถือ

๓. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อระหว่างลูกค้ากับบริษัท รวมถึงสภาพอากาศหรือบรรยากาศในสำนักงาน

๔. การให้บริการ (Service Offering) เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าผ่านการให้บริการ ซึ่งการบริการที่รวดเร็วและใส่ใจลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

๕. การติดต่อระหว่างบุคคล (Contact Personnel) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งในการให้บริการจะต้องเข้าใจและตอบสนองให้ตรงความต้องการของลูกค้าผ่านพฤติกรรมและทัศนคติที่ดี ซึ่งจะกระตุ้นให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์องค์กร

รัชนี วงศ์สุมิตร (๒๕๕๗) กล่าวว่า องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ส่วนหนึ่งมาจากการกำหนดภาพลักษณ์ที่ดี น่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งช่วยสร้างความร่วมมือและการสนับสนุนจากผู้บริโภค การสร้างกลยุทธ์องค์กร สามารถทำได้จากคำว่า ภาพลักษณ์ (Image) กล่าวคือ

I: Institution คือ การสร้างภาพลักษณ์ด้วยตัวสถาบัน ได้แก่ อาคาร สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก

M: Management คือ การจัดการโดยผู้บริหารในการกำหนดภาพลักษณ์ให้เป็นที่พอใจของประชาชน

A: Action คือ ผลประกอบการ ได้แก่ กระบวนการผลิตเพื่อให้สินค้าที่ออกวางจำหน่ายมีประสิทธิภาพของงานหรือการให้บริการต่าง ๆ

G: Goodness คือ การสร้างภาพลักษณ์ด้วยการกระทำความดี เช่น การกระทำที่รับผิดชอบต่อสังคม

E: Employee คือ การสร้างภาพลักษณ์ด้วยบุคลากร เพราะบุคลากรทุกคนในหน่วยงานเปรียบเสมือนตัวแทนของหน่วยงานที่จะสร้างความประทับใจหรือความเกลียดชังให้แก่ผู้ติดต่อกับองค์กร

สรุปได้ว่าภาพลักษณ์องค์กร เป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจของผู้บริโภคเมื่อพูดถึงองค์กรจากความประทับใจที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ ซึ่งหากองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กร

๒.๔ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี และรับงบประมาณจากกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. กองทุนฟื้นฟูฯ พ.ศ. ๒๕๔๒ มีสถานะเป็นหน่วยงานอื่นของรัฐ และไม่เป็นส่วนราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีงบประมาณ

วัตถุประสงค์

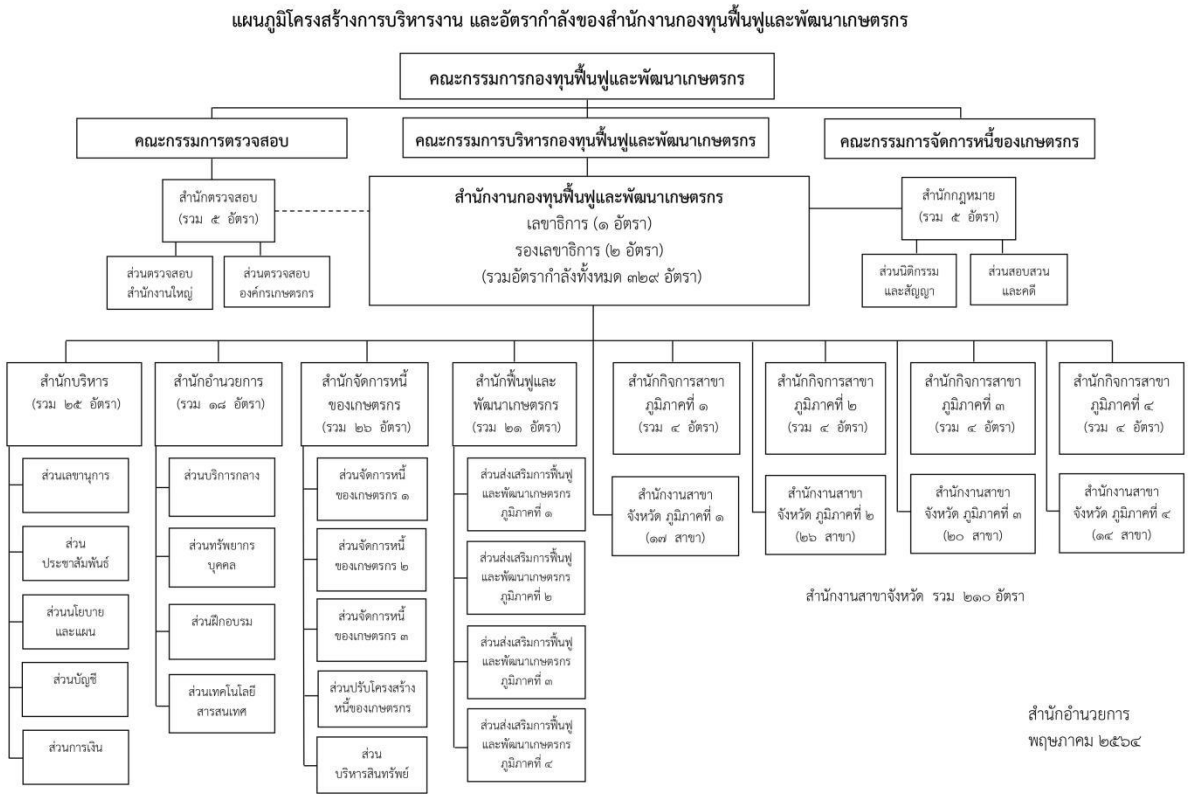
๑. ส่งเสริมสนับสนุนการรวมกลุ่มของเกษตรกร
๒. ส่งเสริมและสนับสนุนการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร
๓. พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรม
๔. พัฒนาศักยภาพในการพึ่งพาตนเอง และเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างเกษตรกร

ภารกิจหลักขององค์กร คือ การชำระหนี้แทนเกษตรกรสมาชิก และการอนุมัติงบประมาณให้องค์กรสมาชิก เพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ

ปัจจุบันกองทุนฟื้นฟูฯ มีสมาชิกจำนวน ๕.๗๒ ล้านราย คิดเป็นองค์กรเกษตรกรทั้งสิ้น ๕๖,๐๖๙ องค์กร ขึ้นทะเบียนเกษตรกร (ทะเบียนหนี้) จำนวน ๕๕๙,๙๔๗ ราย (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๖) แบ่งการบริหารงาน ออกเป็น ๑๐ สำนัก ประกอบด้วย

- สำนักฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

- สำนักจัดการหนี้ของเกษตรกร
- สำนักอำนวยการ
- สำนักบริหาร
- สำนักกฎหมาย
- สำนักตรวจสอบ
- สำนักกิจการสาขาภูมิภาคที่ ๑
- สำนักกิจการสาขาภูมิภาคที่ ๒
- สำนักกิจการสาขาภูมิภาคที่ ๓
- สำนักกิจการสาขาภูมิภาคที่ ๔



โครงสร้างขององค์กร

การดำเนินงานของกองทุนฟื้นฟูฯ บริหารเป็นองค์คณะในรูปแบบคณะกรรมการ คือ คณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จำนวน ๔๑ คน ประกอบด้วย นายกรัฐมนตรี หรือ รองนายกรัฐมนตรี ซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตร

และสหกรณ์เป็นรองประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงการคลัง ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ 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. เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายการแก้ไขปัญหาหนี้สินเกษตรกรและการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

๒. พิจารณาเสนอแนะต่อรัฐมนตรีในการออกกฎกระทรวง ระเบียบ และประกาศเพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้

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 แก่คณะกรรมการบริหารและสำนักงานในการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้

๑๐. ให้ความเห็นชอบในการกำหนดภาระผูกพันของกองทุน

๑๑. กำหนดมาตรการ ส่งเสริม สนับสนุน องค์กรเกษตรกร

๑๒. แต่งตั้ง ถอดถอน คณะกรรมการบริหารและคณะอนุกรรมการ

๑๓. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่พระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการหรือตามที่คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

คณะกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จำนวน ๗ คน

ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งมีจำนวนรวมกัน ๗ คน โดยให้แต่งตั้งจากบุคคลในคณะกรรมการจำนวน ๓ คน ซึ่งในจำนวนนี้จะต้องเป็นผู้แทนเกษตรกร จำนวน ๒ คน และผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีผลงาน และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องทางสาขาเศรษฐศาสตร์ สาขาการบริหารการเงินหรือการธนาคาร และสาขาเกษตรศาสตร์ สาขาละหนึ่งคนเป็นกรรมการ และให้เลขาธิการเป็นกรรมการและเลขานุการ ให้คณะกรรมการบริหารเลือกกรรมการด้วยกันเป็นประธานกรรมการและรองประธานกรรมการ

คณะกรรมการบริหาร มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ควบคุมการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของกองทุน ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งของคณะกรรมการ

๒. เสนอและรายงานต่อคณะกรรมการเกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุน

๓. อนุมัติแผนฟื้นฟูและพัฒนาขององค์กรเกษตรกรที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุน

๔. อนุมัติโครงการที่มีวงเงินเกินกว่าห้าแสนบาท

๕. ออกข้อบังคับว่าด้วยการปฏิบัติงานของเลขาธิการและการมอบอำนาจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทนเลขาธิการ

๖. ออกระเบียบหรือข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ตลอดจนการกำหนดเงินเดือนหรือเงินอื่น รวมถึงการสงเคราะห์และสวัสดิการของพนักงานและลูกจ้าง

๗. ให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่เลขาธิการในการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้

๘. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้

๙. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่พระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

คณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร จำนวน ๒๑ คน

ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร ผู้แทนสมาคมธนาคารไทย กรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากกรรมการ ซึ่งเป็นผู้แทนเกษตรกรในคณะกรรมการ ๙ คน และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากบุคคล ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีผลงาน และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องทางสาขาเศรษฐศาสตร์ สาขาการบริหาร การเงินหรือการธนาคาร และสาขาเกษตรศาสตร์ สาขาละ ๑ คน เป็นกรรมการเลขาธิการเป็นกรรมการและเลขานุการ และผู้อำนวยการสำนักจัดการหนี้ของเกษตรกรเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ โดยมีสำนักงานกองทุนฯ รับผิดชอบงานเลขานุการของคณะกรรมการฯ ทั้ง ๓ คณะ รวมถึงมีหน้าที่ในการบริหารกิจการสำนักงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์กองทุนฟื้นฟูฯ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายที่คณะกรรมการและคณะกรรมการบริหารกำหนดให้ โดยมีเลขาธิการฯ เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด

แผนปฏิบัติการระยะยาว ๕ ปี สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๖๘ - ๒๕๗๒

วิสัยทัศน์

"เป็นองค์การเพื่อเกษตรกร พัฒนาองค์กรเกษตรกรให้เข้มแข็ง จัดการหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและตามหลักธรรมาภิบาล" (๔ smart)

พันธกิจ

๑. ส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มของเกษตรกรในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการแก้ไขปัญหาของเกษตรกร

๒. ส่งเสริมสนับสนุนการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรรมของเกษตรกร

๓. พัฒนาความรู้ในด้านการเกษตรกรรม หรือกิจกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับเกษตรกรรม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรเกษตรกร

๔. พัฒนาศักยภาพในการพึ่งตนเองและเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างเกษตรกร

๕. จัดการหนี้ให้เกษตรกรอย่างมีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล

อำนาจหน้าที่

แก้ไขปัญหาหนี้สินให้เกษตรกรสมาชิก และการอนุมัติงบประมาณให้องค์กรสมาชิก เพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ

ผลลัพท์ (Outcome)

เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ผลผลิต(Output)

๑. การผลิตสินค้าเกษตรมีประสิทธิภาพ และมีมูลค่าสูงขึ้น

๒. เกษตรกร องค์กรเกษตรกรมีความเข้มแข็ง

๓. การใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงาน

๔. องค์กรมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

๑. เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ทั้งด้านความสุขและรายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐

๒. ระบบทะเบียนมีความทันสมัย และการขึ้นทะเบียนเกษตรกรองค์กรเกษตรกรเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐

๓. มีระบบ Big Data เพื่อใช้ในทุกสำนัก ร้อยละ ๑๐๐
๔. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคลดีขึ้นร้อยละ ๕

ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างความมั่นคงในอาชีพแก่เกษตรกร (Smart Farmer)
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความเข็มแข็งของเกษตรกรและองค์กรเกษตรกร (Smart Agriculture)
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาระบบบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิตอลให้ทันสมัย (Smart Digitalization)
ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบการบริหารจัดการสำนักงานฯ ให้มีประสิทธิภาพ (Smart Office)

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างความมั่นคงในอาชีพแก่เกษตรกร (Smart Farmer)

เป้าหมายที่ ๑ ยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร
เป้าหมายที่ ๒ บริหารจัดการหนี้อย่างเป็นระบบ

กลยุทธ์

๑. บริหารจัดการหนี้อย่างเป็นระบบ
๒. พัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาหนี้สิน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความเข็มแข็งของเกษตรกรและองค์กรเกษตรกร (Smart Agriculture)

เป้าหมายที่ ๑ องค์กรเกษตรกรมีความเข้มแข็ง
เป้าหมายที่ ๒ เกษตรกรผลิตสินค้าราคาสูงขึ้น

กลยุทธ์

๑. พัฒนาเครือข่ายองค์กรเกษตรกร
๒. พัฒนาอาชีพเกษตรกรให้มีความมั่นคงอย่างยั่งยืน
๓. พัฒนาองค์ความรู้ให้กับเกษตรกร

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาระบบบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิตอลให้ทันสมัย (Smart Digitalization)

เป้าหมายที่ ๑ พัฒนาระบบบริหารจัดการฐานข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันสมัย

เป้าหมายที่ ๒ สร้างและนำนวัตกรรมเพื่อยกระดับการให้บริการ

กลยุทธ์

๑. การปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบสารสนเทศและการสื่อสาร

๒. การบูรณาการข้อมูลและความมั่นคงของข้อมูลเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานฯ

๓. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริการประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบการบริหารจัดการสำนักงานฯ ให้มีประสิทธิภาพ (Smart Office)

เป้าหมายที่ ๑ องค์กรมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

เป้าหมายที่ ๒ บุคลากรมีความรู้ ทักษะ มีความคิดวิเคราะห์ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

กลยุทธ์

๑. พัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ ๔.๐ และปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสม

๒. พัฒนาศักยภาพระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและ ทันสมัย

๓. การบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๔. ปรับปรุงระเบียบให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๕. เพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการงบประมาณ

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

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“เกษตรกรรม” หมายความว่า การเพาะปลูก การเลี้ยงสัตว์ การจับสัตว์น้ำ การใช้และบำรุงรักษาทรัพยากรจากที่ดิน น้ำ และป่าไม้อย่างยั่งยืน และให้หมายความรวมถึงการสร้างมูลค่าเพิ่ม การแปรรูป การจำหน่าย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับการเพาะปลูก การเลี้ยงสัตว์ การจับสัตว์น้ำ การใช้และบำรุงรักษาทรัพยากรจากที่ดิน น้ำ และป่าไม้อย่างยั่งยืน และการอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

“เกษตรกร” หมายความว่า บุคคลธรรมดาซึ่งประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลักตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

“องค์กรเกษตรกร” หมายความว่า กลุ่ม หรือคณะของเกษตรกรที่มารวมกัน เพื่อวัตถุประสงค์ในการประกอบเกษตรกรรมร่วมกัน โดยจะเป็นหรือไม่เป็นนิติบุคคลก็ได้และได้ขึ้นทะเบียนต่อสำนักงานหรือสำนักงานสาขา

มาตรา ๕ ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่ง เรียกว่า “กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร” ให้กองทุนเป็นนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

(๑) ส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มของเกษตรกรในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการแก้ไขปัญหาของเกษตรกร

(๒) ส่งเสริมและสนับสนุนการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรรมของเกษตรกร

(๓) พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรม หรือกิจกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับเกษตรกรรม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรเกษตรกร

(๔) พัฒนาศักยภาพในการพึ่งพาตนเองและเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างเกษตรกร

มาตรา ๖ กองทุนประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน ดังต่อไปนี้

(๑) เงินทุนประเดิมที่รัฐบาลจัดสรรให้

(๒) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล หรือที่ได้รับจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี

(๓) เงิน หรือทรัพย์สินที่ได้จากการบริจาค

(๔) เงินที่ได้จากการจำหน่ายทรัพย์สินของกองทุน

(๕) เงินหรือทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุน

(๖) ดอกผล หรือรายได้จากเงินหรือทรัพย์สินของกองทุน

ในกรณีกองทุนมีจำนวนเงินไม่พอสำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสำนักงานและค่าภาระต่าง ๆ ที่เหมาะสม รัฐพึงจัดสรรงบประมาณแผ่นดินเข้าสมทบกองทุนเท่าจำนวนที่จำเป็น

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๓ มีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา ๒๔ ดังนี้

มาตรา ๒๔ สำนักงานมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร และเสนอความเห็น ศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการดังกล่าว

(๒) ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรได้ทราบถึงนโยบาย ระเบียบและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) ให้การสนับสนุน ปรึกษาหารือ และแนะนำแก่เกษตรกร หรือองค์กรเกษตรกรเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผน หรือโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามความจำเป็นหรือตามที่เกษตรกร หรือองค์กรเกษตรกรร้องขอ

(๔) ติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผน หรือโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารแล้วแต่กรณี

(๕) ดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้ของเกษตรกรตามพระราชบัญญัตินี้

(๖) จัดทำงบดุลและรายงานการรับจ่ายเงินกองทุน และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักงานเสนอคณะกรรมการ

(๗) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรมอบหมาย

กระบวนการทำงาน/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรด้านการจัดการหนี้สิน

มีกระบวนการทำงาน/ขั้นตอนการให้บริการตามประกาศคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรเรื่องการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๖๑ และพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๓ มาตราที่ ๓๗/๑, ๓๗/๖, ๓๗/๗ ๓๗/๘ และมาตรา ๓๗/๙ สรุปได้ดังนี้

ประกาศคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร เรื่อง การขึ้นทะเบียนหนี้และการเพิกถอนทะเบียนหนี้ พ.ศ. ๒๕๖๖

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงแก้ไขประกาศหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนหนี้และการเพิกถอนทะเบียนหนี้ให้มีความเหมาะสมเท่าทันสถานการณ์ในปัจจุบัน และเจตนารมณ์ของกฎหมาย เพื่อประโยชน์ในการแก้ปัญหาหนี้สินและส่งเสริมสนับสนุนและรักษาอาชีพเกษตรกรรมของเกษตรกร และให้สิทธิเกษตรกรได้เข้าถึงการแก้ปัญหาหนี้สินตามนโยบายรัฐ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาหนี้สินเป็นสำคัญ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๗/๖ แห่งพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกอบกับมติคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร ในคราวประชุมครั้งที่ ๑๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖ คณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรจึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร เรื่อง การขึ้นทะเบียนหนี้และการเพิกถอนทะเบียนหนี้ พ.ศ. ๒๕๖๖”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร เรื่อง การขึ้นทะเบียนหนี้และการเพิกถอนทะเบียนหนี้ พ.ศ. ๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

(๒) ประกาศคณะกรรมการการจัดการหนี้ของเกษตรกร เรื่อง การขึ้นทะเบียนหนี้และการเพิกถอนทะเบียนหนี้ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๔ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕

บรรดาประกาศหรือคำสั่งอื่นใดที่จัดหรือแย้งกับประกาศนี้ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“กองทุน” หมายความว่า กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

“เกษตรกร” หมายความว่า บุคคลธรรมดาซึ่งประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลักและเป็นสมาชิกองค์กรเกษตรกรตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

“นายทะเบียน” หมายความว่า เลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรหรือพนักงานที่ได้รับการแต่งตั้งจากเลขาธิการเพื่อปฏิบัติหน้าที่นายทะเบียนตามประกาศนี้

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

“คณะกรรมการจัดการหนี้” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร

“คณะอนุกรรมการ” หมายความว่า คณะอนุกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรจังหวัด

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

“สำนักงานจัดการหนี้” หมายความว่า สำนักงานจัดการหนี้ของเกษตรกร

“สำนักงานสาขาจังหวัด” หมายความว่า สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรสาขาจังหวัด

“สถาบันเจ้าหนี้” หมายความว่า สถาบันการเงิน สถาบันเกษตรกร และนิติบุคคลตามที่คณะกรรมการกำหนด

“หนี้เร่งด่วน” หมายความว่า หนี้ที่ถูกสถาบันเจ้าหนี้ทวงถามเป็นเอกสารอันจะนำไปสู่การดำเนินการตามกฎหมาย ฟ้องร้องดำเนินคดี รวมไปถึงการถูกบังคับคดีหรือขายทอดตลาดหรืออยู่ระหว่างการดำเนินคดีก่อนศาลมีคำสั่งล้มละลาย

“ทะเบียนหนี้” หมายความว่า ทะเบียนเกษตรกรซึ่งเป็นหนี้ในระบบได้ยื่นและได้รับการอนุมัติจากนายทะเบียนรวมถึงหนี้ที่ผ่านการอุทธรณ์การขึ้นทะเบียนหนี้ตามมาตรา ๓๗/๖ แห่งพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๓

หมวด ๑ การขึ้นทะเบียนหนี้

ข้อ ๕ เกษตรกรที่มีสิทธิยื่นคำขอขึ้นทะเบียนหนี้ตามประกาศนี้ ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

(๑) เป็นเกษตรกร

(๒) เป็นหนี้อันเนื่องมาจากการประกอบเกษตรกรรมของเกษตรกรตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตกร พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๓

(๓) เป็นหนี้ในระบบตามมาตรา ๓๗/๑ แห่งพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ.๒๕๔๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๓

(๔) กรณีหากไม่มีหลักฐานการเป็นหนี้ตาม (๓) ให้นำหลักฐานการเป็นหนี้อย่างใดอย่างหนึ่งมาขอยื่นขึ้นทะเบียนหนี้ ดังนี้

(๔.๑) ศาลมีคำสั่งหรือคำพิพากษาให้ร่วมรับผิดเช่นเดียวกับลูกหนี้ในฐานะเป็นลูกหนี้ร่วม หรือในฐานะเจ้าของหลักประกันการกู้ยืมเงินหรือไว้กับสถาบันเจ้าหนี้

(๔.๒) หนี้ที่เกษตรกรมีหลักฐานการรับชำระหนี้แทนผู้กู้ยืมเงินตามสัญญากู้ยืมเงินเดิมที่ทำ

ข้อ ๖ ให้เกษตรกรที่มีหนี้ในระบบและประสงค์ขึ้นทะเบียนหนี้ ให้ยื่นคำขอต่อนายทะเบียนที่สำนักงานสาขาจังหวัดที่องค์กรเกษตรกรนั้นตั้งอยู่ ในวันและเวลาทำการ

ข้อ ๗ การขอขึ้นทะเบียนหนี้ ตามข้อ ๖ ให้เกษตรกรยื่นผ่านองค์กรเกษตรกรที่เกษตรกรเป็นสมาชิก โดยใช้เอกสารประกอบคำขอ ดังต่อไปนี้

(๑) คำขอขึ้นทะเบียนหนี้ตามแบบที่สำนักงานกำหนด

(๒) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเกษตรกร

(๓) หลักฐานแห่งหนี้ เช่น สัญญากู้ยืม สัญญาจำนองหรือสมุดบัญชีเงินกู้หรือคำสั่งคำพิพากษาศาลให้เป็นลูกหนี้ร่วม หรือหลักฐานการรับชำระหนี้แทนผู้กู้ที่ทำไว้กับสถาบันเจ้าหนี้เดิม

กรณีบริษัทและหรือโรงงานน้ำตาล ให้นำหลักฐานแห่งหนี้อย่างใดอย่างหนึ่ง ในการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนหนี้ ดังนี้

(๑) สัญญากู้ยืมเงินหรือสัญญากู้ยืมเงินที่มีสัญญาจำนองหลักทรัพย์เป็นประกัน

(๒) สัญญาจำนองหลักทรัพย์เป็นประกันการกู้ยืมเงิน

(๓) กรณีไม่มีเอกสารตาม (๑) และ (๒) ให้พิจารณาหนี้ที่เกิดจากการส่งเสริมการเพาะปลูกโดยมีหลักฐานแห่งหนี้อย่างใดอย่างหนึ่ง ได้แก่

(ก) หนังสือรับสภาพหนี้

(ข) เอกสารที่เจ้าหนี้รับรองว่าเป็นหนี้ที่เกิดจากการกู้ยืมเงิน

(ค) สัญญาประนีประนอมยอมความ

(ง) คำพิพากษาศาลที่คดีถึงที่สุดที่ระบุว่าให้มีการชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้

ในกรณีสัญญากู้ยืมไม่ระบุวัตถุประสงค์การกู้เพื่อเกษตรกรรม หรือที่ระบุไม่ชัดเจน ให้ใช้คำขอกู้หรือเอกสารอื่นที่ระบุวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงินเพื่อเกษตรกรรม หรือหนังสือรับรองวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงิน เพื่อเกษตรกรรมจากสถาบันเจ้าหนี้มาเป็นเอกสารอ้างอิงได้

สำหรับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม และสหกรณ์ประมงไม่ต้องใช้เอกสารอ้างอิงวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงินหลักประกัน

(๔) กรณีเป็นหนี้ที่มีทรัพย์สินเป็นหลักประกัน ให้แนบสำเนาเอกสารสิทธิ์ ในทรัพย์สินที่ใช้เป็นหลักประกัน

(๕) หนังสือแสดงความยินยอมให้โอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่ใช้เป็นหลักประกันให้แก่กองทุน กรณีหนี้บุคคลค้ำประกัน ให้ระบุจำนวนผู้ค้ำประกัน พร้อมทั้งชื่อ ชื่อสกุล และที่อยู่ (ถ้ามี) มาด้วย กรณีหนี้ส่วนที่เหลือจากการบังคับคดีเสร็จสิ้นหรือหลังจากการโอนทรัพย์เพื่อชำระหนี้แก่สถาบันเจ้าหนี้แล้ว ให้นำมาขึ้นทะเบียนหนี้ได้

ข้อ ๘ กรณีที่เกษตรกรได้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนหนี้ตามข้อ ๒ หากเป็นหนี้ผิดนัดชำระที่เจ้าหนี้ทวงถามเป็นเอกสารอันจะนำไปสู่การดำเนินการตามกฎหมายให้เกษตรกรแจ้งสำนักงานสาขาจังหวัดประสานสถาบันเจ้าหนี้เพื่อขอชะลอการดำเนินการตามกฎหมายก่อนวันครบกำหนด

กรณีเกษตรกรเป็นหนี้เร่งด่วนเกษตรกรต้องแจ้งสำนักงานสาขาจังหวัดประสานสถาบันเจ้าหนี้เพื่อขอชะลอการดำเนินคดีก่อนวันครบกำหนด โดยแนบเอกสารอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้ คำฟ้อง คำพิพากษา หมายบังคับคดี หมายยึดทรัพย์ หนังสือประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สิน หมายขับไล่ออกจากที่ดิน ตามแต่กรณี

กรณีตามวรรคสองให้สำนักงานสาขาจังหวัดเร่งดำเนินการประสานสถาบันเจ้าหนี้ขอชะลอการดำเนินการโดยทันทีและแจ้งให้เกษตรกรทราบก่อนวันครบกำหนดดังกล่าว

กรณีหนี้เร่งด่วนตามวรรคสอง ให้สำนักงานสาขาจังหวัดแจ้งให้เกษตรกรยื่นคำขอจัดการหนี้เร่งด่วนในคราวเดียวกันโดยแนบเอกสารอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้ คำฟ้อง คำพิพากษา คำบังคับ หมายยึดทรัพย์ หรือหนังสือประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สินตามแต่กรณี

กรณีที่เกษตรกรยื่นขอให้จัดการหนี้เร่งด่วน ให้จัดทำหนังสือมอบอำนาจในการโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินให้กับกองทุนในคราวเดียวกัน

ข้อ ๙ ให้นายทะเบียนจัดทำบันทึกการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความเป็นเกษตรกร วัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน และสิทธิในการเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่เป็นหลักประกัน รวมถึงภาระผูกพันของทรัพย์สินตามแบบที่สำนักงานกำหนด

ข้อ ๑๐ ให้นายทะเบียนบันทึกข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาหนี้สิน และฟื้นฟูอาชีพ ตามแบบที่สำนักงานกำหนด

ข้อ ๑๑ ให้เกษตรกรทำหนังสือยินยอมให้เจ้าหนี้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไว้กับสำนักงานด้วย

ข้อ ๑๒ ให้นายทะเบียนตรวจสอบเอกสารตามข้อ ๗ และดำเนินการตามข้อ ๔ ให้ครบถ้วนถูกต้อง ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันยื่นคำขอ หากพิจารณาเห็นว่าเอกสารครบถ้วนถูกต้องแล้ว ให้นายทะเบียนโดยความเห็นชอบของคณะอนุกรรมการอนุมัติการขึ้นทะเบียนหนี้

การตรวจสอบเอกสารตามข้อ ๗ หากเอกสารไม่ครบถ้วน ให้นายทะเบียนบันทึกแจ้งความไม่ครบถ้วนต่อองค์กรเกษตรกรและเกษตรกร เพิ่มเติมครบถ้วนเป็นวันยื่นคำขอพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการส่งเอกสารเพิ่มเติมโดยให้ถือว่าวันที่ยื่นเอกสาร

หมวด ๒ การอุทธรณ์การขึ้นทะเบียนหนี้

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่นายทะเบียนไม่อนุมัติให้ขึ้นทะเบียนหนี้ตามข้อ ๑๒ เกษตรกรมีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อนายทะเบียนภายใน ๓๐ วันนับแต่วันรับทราบผลการไม่อนุมัติเป็นหนังสือเพื่อเสนอคณะกรรมการจัดการหนี้ พิจารณาตามประกาศหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการจัดการหนี้กำหนด และแบบอุทธรณ์ให้เป็นไปตามแบบที่สำนักงานกำหนด

ข้อ ๑๔ เมื่อเกษตรกรยื่นอุทธรณ์ตามข้อ ๑๓ ให้สำนักงานสาขาจังหวัดร่วมกับคณะอนุกรรมการ ที่ได้รับมอบหมายรวบรวมพยานหลักฐานและจัดทำสำนวนอุทธรณ์พร้อมให้

ความเห็นตามแบบที่สำนักงาน กำหนดให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่เกษตรกรยื่นอุทธรณ์ก่อนนำเสนอคณะกรรมการจัดการหนี้พิจารณา

ข้อ ๑๕ กระบวนการรวบรวมหลักฐานและวิธีพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นไปตามที่สำนักงานกำหนด โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจัดการหนี้วันที่ได้รับอุทธรณ์

ข้อ ๑๖ ให้คณะกรรมการจัดการหนี้พิจารณาวินิจฉัยคำอุทธรณ์โดยเร็วแต่ไม่เกิน ๕๐ วัน

หมวด ๓ การเพิกถอนทะเบียนหนี้

ข้อ ๑๗ กรณีที่เกษตรกรมีความประสงค์ยกเลิกการขึ้นทะเบียนหนี้ ให้องค์กรเกษตรกรและเกษตรกร ยื่นคำขอเพิกถอนทะเบียนหนี้ต่อสำนักงานสาขาจังหวัด ให้นายทะเบียนพิจารณาอนุมัติการเพิกถอนทะเบียนหนี้ และมีคำสั่งเพิกถอนทะเบียนหนี้ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับแต่วันยื่นคำขอ และรายงานให้คณะอนุกรรมการ ทราบในการประชุมคราวถัดไปพร้อมทั้งแจ้งผลการเพิกถอนทะเบียนหนี้ให้เกษตรกรรายนั้นทราบ

ข้อ ๑๘ เมื่อเกษตรกรพ้นสภาพการเป็นสมาชิกองค์กรเกษตรกรตามระเบียบคณะกรรมการกองทุน ว่าด้วยการขึ้นทะเบียนและเพิกถอนทะเบียนองค์กรเกษตรกรซึ่งได้ขึ้นทะเบียนหนี้ไว้กับกองทุนให้ถือว่าพ้นสภาพการขึ้นทะเบียนหนี้ด้วย และให้นายทะเบียนแจ้งคณะอนุกรรมการทราบพร้อมกับการแจ้งการพ้นการ เป็นสมาชิกองค์กรเกษตรกรในคราวเดียวกัน

ข้อ ๑๙ กรณีที่นายทะเบียนตรวจสอบข้อมูลภายหลังพบว่าเกษตรกรขาดคุณสมบัติการเป็นเกษตรกรหรือข้อมูลทะเบียนหนี้ไม่เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนให้นายทะเบียนเสนอคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาเห็นชอบให้เพิกถอนการขึ้นทะเบียนหนี้ดังกล่าว

เมื่อได้มีการเพิกถอนทะเบียนหนี้ตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้นายทะเบียนแจ้งผลดังกล่าวเป็นหนังสือให้เกษตรกรทราบภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่คณะอนุกรรมการเห็นชอบ โดยเกษตรกรสามารถใช้สิทธิในการ โต้แย้งผลการพิจารณาดังกล่าวได้โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อนายทะเบียนภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรับทราบผลการเพิกถอนทะเบียนหนี้

ให้นายทะเบียนสรุปผลการโต้แย้งของเกษตรกรเสนอต่อคณะอนุกรรมการพิจารณาพร้อมทั้งแจ้งเกษตรกรทราบให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับหนังสือโต้แย้ง หากเกษตรกรไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมการ เกษตรกรมีสิทธิดำเนินการทางศาลได้

ข้อ ๒๐ การขึ้นทะเบียนหนี้เป็นการได้รับสิทธิเบื้องต้นตามกฎหมายแต่การจะได้รับการจัดการหนี้ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขหลักเกณฑ์การจัดการหนี้ที่คณะกรรมการจัดการหนี้กำหนด ทั้งนี้ ให้รวมถึงหนี้ที่คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบให้กองทุนชำระหนี้แทนเกษตรกร

ข้อ ๒๑ ให้เลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรรักษาการตามประกาศนี้มีอำนาจออกประกาศสำนักงาน คู่มือแนวทางปฏิบัติที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อประกาศนี้

กรณีที่มีปัญหาการปฏิบัติตามประกาศนี้ให้คณะกรรมการจัดการหนี้มีอำนาจวินิจฉัยคำวินิจฉัยของคณะกรรมการจัดการหนี้ถือเป็นที่สุด

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๒ ให้ประกาศนี้มีผลใช้บังคับกับเกษตรกรที่ได้รับอนุมัติการขึ้นทะเบียนหนี้เกษตรกรไว้กับกองทุนก่อนประกาศนี้มีผลใช้บังคับด้วย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

พระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๓ มาตราที่ ๓๗/๑, ๓๗/๖, ๓๗/๗, ๓๗/๘ และ ๓๗/๙ สรุปได้ดังนี้

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

(๒) เกษตรกรขึ้นทะเบียนแล้ว สำนักจัดการหนี้ของเกษตรกรทำการตรวจสอบความมีอยู่จริงของหนี้ และหลักประกันที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งจำแนกประเภทหนี้ของเกษตรกรตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรกำหนด

(๓) เกษตรกรซึ่งเป็นหนี้ในระบบตามโครงการส่งเสริมของรัฐ โครงการใดที่คณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรเห็นว่าไม่ประสบความสำเร็จ โดยมิใช่ความผิดของเกษตรกร ให้พิจารณาช่วยเหลือ โดยให้กองทุนรับภาระชำระหนี้นั้นให้แก่เจ้าหนี้ของเกษตรกรทั้งหมดหรือบางส่วนก็ได้ โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีก่อน โดยจ่ายเป็นเงินสด พันธบัตรรัฐบาล หรือตั๋วเงิน ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรกำหนด เกษตรกรที่ได้รับการยกเลิกหนี้ทั้งหมด หรือบางส่วนจากคณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ต้องเข้ากระบวนการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามระเบียบที่คณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรกำหนด

(๔) เกษตรกรซึ่งเป็นหนี้ในระบบที่ไม่ใช่โครงการส่งเสริมของรัฐ เมื่อคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรอนุมัติโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรให้มีอำนาจจัดการหนี้รายใดแล้ว ให้คณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกรมีอำนาจชำระหนี้ให้แก่เกษตรกรทั้งหมด หรือบางส่วนได้ โดยจ่ายเป็นเงินสด พันธบัตรรัฐบาลหรือตั๋วเงิน ตามหลักเกณฑ์ ที่คณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรกำหนด

กระบวนการทำงาน/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

มีกระบวนการทำงาน/ขั้นตอนการให้บริการตามพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔ มาตราที่ ๑๕ (๖) และ (๗) และ

มาตราที่ ๓๑ – มาตราที่ ๓๖ โดยให้อำนาจคณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรออกระเบียบเกี่ยวกับการพิจารณาแผนและโครงการฟื้นฟูและพัฒนาองค์กรเกษตรกร การติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนและโครงการ องค์กรเกษตรกรมีสิทธิขอรับการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรให้ทำแผน หรือโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ยื่นต่อสำนักงานหรือสำนักงานสาขาที่เป็นที่ตั้งขององค์กรเกษตรกร ในกรณีที่ท้องที่ที่ตั้งองค์กรเกษตรกรไม่มีสำนักงาน หรือสำนักงานสาขาตั้งอยู่ให้ยื่นต่อสำนักงานหรือสำนักงานสาขาที่ใกล้เคียง

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรได้กำหนดขั้นตอนให้องค์กรเกษตรกรขอรับการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร สรุปได้ดังนี้

(๑) การยื่นแผนหรือโครงการขององค์กรเกษตรกร

องค์กรเกษตรกรจัดทำแผน หรือโครงการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามแบบเสนอแผนและเสนอโครงการ จัดประชุมให้มีความเห็นร่วมกัน มีมติรับรอง และลงชื่อร่วมเสนอแผนยื่นต่อสำนักงานกองทุนฟื้นฟูสาขาจังหวัดที่เป็นที่ตั้งขององค์กรเกษตรกร

(๒) การรับ การตรวจสอบ และการจัดทำแผนหรือโครงการของสำนักงานสาขาจังหวัด

สำนักงานสาขาจังหวัดตรวจรับแผน หรือโครงการและเอกสารประกอบที่องค์กรเกษตรกรเสนอมา บันทึกข้อมูลลงนามในเอกสารการรับไว้เป็นหลักฐาน ตรวจสอบความถูกต้องความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของแผน หรือโครงการให้มีเนื้อหาสาระและรายละเอียดโครงการเป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์และแบบเสนอแผน หรือโครงการที่คณะกรรมการบริหารได้กำหนดไว้ จำแนกประเภทของแผน หรือโครงการให้เป็นไปตามลักษณะงบประมาณ คือ งบอุดหนุน และงบกู้ยืม รวมทั้งแผน หรือโครงการที่มีงบประมาณไม่เกินห้าแสนบาทและเกินห้าแสนบาท เพื่อให้สอดคล้องกับอำนาจการพิจารณาอนุมัติ วิเคราะห์ และกลั่นกรองเนื้อหาสาระและรายละเอียดที่ระบุในแผน หรือโครงการ เพื่อประเมินความเป็นไปได้และความเป็นจริงที่มีอยู่ของโครงการ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนและการปรับปรุงแก้ไขแผน หรือโครงการให้มีความเหมาะสม ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดแผน หรือโครงการในพื้นที่ หรือสถานที่ดำเนินการตามโครงการ เพื่อประเมินความเป็นไปได้เชิงประจักษ์ รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนเพิ่มเติม จัดทำบทสรุปและรายงานการวิเคราะห์แผน หรือโครงการ รวมทั้งเอกสารประกอบแผน หรือโครงการ เสนอที่ประชุมคณะอนุกรรมการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรจังหวัด เพื่อกลั่นกรองแผนหรือโครงการ

(๓) การพิจารณากลั่นกรองแผนหรือโครงการของคณะอนุกรรมการจังหวัด

คณะอนุกรรมการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรจังหวัด กลั่นกรองแผน หรือโครงการฟื้นฟูในสาขาจังหวัด เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร โดยสำนักงานสาขาจังหวัด นำเสนอข้อมูล เชิญผู้เชี่ยวชาญแต่ละเรื่องเสนอความเห็น เชิญตัวแทนองค์กรเกษตรกรที่เสนอแผน หรือโครงการ เข้าร่วมเพื่อชี้แจง คณะอนุกรรมการอาจมอบหมาย ให้ตัวแทนลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อมูลและความเป็นไปได้ของแผน หรือโครงการเชิงประจักษ์จัดทำสรุปผลการกลั่นกรองและผลการประเมินความเป็นไปได้ของแผน หรือโครงการในด้านความเข้มแข็งขององค์กรเกษตรกร ด้านยุทธศาสตร์ของกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรด้านประโยชน์ของแผน หรือโครงการและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และเห็นว่าเป็นประโยชน์สำคัญ นำเสนอมายังสำนักงานใหญ่

(๔) การพิจารณาและอนุมัติแผน หรือโครงการ

สำนักฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ตรวจสอบความถูกต้องของแผน หรือโครงการ รวมทั้งเอกสารประกอบ วิเคราะห์ กลั่นกรอง และสรุปความเป็นไปได้ของแผน หรือโครงการโดยเสนอให้ความเห็นเพื่ออนุมัติต่อเลขาธิการในโครงการที่มีวงเงินไม่เกินห้าแสนบาท และเสนอต่อคณะกรรมการบริหารในโครงการที่มีวงเงินเกินห้าแสนบาท เมื่ออนุมัติแผนหรือโครงการเสร็จเรียบร้อยแล้ว แจ้งผลไปยังสำนักงานสาขาจังหวัดและองค์กรเกษตรกรที่เสนอแผน หรือโครงการ เพื่อรับทราบและดำเนินการตามที่ได้รับอนุมัติและปฏิบัติตามเงื่อนไขอย่างใดอย่างหนึ่งที่กำหนดไว้

(๕) การโอนงบประมาณแผน หรือโครงการ

สำนักฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เสนอขออนุมัติงบประมาณของแผน หรือโครงการ ที่ได้รับอนุมัติ โดยแยกตามลักษณะงบประมาณประเภทงบอุดหนุนและงบกู้ยืม แจ้งผลการโอนงบประมาณแผน หรือโครงการไปยังสำนักงานสาขาจังหวัด

(๖) การดำเนินงานตามแผนหรือโครงการ

สำนักฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแผนหรือโครงการทั้งหมดกลับคืนไปยังสำนักงานสาขาจังหวัด เพื่อให้สำนักงานสาขาจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผนหรือโครงการ โดยสำนักงานสาขาจังหวัดศึกษาข้อมูล และรายละเอียดของแผนหรือโครงการที่ได้รับอนุมัติเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขที่ถูกกำหนดให้ดำเนินการและ จัดทำเพิ่มเติม รวมทั้งข้อปฏิบัติที่ต้องจัดทำเพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายประสานไปยังองค์กรเกษตรกรของแผนหรือโครงการที่ได้รับอนุมัติให้รับทราบเงื่อนไขต่างๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นให้ทำงานร่วมกันตามแผนหรือโครงการ แจ้งให้องค์กรเกษตรกรทำการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ประชุมสมาชิกเพื่อชี้แจงรายละเอียด การดำเนินงานตามแผนหรือโครงการ มีมติรับรองและมอบอำนาจให้แก่สมาชิกองค์กรเกษตรกรเป็นตัวแทนดำเนินการให้กับองค์กรเกษตรกร เพื่อจัดทำนิติกรรมสัญญากับสำนักงาน หรือสำนักงานสาขาจังหวัด เมื่อองค์กรเกษตรกรจัดทำเอกสารและเงื่อนไขข้อตกลงในการอนุมัติแล้ว ให้องค์กรเกษตรกรยื่นขอเบิกจ่ายเงินตามงวดงาน งวดเงิน ให้เป็นไปตามแผนการจ่ายเงินที่กำหนดไว้

(๗) การติดตามและประเมินผลแผนหรือโครงการ

สำนักงานสาขาจังหวัดติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนหรือโครงการ ตลอดระยะเวลาการดำเนินงานของแผนหรือโครงการ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินงานให้กับองค์กรเกษตรกรอย่างใกล้ชิด และรับทราบการดำเนินงานเป็นระยะจนสิ้นสุดการดำเนินงานของแผนหรือโครงการ องค์กรเกษตรกรรายงานความก้าวหน้าตามแผนหรือโครงการ ตลอดจนให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการติดตามและประเมินผลของสำนักงาน หรือสำนักงานสาขาจังหวัด จัดทำเอกสารการเบิกจ่ายเงินของแผนหรือโครงการที่ขอเบิกจ่ายเงินตามแผนการใช้จ่ายเงิน และต้องจัดส่งเอกสารการเบิกจ่ายทั้งหมดตามงวดเงินให้กับสำนักงานสาขาจังหวัดเพื่อตรวจสอบ ความถูกต้องในการเบิกจ่ายเงินทั้งหมดตามกรอบงบประมาณที่กำหนดไว้ และมีเอกสารครบถ้วนตามจำนวนงบประมาณที่เบิกจ่ายไปแล้วทั้งหมด

(๘) การปิดแผนหรือโครงการ

องค์กรเกษตรกรจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานตลอดระยะเวลาของแผนหรือโครงการโดยรายงานผลและยื่นขอปิดโครงการ ณ สำนักงานสาขาจังหวัด ทั้งนี้ก่อนปิดโครงการ องค์กร

เกษตรกรต้องส่งเอกสารการเบิกจ่ายเงิน และส่งใช้คืนเงินกู้ให้กับสำนักงานเรียบร้อยแล้วทั้งหมด สำนักงานสาขาจังหวัดตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และสรุปบทเรียนการดำเนินงานของแผนหรือโครงการที่องค์กรเกษตรกรจัดทำและดำเนินงานแล้วจนสิ้นสุดโครงการ โดยให้รับรองและยืนยันการขอปิดแผนหรือโครงการมายังสำนักงานเพื่อรายงานต่อเลขาธิการและคณะกรรมการบริหารเพื่อขออนุมัติปิดแผนหรือโครงการขององค์กรเกษตรกร

บทที่ ๓
ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘” เป็นงานวิจัยในเชิงปริมาณโดยเป็นการศึกษาในลักษณะการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อความเหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่มีจำนวนมาก

๓.๑ กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ระดับความคลาดเคลื่อน +- ๕% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน แต่เพื่อความถูกต้องและแม่นยำจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เป็น ๑,๓๑๐ คน แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่

๑. เกษตรกร จำนวน ๑,๒๐๐ ราย แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มย่อย คือ
   ๑.๑ กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน ๖๐๐ ราย
   ๑.๒ องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร ๖๐๐ ราย

กลุ่มตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกภาค ในแต่ละภาคแบ่งจังหวัดออกเป็นกลุ่มตามการบริหารสาขาจังหวัดของสำนักงานฯ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๑๑ กลุ่มจังหวัด และให้มีงานบริการ ทั้ง ๒ กลุ่ม โดยสุ่มกลุ่มเกษตรกร ผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน และผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๒ กลุ่ม มีจำนวน ๑,๒๐๐ ตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ ๓.๑ แสดงข้อมูลจำนวนกลุ่มตัวอย่างของเกษตรกร

จังหวัด	จำนวน		รวมทั้งหมด
	ด้านการจัดการหนี้	ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	
ภาคเหนือ			
๑. กลุ่มภาคเหนือ ๑	๑๐๒	๑๒๔	๒๒๖
๒. กลุ่มภาคเหนือ ๒	๓๙	๔๐	๗๙
รวม	**๑๔๑**	**๑๖๔**	**๓๐๕**
ภาคกลาง			
๑. กลุ่มภาคกลาง ๑	๓๑	๓๔	๖๕
๒. กลุ่มภาคกลาง ๒	๑๑๖	๙๗	๒๑๓
๓. กลุ่มภาคกลาง ๓	๓๒	๓๒	๖๔
๔. กลุ่มภาคกลาง ๔	๒๙	๒๙	๕๘
รวม	**๒๐๘**	**๑๙๒**	**๔๐๐**
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			
๑. กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๑	๓๒	๓๓	๖๕
๒. กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒	๓๐	๒๗	๕๗
๓. กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๓	๘๐	๘๒	๑๖๒
รวม	**๑๔๒**	**๑๔๒**	**๒๘๔**
ภาคใต้			
๑. กลุ่มภาคใต้ ๑	๔๐	๕๐	๙๐
๒. กลุ่มภาคใต้ ๒	๖๙	๕๒	๑๒๑
รวม	๑๐๙	๑๐๒	๒๑๑
รวมทั้งหมด	**๖๐๐**	**๖๐๐**	**๑๒๐๐**

๒. หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๐ ราย

๓. บริษัทผู้ร่วมค้า ได้แก่ ธนาคาร บริษัทผู้ร่วมค้าทั่วไป จำนวน ๖๐ ราย

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. ศึกษาข้อมูลทั่วไปของสำนักงานฯ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. สร้างแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ และบริษัทฯเพื่อให้เกิดความถูกต้อง (Validity) ทั้งทางด้านเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

๓. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ จำนวน ๓๐ ชุด เพื่อทดสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ (Reliability) โดยพิจารณาจากสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง (Cronbach's alpha coefficient)

๔. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ซึ่งประกอบไปด้วยแบบสอบถาม ๕ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ
ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานฯ
ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ
ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

แบบสอบถามจะทำการวัดในรูปแบบของ Likert Scales ในลักษณะระดับความชอบมากที่สุดถึงน้อยที่สุด หรือคะแนนตั้งแต่ มีความหมาย ดังนี้

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

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายของคะแนนกำหนดไว้ วิธีการแปลผลข้อมูลที่ได้ส่วนนี้ ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นดัชนีในการแบ่งเป็น ๕ ระดับ แต่ละระดับ มีค่าพิสัย ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	๒.๕๑ – ๓.๕๐	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๕๐	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑,๓๑๐ คน ทั่วประเทศ

๒. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน ตรวจหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และดำเนินการขั้นต่อไป

๓. ทำการบันทึกรหัสคำตอบในแบบสอบถาม เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

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 ๒๕๖๘” จะนำเสนอผลการศึกษาของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลำดับดังนี้

๑. กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน จำนวน ๖๐๐ ราย
๒. องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรจำนวน ๖๐๐ ราย
๓. หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๐ ราย
๔. บริษัทผู้ร่วมค้า ได้แก่ ธนาคาร บริษัทผู้ร่วมค้าทั่วไป จำนวน ๖๐ ราย

โดยมีหัวข้อการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ
ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานฯ
ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ
ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\overline{X}$	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	๓๑๔	๕๒.๓
หญิง	๒๘๖	๔๗.๗
รวม	**๖๐๐**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๐.๓
๒๑ – ๔๐ ปี	๕๙	๙.๘
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๕๔	๔๒.๒
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๘๕	๔๗.๕
รวม	**๖๐๐**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๕๗	๕๙.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๗๖	๒๙.๓
ปริญญาตรี	๖๐	๑๐.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๑.๒
รวม	**๖๐๐**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ทำนา	๒๓๒	๓๘.๗
ทำไร่	๙๖	๑๖.๐
ทำสวนผัก	๔๖	๗.๗
พืชน้ำมัน	๙	๑.๕
พืชยาง	๖๔	๑๐.๗
เลี้ยงสัตว์	๒๘	๔.๗

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
ประมง	๒๔	๓.๙
อื่นๆ	๑๐๑	๑๖.๘
รวม	**๖๐๐**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม 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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ตารางที่ ๔.๒ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านจัดการหนี้สิน

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
๑. ด้านระยะเวลา								
๑.๑ การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๕๙.๐	๓๓.๗	๗.๒	๐.๒	๐	๔.๕๑	.๖๓๕	มากที่สุด
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๑.๐	๓๑.๓	๗.๓	๐.๓	๐	๔.๕๓	.๖๔๕	มากที่สุด
๑.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	๖๑.๒	๓๓.๒	๕.๓	๐.๒	๐.๒	๔.๕๕	.๖๒๐	มากที่สุด
รวม	**๕๗.๕**	**๓๖.๗**	**๕.๕**	**๐.๓**	**๐**	**๔.๕๓**	**.๕๗๖**	**มากที่สุด**
๒. ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๖๔.๕	๒๙.๗	๕.๕	๐.๓	๐	๔.๕๘	.๖๑๑	มากที่สุด
๒.๒ การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	๗๐.๓	๒๖.๒	๓.๓	๐.๒	๐	๔.๖๗	.๕๔๗	มากที่สุด

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ตารางที่ ๔.๒ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านจัดการหนี้สิน(ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
๒.๓ การกรอกเอกสารขอขึ้นทะเบียนองค์กรเกษตรกร และการแจ้งเอกสารสำหรับการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๖๕.๘	๓๐.๕	๓.๐	๐.๕	๐.๒	๔.๖๑	.๕๙๐	มากที่สุด
๒.๔ การตรวจสอบคุณสมบัติกลุ่มเกษตรกรมีความรวดเร็ว	๖๗.๐	๒๖.๘	๕.๘	๐.๒	๐.๒	๔.๖๐	.๖๒๒	มากที่สุด
๒.๕ มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง /ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	๖๗.๐	๒๙.๗	๒.๘	๐.๓	๐.๒	๔.๖๓	.๕๗๕	มากที่สุด
รวม	**๖๕.๒**	**๓๑.๘**	**๒.๗**	**๐.๓**	**๐**	**๔.๖๒**	**.๕๐๔**	**มากที่สุด**
๓. การดำเนินงานด้านการจัดการหนี้								
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษาด้านการจัดการหนี้	๖๙.๕	๒๗.๒	๓.๐	๐	๐.๓	๔.๖๖	.๕๗๑	มากที่สุด
๓.๒ มีระบบการติดตามสนับสนุนจนเกษตรกรได้รับการจัดการหนี้ตรงตามกำหนดเวลา	๖๓.๓	๓๑.๓	๕.๒	๐	๐.๒	๔.๕๘	.๖๐๗	มากที่สุด
๓.๓ ความรวดเร็วในการอนุมัติให้ชำระหนี้แทน	๖๓.๕	๒๖.๓	๗.๘	๒.๒	๐.๒	๔.๕๑	.๗๔๗	มากที่สุด
๓.๔ มีการสื่อสารขั้นตอนเพื่อให้เกษตรกรเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนการชำระหนี้ได้อย่างถูกต้อง	๖๕.๓	๒๙.๕	๔.๕	๐.๗	๐	๔.๖๐	.๖๑๐	มากที่สุด
รวม	**๖๗.๗**	**๒๘.๕**	**๓.๗**	**๐.๒**	**๐**	**๔.๕๘**	**.๕๔๑**	**มากที่สุด**
๔. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๔.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๔.๘	๒๒.๘	๒.๐	๐.๒	๐.๒	๔.๗๒	.๕๒๒	มากที่สุด
๔.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๗.๐	๒๐.๗	๒.๐	๐.๒	๐.๒	๔.๗๔	.๕๑๒	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๒ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านจัดการหนี้สิน(ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
๔.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๗๔.๐	๒๓.๗	๑.๘	๐.๓	๐.๒	๔.๗๑	.๕๓๒	มากที่สุด
๔.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๗.๐	๒๐.๘	๒.๐	๐.๒	๐	๔.๗๕	.๔๘๙	มากที่สุด
๔.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๖.๓	๒๒.๐	๑.๓	๐.๓	๐	๔.๗๔	.๔๘๘	มากที่สุด
๔.๖ เกษตรกรสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง	๗๕.๒	๒๓.๒	๑.๒	๐.๕	๐	๔.๗๓	.๕๐๑	มากที่สุด
๔.๗ ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	๗๕.๘	๒๒.๒	๑.๓	๐.๗	๐	๔.๗๓	.๕๑๓	มากที่สุด
๔.๘ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๗๕.๕	๒๒.๕	๑.๕	๐.๕	๐	๔.๗๓	.๕๐๗	มากที่สุด
รวม	**๗๗.๒**	**๒๑.๒**	**๑.๓**	**๐.๓**	**๐**	**๔.๗๓**	**.๔๓๓**	**มากที่สุด**
๕. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๕.๑ ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ	๖๘.๕	๒๕.๕	๔.๕	๑.๕	๐	๔.๖๑	.๖๔๗	มากที่สุด
๕.๒ สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก	๖๙.๐	๒๗.๒	๓.๓	๐.๕	๐	๔.๖๕	.๕๗๑	มากที่สุด
๕.๓ สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเกษตรกรความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม	๖๙.๒	๒๔.๘	๓.๕	๑.๓	๑.๒	๔.๖๐	.๗๒๙	มากที่สุด
๕.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๑.๒	๒๓.๗	๔.๕	๐.๕	๐.๒	๔.๖๕	.๖๐๖	มากที่สุด
รวม	**๗๓.๐**	**๒๒.๘**	**๓.๕**	**๐.๗**	**๐**	**๔.๖๒**	**.๕๖๐**	**มากที่สุด**

ตารางที่ ๔.๒ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านจัดการหนี้สิน(ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
๖. ด้านอื่น ๆ								
๖.๑ ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	๖๕.๕	๒๙.๗	๔.๓	๐.๕	๐	๔.๖๐	.๕๙๗	มากที่สุด
๖.๒ ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	๖๗.๒	๓๑.๐	๑.๗	๐.๒	๐.๒	๔.๖๔	.๕๔๑	มากที่สุด
๖.๓ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	๖๖.๓	๓๐.๓	๓.๓	๐.๓	๐	๔.๖๒	.๕๖๗	มากที่สุด
รวม	**๖๕.๒**	**๓๑.๘**	**๒.๗**	**๐.๓**	**๐**	**๔.๖๒**	**.๕๑๘**	**มากที่สุด**
รวมทั้งสิ้น	**๖๔.๘**	**๓๓.๗**	**๑.๓**	**๐.๒**	**๐**	**๔.๖๑**	**.๕๒๘**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔.๒ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านจัดการหนี้สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๘.๕ $\overline{X}$ = ๔.๖๑, S.D. =.๕๒๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๘.๔ $\overline{X}$ = ๔.๗๓, S.D. =.๔๓๓) และด้านระยะเวลามีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๙๔.๒ $\overline{X}$ = ๔.๕๓, S.D. =.๕๗๖)

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

ประเด็น	ความคาดหวัง		การปฏิบัติงานจริง	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
๑. การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ	๔.๕๖	.๖๐๘	๔.๕๙	.๕๙๖
๒. การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ	๔.๕๘	.๖๒๒	๔.๖๐	.๖๑๕
๓. การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๕๘	.๖๓๓	๔.๕๙	.๖๑๔
๔. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ	๔.๕๗	.๖๒๑	๔.๕๙	.๖๑๘
๕. การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ	๔.๕๗	.๖๔๕	๔.๕๘	.๖๓๖
๖. การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๕๙	.๖๑๖	๔.๕๙	.๖๓๕
๗. การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ	๔.๖๒	.๕๙๒	๔.๖๒	.๕๗๕
๘. พนักงานของสำนักงานฯ	๔.๖๗	.๕๒๕	๔.๖๖	.๕๖๒
รวม	**๔.๕๙**	**.๕๒๙**	**๔.๖๐**	**.๕๒๘**

ตารางที่ ๔.๓ เกษตรกรมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๖๗, S.D.=.๕๒๕) และการบริหารจัดการของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๕๖, S.D. =.๖๐๘) ขณะที่การปฏิบัติงานจริงเกษตรกรมีความพึงพอใจเช่นเดียวกับการคาดหวังคือ ด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๖๖, S.D.= .๕๖๒) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๘, S.D.=.๖๓๖) เมื่อมองภาพรวมเกษตรกรมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\overline{X}$=๔.๕๙, S.D.=.๕๒๙) และการปฏิบัติงานจริง ($\overline{X}$=๔.๖๐, S.D.=๕๒๘) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน

ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงาน

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของสำนักงาน

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
๑ สำนักงานฯ มีความน่าเชื่อถือ	๔.๗๕	.๔๗๙	มากที่สุด
๒ สำนักงานฯ มีความโปร่งใส	๔.๗๗	.๔๖๙	มากที่สุด
๓ สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม	๔.๗๔	.๕๐๗	มากที่สุด
๔ สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี	๔.๗๕	.๔๘๓	มากที่สุด
๕ สำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์	๔.๗๒	.๕๑๕	มากที่สุด
๖ สำนักงานฯ มีการบริการที่ดี	๔.๗๔	.๔๘๓	มากที่สุด
๗ สำนักงานฯ มีความทันสมัย	๔.๖๙	.๕๖๔	มากที่สุด
๘ ภาพลักษณ์รวมของสำนักงานฯ	๔.๗๖	.๔๖๖	มากที่สุด
รวม	**๔.๗๔**	**.๔๓๒**	**มากที่สุด**

ตารางที่ ๔.๔ เกษตรกรมีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๗๔, S.D.=.๔๓๒) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสำนักงานฯ มีความโปร่งใสมีภาพลักษณ์มากที่สุด($\overline{X}$=๔.๗๗, S.D.=.๔๖๙) และด้านสำนักงานฯ มีความทันสมัย มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๖๙, S.D.=.๕๖๔)

ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

จากการศึกษาพบปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน แบ่งเป็นข้อๆ สำคัญดังนี้

๑. งบประมาณมีไม่เพียงพอ
๒. การจัดการหนี้มีความล่าช้า
๓. สถานที่สำนักงานฯ คับแคบไม่สะดวก

๔.๒ องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๕ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๕๖	๔๒.๗
หญิง	๓๔๔	๕๗.๓
รวม	**๖๐๐**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๐.๘
๒๑ – ๔๐ ปี	๗๑	๑๑.๘
๔๑ – ๖๐ ปี	๓๐๘	๕๑.๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๑๖	๓๖.๐
รวม	**๖๐๐**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๗๖	๔๖.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒๑๐	๓๕.๐
ปริญญาตรี	๑๐๙	๑๘.๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๐.๘
รวม	**๖๐๐**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ทำนา	๒๔๖	๔๑.๕
ทำไร่	๘๗	๑๔.๕
ทำสวนผัก	๔๒	๗.๐
พืชน้ำมัน	๘	๑.๓
พืชยาง	๔๓	๗.๒
เลี้ยงสัตว์	๕๕	๙.๒
ประมง	๑๒	๒.๐
อื่นๆ	๑๐๔	๑๗.๓
รวม	**๖๐๐**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คือจำนวน ๓๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ประถมศึกษา จำนวน ๒๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐ ส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา จำนวน ๒๖๔ คน ร้อยละ ๔๑.๕

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๔.๖ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
๑. ด้านระยะเวลา								
๑.๑ การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๕๘.๓	๓๓.๘	๖.๗	๑.๐	๐.๒	๔.๔๙	.๖๘๑	มาก
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๙.๒	๓๑.๒	๘.๓	๑.๐	๐.๓	๔.๔๘	.๗๑๙	มาก
๑.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	๖๓.๕	๒๗.๕	๗.๗	๑.๓	๐	๔.๕๓	.๖๙๕	มากที่สุด
รวม	**๕๙.๘**	**๓๒.๒**	**๗.๑**	**๐.๗**	**๐.๒**	**๔.๕๐**	**.๖๓๖**	**มากที่สุด**
๒. ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๖๐.๘	๓๐.๕	๗.๕	๑.๒	๐	๔.๕๑	.๖๘๖	มากที่สุด
๒.๒ การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	๖๐.๓	๓๓.๒	๕.๕	๑.๐	๐	๔.๕๓	.๖๔๘	มากที่สุด
๒.๓ การกรอกเอกสารขอขึ้นทะเบียนองค์กรเกษตรกร และการแจ้งเอกสารสำหรับการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๖๐.๘	๓๐.๘	๗.๐	๑.๐	๐.๓	๔.๕๑	.๗๐๑	มากที่สุด
๒.๔ การตรวจสอบคุณสมบัติกลุ่มเกษตรกรมีความรวดเร็ว	๖๑.๐	๓๐.๘	๖.๘	๑.๒	๐.๒	๔.๕๕	.๖๙๑	มากที่สุด
๒.๕ มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง /ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	๖๔.๒	๒๗.๘	๗.๐	๐.๗	๐.๓	๔.๕๓	.๖๘๔	มากที่สุด
รวม	**๖๑.๕**	**๓๑.๗**	**๕.๘**	**๐.๘**	**๐.๒**	**๔.๕๒**	**.๕๙๕**	**มากที่สุด**

ตารางที่ ๔.๖ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร(ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
๓. การดำเนินงานด้านฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร								
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษาด้านฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๖๐.๘	๓๒.๖	๕.๗	๐.๗	๐.๓	๔.๕๓	.๖๖๖	มากที่สุด
๓.๒ องค์กรเกษตรกรสามารถจัดทำแผนหรือโครงการเสนอกองทุนฯ ได้เอง	๕๘.๓	๓๔.๐	๖.๐	๑.๒	๐.๕	๔.๔๙	.๗๐๘	มาก
๓.๓ ความรวดเร็วในการอนุมัติแผนหรือโครงการ	๕๕.๔	๒๙.๕	๑๓.๓	๑.๓	๐.๕	๔.๓๘	.๘๐๒	มาก
๓.๔ มีระบบติดตาม สนับสนุนจนเกิดผลสำเร็จตามแผนการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๕๘.๘	๓๐.๘	๘.๕	๑.๒	๐.๗	๔.๔๖	.๗๕๕	มาก
๓.๕ มีงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรอย่างเพียงพอ	๕๖.๔	๒๙.๓	๑๑.๘	๑.๕	๑.๐	๔.๓๙	.๘๒๗	มากที่สุด
๓.๖ มีการสนับสนุน “ความรู้” ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรให้กับองค์กรเกษตรกรอย่างเหมาะสม	๕๘.๐	๓๒.๗	๖.๘	๒.๐	๐.๕	๔.๔๖	.๗๕๒	มากที่สุด
รวม	**๕๙.๘**	**๓๒.๓**	**๖.๗**	**๐.๗**	**๐.๕**	**๔.๔๕**	**.๖๕๕**	**มากที่สุด**
๔. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๔.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๗.๘	๒๕.๓	๕.๗	๐.๗	๐.๕	๔.๕๙	.๖๗๕	มากที่สุด
๔.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๘.๘	๒๕.๒	๔.๘	๐.๕	๐.๗	๔.๖๑	.๖๖๗	มากที่สุด
๔.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๖๖.๒	๒๗.๗	๔.๘	๐.๘	๐.๕	๔.๕๘	.๖๗๑	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๖ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร(ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
๔.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๐.๐	๒๔.๓	๔.๗	๐.๘	๐.๒	๔.๖๓	.๖๓๐	มากที่สุด
๔.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๖.๗	๒๗.๒	๕.๒	๐.๓	๐.๗	๔.๕๙	.๖๖๘	มากที่สุด
๔.๖ เกษตรกรสมาชิกสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง	๖๕.๗	๒๘.๐	๕.๒	๐.๘	๐.๓	๔.๕๘	.๖๖๔	มากที่สุด
๔.๗ ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	๖๖.๐	๒๗.๕	๕.๓	๐.๗	๐.๕	๔.๕๘	.๖๗๒	มากที่สุด
๔.๘ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๖๖.๘	๒๗.๗	๔.๕	๐.๗	๐.๓	๔.๖๐	.๖๔๑	มากที่สุด
รวม	**๗๑.๐**	**๒๔.๐**	**๔.๐**	**๐.๘**	**๐.๒**	**๔.๖๐**	**.๕๘๖**	**มากที่สุด**
๕. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๕.๑ ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ	๖๔.๒	๒๙.๐	๕.๕	๐.๘	๐.๕	๔.๕๖	.๖๘๔	มากที่สุด
๕.๒ สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก	๖๓.๘	๓๐.๔	๕.๐	๐.๕	๐.๓	๔.๕๗	.๖๔๕	มากที่สุด
๕.๓ สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเกษตรกรความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม	๖๔.๓	๒๘.๓	๖.๐	๐.๗	๐.๗	๔.๕๕	.๖๙๙	มากที่สุด
๕.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๔.๗	๒๙.๓	๕.๐	๐.๓	๐.๗	๔.๕๗	.๖๖๘	มากที่สุด
รวม	**๖๙.๐**	**๒๖.๐**	**๔.๐**	**๐.๕**	**๐.๕**	**๔.๕๖**	**.๖๐๔**	**มากที่สุด**

ตารางที่ ๔.๖ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร(ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
๖. ด้านอื่น ๆ								
๖.๑ ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	๖๓.๒	๒๙.๗	๕.๖	๐.๘	๐.๗	๔.๕๔	.๗๐๒	มากที่สุด
๖.๒ ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	๖๖.๒	๒๙.๓	๓.๐	๑.๐	๐.๕	๔.๖๐	.๖๔๙	มากที่สุด
๖.๓ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	๖๓.๗	๒๙.๘	๕.๐	๑.๐	๐.๕	๔.๕๕	.๖๘๔	มากที่สุด
รวม	**๖๕.๗**	**๒๙.๗**	**๓.๒**	**๐.๗**	**๐.๗**	**๔.๕๖**	**.๖๑๔**	**มากที่สุด**
รวมทั้งสิ้น	**๖๔.๖**	**๒๙.๒**	**๔.๘**	**๐.๘**	**๐.๒**	**๔.๕๓**	**.๕๕๖**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔.๖ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๓.๘ $\overline{X}$ = ๔.๕๓, S.D. =.๕๕๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๕.๐ $\overline{X}$=๔.๖๐, S.D. =.๕๘๖) และด้านการดำเนินงานด้านการดำเนินงานฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๙๒.๑ $\overline{X}$=๔.๔๕, S.D.=๖๕๕)

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริงของผู้ที่ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร

ประเด็น	ความคาดหวัง		การปฏิบัติงานจริง	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
๑. การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ	๔.๔๙	.๖๘๙	๔.๕๒	.๖๖๖
๒. การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงาน	๔.๕๐	.๖๙๓	๔.๕๔	.๖๖๕
๓. การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๔๙	.๖๙๘	๔.๔๙	.๗๐๘
๔. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ	๔.๔๗	.๖๙๗	๔.๕๓	.๖๘๓
๕. การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ	๔.๔๘	.๗๒๖	๔.๔๗	.๗๑๔
๖. การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๕๑	.๖๘๑	๔.๕๓	.๖๗๖
๗. การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ	๔.๕๓	.๗๐๗	๔.๕๒	.๗๐๗
๘. พนักงานของสำนักงานฯ	๔.๕๙	.๖๔๕	๔.๕๙	.๖๕๐
รวม	**๔.๕๑**	**.๖๐๓**	**๔.๕๒**	**.๖๐๓**

ตารางที่ ๔.๗ เกษตรกรมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๕๙, S.D. =.๖๔๕) และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๔๗, S.D. =.๖๙๗) ขณะที่การปฏิบัติงานจริงเกษตรกรมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด ($\overline{X}$= ๔.๕๙, S.D. =.๖๕๐) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีค่าน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๔๗, S.D. =.๗๑๔) เมื่อมองภาพรวม เกษตรกรมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\overline{X}$=๔.๕๑, S.D. = .๖๐๓) และการปฏิบัติงานจริง ($\overline{X}$=๔.๕๒, S.D. =๖๐๓) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน

ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงาน

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของสำนักงาน

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
๑ สำนักงานฯ มีความน่าเชื่อถือ	๔.๗๗	.๔๘๕	มากที่สุด
๒ สำนักงานฯ มีความโปร่งใส	๔.๗๕	.๔๙๖	มากที่สุด
๓ สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม	๔.๗๓	.๔๙๘	มากที่สุด
๔ สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี	๔.๗๔	.๔๘๓	มากที่สุด
๕ สำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์	๔.๗๑	.๕๔๕	มากที่สุด
๖ สำนักงานฯ มีการบริการที่ดี	๔.๗๐	.๕๔๘	มากที่สุด
๗ สำนักงานฯ มีความทันสมัย	๔.๗๑	.๕๓๙	มากที่สุด
๘ ภาพลักษณ์รวมของสำนักงานฯ	๔.๗๔	.๕๔๘	มากที่สุด
รวม	๔.๗๓	.๔๓๗	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๘ เกษตรกรมีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๗๓, S.D.=.๔๓๗) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สำนักงานฯ มีความน่าเชื่อถือมีภาพลักษณ์มากที่สุด($\overline{X}$=๔.๗๗, S.D.=.๔๘๕) และสำนักงานฯ มีการบริการที่ดี มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๗๐, S.D.=.๕๔๘)

ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

จากการศึกษาพบปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร แบ่งเป็นข้อๆ สำคัญดังนี้

๑. สำนักงานคับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ
๒. มีความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟู
๓. ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น

๔.๓ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๙ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๕	๕๐.๐
หญิง	๒๕	๕๐.๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๑ – ๔๐ ปี	๑๐	๒๐.๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๔๐	๘๐.๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ปริญญาตรี	๒๖	๕๒.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๔	๔๘.๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายและหญิงเท่ากัน จำนวนเพศละ ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๒.๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ประเด็น/ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
๑. การติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๖	๑.๑๙๑	มากที่สุด
๒. เอกสารต่างๆ มีความถูกต้อง	๔.๖๐	.๕๓๔	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของสำนักงานฯ	๔.๖๐	.๖๓๘	มากที่สุด
๔. มีการติดต่อสื่อสารจากสำนักงานฯ อย่างสม่ำเสมอ	๔.๖๖	.๕๕๗	มากที่สุด
๕. สำนักงานฯ มีระบบบริหารจัดการที่ดี	๔.๖๒	.๖๐๒	มากที่สุด
๖. สำนักงานฯ เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือเกษตรกร	๔.๕๘	.๖๐๙	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

๗. ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ	๔.๕๒	.๖๔๓	มากที่สุด
๘. ท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ	๔.๖๖	.๕๘๐	มากที่สุด
๙. สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างสะดวก	๔.๕๐	.๕๑๒	มากที่สุด
๑๐. โดยรวมท่านมีความพอใจในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงาน	๔.๖๘	.๕๑๒	มากที่สุด
รวม	**๔.๕๘**	**.๔๗๔**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = ๔.๕๘, S.D. =.๔๗๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมท่านมีความพอใจ ในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ($\overline{X}$=๔.๖๘, S.D. =.๕๑๒) และการติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๓๖, S.D.=๑.๑๙๑)

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

ตารางที่ ๔.๑๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริงของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ประเด็น	ความคาดหวัง		การปฏิบัติงานจริง	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
๑. การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ	๔.๕๖	.๖๑๑	๔.๕๔	.๕๔๒
๒. การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ	๔.๕๒	.๖๑๔	๔.๕๘	.๖๐๙
๓. การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๕๔	.๖๑๓	๔.๕๘	.๖๔๑
๔. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ	๔.๕๔	.๖๔๕	๔.๔๘	.๗๐๖
๕. การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ	๔.๕๒	.๖๔๖	๔.๕๖	.๖๑๑
๖. การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๔๖	.๗๓๔	๔.๖๐	.๖๓๘
๗. การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ	๔.๖๒	.๖๐๒	๔.๕๒	.๖๑๔๗
๘. พนักงานของสำนักงานฯ	๔.๕๘	.๖๐๙	๔.๖๖	.๕๑๙
รวม	**๔.๕๔**	**.๕๕๕**	**๔.๕๖**	**.๕๓๘**

ตารางที่ ๔.๑๑ ข้าราชการมีความคาดหวังการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$= ๔.๖๒, S.D. =.๖๐๒) และการรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด

($\overline{X}$=๔.๔๖, S.D. =.๗๓๔) ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ข้าราชการมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$= ๔.๖๖, S.D. =.๕๑๙) และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ มีค่าน้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๔๘, S.D. =.๗๐๖) เมื่อมองภาพรวม ข้าราชการมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\overline{X}$=๔.๕๔, S.D. =.๕๕๕) และการปฏิบัติงานจริง ($\overline{X}$ =๔.๕๖, S.D. =๕๓๘) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน

ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงาน

ตารางที่ ๔.๑๒ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของสำนักงาน

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
๑ สำนักงานฯ มีความน่าเชื่อถือ	๔.๕๘	.๔๙๘	มากที่สุด
๒ สำนักงานฯ มีความโปร่งใส	๔.๖๐	.๔๙๔	มากที่สุด
๓ สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม	๔.๗๔	.๕๒๗	มากที่สุด
๔ สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี	๔.๕๐	.๕๐๕	มากที่สุด
๕ สำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์	๔.๖๒	.๕๖๗	มากที่สุด
๖ สำนักงานฯ มีการบริการที่ดี	๔.๕๒	๕๐๔	มากที่สุด
๗ สำนักงานฯ มีความทันสมัย	๔.๕๔	.๕๐๓	มากที่สุด
๘ ภาพลักษณ์รวมของสำนักงานฯ	๔.๕๖	.๕๐๑	มากที่สุด
รวม	**๔.๕๘**	**.๔๐๐**	**มากที่สุด**

ตารางที่ ๔.๑๒ หน่วยงานราชการมีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๘, S.D.=.๔๐๐) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีภาพลักษณ์มากที่สุด($\overline{X}$=๔.๗๔, S.D.=.๕๒๗) และสำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๐, S.D.=.๕๐๕)

ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

จากการศึกษาพบปัญหาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็นข้อๆ สำคัญดังนี้

๑. สำนักงานฯ ทำงานล่าช้า
๒. ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐ
๓. สำนักงานคับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ

๔.๔ บริษัทผู้ร่วมค้า ได้แก่ ธนาคาร บริษัทผู้ร่วมค้าทั่วไป

๔.๔.๑ ธนาคาร

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๓ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากธนาคาร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	๔๒
หญิง	๒๙	๕๘
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๑ – ๔๐ ปี	๒๕	๕๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๒	๔๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๖
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๕	๑๐
ปริญญาตรี	๓๕	๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๒๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามธนาคารจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๔.๑๔ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของธนาคารต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ประเด็น/ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
๑. การติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๑๐	.๔๕๐	มาก
๒. เอกสารต่างๆ มีความถูกต้อง	๔.๗๐	.๔๖๒	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของสำนักงานฯ	๔.๕๒	.๘๑๔	มากที่สุด
๔. มีการติดต่อสื่อสารจากสำนักงานฯ อย่างสม่ำเสมอ	๔.๖๘	.๕๕๑	มากที่สุด
๕. สำนักงานฯ มีระบบบริหารจัดการที่ดี	๔.๖๖	.๕๑๙	มากที่สุด
๖. สำนักงานฯ เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือเกษตรกร	๔.๕๖	.๖๔๓	มากที่สุด
๗. ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ	๔.๕๔	.๗๐๕	มากที่สุด
๘. ท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ	๔.๗๑	.๕๐๕	มากที่สุด
๙. สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างสะดวก	๔.๖๔	.๕๙๗	มากที่สุด
๑๐. โดยรวมท่านมีความพอใจในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ	๔.๖๘	.๕๑๒	มากที่สุด
รวม	**๔.๔๒**	**.๔๔๓**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๑๔ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของธนาคารต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = ๔.๔๐, S.D. =.๔๔๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ($\overline{X}$=๔.๗๑, S.D. =.๕๐๕) และการติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๑๐, S.D.= .๔๕๐)

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

ตารางที่ ๔.๑๕ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริงของธนาคาร

ประเด็น	ความคาดหวัง		การปฏิบัติงานจริง	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
๑. การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ	๔.๖๒	.๕๓๐	๔.๖๐	.๖๗๐
๒. การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ	๔.๖๐	.๕๓๔	๔.๕๖	.๖๑๑
๓. การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๔๘	.๗๐๖	๔.๔๐	.๗๕๕
๔.การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ	๔.๕๖	.๕๗๗	๔.๔๖	.๖๗๖
๕.การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ	๔.๕๒	.๖๗๗	๔.๕๒	.๖๗๗
๖. การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๕๘	.๖๐๙	๔.๕๖	.๖๔๓
๗. การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ	๔.๖๑	.๕๗๑	๔.๕๒	.๕๗๙
๘. พนักงานของสำนักงานฯ	๔.๕๘	.๖๔๑	๔.๕๗	.๖๗๔
รวม	**๔.๖๕**	**.๕๐๑**	**๔.๖๓**	**.๕๕๘**

ตารางที่ ๔.๑๕ ธนาคารมีความคาดหวังด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๖๑, S.D.=.๕๗๑) และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมชุมชนของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๔๘, S.D.=.๗๐๖) ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ธนาคารมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๗, S.D.=.๖๗๔) และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมชุมชนของสำนักงานฯ มีค่าการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๔๐, S.D.=.๗๕๕) เมื่อมองภาพรวม ธนาคารมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\overline{X}$=๔.๖๕, S.D.=.๕๐๑) และการปฏิบัติงานจริง ($\overline{X}$=๔.๖๓, S.D.=.๕๕๘) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน

ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงาน

ตารางที่ ๔.๑๖ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของสำนักงาน

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
๑ สำนักงานฯ มีความน่าเชื่อถือ	๔.๓๖	.๖๓๑	มาก
๒ สำนักงานฯ มีความโปร่งใส	๔.๓๔	.๔๗๘	มาก
๓ สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม	๔.๕๐	.๕๐๕	มากที่สุด
๔ สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี	๔.๓๔	.๖๒๖	มาก
๕ สำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์	๔.๖๒	.๔๙๐	มากที่สุด
๖ สำนักงานฯ มีการบริการที่ดี	๔.๒๘	.๖๐๗	มาก
๗ สำนักงานฯ มีความทันสมัย	๔.๕๖	.๕๐๑	มากที่สุด
๘ ภาพลักษณ์รวมของสำนักงานฯ	๔.๓๖	.๖๓๑	มาก
รวม	**๔.๔๒**	**๔๔๓**	**มาก**

ตารางที่ ๔.๑๖ ธนาคารมีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=๔.๔๒, S.D.=.๔๔๓) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์มีภาพลักษณ์มากที่สุด($\overline{X}$=๔.๖๒, S.D.=.๔๙๐) และสำนักงานฯ มีการบริการที่ดี มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๒๘, S.D.=.๖๐๗)

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

จากการศึกษาพบปัญหาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานธนาคารแบ่งเป็นข้อๆ สำคัญดังนี้

๑. กระบวนการซื้อหนี้ใช้เวลานาน

๒. งบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการของเกษตรกร

๔.๔.๒ ผู้ร่วมค้า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๗ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ร่วมค้า

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓	๓๐.๐
หญิง	๗	๗๐.๐
รวม	๑๐	๑๐๐
๒. อายุ		
๒๑ – ๔๐ ปี	๓	๓๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๖	๖๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๑๐
รวม	**๑๐**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ปริญญาตรี	๙	๙๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑๐
รวม	**๑๐**	**๑๐๐**
๔. ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
เจ้าของกิจการ	๓	๓๐
ผู้จัดการ	๕	๕๐
เจ้าหน้าที่แผนกขาย	๑	๑๐
อื่นๆ	๑	๑๐
รวม	**๑๐**	**๑๐๐**

ตารางที่ ๔.๑๗ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ร่วมค้า

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๕. ประเภทงาน		
อะไหล่	๑	๑๐
ซอฟแวร์	๑	๑๐
อุปกรณ์สำนักงาน	๓	๓๐
ที่ปรึกษา/ บริการ	๔	๔๐
อื่นๆ	๑	๑๐
รวม	**๑๐**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ร่วมค้าจำนวน ๑๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ เป็นผู้จัดการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ ประเภทงานส่วนใหญ่คือ ที่ปรึกษา/ บริการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ตารางที่ ๔.๑๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

บทบาทและหน้าที่	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
๑. ระยะเวลาในการจัดทำใบสั่งซื้อ/ สั่งจ้าง/ สัญญาเหมาะสม	๔.๘๐	.๔๒๒	มากที่สุด
๒. ใบสั่งซื้อ/ สั่งจ้าง/ สัญญา มีความถูกต้อง	๔.๙๐	.๓๑๖	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของแผนกจัดหาพัสดุ	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
๔. กระบวนการตรวจรับสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
๕. ท่านได้รับความสะดวกในการส่งของอย่างดี	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
๖. ท่านได้รับความสะดวกในการวางบิลและรับเงิน	๔.๙๐	.๓๑๖	มากที่สุด
๗. ระยะเวลาในการชำระเงินเหมาะสม	๔.๙๐	.๓๑๖	มากที่สุด
๘.ท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานจัดหาพัสดุของสำนักงานฯ	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
๙. โดยรวมท่านมีความพอใจในการจัดซื้อ/ จัดหาของสำนักงานฯ	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
รวม	**๔.๙๔**	**.๐๙๔**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔.๑๘ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๙๔, S.D.=.๐๙๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของแผนกจัดหาพัสดุ กระบวนการตรวจรับสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ท่านได้รับความสะดวกในการวางบิลและรับเงิน และท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานจัดหาพัสดุของสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ($\overline{X}$=๕.๐๐)

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

ตารางที่ ๔.๑๙ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริงของผู้ร่วมค้า

ประเด็น	ความคาดหวัง		การปฏิบัติงานจริง	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
๑. การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ	๔.๖๐	.๕๑๖	๔.๖๐	.๕๑๖
๒. การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ	๔.๗๐	.๔๘๓	๔.๖๐	.๕๑๖
๓. การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๕๐	.๗๐๗	๔.๕๐	.๗๐๗
๔. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ	๔.๕๐	.๗๐๗	๔.๕๐	.๗๐๗
๕. การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ	๔.๕๐	.๗๐๗	๔.๕๐	.๗๐๗
๖. การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ	๔.๕๐	.๗๐๗	๔.๕๐	.๗๐๗
๗. การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ	๔.๖๐	.๕๑๖	๔.๕๐	.๗๐๗
๘. พนักงานของสำนักงานฯ	๔.๘๐	.๔๒๑	๔.๗๐	.๔๘๓
รวม	**๔.๕๘**	**.๕๑๗**	**๔.๕๕**	**.๕๙๘**

ตารางที่ ๔.๑๙ ผู้ร่วมค้ามีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๘๐, S.D. =.๔๒๑) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๕๐, S.D.=.๗๐๗) ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ผู้ร่วมค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๗๐, S.D.=.๔๘๓) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๕๐, S.D.=.๗๐๗) เมื่อมองภาพรวม ผู้ร่วมค้ามีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๕๘, S.D.=.๕๑๗) และการปฏิบัติงานจริง ($\overline{X}$ =๔.๕๕, S.D.=.๕๙๘) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงาน

ตารางที่ ๔.๒๐ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของสำนักงาน

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
๑ สำนักงานฯ มีความน่าเชื่อถือ	๔.๖๐	.๖๙๙	มากที่สุด
๒ สำนักงานฯ มีความโปร่งใส	๔.๖๐	.๕๑๖	มากที่สุด
๓ สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม	๔.๖๐	.๖๙๙	มากที่สุด
๔ สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี	๔.๗๐	.๔๘๓	มากที่สุด
๕ สำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์	๔.๕๐	.๗๐๗	มากที่สุด
๖ สำนักงานฯ มีการบริการที่ดี	๔.๗๐	.๔๘๓	มากที่สุด
๗ สำนักงานฯ มีความทันสมัย	๔.๖๐	.๕๑๖	มากที่สุด
๘ ภาพลักษณ์รวมของสำนักงานฯ	๔.๗๐	.๔๘๓	มากที่สุด
รวม	**๔.๖๒**	**.๕๐๐**	**มากที่สุด**

ตารางที่ ๔.๒๐ ผู้ร่วมค้ามีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=๔.๖๒, S.D.=.๕๐๐) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดีมีการบริการที่ดี และภาพลักษณ์รวมของสำนักงานฯ มีภาพลักษณ์มากที่สุด($\overline{X}$=๔.๗๐, S.D.=.๔๘๓) และสำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๐, S.D.=.๗๐๗)

ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

จากการศึกษาไม่พบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ร่วมค้า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการปีบัญชี ๒๕๖๘

ตารางที่ ๔.๒๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานด้านจัดการหนี้และด้านฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ
ด้านจัดการหนี้(n = ๖๐๐)	๔.๖๑	.๕๒๘	๙๘.๕
การฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร(n = ๖๐๐)	๔.๕๓	.๕๕๖	๙๓.๘
รวม (n = ๑๐๐๐)	๔.๕๗	.๕๓๖	๙๖.๓

ตารางที่ ๔.๒๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ทั้งด้านจัดการหนี้และด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = ๔.๕๗ S.D. =.๕๓๖) และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วน

เสียหรือผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับ ๔ (พึงพอใจมาก) และระดับ ๕ (พึงพอใจมากที่สุด) อยู่ที่ร้อยละ ๙๖.๓

ตารางที่ ๔.๒๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง (n=๕๐)	๔.๕๘	.๔๗๔	มากที่สุด
ธนาคาร(n=๕๐)	๔.๔๒	.๔๔๓	มาก
ผู้ร่วมค้า(n=๑๐)	๔.๙๔	.๐๙๔	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการ พบว่า หน่วยงานราชการอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = ๔.๕๘, S.D. =.๔๗๔) ธนาคารอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = ๔.๔๒, S.D. =.๔๔๓) และผู้ร่วมค้าอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = ๔.๙๔, S.D. =.๙๔)

ตารางที่ ๔.๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง	ผลการปฏิบัติจริง	Ratio
เกษตรกรด้านการจัดการหนี้สิน	๔.๕๙	๔.๖๐	๑.๐๐
เกษตรกรด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร	๔.๕๑	๔.๕๒	๑.๐๐
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	๔.๕๔	๔.๕๖	๑.๐๐
ธนาคาร	๔.๖๕	๔.๖๓	.๙๙
ผู้ร่วมค้า	๔.๕๘	๔.๕๕	.๙๙
รวม	**๔.๕๗**	**๔๕๗**	**๑.๐๐**

ตารางที่ ๔.๒๓ ความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจริงของสำนักงานฯ เมื่อดูที่ค่า ratio เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลการปฏิบัติจริง พบว่าเกษตรกรด้านการจัดการหนี้สิน เกษตรกรด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องมีค่า ratio สูงสุด ขณะที่ธนาคาร และผู้ร่วมค้ามีค่า ratio ต่ำสุด (.๙๙) และเมื่อมองภาพรวมพบว่าค่า ratio มีค่าเท่ากับ ๑.๐๐ แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานจริงของสำนักงานฯ มีค่าเท่ากันความคาดหวังที่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการคาดหวังไว้กับสำนักงานฯ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการในปีบัญชี ๒๕๖๓ ถึง ๒๕๖๘

ตารางที่ ๔.๒๔ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการ	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘
	$\overline{X}$	$\overline{X}$	$\overline{X}$	$\overline{X}$	$\overline{X}$	$\overline{X}$
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 ๔.๒๔ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการระหว่างปีบัญชี ๒๕๖๓ ถึง ๒๕๖๘ พบว่ามีความพึงพอใจสูงขึ้นในกลุ่มด้านจัดการหนี้ การฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และผู้ร่วมค้า ในขณะที่ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และธนาคาร ในปี ๒๕๖๘ มีความพึงพอใจลดลง

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการศึกษา

การศึกษา “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๘” นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

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

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงบูรณาการ/สหวิทยาการ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายใน ๑๑ กลุ่มจังหวัดตามการแบ่งของสำนักงานฯ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ระดับความคลาดเคลื่อน +- ๕% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด ๑,๓๑๐ คน แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่

๑) เกษตรกร จำนวน ๑๒๐๐ ราย แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มย่อย คือ
๑.๑) กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน
๑.๒) องค์กรเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร
๒) หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๐ ราย
๓) บริษัทผู้ร่วมค้า ได้แก่ ธนาคาร บริษัทผู้ร่วมค้าทั่วไป จำนวน ๖๐ ราย
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย ๔ ส่วนด้วยกัน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ
ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานฯ
ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ
ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

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

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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ด้านจัดการหนี้สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๘.๕ $\overline{X}$ = ๔.๖๑, S.D. =.๕๒๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๘.๔ $\overline{X}$ = ๔.๗๓, S.D. =.๔๓๓) และด้านระยะเวลามีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๙๔.๒ $\overline{X}$ = ๔.๕๓, S.D. =.๕๗๖) เกษตรกรมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๖๗, S.D.=.๕๒๕) และการบริหารการจัดการของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๕๖, S.D. =.๖๐๘) ขณะที่การปฏิบัติงานจริงเกษตรกรมีความพึงพอใจเช่นเดียวกับการคาดหวังคือ ด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๖๖, S.D.= .๕๖๒) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๕๘, S.D.=.๖๓๖) เมื่อมองภาพรวม เกษตรกรมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\overline{X}$ =๔.๕๙, S.D.=.๕๒๙) และการปฏิบัติงานจริง ($\overline{X}$=๔.๖๐, S.D.=๕๒๘) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน ความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๗๔, S.D.=.๔๓๒) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสำนักงานฯ มีความโปร่งใส มีภาพลักษณ์มากที่สุด(=๔.๗๗, S.D.=.๔๖๙) และด้านสำนักงานฯ มีความทันสมัย มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๖๙, S.D.=.๕๖๔) ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน แบ่งเป็นข้อๆ สำคัญดังนี้ งบประมาณมีไม่เพียงพอ การจัดการหนี้มีความล่าช้า สถานที่สำนักงานฯ คับแคบไม่สะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร พบว่า เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คือจำนวน ๓๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ประถมศึกษา จำนวน ๒๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐ ส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา จำนวน ๒๖๔ คน ร้อยละ ๔๑.๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๓.๘ $\overline{X}$ = ๔.๕๓, S.D. =.๕๕๖)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (ร้อยละ ๙๕.๐ $\overline{X}$=๔.๖๐, S.D. =.๕๘๖) และด้านการดำเนินงานด้านการดำเนินงานฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ ๙๒.๑ $\overline{X}$=๔.๔๕, S.D.=๖๕๕) เกษตรกรมีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๕๙, S.D. =.๖๔๕) และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๔๗, S.D. =.๖๙๗) ขณะที่การปฏิบัติงานจริงเกษตรกรมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯมากที่สุด ($\overline{X}$= ๔.๕๙, S.D. =.๖๕๐) และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ มีค่าน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๔๗, S.D. =.๗๑๔) เมื่อมองภาพรวม เกษตรกรมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\overline{X}$=๔.๕๑, S.D. = .๖๐๓) และการปฏิบัติงานจริง ($\overline{X}$=๔.๕๒, S.D. =๖๐๓) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน เกษตรกรมีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๗๓, S.D.=.๔๓๗) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สำนักงานฯ มีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๗๗, S.D.=.๔๘๕) และสำนักงานฯ มีการบริการที่ดี มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๗๐, S.D.=.๕๔๘) ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้แก่ สำนักงานคับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ มีความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟู ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายและหญิงเท่ากัน จำนวนเพศละ ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐ ความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = ๔.๕๘, S.D. =.๔๗๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมท่านมีความพอใจ ในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๖๘, S.D. =.๕๑๒) และการติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๓๖, S.D.=๑.๑๙๑) ข้าราชการมีความคาดหวังการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$ = ๔.๖๒, S.D. =.๖๐๒) และการรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๔๖, S.D. =.๗๓๔) ขณะที่การปฏิบัติงานจริง ข้าราชการมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$= ๔.๖๖, S.D. =.๕๑๙) และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ มีค่าน้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๔๘, S.D. =.๗๐๖) เมื่อมองภาพรวม ข้าราชการมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\overline{X}$=๔.๕๔, S.D. =.๕๕๕) และการปฏิบัติงานจริง ($\overline{X}$ =๔.๕๖, S.D. =๕๓๘) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน ข้าราชการมีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๘, S.D.=.๔๐๐) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีภาพลักษณ์มากที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๗๔, S.D.=.๕๒๗) และสำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๐, S.D.=.๕๐๕) ปัญหาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักงานฯ ทำงานล่าช้า ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐ สำนักงานคับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มธนาคาร จำนวน ๕๐ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐ ความพึงพอใจของธนาคารต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ($\overline{X}$= ๔.๔๐, S.D. =.๔๔๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๗๑, S.D. =.๕๐๕) และการติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๑๐, S.D.= .๔๕๐) ธนาคารมีความคาดหวังด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๖๑, S.D.=.๕๗๑) และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมชุมชนของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๔๘, S.D.=.๗๐๖) ขณะที่การปฏิบัติงานจริงธนาคารมีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๗, S.D.=.๖๗๔) และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมชุมชนของสำนักงานฯ มีค่าการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๔๐, S.D.=.๗๕๕) เมื่อมองภาพรวม ธนาคารมีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ($\overline{X}$=๔.๖๕, S.D.=.๕๐๑) และการปฏิบัติงานจริง ($\overline{X}$ =๔.๖๓, S.D.=.๕๕๘) มีระดับมากที่สุดเท่ากัน ธนาคารมีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=๔.๔๒, S.D.=.๔๔๓) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ มีภาพลักษณ์มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๖๒, S.D.=.๔๙๐) และสำนักงานฯ มีการบริการที่ดี มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๒๘, S.D.=.๖๐๗) ปัญหาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานธนาคาร คือกระบวนการซื้อหนี้ใช้เวลานาน งบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการของเกษตรกร

ผลการศึกษาของกลุ่มผู้ร่วมค้าจำนวน ๑๐ คน เป็นเพศหญิง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี 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 ($\overline{X}$ =๔.๙๔, S.D.=.๐๙๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของแผนกจัดหาพัสดุ กระบวนการตรวจรับสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ท่านได้รับความสะดวกในการวางบิลและรับเงิน และท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานจัดหาพัสดุของสำนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ($\overline{X}$ =๕.๐๐) ร่วมค้ามีความคาดหวังด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๘๐, S.D. =.๔๒๑) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ มีความคาดหวังน้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๐, S.D.=.๗๐๗) ขณะที่การปฏิบัติงานจริงผู้ร่วมค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานของสำนักงานฯ มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๗๐, S.D.=.๔๘๓) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๕๐, S.D.=.๗๐๗) เมื่อมองภาพรวม ผู้ร่วมค้ามีความคาดหวังต่อสำนักงานฯ ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =๔.๕๘, S.D.=.๕๑๗) และ

การปฏิบัติงานจริง ($\overline{X}$ =๔.๕๕, S.D.=.๕๙๘) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ผู้ร่วมค้ามีความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=๔.๖๒, S.D.=.๕๐๐) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี มีการบริการที่ดี และภาพลักษณ์รวมของสำนักงานฯ มีภาพลักษณ์มากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๗๐, S.D.=.๔๘๓) และสำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด ($\overline{X}$=๔.๕๐, S.D.=.๗๐๗) ผู้ร่วมค้าไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะ

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อการจัดการหนี้

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ได้รับบริการด้านการจัดการหนี้สิน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑, S.D. = ๐.๕๒๘) โดยเฉพาะด้านบุคลากรที่ให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓, S.D. = ๐.๔๓๓) อย่างไรก็ตาม ด้านระยะเวลาเป็นส่วนที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓, S.D. = ๐.๕๗๖) นอกจากนี้ จากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาคือ " งบประมาณมีไม่เพียงพอ" และ "การจัดการหนี้มีความล่าช้า" ข้อเสนอแนะสำหรับด้านการจัดการหนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในประเด็นที่ยังเป็นข้อจำกัด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเกษตรกรได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านระยะเวลาในการให้บริการ:
แม้ว่าความพึงพอใจด้านระยะเวลาจะอยู่ในระดับ "มากที่สุด" แต่ก็เป็นด้านที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ การปรับปรุงในส่วนนี้จะช่วยยกระดับความพึงพอใจโดยรวมให้สูงขึ้นไปอีก

ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน: ควรมีการศึกษาและวิเคราะห์ขั้นตอนการจัดการหนี้ทั้งหมด ตั้งแต่การยื่นคำขอไปจนถึงการอนุมัติและดำเนินการชำระหนี้ เพื่อหาส่วนที่สามารถลดระยะเวลาดำเนินการได้ อาจนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการเอกสารและการสื่อสาร เพื่อลดความล่าช้าที่เกิดจากการทำงานแบบแมนนวล 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" เป็นเรื่องที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของเกษตรกรโดยตรงขยายหรือปรับปรุงพื้นที่สำนักงาน: หากงบประมาณเอื้ออำนวย ควรพิจารณาขยายพื้นที่สำนักงาน หรือปรับปรุงพื้นที่ที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับการให้บริการมากขึ้น เช่น เพิ่มพื้นที่นั่งรอ จัดให้มีมุมพักผ่อน หรือเพิ่มพื้นที่สำหรับให้คำปรึกษาที่เป็นส่วนตัว

จัดหาพื้นที่ให้บริการชั่วคราวหรือเพิ่มจุดให้บริการ: หากการขยายถาวรเป็นไปได้ยาก อาจพิจารณาการจัดตั้งจุดบริการชั่วคราวในพื้นที่ที่เข้าถึงง่าย หรือใช้รถบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกษตรกรในพื้นที่ห่างไกล

ปรับปรุงการจัดวางพื้นที่ใช้สอย: แม้พื้นที่จำกัด ก็สามารถปรับปรุงการจัดวางเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ให้เป็นระเบียบและใช้งานง่ายขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้มาใช้บริการ

๔. การสื่อสารและสร้างความเข้าใจ:

แม้ด้านบุคลากรจะได้รับความพึงพอใจสูง แต่การสื่อสารที่ดียิ่งขึ้นยังคงเป็นสิ่งสำคัญ
จัดทำคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย: อธิบายขั้นตอนการจัดการหนี้ สิทธิประโยชน์ และข้อควรปฏิบัติสำหรับเกษตรกรในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ทั้งภาษาเขียน รูปภาพ หรือสื่อดิจิทัล
จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ: จัดอบรมให้ความรู้แก่เกษตรกรเกี่ยวกับกระบวนการจัดการหนี้ และเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย

ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย: นอกจากช่องทางปกติแล้ว ควรพิจารณาใช้ช่องทางโซเชียลมีเดีย กลุ่มไลน์ หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารและตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็วการดำเนินการตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้สำนักงานฯ สามารถให้บริการด้านการจัดการหนี้สินแก่เกษตรกรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ และ

ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของเกษตรกรในระยะยาว การติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าการปรับปรุงที่เกิดขึ้นเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะต่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

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

๑. การปรับปรุงประสิทธิภาพและลดความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟู: ความล่าช้าในกระบวนการฟื้นฟูเป็นข้อกังวลหลักที่เกษตรกรสะท้อนออกมา

ทบทวนและลดความซับซ้อนของขั้นตอน: วิเคราะห์กระบวนการอนุมัติแผนงาน/โครงการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรอย่างละเอียด เพื่อระบุจุดคอขวดและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น. อาจมีการปรับปรุงเอกสารให้ง่ายขึ้น หรือใช้ระบบดิจิทัลในการยื่นและติดตามเอกสาร

กำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจน: กำหนดมาตรฐานระยะเวลาสำหรับการอนุมัติแต่ละขั้นตอน และสื่อสารให้องค์กรเกษตรกรทราบ ควรมีกลไกการติดตามความคืบหน้าของโครงการและแจ้งเตือนเมื่อเกิดความล่าช้า

เพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติงบประมาณ: ควรมีการเร่งรัดกระบวนการพิจารณาและอนุมัติงบประมาณให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้เกษตรกรสามารถเริ่มดำเนินการตามแผนได้ทันท่วงที.

เพิ่มศักยภาพบุคลากรผู้รับผิดชอบ: จัดอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำและดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

๒. การจัดการงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร: แม้ว่าความพึงพอใจด้านงบประมาณจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่การบริหารจัดการงบประมาณให้เพียงพอและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเป็นสิ่งสำคัญ

ประเมินความต้องการงบประมาณอย่างต่อเนื่อง: วิเคราะห์และประเมินความต้องการงบประมาณสำหรับการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถจัดสรรงบประมาณได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม

แสวงหาแหล่งงบประมาณเพิ่มเติม: หากงบประมาณจากภาครัฐไม่เพียงพอ ควรแสวงหาแหล่งเงินทุนจากภาคส่วนอื่น ๆ เช่น องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคเอกชน หรือการร่วมมือกับสถาบันการเงิน เพื่อเพิ่มโอกาสในการช่วยเหลือเกษตรกร

ส่งเสริมโครงการที่ยั่งยืนและพึ่งพาตนเองได้: สนับสนุนโครงการฟื้นฟูที่เน้นการสร้างรายได้และความยั่งยืนให้กับเกษตรกรในระยะยาว เพื่อลดการพึ่งพางบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐ

๓. การปรับปรุงสถานที่สำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวก: ปัญหา สำนักงานคับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ เป็นอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ

ขยายหรือปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ: หากเป็นไปได้ ควรพิจารณาขยายพื้นที่สำนักงาน หรือปรับปรุงการจัดวางพื้นที่ให้มีความโปร่งโล่งและสะดวกสบายมากขึ้น จัดให้มีพื้นที่รอคอยที่เพียงพอ จุดบริการที่เข้าถึงง่าย และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำที่สะอาด

พิจารณาการจัดตั้งจุดบริการย่อยหรือหน่วยบริการเคลื่อนที่: เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการสำหรับเกษตรกรในพื้นที่ห่างไกล หรือลดความแออัดในสำนักงานใหญ่

๔. การเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น: ข้อเสนอแนะเรื่อง ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรเข้าใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างการรับรู้และการเข้าถึงบริการพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย ได้แก่

สื่อสิ่งพิมพ์: จัดทำเอกสารคู่มือ แผ่นพับ หรือโปสเตอร์ที่ใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีภาพประกอบที่ชัดเจน และแจกจ่ายตามศูนย์บริการเกษตร ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน 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 ผู้นำชุมชน และกลุ่มเกษตรกร เพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์และกระจายข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

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

ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง พบว่าภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘, S.D. = ๐.๔๗๔) โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดคือ โดยรวมท่านมีความพอใจในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘, S.D. = ๐.๕๑๒). อย่างไรก็ตาม การติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นประเด็นที่มีค่าพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖, S.D. = ๑.๑๙๑) นอกจากนี้ ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบคือ สำนักงานฯ ทำงานล่าช้า ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐ และ สำนักงานคับแคบไม่สะดวกกับการให้บริการ 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 เพื่อให้การแก้ไขปัญหาสามารถทำได้ทันท่วงที
จัดฝึกอบรมบุคลากร: เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในภารกิจและขั้นตอนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่นและลดข้อผิดพลาดที่อาจนำไปสู่ความล่าช้า

๒. การส่งเสริมการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐ: เป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน

จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU): กำหนดขอบเขตความร่วมมือ บทบาทหน้าที่ และแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานฯ กับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความชัดเจนและลดความซ้ำซ้อน

ตั้งคณะทำงานร่วมกัน: จัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจหรือคณะกรรมการประสานงานร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล วางแผนโครงการ และแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ

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 อาจพิจารณาการจัดทำเป็นพื้นที่สำหรับรอคอย หรือพื้นที่สำหรับการติดต่อชั่วคราว

เพิ่มประสิทธิภาพของเทคโนโลยี: การนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้น เช่น ระบบการนัดหมายออนไลน์ หรือการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล จะช่วยลดความจำเป็นที่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานและลดความแออัดภายในอาคาร

การดำเนินการตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้สำนักงานฯ สามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลดีต่อการให้บริการประชาชน และบรรลุเป้าหมายของโครงการร่วมกัน การสร้างความเข้าใจร่วมกันและความร่วมมืออย่างต่อเนื่องจะเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะต่อธนาคาร

๑. การปรับปรุงกระบวนการซื้อหนี้เพื่อลดระยะเวลา: ประเด็น กระบวนการซื้อหนี้ใช้เวลานาน และ การติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด เป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข

ทบทวนและลดความซับซ้อนของขั้นตอน: ร่วมกันระหว่างสำนักงานฯ และธนาคารในการวิเคราะห์ขั้นตอนทั้งหมดของกระบวนการซื้อหนี้ ตั้งแต่การยื่นเอกสารเบื้องต้น การประเมิน การอนุมัติ ไปจนถึงการชำระเงิน ระบุจุดคอขวดและหาแนวทางในการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือรวมขั้นตอนที่สามารถทำพร้อมกันได้

พัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบดิจิทัล: การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งผ่านข้อมูลและเอกสารระหว่างสำนักงานฯ และธนาคาร จะช่วยลดระยะเวลาในการขนส่งเอกสาร และลดโอกาสการเกิดข้อผิดพลาด อาจพัฒนาระบบ API เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลโดยตรง หรือใช้แพลตฟอร์มกลางในการจัดการเอกสาร

กำหนดผู้ประสานงานหลัก (Key Account Manager): กำหนดบุคลากรหลักที่รับผิดชอบการประสานงานระหว่างสำนักงานฯ และธนาคาร เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันที

จัดทำคู่มือและอบรมบุคลากร: จัดทำคู่มือขั้นตอนการซื้อหนี้ที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายสำหรับบุคลากรทั้งสองฝ่าย และจัดอบรมเพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการเดียวกัน

๒. การบริหารจัดการงบประมาณให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ: ประมาณการความต้องการงบประมาณร่วมกัน: สำนักงานฯ และธนาคารควรร่วมกันประมาณการความต้องการงบประมาณสำหรับการจัดการหนี้ของเกษตรกรอย่างแม่นยำ โดยพิจารณาจากจำนวนเกษตรกรที่ต้องการความช่วยเหลือ ประเภทหนี้สิน และแนวโน้มในอนาคต

เสนอขอจัดสรรงบประมาณเพิ่ม: นำเสนอข้อมูลประมาณการงบประมาณที่จำเป็นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พิจารณาจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อความต้องการที่แท้จริง แสวงหาแหล่งเงินทุนทางเลือก: พิจารณาช่องทางการระดมทุนอื่นๆ นอกเหนือจากงบประมาณภาครัฐ เช่น การสร้างความร่วมมือกับสถาบันการเงินอื่น ๆ การจัดตั้งกองทุนร่วม หรือการระดมทุนจากภาคเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

บริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด: จัดลำดับความสำคัญของเกษตรกรที่ต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน หรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหนักที่สุดก่อน นอกจากนี้ ควรมีการติดตามและประเมินผลการใช้งบประมาณอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่าเกิดประโยชน์สูงสุด

๓. การรักษาและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน: แม้ความพึงพอใจต่อพนักงานจะสูง แต่การรักษาและยกระดับความสัมพันธ์ยังคงสำคัญ

จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์: จัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรของสำนักงานฯ และธนาคาร เช่น การประชุมร่วมกันนอกสถานที่ กิจกรรมสันทนาการ หรือการอบรมร่วมกัน เพื่อสร้างความคุ้นเคยและความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: จัดเวทีให้บุคลากรทั้งสองฝ่ายได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัญหา และแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อเรียนรู้จากกันและกันและนำไปปรับปรุงการทำงาน

สร้างช่องทางการให้ข้อเสนอแนะ: จัดให้มีช่องทางที่ธนาคารสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของสำนักงานฯ ได้อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่องการดำเนินการตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้การทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานฯ และธนาคารมีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกษตรกรได้รับการช่วยเหลือด้านการจัดการหนี้สินอย่างทันท่วงทีและเพียงพอ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะต่อผู้ร่วมค้า

๑. การรักษามาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ยอดเยี่ยม:เนื่องจากผู้ร่วมค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และไม่พบปัญหาและข้อเสนอแนะ

คงไว้ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล: สำนักงานฯ ควรธำรงรักษามาตรฐานการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับผู้ร่วมค้าไว้ สิ่งนี้รวมถึงความรวดเร็วในการแก้ปัญหา การตรวจรับสินค้า การวางบิล และการชำระเงิน

รักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานจัดหาพัสดุ: ความพึงพอใจสูงสุดต่อพนักงานจัดหาพัสดุเป็นจุดแข็งที่สำคัญ ควรส่งเสริมและรักษาคุณภาพของบุคลากรกลุ่มนี้อย่างต่อเนื่อง เช่น การให้รางวัล การพัฒนาทักษะ หรือการสร้างขวัญและกำลังใจ

จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice): บันทึกและจัดทำกระบวนการทำงานที่ประสบความสำเร็จกับผู้ร่วมค้า เพื่อให้เป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรคนอื่นๆ หรือสำหรับใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรใหม่

๒. การสื่อสารและการรับฟังอย่างต่อเนื่อง: จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำ: แม้จะไม่มีข้อเสนอแนะในครั้งนี้ ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร่วมค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อติดตามแนวโน้มและรับฟีดแบ็กอย่างต่อเนื่อง

เปิดช่องทางรับข้อเสนอแนะแบบไม่เป็นทางการ: นอกจากแบบสำรวจอย่างเป็นทางการแล้ว ควรมีช่องทางที่ผู้ร่วมค้าสามารถให้ข้อเสนอแนะได้ง่ายๆ เช่น กล่องข้อเสนอแนะ อีเมลเฉพาะกิจ หรือการพูดคุยกับผู้ประสานงานโดยตรง

จัดการประชุมพบปะผู้ร่วมค้าเป็นระยะ: จัดประชุมหรือกิจกรรมพบปะผู้ร่วมค้าเป็นประจำ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล แจ้งข่าวสารสำคัญ และรับฟังความคิดเห็นโดยตรง สิ่งนี้จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

๓. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม: ใช้ระบบการแจ้งเตือนอัตโนมัติ: พัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติสำหรับสถานะต่างๆ เช่น การอนุมัติใบสั่งซื้อ การตรวจรับสินค้า หรือสถานะการชำระเงิน เพื่อให้ผู้ร่วมค้าได้รับข้อมูลที่ทันท่วงที

๔. การสร้างความร่วมมือเชิงกลยุทธ์: พิจารณาความร่วมมือระยะยาว: สำหรับผู้ร่วมค้าที่มีผลงานโดดเด่นและมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสำนักงานฯ อาจพิจารณาการสร้างความร่วมมือระยะยาว หรือการจัดทำข้อตกลงเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดความมั่นคงและความต่อเนื่องในการทำงานแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์: สนับสนุนให้ผู้ร่วมค้าที่มีความเชี่ยวชาญได้แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักงานฯ ซึ่งอาจนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ร่วมกัน

ภาคผนวก

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ

ชุดเกษตรกร(จัดการหนี้)

ชื่อ.....นามสกุล.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์ติดต่อ.....

<u>ชุดเกษตรกร</u>

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี
☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า
☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพการเกษตรหลัก
☐ ๑) ทำนา ☐ ๒) ทำไร่ ☐ ๓) ทำสวนผัก
☐ ๔) พืชน้ำมัน ☐ ๕) พืชยาง ☐ ๖) เลี้ยงสัตว์
☐ ๗) ประมงเพาะเลี้ยง ☐ ๘) ประมงทะเล ☐ ๙) อื่นๆ ..... (ระบุ)

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

<u>คำชี้แจง</u> การตอบแบบสอบถาม โปรดเลือกระดับความพึงพอใจโดยใช้เครื่องหมาย ✓ และเหตุผลประกอบด้วย

๕ =พึงพอใจมาก ๔ = พึงพอใจ ๓ = ปานกลาง ๒ = ควรปรับปรุง ๑ = ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ประเด็น/ด้าน	๕	๔	๓	๒	๑
๑ ด้านระยะเวลา					
๑.๑ การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
๒ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒.๒ การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
๒.๓ การกรอกรายละเอียดในเอกสารการขอขึ้นทะเบียนเกษตรกร(ทะเบียนหนี้) และแจ้งเอกสารประกอบสำหรับการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
๒.๔ การตรวจสอบข้อมูลหนี้ของเกษตรกรมีความรวดเร็ว					
๒.๕ มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง /ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

ประเด็น/ด้าน	๕	๔	๓	๒	๑
๓ การดำเนินงานด้านการจัดการหนี้ ๓.๑ ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษาด้านการจัดการหนี้					
๓.๒ มีระบบการติดตาม สนับสนุนจนเกษตรกรได้รับการจัดการหนี้ตรงตามกำหนดเวลา					
๓.๓ ความรวดเร็วในการอนุมัติให้ชำระหนี้แทน					
๓.๔ มีการสื่อสารขั้นตอนเพื่อให้เกษตรกรเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนการชำระหนี้ได้อย่างถูกต้อง					
๔ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๔.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๔.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๔.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๔.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๔.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔.๖ เกษตรกรสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง					
๔.๗ ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
๔.๘ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๕.๑ ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ					
๕.๒ สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างสะดวก					
๕.๓ สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเกษตรกรความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ , น้ำดื่ม					
๕.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๖ ด้านอื่น ๆ ๖.๑ ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
๖.๒ ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
๖.๓ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

๑.ท่านคิดว่าความคาดหวังและผลการปฏิบัติจริงของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรภายใต้สถานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอย่างไร

๕ =คาดหวังมากที่สุด/พึงพอใจมาก ๔ = คาดหวังมาก/พึงพอใจ ๓ = ปานกลาง ๒ = คาดหวังน้อย/ไม่พึงพอใจ ๑ = คาดหวังน้อยมาก/ไม่พึงพอใจมาก

กิจกรรม	ความคาดหวัง					ผลการปฏิบัติจริง				
	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑ การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ										
๒ การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ										
๓ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ										
๔ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ										
๕ การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ										
๖ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ										
๗ การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ										
๘ พนักงานของสำนักงานฯ										

ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ

๕ =มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

กิจกรรม	ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑ สำนักงานฯ มีความน่าเชื่อถือ					
๒ สำนักงานฯ มีความโปร่งใส					
๓ สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม					
๔ สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี					
๕ สำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์					
๖ สำนักงานฯ มีการบริการที่ดี					
๗ สำนักงานฯ มีความทันสมัย					
๘ ภาพลักษณ์รวมของสำนักงานฯ					

ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

ข้อเสนอแนะ

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

ผู้สัมภาษณ์.....

แบบสอบถาม/สัมภาษณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ

ชุดธนาคาร

<u>ชุดธนาคาร</u>

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด บริษัทของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล.....ตำแหน่ง.....
บริษัท.....จังหวัด.....

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี
☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า
☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. หน่วยงาน
☐ ๑) ธกส. ☐ ๒) ธนาคารพาณิชย์ ☐ ๓) นิติบุคคลฯ
☐ ๔) สหกรณ์การเกษตร ☐ ๕) โครงการส่งเสริมของรัฐ ☐ ๖) อื่นๆ.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ

<u>คำชี้แจง</u> การตอบแบบสอบถาม โปรดเลือกระดับความพึงพอใจโดยใช้เครื่องหมาย ✓ และเหตุผลประกอบด้วย
๕ = เห็นด้วยอย่างยิ่ง ๔ = เห็นด้วย ๓ = ไม่แน่ใจ ๒ = ไม่เห็นด้วย ๑ = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประเด็น/ด้าน	๕	๔	๓	๒	๑
๑ การติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒ เอกสารต่างๆ มีความถูกต้อง					
๓ ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของสำนักงานฯ					
๔ มีการติดต่อสื่อสารจากสำนักงานฯ อย่างสม่ำเสมอ					
๕ สำนักงานฯ มีระบบบริหารจัดการที่ดี					
๖ สำนักงานฯ เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือเกษตรกร					
๗ ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ					
๘ ท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ					
๙ สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างสะดวก					
๑๐ โดยรวมท่านมีความพอใจในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ					

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

๑. ท่านคิดว่าความคาดหวังและผลการปฏิบัติจริงของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรภายใต้สถานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอย่างไร

๕ = คาดหวังมากที่สุด/ พึงพอใจมาก ๔ = คาดหวังมาก/ พึงพอใจ ๓ = ปานกลาง

๒ = คาดหวังน้อย/ ไม่พึงพอใจ ๑ = คาดหวังน้อยมาก/ ไม่พึงพอใจมาก

กิจกรรม	ความคาดหวัง					ผลการปฏิบัติจริง				
	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑ การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ										
๒ การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ										
๓ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ										
๔ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ										
๕ การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ										
๖ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ										
๗ การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ										
๘ พนักงานของสำนักงานฯ										

ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ

๕ =มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

กิจกรรม	ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑ สำนักงานฯ มีความน่าเชื่อถือ					
๒ สำนักงานฯ มีความโปร่งใส					
๓ สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม					
๔ สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี					
๕ สำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์					
๖ สำนักงานฯ มีการบริการที่ดี					
๗ สำนักงานฯ มีความทันสมัย					
๘ ภาพลักษณ์รวมของสำนักงานฯ					

ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

<u>ปัญหา</u>

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

ผู้สัมภาษณ์.....

แบบสอบถาม/สัมภาษณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ

ชุดผู้ร่วมค้า

<u>ชุดผู้ร่วมค้า</u>

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

. บริษัทของผู้ให้สัมภาษณ์

บริษัท .....จังหวัด.....

ชื่อ-นามสกุล.....

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี
☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า
☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน
☐ ๑) เจ้าของกิจการ ☐ ๒) ผู้จัดการ
☐ ๓) เจ้าหน้าที่แผนกขาย ☐ ๔) เจ้าหน้าที่แผนกบริการ
☐ ๕) เจ้าหน้าที่อะไหล่ ☐ ๖) อื่น ๆ.....

๖. มูลค่าสินค้า/งาน.....บาท/ครั้ง/เวลา

๗. ประเภทงาน

☐ ๑) ก่อสร้าง ☐ ๒) อะไหล่
☐ ๓) เครื่องจักร ☐ ๔) คอมพิวเตอร์
☐ ๕) ซอฟแวร์ ☐ ๖) อุปกรณ์สำนักงาน
☐ ๗) ที่ปรึกษา / บริการ ☐ ๘) อื่น ๆ.....

๘. งาน/สินค้าส่งที่จังหวัด.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ

<u>คำชี้แจง</u> การตอบแบบสอบถาม โปรดเลือกระดับความพึงพอใจโดยใช้เครื่องหมาย ✓ และเหตุผลประกอบด้วย

๕ = เห็นด้วยอย่างยิ่ง ๔ = เห็นด้วย ๓ = ไม่แน่ใจ ๒ = ไม่เห็นด้วย ๑ = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประเด็น/ด้าน	๕	๔	๓	๒	๑
๑ ระยะเวลาในการจัดทำใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง/สัญญาเหมาะสม					
๒ ใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง/สัญญา มีความถูกต้อง					
๓ ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของแผนกจัดหาพัสดุ					
๔ กระบวนการตรวจรับสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
๕ ท่านได้รับความสะดวกในการส่งของอย่างดี					
๖ ท่านได้รับความสะดวกในการวางบิลและรับเงิน					
๗ ระยะเวลาในการชำระเงินเหมาะสม					
๘ ท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานจัดหาพัสดุของสำนักงานฯ					
๙ โดยรวมท่านมีความพอใจในการจัดซื้อ/จัดหาของสำนักงานฯ					

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

๑. ท่านคิดว่าความคาดหวังและผลการปฏิบัติจริงของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรภายใต้สถานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอย่างไร

๕ = คาดหวังมากที่สุด/ พึงพอใจมาก ๔ = คาดหวังมาก/ พึงพอใจ ๓ = ปานกลาง
๒ = คาดหวังน้อย/ ไม่พึงพอใจ ๑ = คาดหวังน้อยมาก/ ไม่พึงพอใจมาก

กิจกรรม	ความคาดหวัง					ผลการปฏิบัติจริง				
	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑ การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ										
๒ การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ										
๓ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ										
๔ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ										
๕ การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ										
๖ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ										
๗ การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ										
๘ พนักงานของสำนักงานฯ										

ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ

๕ =มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

กิจกรรม	ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑ สำนักงานฯ มีความน่าเชื่อถือ					
๒ สำนักงานฯ มีความโปร่งใส					
๓ สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม					
๔ สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี					
๕ สำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์					
๖ สำนักงานฯ มีการบริการที่ดี					
๗ สำนักงานฯ มีความทันสมัย					
๘ ภาพลักษณ์รวมของสำนักงานฯ					

ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

<u>ปัญหา</u>

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

ผู้สัมภาษณ์.....

แบบสอบถาม/สัมภาษณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ

ชุดเกษตกร(ฟื้นฟู)

ชื่อ.....นามสกุล.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์ติดต่อ.....

ชุดเกษตรกร

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี
☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า
☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพการเกษตรหลัก
☐ ๑) ทำนา ☐ ๒) ทำไร่ ☐ ๓) ทำสวนผัก
☐ ๔) พืชน้ำมัน ☐ ๕) พืชยาง ☐ ๖) เลี้ยงสัตว์
☐ ๗) ประมงเพาะเลี้ยง ☐ ๘) ประมงทะเล ☐ ๙) อื่นๆ ..... (ระบุ)

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง การตอบแบบสอบถาม โปรดเลือกระดับความพึงพอใจโดยใช้เครื่องหมาย ✓ และเหตุผลประกอบด้วย

๕ =พึงพอใจมาก ๔ = พึงพอใจ ๓ = ปานกลาง ๒ = ควรปรับปรุง ๑ = ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ประเด็น/ด้าน	๕	๔	๓	๒	๑
๑ ด้านระยะเวลา					
๑.๑ การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
๒ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๑ การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
๒.๓ การรวบรวมเอกสารขึ้นทะเบียนองค์กรเกษตรกร และการแจ้งเอกสารสำหรับการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก					
๒.๔ การตรวจสอบคุณสมบัติกลุ่มเกษตรกรมีความรวดเร็ว					
๒.๕ มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง /ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

ประเด็น/ด้าน	๕	๔	๓	๒	๑
๓ การดำเนินงานฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ๓.๑ ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษาด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร					
๓.๒ องค์กรเกษตรกรสามารถจัดทำแผนหรือโครงการเสนอกองทุนฯ ได้เอง					
๓.๓ ความรวดเร็วในการอนุมัติแผนหรือโครงการ					
๓.๔ มีระบบติดตาม สนับสนุนจนเกิดผลสำเร็จตามแผนการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร					
๓.๕ มีงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรอย่างเพียงพอ					
๓.๖ มีการสนับสนุน “ความรู้” ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกรให้กับองค์กร เกษตรอย่างเหมาะสม					
๔ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๔.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๔.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๔.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๔.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๔.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔.๖ เกษตรกรสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง					
๔.๗ ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
๔.๘ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๕.๑ ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ					
๕.๒ สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างสะดวก					
๕.๓ สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเกษตรกรความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ , น้ำดื่ม					
๕.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๖ ด้านอื่น ๆ ๖.๑ ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
๖.๒ ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
๖.๓ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

๑. ท่านคิดว่าความคาดหวังและผลการปฏิบัติจริงของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรภายใต้สถานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอย่างไร

๕ = คาดหวังมากที่สุด/ พึงพอใจมาก ๔ = คาดหวังมาก/ พึงพอใจ ๓ = ปานกลาง

๒ = คาดหวังน้อย/ ไม่พึงพอใจ ๑ = คาดหวังน้อยมาก/ ไม่พึงพอใจมาก

กิจกรรม	ความคาดหวัง					ผลการปฏิบัติจริง				
	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑ การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ										
๒ การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ										
๓ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ										
๔ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ										
๕ การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ										
๖ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ										
๗ การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ										
๘ พนักงานของสำนักงานฯ										

ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ

๕ =มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

กิจกรรม	ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑ สำนักงานฯ มีความน่าเชื่อถือ					
๒ สำนักงานฯ มีความโปร่งใส					
๓ สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม					
๔ สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี					
๕ สำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์					
๖ สำนักงานฯ มีการบริการที่ดี					
๗ สำนักงานฯ มีความทันสมัย					
๘ ภาพลักษณ์รวมของสำนักงานฯ					

ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

<u>ปัญหา</u>

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

ผู้สัมภาษณ์.....

แบบสอบถาม/สัมภาษณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ

ชุดราชการ

<u>ชุดราชการ</u>

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด บริษัทของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล.....ตำแหน่ง.....
สังกัด.....จังหวัด.....

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี
☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า
☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. หน่วยงาน
☐ ๑) ธกส. ☐ ๒) ธนาคารพาณิชย์ ☐ ๓) นิติบุคคลฯ
☐ ๔) สหกรณ์การเกษตร ☐ ๕) โครงการส่งเสริมของรัฐ ☐ ๖) อื่นๆ.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ

<u>คำชี้แจง</u> การตอบแบบสอบถาม โปรดเลือกระดับความพึงพอใจโดยใช้เครื่องหมาย ✓ และเหตุผลประกอบด้วย

๕ = เห็นด้วยอย่างยิ่ง ๔ = เห็นด้วย ๓ = ไม่แน่ใจ ๒ = ไม่เห็นด้วย ๑ = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประเด็น/ด้าน	๕	๔	๓	๒	๑
๑ การติดต่อทำธุรกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒ เอกสารต่างๆ มีความถูกต้อง					
๓ ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของสำนักงานฯ					
๔ มีการติดต่อสื่อสารจากสำนักงานฯ อย่างสม่ำเสมอ					
๕ สำนักงานฯ มีระบบบริหารจัดการที่ดี					
๖ สำนักงานฯ เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือเกษตรกร					
๗ ที่ตั้งสำนักงานสาขาจังหวัดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ					
๘ ท่านมีความพอใจในการติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ					
๙ สำนักงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างสะดวก					
๑๐ โดยรวมท่านมีความพอใจในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ					

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริง

๑. ท่านคิดว่าความคาดหวังและผลการปฏิบัติจริงของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรภายใต้สถานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอย่างไร

๕ = คาดหวังมากที่สุด/ พึงพอใจมาก ๔ = คาดหวังมาก/ พึงพอใจ ๓ = ปานกลาง
๒ = คาดหวังน้อย/ ไม่พึงพอใจ ๑ = คาดหวังน้อยมาก/ ไม่พึงพอใจมาก

กิจกรรม	ความคาดหวัง					ผลการปฏิบัติจริง				
	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑ การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ										
๒ การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ										
๓ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ										
๔ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ										
๕ การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ										
๖ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ										
๗ การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ										
๘ พนักงานของสำนักงานฯ										

ส่วนที่ ๔ ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ

๕ =มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

กิจกรรม	ภาพลักษณ์ของสำนักงานฯ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑ สำนักงานฯ มีความน่าเชื่อถือ					
๒ สำนักงานฯ มีความโปร่งใส					
๓ สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม					
๔ สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการที่ดี					
๕ สำนักงานฯ มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์					
๖ สำนักงานฯ มีการบริการที่ดี					
๗ สำนักงานฯ มีความทันสมัย					
๘ ภาพลักษณ์รวมของสำนักงานฯ					

ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

<u>ปัญหา</u>

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

ผู้สัมภาษณ์.....