

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เห็นว่าเป็นพื้นฐานการอธิบายในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของศูนย์บริการถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ดังมีรายละเอียดเรียงตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 ความสำคัญของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล
- 1.2 แนวคิดการปฏิรูประบบราชการและบทบาท ภารกิจ หน้าที่ของข้าราชการ
- 1.3 แนวคิดการบริหารคุณภาพ ISO 9000
- 1.4 แนวคิดการจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ
- 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 1.6 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ
- 1.7 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจต่อบริการ
- 2.2 ทฤษฎีระบบที่ 1 – 4 ของ ลิเคิร์ต (Likert)
- 2.3 ทฤษฎีการจูงใจการปฏิบัติงาน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. สรุปแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

1.1 ความสำคัญของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลจัดตั้งขึ้นภายใต้โครงการศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรชุมชน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2543 มุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ควบคู่กับการพัฒนาด้านการเกษตร โดยชุมชนมีส่วนร่วมอันเป็นไปตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐที่ต้องการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง โดยรัฐให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการสงวนบำรุงรักษาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนความหลากหลายทางชีวภาพอย่างสมดุล นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นพัฒนาระบบการมีส่วนร่วมของเกษตรกร การสร้างชุมชนเครือข่ายเพื่อพัฒนาการเกษตรให้มีความเข้มแข็ง จึงได้มีการบูรณาการให้มีการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานระหว่างเจ้าหน้าที่ภาครัฐ องค์กร แกนนำกลุ่มอาชีพ และหน่วยงานต่างๆ โดยมีศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลเป็นศูนย์กลาง โดยมีหลักการและเหตุผลดังนี้

Rajab1 มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ ของชุมชน ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรในการเพิ่มศักยภาพการผลิตของชุมชน อันได้แก่

- 1) โครงสร้างพื้นฐานของชุมชน
- 2) ด้านสังคมและเศรษฐกิจ
- 3) ด้านการบริหารจัดการในสังคม

1.1.2 เป็นการเพิ่มศักยภาพของเกษตรกร ในด้านการเกษตรให้มีความพร้อมในการรองรับการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นตามหลักกรนโยบายเศรษฐกิจและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการปรับโครงสร้างการเกษตรของรัฐบาล ดังนี้

- 1) การดำเนินงานเป็นไปตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐที่บัญญัติภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตราที่ 79 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสงวน บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ และมาตราที่ 84 รัฐจะต้องส่งเสริมการรวมตัวของเกษตรกร เพื่อวางแผนทางการเกษตร และรักษาผลประโยชน์ร่วมกันของเกษตรกร

2) สอดคล้องกับแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปรับเปลี่ยนบทบาทของราชการส่วนบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของเกษตรกรในท้องถิ่น ให้เกษตรกร ในท้องถิ่นมีรายได้ และคุณภาพชีวิตที่ดีรวมทั้งให้ความสำคัญในกระบวนการที่เกษตรกร สามารถตัดสินใจในการผลิตการเกษตรด้วยตนเอง กำกับดูแลและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3) เกิดความร่วมมือระหว่างองค์กรเกษตรกร สถาบันเกษตรกร เพื่อให้การพัฒนากิจการเกษตรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4) สอดคล้องและเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 21 พฤศจิกายน 2543 ที่จัดตั้งให้มีศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลเป็นศูนย์กลาง ในการให้บริการ โดยพิจารณาจัดตั้งในพื้นที่ที่เหมาะสมและจำเป็น ทั้งนี้ให้คำนึงถึงอาชีพหลัก ของเกษตรกรแต่ละพื้นที่

1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร ประจำตำบล **Jabhat Mahasarakham University**

1.2.1 ปรับเปลี่ยนกระบวนการในการพัฒนากิจการเกษตร ที่ให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น สถาบันเกษตรกร และชุมชน มีโอกาสและส่วนร่วมในการพัฒนากิจการเกษตรแบบยั่งยืน ด้วยตนเอง และสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนในลักษณะบูรณาการ

1.2.2 ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของส่วนราชการในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในระดับท้องถิ่นเป็นลักษณะบูรณาการ เพื่อให้มีการบริการทางด้านการพัฒนากิจการเกษตร ที่มีการผสมผสานสามารถให้บริการแก่เกษตรกรที่จุดเดียว (One Stop Service) โดยผ่านศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

1.2.3 เพื่อเพิ่มศักยภาพของชุมชนในการวางแผนและพัฒนาตนเอง ในด้านการพัฒนากิจการเกษตร เพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าเกษตร ปรับปรุงคุณภาพสินค้า วางแผนในการบริหารจัดการ การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืนและพัฒนาระบบข้อมูลพื้นฐาน ของชุมชน รวมทั้งการเสนอแนะให้มีการใช้ประโยชน์จากงบประมาณขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นในการพัฒนากิจการเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้มีการออมและการระดมทุนของชุมชน เพื่อการลงทุนธุรกิจการเกษตร

1.3 เป้าหมายในการจัดตั้งศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล เพื่อเป็นตัวอย่างและเป็นแม่ข่ายในการเรียนรู้การเกษตรประจำตำบล ตามระยะเวลาดำเนินการรวมทั้งสิ้น 7,156 ตำบล ดังนี้

1.3.1 ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลนำร่อง (ศูนย์ระดับประเทศ) จำนวน 8 ตำบล สำหรับเป็นตัวอย่างและแม่ข่ายในการเรียนรู้

1.3.2 ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลหลัก (ศูนย์ระดับจังหวัด) จำนวน 99 ตำบล โดยคัดเลือกจากตำบลที่ผ่านการเตรียมความพร้อมจากโครงการเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาการเกษตรแบบยั่งยืน ตำบลในพื้นที่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และตำบลอื่น ๆ ที่มีความพร้อม

1.3.3 ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลขยาย (ศูนย์ระดับอำเภอ) จำนวน 769 ตำบล โดยคัดเลือกตำบลตัวอย่างในระดับอำเภอ อำเภอละ 1 ตำบล

1.3.4 ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลเตรียมการ จำนวน 6,280 ตำบล

1.4 ขั้นตอนการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมความพร้อมชุมชน

1.1 การจัดเวทีชาวบ้าน เพื่อสร้างความพร้อมและความเข้าใจแก่เกษตรกรในชุมชนถึงบทบาทสำคัญในการเข้ามามีส่วนร่วม ตั้งแต่การร่วมคิด ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหา การกำหนดทิศทางพัฒนาและการวางแผนพัฒนาการเกษตรด้วยตนเองภายใต้ข้อจำกัด โอกาส และข้อมูลพื้นฐานของตำบลที่ได้จัดทำขึ้น ทั้งนี้ให้มีการตั้งตัวแทนของชุมชนและเลือกกรรมการเพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร

1.2 คัดเลือกที่ทำการศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล โดยหลักการคือ จัดตั้งขึ้นเป็นเพียงศูนย์กลางในการบริการ มิใช่เป็นการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นใหม่ จึงใช้อาคารสถานที่ราชการหรืออาคารสถานที่อื่นใดที่มีอยู่แล้วในชุมชน โดยไม่ควรจัดสร้างอาคารหรือสำนักงานขึ้นใหม่ ดังนั้น จึงให้พิจารณาจัดตั้งในพื้นที่ที่เหมาะสมเท่านั้น โดยคำนึงถึงอาชีพหลักของเกษตรกรแต่ละพื้นที่เป็นสำคัญ

1.3 การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

1.3.1 คณะกรรมการบริหารศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล มีจำนวนทั้งสิ้นไม่เกิน 15 คน ประกอบด้วย

- 1) ผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน
- 2) ผู้แทนสถาบันเกษตรกรและหรือกลุ่มอาชีพการเกษตรในตำบล
ไม่เกิน 2 คน
- 3) อาสาสมัครเกษตรกรที่มีอยู่ในตำบล จำนวน 1 – 4 คน
- 4) ผู้แทนหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 1 คน
- 5) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรผู้รับผิดชอบตำบลเป็นกรรมการ
และเลขานุการโดยตำแหน่ง

ในการคัดเลือกคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลร่วมกับผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบล กำนัน และผู้แทนสถาบันเกษตรกร 2 คน สำหรับประธานกรรมการจะต้องได้รับการคัดเลือกจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล โดย มีองค์ประชุมไม่น้อยกว่า 2 ใน 3

1.3.2 บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ มีดังต่อไปนี้

- 1) ด้านการบริหารจัดการศูนย์ฯ
 - 1.1) จัดทำข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศูนย์ฯ
 - 1.2) จัดการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ทุกเดือน
พิจารณา กิจกรรม/โครงการ การวางแผน การปฏิบัติงานและการติดตามผล
 - 1.3) กระตุ้นให้ผู้นำชุมชนและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันวางแผน
พัฒนาด้านการเกษตร
 - 1.4) วางแผนการปฏิบัติงานของศูนย์ร่วมกับบุคคลหรือหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่
 - 1.5) ประสานงานจัดหางบประมาณและบริหารจัดการเงินทุน
ของศูนย์ฯ (ในกรณีที่มีเงินทุน)
 - 1.6) สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ฯ อำนวยความสะดวก
แก่ประชาชนในพื้นที่ในการดำเนินกิจกรรม

1.3.3 ด้านการจัดกิจกรรมสนับสนุนช่วยเหลือเกษตรกร

- 1) จัดทำข้อมูลประจำตำบล ได้แก่ การสำรวจและรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งกระตุ้นให้เกษตรกรให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับเจ้าหน้าที่รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านการเกษตรของตำบล สรุปผลข้อมูลและบริการข้อมูลแก่เกษตรกร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2) จัดการถ่ายทอดความรู้ ได้แก่ การหาความต้องการด้านฝึกอบรม ศึกษาน ฝึกงาน หรือ การแก้ไขปัญหาด้านการเกษตร คัดเลือกและพัฒนาจุดสาธิต และวิทยากรเกษตรกร จัดกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ เช่น การฝึกอบรม ศึกษาน แผลงสาธิต ฯลฯ
 - 2.1) สนับสนุนการจัดทำวิสาหกิจชุมชน (รวมกันผลิต รวมกันจำหน่าย)
 - 2.2) ด้านการเตือนภัย ได้แก่ การแจ้งข่าวเตือนภัยให้แก่ชุมชน ให้เฝ้าระวัง และแจ้งข่าวให้สำนักงานเกษตรอำเภอในพื้นที่ที่รับผิดชอบทราบเหตุผิดปกติ หรือภัยธรรมชาติ ภัยศัตรูพืช สัตว์ ประมง และภัยเศรษฐกิจอื่น ๆ
 - 2.3) การรับรองรายงานต่าง ๆ เช่น ตรวจสอบความถูกต้องของผู้ ประสบภัย สำรวจข้าวนาปีนาปรัง และข้อมูลการเกษตรอื่น ๆ
 - 2.4) สนับสนุนการสร้างและพัฒนาเครือข่ายทั้งด้านกลุ่มผู้ผลิต กลุ่มแปรรูป เครือข่ายการตลาด หรือองค์การในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง

1.3.4 ด้านประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์ฯ ให้ ประชาชน รับทราบ และเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ทางหอกระจายข่าว นิทรรศการ จัดกิจกรรม สื่อมวลชน ฯลฯ

1.4 การจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน

จัดเตรียมข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้แสดงความเชื่อมโยงของข้อมูลสภาพ ภูมิศาสตร์ และระบบการผลิตของชุมชนในการสร้างความเข้าใจและแนวคิดประกอบการตัดสินใจ ในการพัฒนาตนเองตามศักยภาพ และข้อจำกัดของตนเอง ประกอบด้วย

- 1.4.1 ข้อมูลด้านกายภาพและชีวภาพของชุมชน เช่น อาณาเขตพื้นที่ ตำบล แหล่งน้ำ ภูมิประเทศ และภูมิอากาศ เป็นต้น
- 1.4.2 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน เช่น จำนวนหมู่บ้าน ประชากร คริวเรือน เกษตรกร แรงงาน อาชีพและรายได้

1.4.3 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจทางการเกษตรของชุมชน เช่น สภาพการผลิตพื้นที่การเกษตร ผลผลิต รายได้ ตลาด ปัญหาและข้อจำกัดเป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำแผนพัฒนาการเกษตรระดับตำบล

การจัดทำแผนพัฒนาของตำบล โดยการจัดเวทีชาวบ้าน ทำประชาคมตำบล ให้มาร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูล และปัญหาของชุมชนให้ครอบคลุมทั้งทางด้านกายภาพ ด้านการผลิต การเกษตร (ด้านชีวภาพ) ด้านเศรษฐกิจและสังคม สำหรับประมวลเป็นแผนพัฒนาการเกษตรของตำบล ซึ่งประกอบด้วย 3 แผนหลัก ได้แก่ แผนถ่ายทอดเทคโนโลยี แผนลงทุนทางเศรษฐกิจ และแผนปรับปรุงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติงานตามแผน ดังนี้

3.1 แผนการถ่ายทอดเทคโนโลยี โดยการถ่ายทอดความรู้สู่เกษตรกรตามความต้องการเรียนรู้ของชุมชนโดยใช้จุดสาธิตในด้านต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในตำบล มีวิทยากรเกษตรกรเจ้าของจุดสาธิตเป็นผู้ถ่ายทอดหรือการนำเกษตรกรไปศึกษาดูงานฟาร์มมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

3.2 แผนการลงทุนทางธุรกิจ โดยการสนับสนุนการลงทุนให้แก่ชุมชนเพื่อสร้างอาชีพและสร้างรายได้ ทั้งในด้านการผลิต การแปรรูป และการตลาด

3.3 แผนปรับปรุงฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยให้การสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมการให้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติที่ยั่งยืน

ขั้นตอนที่ 4 การจดทะเบียนและบริการ

การจดทะเบียนเกษตรกรและสมาชิก จัดทำระบบทะเบียนสมาชิกศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล โดยรับสมัครเกษตรกรเป็นสมาชิกศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ซึ่งจะมีหน้าที่ให้ข้อมูลด้านการเกษตรและข้อมูลในชุมชนโดยหน่วยงานของรัฐให้บริการพิเศษกับสมาชิก เช่น การให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรเป็นอันดับแรก

ขั้นตอนที่ 5 จัดตั้งศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

5.1 ให้บริการวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือการเกษตรที่จำเป็น และสนับสนุนเกษตรกรในการดำเนินกิจกรรมตามแผน ด้วยการช่วยเหลือทางวิชาการและสนับสนุนการจัดทำอาชีพ

ตามแผนโดยปรับกระบวนการทำงานของภาครัฐให้เกิดการบูรณาการเกษตรกรที่จุดเดียว (One Stop Service)

5.2 เยี่ยมเยียนเกษตรกร จุดสาธิต กลุ่มอาชีพ ฯลฯ ตามตารางการทำงานที่กำหนดขึ้นร่วมกันระหว่างชุมชน กรรมการบริหารศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่

5.3 สร้างเครือข่ายในการถ่ายทอดความรู้หรือเรียนรู้โดยการเชื่อมโยงกับศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล สถานีทดลองศูนย์ศึกษาพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริในการนำความรู้ที่ผ่านการทดสอบและยอมรับมาเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบอาชีพของเกษตรกร

ขั้นตอนที่ 6 ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E - COMMERCE)

พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลและการเชื่อมโยงข้อมูล การค้าขาย สินค้าของชุมชนแบบขายตรง โดยใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือการค้าขายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เบื้องต้นที่จะให้ชุมชนหรือเกษตรกรเก็บข้อมูลสินค้าที่ผลิตขึ้นในชุมชนหรือมีการขายสินค้าตรงต่อผู้ขายปลีกหรือผู้บริโภคผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกษตรกรขายสินค้าในราคาเป็นธรรมมากขึ้น

1.5 องค์ประกอบของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

1.5.1 ส่วนที่เป็นสำนักงาน เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการ และเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร วิทยากรด้านการเกษตรประจำตำบล และเป็นสถานที่ทำงานของผู้อำนวยการศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล โดยมีเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบล ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ในสำนักงานดังกล่าวมีสิ่งอำนวยความสะดวกและข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่

1) สถานที่ตั้งสำนักงานศูนย์ฯ โดยพิจารณาสถานที่ที่มีความยั่งยืน ติดต่อดีสะดวก ส่วนใหญ่จะตั้งที่ องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการ โครงการ อาจมีสถานที่สำหรับประชุม หรือที่ทำงานสำหรับผู้อำนวยการศูนย์ฯ หรือเจ้าหน้าที่เกษตรผู้รับผิดชอบส่งเสริมการเกษตรประจำตำบล ถ้าสถานที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สะดวกก็อาจพิจารณาสถานที่อื่นได้ที่มีความเหมาะสมและสะดวกที่ชุมชนหรือเกษตรกรสามารถติดต่อได้สะดวก

2) วัสดุอุปกรณ์ ได้แก่

2.1) ป้ายชื่อศูนย์ฯ

(สัญลักษณ์ และขนาดของป้ายออกแบบจาก ส่วนกลาง)

2.2) โต๊ะ เก้าอี้ ที่ทำงานของเจ้าหน้าที่

2.3) เครื่องเขียนแบบพิมพ์กระดาษและบอร์ด

2.4) ข้อมูลการเกษตรของตำบล ได้แก่ ศักยภาพพื้นที่ ข้อมูล
ชุดดิน พืช ปศุสัตว์ ประมง ต้นทุนการปลูกพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของตำบล ปริมาณน้ำฝน
แหล่งน้ำชลประทาน เป็นต้น

2.5) นอกจากนี้ยังมีอุปกรณ์ให้บริการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุน
การประกอบอาชีพการเกษตร ได้แก่ เครื่องมือตรวจวิเคราะห์ดินอย่างง่าย เทคโนโลยี หรือความรู้
ด้านการเกษตรใหม่ ๆ เช่น นิทรรศการ วิธีการผลิตพืชให้ได้คุณภาพ

2.6) แผนงาน / โครงการเกษตรประจำตำบล

2.7) แผนการปฏิบัติงานศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการ
เกษตรประจำตำบล แต่ละเดือน

2.8) ไปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยี
การเกษตรประจำตำบล และไปสเตอร์อื่น ๆ ซึ่งกรมต่าง ๆ ในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดทำให้

2.9) เอกสารวิชาการเกษตรของกรมต่าง ๆ

2.10) ตัวอย่างของจริง หรือรูปภาพที่มีคำอธิบายพร้อมคำแนะนำ
เกี่ยวกับโรคแมลง ศัตรูพืช หรืออื่น ๆ ตามสภาพปัญหาของพื้นที่

2.11) อื่น ๆ ตามความเหมาะสม

1.5.2 ส่วนที่เป็นจุดสาธิตหรือจุดถ่ายทอดเทคโนโลยี เป็นสถานที่
สำหรับใช้ในการถ่ายทอดความรู้ทางการเกษตร โดยมีเกษตรกรเจ้าของจุดสาธิต ในการคัดเลือก
จุดสาธิต เพื่อใช้เป็นจุดถ่ายทอดความรู้ ซึ่งจะต้องสัมพันธ์กับความต้องการของเกษตรกรในตำบล
ไม่ควรมองแต่เรื่องการใช้เทคโนโลยีอย่างเดียว แต่ควรมองรวมไปถึงการจัดการอื่น ๆ ด้วย
ผู้มารับรู้จะได้รับรู้ทั้งระบบมิใช่รู้เพียงฉาบฉวย และจะเป็นผลดีต่อการขยายงาน มีเครือข่ายผู้ผลิต
ที่คล้าย ๆ กันภายในตำบล

จุดสาธิตหรือจุดถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1) ประเภทที่ดำเนินการโดยเกษตรกรที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
การเกษตรต่าง ๆ ทั้งด้านพืช ปศุสัตว์ ประมง พัฒนาที่ดิน หรืออื่น ๆ โดยพัฒนาให้เป็นจุด

ถ่ายทอดเทคโนโลยี หรือจุดสาธิตพร้อมที่จะเป็นแบบอย่างให้แก่กลุ่มเกษตรกร หรือเกษตรกรอื่นนำไปปฏิบัติตาม

2) ประเภทที่จัดทำขึ้นใหม่ตามศักยภาพของพื้นที่ และความต้องการของเกษตรกร ทั้งนี้จุดถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรหรือจุดสาธิตสามารถทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสาธิตเป็นรายบุคคล รายกลุ่ม หรือรายหมู่บ้าน เป็นต้น

จุดสาธิตนี้จะเป็นกระบวนการเรียนรู้ภายใต้ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ทางราชการมุ่งหวังจะให้เจ้าของจุดสาธิตเป็นครูสอนเกษตรกรที่เข้ามาศึกษาดูงาน จึงได้มีการอบรมกระบวนการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เป็นเจ้าของจุดสาธิต ซึ่งแต่ละศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลจะมีจำนวนจุดสาธิตที่จุดนั้น ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล และศักยภาพของพื้นที่ แต่ไม่ควรจะน้อยกว่า 3 จุดสาธิต

ตัวอย่างกิจกรรมสาธิตรายบุคคล หรือรายกลุ่ม เช่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Rajabhat Mahasarakham University

1. ผักปลอดภัยสารพิษ
2. การผลิตข้าวโดยกระบวนการโรงเรียนเกษตรกร
3. การปลูกกล้วยเชิงธุรกิจครบวงจร
4. การเพาะเห็ดเชิงการค้า
5. การปลูกพืชครบวงจร เช่น หน่อไม้ฝรั่ง ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์
6. การเลี้ยงสัตว์ การเลี้ยงปลา เป็นต้น

ตัวอย่างการสาธิตรายหมู่บ้าน เช่น

1. หมู่บ้านผลิตเมล็ดพันธุ์พืช
2. หมู่บ้านเกษตรยั่งยืน
3. หมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับ
4. หมู่บ้านหม่อนไหมอุตสาหกรรม

สำหรับวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งที่จำเป็นในกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม

ได้แก่

1. สถานที่พบปะ /ที่นั่งประชุม ฯลฯ
2. ชาร์ต บอร์ดต่าง ๆ แผ่นพลิก
3. รูปภาพ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการบรรยายชี้แจง
4. อุปกรณ์อื่น ๆ ที่ทางราชการจัดให้

1.5.3 ผู้อำนวยการศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร ประจำตำบล

ผู้อำนวยการศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล
ได้แก่ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรที่รับผิดชอบประจำตำบล ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากกระทรวง
เกษตรและสหกรณ์ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

- 1) ประสานงานและจัดการด้านการเกษตรภายในตำบล
- 2) จัดการเกี่ยวกับระบบการถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรในตำบล
- 3) รายงานสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรรวมถึง
ภัยธรรมชาติต่างๆ
- 4) จัดการเกี่ยวกับโรงเรียนเกษตรกร
- 5) จัดการด้านการตลาด
- 6) รายงานผลการปฏิบัติงานด้านการเกษตร
- 7) อื่นๆ

ทั้งนี้ให้ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล
อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน โดยกำหนดวันปฏิบัติงานและแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน
(ให้กำหนดวันปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล
เหมือนกันทั้งจังหวัด)

1.5.4 วิทยากรเกษตรกร

วิทยากรเกษตรกร ได้แก่ เกษตรกรที่เป็นเจ้าของจุดสาธิต
หรือจุดถ่ายทอดเทคโนโลยี มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

- 1) ให้คำปรึกษาด้านการประกอบอาชีพการเกษตรในตำบล
- 2) เป็นผู้นำในการถ่ายทอดความรู้ด้านการเกษตรให้แก่เกษตรกรรายอื่น
- 3) ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการถ่ายทอดความรู้ด้านการเกษตร
ซึ่งจะมีการพัฒนาวิทยากรเหล่านี้ให้เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ที่ดีอีกทางหนึ่ง

1.5.5 การบริหารศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร ประจำตำบล

คณะกรรมการบริหารศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำ
ตำบล มีจำนวนทั้งสิ้นไม่เกิน 15 คน ประกอบด้วย

- 1) ผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน
- 2) ผู้แทนสถาบันเกษตรกรและหรือกลุ่มอาชีพการเกษตรในตำบล
ไม่เกิน 2 คน
- 3) อาสาสมัครเกษตรกรที่มีอยู่ในตำบล จำนวน 1 – 4 คน
- 4) ผู้แทนหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 1 คน
- 5) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรผู้รับผิดชอบตำบลเป็นกรรมการ
และเลขานุการโดยตำแหน่ง

โดยมีเกษตรกรจังหวัดทำหน้าที่เป็นผู้จัดการโครงการเพิ่มศักยภาพชุมชน
ด้านการเกษตรระดับจังหวัด เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรผู้รับผิดชอบตำบลเป็นผู้อำนวยความสะดวกศูนย์
บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร
ประจำตำบลในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ คือ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
(ส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดมหาสารคาม) กรมส่งเสริมการเกษตร
(ส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานเกษตรจังหวัดมหาสารคาม) กรมวิชาการเกษตร (ส่วนภูมิภาค คือ
สถานีทดลองพืชไร่มหาสารคาม) กรมพัฒนาที่ดิน (ส่วนภูมิภาค คือ สถานีพัฒนาที่ดินจังหวัด
มหาสารคาม) กรมประมง (ส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานประมงจังหวัดมหาสารคาม)
กรมปศุสัตว์ (ส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดมหาสารคาม) สำนักงานเศรษฐกิจ
การเกษตร (ส่วนภูมิภาค คือ เขตเศรษฐกิจเกษตรที่ 4 ขอนแก่น)

1.6 มาตรฐานข้อมูลประจำศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยี การเกษตรประจำตำบล

ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล จะต้อง
มีมาตรฐานของข้อมูลที่เป็นไปในแนวเดียวกัน มีระบบการจัดเก็บข้อมูล ทั้งนี้ข้อมูลตามมาตรฐาน
ที่กล่าวถึงนั้นจะมีทั้งรายการข้อมูลที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้จัดทำไว้แล้ว หรือข้อมูลที่ต้องสำรวจ
และจัดเก็บเพิ่มเติม ซึ่งจะช่วยให้สามารถทราบถึงความต้องการของเกษตรกรและการนำข้อมูล
มาใช้ประโยชน์ คือ

1.6.1 ทำให้ทราบความต้องการของเกษตรกร สามารถจัดบริการ
ให้เกษตรกรได้ตรงกับความต้องการตลอดจนสามารถจัดเทคโนโลยีสำหรับเกษตรกรได้ถูกต้อง

1.6.2 นำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดแผน / โครงการของตำบลที่สามารถ
ตั้งงบประมาณโดยเสนอจากล่างขึ้นบน ซึ่งตรงกับความต้องการของเกษตรกร

มาตรฐานข้อมูลประจำศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร ประจำตำบล มีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านกายภาพ

1.1) แผนที่ ประกอบไปด้วย แผนที่แสดงขอบเขตและรายละเอียดของตำบล แผนที่แสดงจุดสาธิต และถ่ายทอดเทคโนโลยี แผนที่ประเภทการใช้ที่ดิน แผนที่ชุดดิน แผนที่แสดงความเหมาะสมสำหรับพืชที่สำคัญ แผนที่แสดงแหล่งน้ำ แผนที่แสดงบริเวณที่เคยเกิดน้ำท่วม หรือฝนแล้งเป็นประจำ และแผนที่ภูมิประเทศ โดยจัดทำเป็นบอร์ด และเอกสารเก็บไว้ในแฟ้ม

1.2) ลักษณะภูมิประเทศของพื้นที่ทำการเกษตรส่วนใหญ่ของเกษตรกรโดยจัดแสดงเป็นลักษณะแฟ้มข้อมูล

1.3) ข้อมูลเกี่ยวกับดิน ประกอบด้วย คุณลักษณะของเนื้อดิน คุณสมบัติของดินระบบฐานข้อมูลดิน และการใช้ประโยชน์จัดเก็บในแฟ้มข้อมูล

1.4) สถิติน้ำฝน โดยจัดทำเป็นบอร์ดแสดงสถิติน้ำฝน

1.5) แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรในตำบล โดยบอกถึงจำนวน/ขนาด/ปริมาณ และการให้ประโยชน์จากแหล่งน้ำ

1.6) สถิติการเกิดภัยธรรมชาติ (น้ำท่วม/ฝนแล้ง) โดยจัดเป็นบอร์ดสถิติข้อมูล

1.7) การปลูกพืชฤดูแล้ง

1.8) แปลงหญ้าสำหรับเลี้ยงสัตว์

2) ด้านเศรษฐกิจ

2.1) การปลูกพืชสำคัญชนิดต่าง ๆ ของตำบลบอกถึงจำนวนผู้ปลูกพื้นที่ปลูก ผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ โดยจัดแสดงไว้เป็นบอร์ด และแฟ้มข้อมูล

2.2) การเลี้ยงสัตว์ที่สำคัญชนิดต่าง ๆ ของตำบล บอกถึงจำนวนผู้เลี้ยง ชนิด จำนวนสัตว์ที่เลี้ยง โดยจัดเป็นบอร์ดและแฟ้มข้อมูล

2.3) การตลาด จัดทำข้อมูลวิธีการตลาดของพืชที่สำคัญในตำบล ราคา ผลผลิตทั้งในอดีตและในปัจจุบัน ราคาปัจจัยการผลิต ทั้งตลาดกลาง ตลาดท้องถิ่น จัดแสดงเป็นบอร์ด และแฟ้มข้อมูล

2.4) หนี้สิน จำนวนครัวเรือนเกษตรกรที่มีหนี้สินจำนวนหนี้สิน และแหล่งสินเชื่อของครัวเรือนเกษตรกร จัดทำเป็นแฟ้มข้อมูล

3) ด้านสังคม

- 3.1) จัดทำบอร์ดแผนภูมิคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ
- 3.2) ข้อมูลการปกครองของตำบล หมู่บ้าน
- 3.3) ทะเบียนครัวเรือนเกษตรกร การถือครองที่ดิน การใช้ที่ดิน การศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือนเกษตรกร และจำนวนแรงงานในครัวเรือนเกษตรกร
- 3.4) การประกอบอาชีพ รายได้หลักของครัวเรือนเกษตรกร
- 3.5) สถาบันเกษตรกรในตำบล และจำนวนสมาชิก
- 3.6) จำนวนโรงสีข้าว / โรงงานแปรรูปผลผลิต ศูนย์รวบรวมผลผลิต ในตำบล

4) ด้านเทคโนโลยี

- 4.1) เทคโนโลยีที่เกษตรกรใช้ปฏิบัติด้านการปลูกพืช การเลี้ยงสัตว์ การประมง การใช้เครื่องจักรกลการเกษตร
- 4.2) ภูมิปัญญาชาวบ้าน
- 4.3) ข้อมูลด้านวิชาการเกี่ยวกับการเกษตรด้านต่าง ๆ
- 4.4) เทคโนโลยีที่เกษตรกรต้องการ ด้านพืช ปศุสัตว์ และประมง

5) ความต้องการของเกษตรกร ในการให้หน่วยงานของรัฐ

ช่วยเหลือ สนับสนุน จัดหา หรือให้บริการการเกษตร (มิใช่การให้เปล่า)

6) ปัญหาในการทำการเกษตรและข้อเสนอแนะของเกษตรกร

ในด้านการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และประมง

1.7 แนวทางการดำเนินงานศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการ

เกษตรประจำตำบล

- 1.7.1 ประชุมชี้แจงสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การเกษตรกร ในตำบลให้เข้าใจในหลักการของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล
- 1.7.2 ตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร ประจำตำบล (เพื่อบริหารศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล) โดยให้นายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว
- 1.7.3 คัดเลือกสถานที่ตั้งศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร ประจำตำบล และคัดเลือกหรือจัดตั้งจุดถ่ายทอดเทคโนโลยี หรือจุดสาธิต

1.7.4 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการสนับสนุนบุคลากรและงบประมาณในการดำเนินงานกิจกรรมศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

1.7.5 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของตำบล เพื่อใช้ในการจัดทำแผนชุมชนแบบมีส่วนร่วมของเกษตรกร

1.7.6 จัดทำแผนการจัดตั้งศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล และแผนการดำเนินงานของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

1.7.7 จัดทำป้าย แผนที่ อุปกรณ์ ฯลฯ ประจำศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

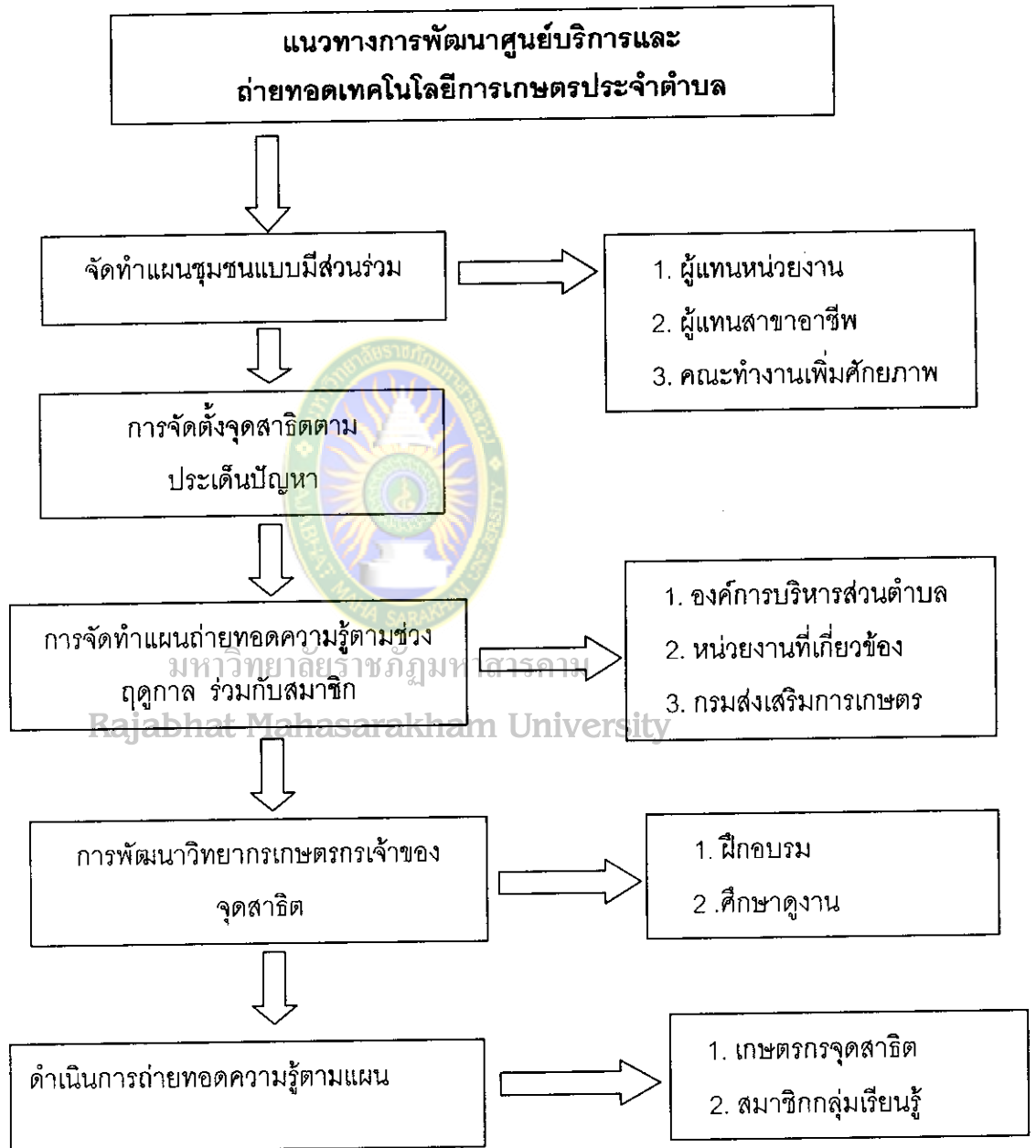
1.7.8 ประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล เพื่อให้เกษตรกรทั่วไปได้รับรู้และมาใช้บริการ

1.7.9 อบรมวิทยากรเกษตรกรให้มีความสามารถในการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7.10 ดำเนินการถ่ายทอดความรู้ตามกระบวนการถ่ายทอดความรู้ โดยนำเกษตรกรในตำบล หรือเกษตรกรทั่วไปมาฝึกหัด และเรียนรู้

1.7.11 ขยายผลการดำเนินการถ่ายทอดความรู้ด้านการเกษตร โดยกำหนดวิธีการให้เกษตรกรที่เข้ามารับความรู้นำไปขยายผล เช่น การให้บริการความรู้อย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนปัจจัย บางอย่างตามความจำเป็น

1.7.12 ติดตามประเมินผลและรายงาน



แผนภูมิที่ 2 แนวทางการพัฒนาศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล
ที่มา : กรมส่งเสริมการเกษตร (2543 : ไม่มีเลขหน้า)

1.8 ขั้นตอนหรือแนวทางการดำเนินงานศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

1.8.1 การรณรงค์ให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรได้ทำในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมานานแล้ว แต่ต่อมาดำเนินการเชิงประชาสัมพันธ์มากขึ้น เนื่องจากมีเงินมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรจะต้องกลับมาทำบทบาทของตนเองโดยทำหน้าที่ในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น

1.8.2 การจัดทำแผนการดำเนินงาน เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งประกอบด้วย 3 แผนหลัก คือ

1) แผนถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดเทคโนโลยีและก่อให้เกิดการเรียนรู้ และจะต้องบูรณาการการทำงานของทุกกรมเข้าด้วยกันต้องทำเป็นรูปธรรมให้ได้ โดยมีแผนปฏิบัติงานร่วมกัน มีปฏิทินการปฏิบัติงานทั้งปีรวมทั้งจุดถ่ายทอดเทคโนโลยีด้วย แต่จะต้องเกิดจากความต้องการของประชาชน

2) แผนการลงทุนของชุมชน หากเป็นการลงทุนขนาดเล็กกว่า SME (การลงทุนธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อมและขนาดกลาง) เช่น การทำกล้วยตาก กล้วยปิ้ง ซึ่งเป็นกิจกรรมของคนในชุมชน หรือแม่บ้านร่วมดำเนินการ โครงการในลักษณะนี้ถ้าเสนอขอรับการสนับสนุน ก็จะทำให้เงินกู้ที่กระทรวงกู้มาเป็นเงินทุนหมุนเวียนได้ ส่วนกิจกรรมที่ใหญ่ขึ้นอาจต้องอาศัยเงินทุนจากระบบสหกรณ์ หรือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องติดต่อให้

3) แผนพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะต้องดำเนินการร่วมกันทั้งภาครัฐ และชาวบ้าน จะต้องสนับสนุนซึ่งกันและกัน เช่น การพัฒนาแหล่งน้ำ การปลูกป่าชุมชน การพัฒนาดิน เป็นต้น โดยมีกองทุนที่จะช่วยเหลือและต้องมีกลไกในการสนับสนุน เพราะมีเงินจำกัด

1.8.3) การเตรียมการในเรื่องของฐานข้อมูลประจำศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ฐานข้อมูลที่ดีควรมีไว้ที่ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ในขั้นตอนของการเตรียมการมี 2 ประเภท ได้แก่

1) แผนที่ มาตรา 1:50,000 ซึ่งเป็นแผนที่ที่ใช้กันอยู่ทั้งในทางช่างและในการวางแผนทางกายภาพทั้งหมด นอกจากนั้น ควรจะได้เตรียมการแผนที่ประเภทอื่น ๆ ในตำบลให้พร้อม คือ

1.1) แผนที่จำลอง และ Overlay ควรเตรียมการในตำบล ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็น แผนที่จำลองรูปของพื้นที่ตำบล และ Overlay ต่าง ๆ ซึ่งคำว่า Overlay นี้ หมายถึง ชั้นของแผนที่ที่กำหนดว่าศักยภาพในทางภูมิศาสตร์เป็นอย่างไร ที่ตั้งของจุดสำคัญ ๆ ลักษณะของดินต่าง ๆ เหล่านี้ ซึ่งทำซ้ำซ้อนลงไปบนแผนที่ฐาน ก็จะทำให้ผู้ที่ไปเยี่ยมหรือแม้แต่ตัวเจ้าหน้าที่เองก็จะได้ว่าข้อมูลของพื้นที่เป็นอย่างไรบ้าง

1.2) ทะเบียนราษฎร หรือทะเบียนเกษตรกร ที่อยู่ในพื้นที่ นั้น ๆ เราสามารถเก็บข้อมูลเกี่ยวกับราษฎรในพื้นที่ทั้งหมดได้ ซึ่งจะมีประโยชน์มาก

1.3) แผนที่แปลงกรรมสิทธิ์ เป็นข้อมูลที่ควรเก็บเป็นอย่างยิ่ง อาจจะไม่ใช่เป็นสเกลที่ถูกต้อง แต่จะต้องรู้ว่าใครเป็นเจ้าของที่ดิน อยู่ที่ไหน อย่างไร

2) ข้อมูลทางด้านสถิติ ซึ่งได้แก่ จำนวนประชากร ภาวะเศรษฐกิจ สังคม เป็นข้อมูลซึ่งจะต้องมีการสำรวจใหม่ จะใช้ข้อมูล censu ไม่ได้ เพราะข้อมูล censu มีวัตถุประสงค์อีกอย่างหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ที่จะชี้ให้เห็นว่า ที่ไหนเป็นพื้นที่ยากจน แต่ที่เราต้องการ เป็นข้อมูลที่จะชี้ให้เห็นว่าในพื้นที่ตำบลที่เราอยู่นั้น มีความสำคัญหรือความด้อยทางเศรษฐกิจ และสังคมอย่างไร ข้อมูลองค์กร / กลุ่ม เช่น กลุ่มสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร สหภาพ สมัชชา และอื่น ๆ ที่มีอยู่ในพื้นที่นั้น ซึ่งข้อมูลจะหมายความถึงภาวะการเป็นผู้นำของผู้คนในท้องถิ่นนั้นด้วย

3) การเข้าถึง

3.1) การจัดเครือข่าย ซึ่งในส่วนนี้เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถ ทำสิ่งที่เรียกว่า เครือข่ายได้ คำว่า “เครือข่าย” ก็คือ การจัดให้ผู้คนซึ่งมีอาชีพใกล้เคียงกัน หรือมีความสนใจในงานเดียวกันในลักษณะเดียวกันเข้ามาปรึกษาหารือกัน มีการติดต่อกัน มีการแลกเปลี่ยนกันซึ่งทำได้หลายวิธี

3.2) การแสวงหา เป็นการแสวงหาคำตอบของเกษตรกรเอง ต้องมีการตรวจดู เครือข่าย ตรวจดูสภาพทางกายภาพ และสภาพทางเศรษฐกิจสังคม ของเกษตรกร ซึ่งที่สุดแล้วจะได้รับความต้องการของเกษตรกรจริง ๆ ว่าคืออะไร ซึ่งทุกคนต้องถามว่า เขาแหล่งน้ำ เขาเงินเขาดินมาจากไหน ในทางเศรษฐศาสตร์ สิ่งเหล่านี้ไม่มีให้ทุกคนได้ ฉะนั้น ในสภาพความเป็นอยู่ของเกษตรกร เกษตรกรจะต้องรู้ว่าความต้องการของเขาคืออะไรกันแน่ จุดนี้เป็นจุดที่มีความสำคัญที่จะนำเอาไปใช้ในการกำหนดรูปแบบของการพัฒนาในขั้นต่อไป

3.3) การกำหนดรูปแบบการพัฒนา ข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของเกษตรกรจะถูกนำมาใช้ในการกำหนดรูปแบบของการพัฒนาในตำบลว่าจะมีแนวโน้มในการพัฒนาอย่างไร ควรจะทำอย่างไร เดิมนั้นเรามาถึงขั้นตอนนี้อย่างเบ็ดเสร็จไม่ได้ผ่านขั้นตอนการเสวนา การจัดเครือข่าย และการแสวงหา

3.4) การจัดทำแผนพัฒนา เมื่อได้ข้อมูลเสร็จแล้วก็นำมาจัดทำแผนการพัฒนา ซึ่งในแต่ละแห่งเมื่อปีที่ 1 ปีที่ 2 แล้ว แผนการพัฒนาระยะยาวของพื้นที่เหล่านั้นทั้งทางด้านกายภาพ ทางด้านเศรษฐกิจ และด้านทรัพยากรมนุษย์ จะต้องมีส่วนบริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลทุกศูนย์ฯ เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นสัตยาบรรณที่คนในพื้นที่เหล่านั้นยอมรับกันว่า สิ่งเหล่านี้เกิดจากกระบวนการในทางความคิดของเกษตรกรเอง

4) การถ่ายทอด

4.1) การแลกเปลี่ยนและการถ่ายทอดเทคโนโลยี

ตามความต้องการของพื้นที่เป็นส่วนที่ได้มาจากการแลกเปลี่ยนและการถ่ายทอดเทคโนโลยีตามความต้องการของแต่ละพื้นที่ซึ่งเน้นคำว่า “แลกเปลี่ยน” two-way communication หมายความว่า มีการแลกเปลี่ยนระหว่างพนักงานเจ้าหน้าที่กับผู้ที่ได้รับบริการ และระหว่างผู้ที่ได้รับบริการเอง ซึ่งเกิดขึ้นจากเครือข่ายในการทำงานร่วมกันระหว่างเกษตรกรด้วยกันเอง โดยมีเจ้าหน้าที่จัดเวทีให้

4.2) การควบคุมคุณภาพ เรื่องนี้เป็นเรื่องใหม่ที่ต้องกระทำคือ ในการค้าโลก (WTO) ซึ่งมีการประชุมที่เรียกว่า แกดต์ (GATT) ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา มีการประเมินกันว่าปัญหาเรื่องการค้าขายในสินค้าเกษตรในระดับโลก จะเน้นประเด็นเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพ เพราะเรื่องภาษีได้ตกลงกันในรอบอุรุกวัย จะเห็นได้ว่าในขณะนี้ไม่ว่าจะเป็นสหภาพยุโรปหรือสหรัฐอเมริกาต่างก็มีการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ขึ้น เช่น สหรัฐอเมริกา ได้มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการตรวจสอบที่เรียกว่า (HACCP) Hazard Analysis Critical Control Point ขึ้นมาซึ่งจะต้องตรวจสอบการผลิตในระดับฟาร์มว่า เป็นการผลิตที่ถูกต้องตามกระบวนการ ไม่มีการปนเปื้อน ไม่มีการทำลายสิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ที่คิดขึ้นมาตัวเอง แต่ประเทศไทยเราต้องปฏิบัติตาม เพราะประเทศไทยเราเป็นประเทศส่งออก โดยเฉพาะสินค้าส่งออกด้านการเกษตร ในส่วนนี้ ส่วนการควบคุมคุณภาพที่จะผลิตจากฟาร์ม เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง ทั้งกรมประมง กรมปศุสัตว์ กรมส่งเสริมการเกษตร หรือกรมวิชาการเกษตร จำเป็นต้องเริ่มให้ความสนใจ และสิ่งที่เรียกว่า Certification หรือการออกใบรับรองจะเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในอนาคต ตั้งแต่ระดับฟาร์มเป็นต้นมาเมื่อก่อนนี้เราจะมีใบรับรองอุตสาหกรรมจาก “องค์การอาหารและยา”

ต่อไปจำเป็นต้องมีใบรับรองจากทางภาคเกษตร ในส่วนที่ผลิตมาจากฟาร์ม จากทะเล หรือจากพื้นที่อื่น ๆ ด้วย ซึ่งภารกิจอันนี้เป็นภารกิจที่ยิ่งใหญ่และจำเป็นจะต้องเตรียมการตั้งแต่วันนี้

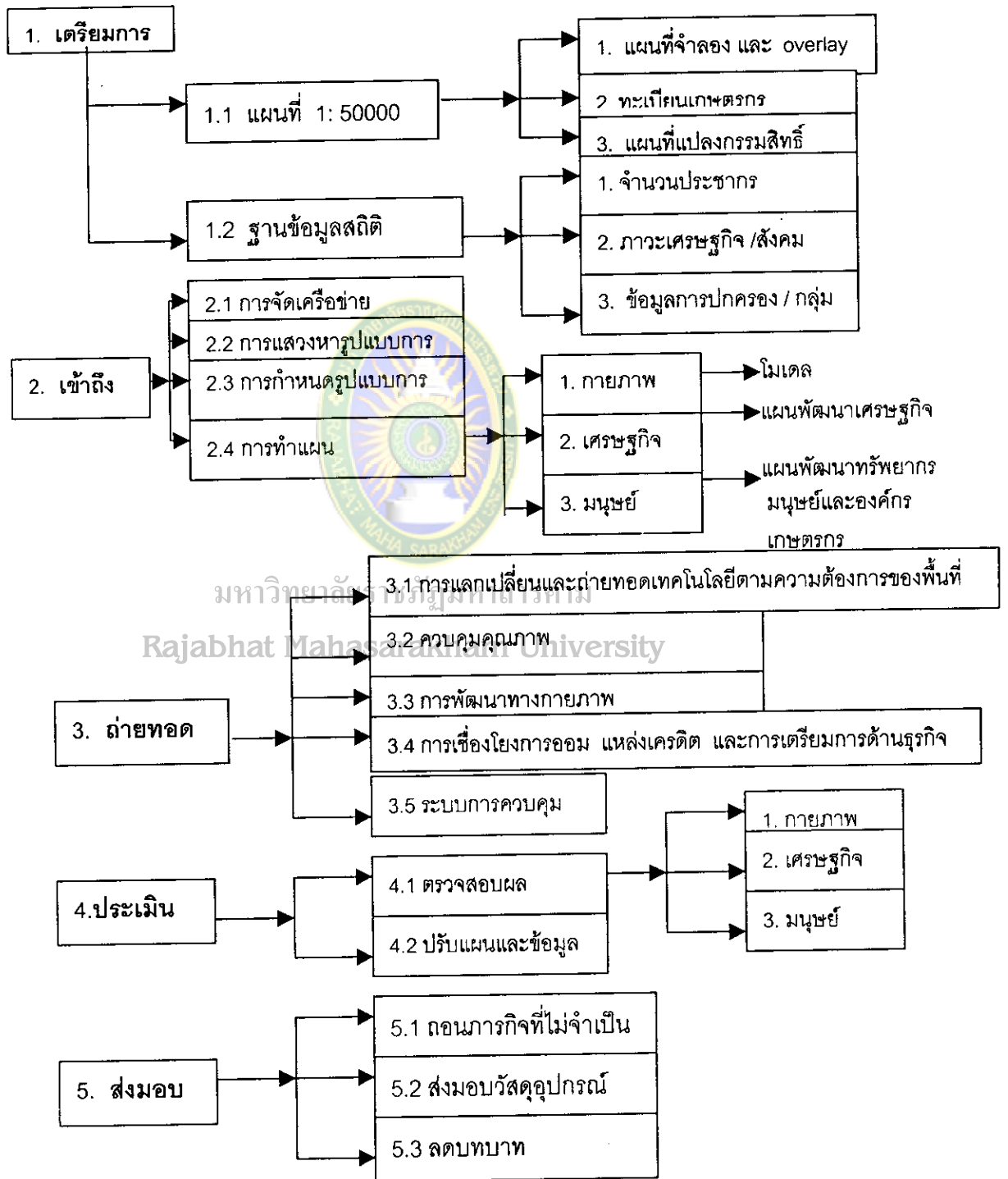
4.3) การพัฒนาทางกายภาพ เป็นส่วนหนึ่งของการถ่ายทอดเทคโนโลยีเหมือนกัน เพราะว่า เป็นการถ่ายทอดเทคโนโลยีประเภทที่จำเป็นจะต้องมีความเหมาะสมทางกายภาพมาเกี่ยวข้อง

4.4) การเชื่อมโยง การออม แหล่งเครดิต และการเตรียมการด้านธุรกิจ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญ นอกจากการถ่ายทอดเทคโนโลยีแล้ว กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือกรมอื่น ๆ หรือสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในฐานะที่เป็นนายทะเบียนกลุ่มเกษตรกรในขณะนี้ต้องคำนึงถึงกฎหมาย เพราะเรื่องเหล่านี้เป็นการถ่ายทอดเทคโนโลยีอย่างหนึ่ง ซึ่งไม่ใช่วิทยาศาสตร์อย่างเดียว แต่เป็นการถ่ายทอดเทคโนโลยีในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับตลาด ราคาแหล่งเงินทุนการบริการ ธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์อย่างแท้จริง ไม่ใช่ทำเฉพาะในระดับที่เกี่ยวข้องกับทดลองในฟาร์มเท่านั้น

4.5) ระบบการควบคุม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพ ซึ่งที่สุดแล้วในระดับฟาร์ม หรือระดับตำบลเอง จะต้องมีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมการในเรื่องของการออกเอกสารในขั้นต้น ซึ่งอาจจะเป็นเอกสารซึ่งไม่ได้ใช้กฎหมายบังคับ แต่เป็นเอกสารซึ่งกลุ่มชนเหล่านั้นต้องการจะแสดงให้เห็นเองด้วยสัญลักษณ์ของตนเองว่าตนได้ ผลิตอาหารหรือผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรอย่างมีคุณภาพตามความต้องการในการส่งออก หรือการบริโภคภายในประเทศ

4.6) การประเมิน เพื่อให้ตอบปัญหาเกี่ยวกับสังคมได้ในบางเรื่อง ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอน ที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อประเมินแล้วก็ต้องมีการปรับแผนข้อมูลทุกปี เพื่อให้กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดดีขึ้น

4.7) การส่งมอบภารกิจ ภารกิจบางประเภทที่ถือว่าไม่มีความจำเป็นอีกต่อไปกิจกรรมที่ไม่มีความจำเป็น ซึ่งก็คงรู้ในอนาคตว่า เกษตรกรเขาทำอะไรเองได้บ้าง อะไรบ้างที่ทำไม่ได้แต่ที่แน่ ๆ คือ การควบคุมคุณภาพ การถ่ายทอดเทคโนโลยี การแลกเปลี่ยน การได้ข้อมูล การจัดหาข้อมูล การทำการทดลองในระดับฟาร์มที่เราจะต้องทำการถ่ายทอดให้ประชาชนจะคงอยู่ตลอดไป บทบาทเหล่านี้ในการคิดถึงองค์การแบบพลวัตก็จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้



เน้นบทบาทงานภูมิภาค (ช่องว่างระหว่าง ส่วนกลาง กับ ส่วนท้องถิ่น)
เน้นบทบาทขององค์กรเกษตรกร และการเชื่อมโยงองค์กรท้องถิ่น

แผนภูมิที่ 3 ขั้นตอน และภารกิจของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล
ที่มา : กรมส่งเสริมการเกษตร (2543 : ไม่มีเลขหน้า)

การดำเนินงานโครงการเพิ่มศักยภาพชุมชนด้านการเกษตร เป็นนโยบายที่น่าจะเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และน่าจะทำกันมาตั้งนานแล้ว ซึ่งหลักการอยู่ที่วิธีการ ดำเนินการ จะเน้น 3 ประการ คือ

4.7.1) การหาข้อมูล เป็นสิ่งจำเป็น เพราะว่า โครงการนี้เป็นโครงการสร้างสถาบันของชาวบ้าน สร้างสถาบันของเกษตรกร ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้รับผลพวงจากการสร้างสถาบันชาวบ้าน เพื่อมาทำให้หน่วยงานที่อยู่ในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความเข้มแข็ง และมีเกียรติภูมิในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้

4.7.2) ความสำเร็จของโครงการ อยู่ที่ความร่วมมือของส่วนราชการที่อยู่ในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งจะต้องจัดแผนการดำเนินงาน ที่เป็นการบูรณาการงบประมาณ ขณะนี้ส่วนหนึ่งก็ได้เริ่มเจรจากับสำนักงบประมาณไปแล้ว

4.7.3) การดำเนินงาน เป็นการดำเนินงานเพื่อเปลี่ยนวิธีคิด ซึ่งไม่ต้องการปริมาณแต่ต้องการการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ และเป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้อง คำว่า ขั้นตอนที่ถูกต้อง หมายความว่า รู้ว่าวิธีการงบประมาณของเราเป็นอย่างไร การเพาะปลูกของเกษตรกรเป็นอย่างไร กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเลี้ยงสัตว์ การประมง การปลูกพืชเป็นอย่างไร ขั้นตอนวิธีในการเสนองบประมาณ จากจังหวัดเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ของชาวบ้าน ผลประโยชน์ของเกษตรกรเป็นสิ่งสำคัญ

4.8) แนวทางความร่วมมือของส่วนราชการ ในการสนับสนุน การดำเนินงานศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล การดำเนินงานโครงการเพิ่มศักยภาพชุมชนด้านการเกษตร โดยศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล นั้น ทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในระยะแรก กรมส่งเสริมการเกษตร และกรมพัฒนาที่ดิน ได้ร่วมมือกันมาก เพราะเตรียมพื้นฐานให้ทุกหน่วยงาน เช่น การจัดรูปแบบ จัดระบบงาน สร้างความพร้อมต่าง ๆ ตลอดจนสร้าง ความเข้าใจ และทัศนคติให้เกิดขึ้นทั้งส่วนราชการ และบุคคลภายนอก หน้าที่หลักของกรมส่งเสริมการเกษตร คือ เตรียมความพร้อมในพื้นที่ให้เรียบร้อย พร้อมที่จะทำงานโดยทุกส่วนราชการสามารถนำโครงการต่าง ๆ ที่จะลงไปสู่ชุมชนนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อจากนี้ไปส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของเกษตรกรก็จะต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่มากขึ้น เช่น กรมประมง กรมปศุสัตว์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นต้น จะต้องทำโครงการนี้ร่วมกันอย่างบูรณาการ โครงการเพิ่มศักยภาพชุมชน ด้านการเกษตร คือ การเพิ่มความพร้อมของชุมชนให้พร้อมที่จะพัฒนาต่อไปข้างหน้าลักษณะสิ่งพื้นฐานของชุมชน

มีจุดอ่อน ซึ่งจุดอ่อนเหล่านี้จะเหนี่ยวรั้งไม่ให้เกิดการพัฒนาการเกษตรก้าวไปข้างหน้าได้ก็ต้องแก้ไขจุดอ่อนเหล่านั้น เป็นการเพิ่มศักยภาพให้เกิดขึ้นแก่ชุมชน พร้อมทั้งจะได้รับการพัฒนาต่อไปในอนาคตได้แก่

4.8.1) โครงสร้างพื้นฐานในชุมชน ได้แก่ ดิน น้ำ ถนน ไฟฟ้า หรือสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหล่านี้ยังมีจุดอ่อน ก็จะต้องเสริมสร้างขึ้นมา เพื่อให้เกิดศักยภาพ หรือความพร้อมที่จะทำการเกษตรในเรื่องของกรมพัฒนาที่ดิน เช่นลักษณะของดิน ความเหมาะสมของดิน ความเสื่อมโทรมของดิน แหล่งน้ำ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐาน ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ชุมชนนั้นมีศักยภาพสามารถพัฒนาได้

4.8.2) ด้านสังคม จุดอ่อนที่พบ คือ คนยากจนไม่มีเงินทุน ขาดการศึกษา ขาดการเรียนรู้ ไม่มีความพร้อมที่จะรับเทคโนโลยี ขาดการมีส่วนร่วมในสังคม ต้องปรับปรุงแก้ไขให้มีศักยภาพขึ้นมาพร้อมที่จะรับงานด้านส่งเสริมการเกษตร

4.8.3) การบริหารจัดการในสังคมเมื่องบประมาณ แผนงาน /โครงการ ต่าง ๆ ลงไปถ้าการบริหารจัดการในชุมชนยังไม่ดีพอ ก็ย่อมจะไม่ได้ผลเท่าที่ควร ดังนั้น การจัดรูปแบบในรูปกลุ่ม หรือ สหกรณ์ คือ การจัดรูปแบบการบริหาร หรือจัดให้มีคนทำงาน หรือคณะกรรมการต่าง ๆ เกิดขึ้นในชุมชน หรือจัดระบบในการทำงานในชุมชนนั้นก็ต้องมีการปรับปรุงอบรมเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดศักยภาพ ในการพัฒนาการเกษตรต่อไป

4.9) การปฏิบัติ

4.9.1) ภาครัฐ จัดตั้งศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยี การเกษตรประจำตำบลและสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ต่าง ๆ

4.9.2) การโอนภารกิจ ส่วนหนึ่งจะใช้เงินทุนหมุนเวียน จากงบเงินกู้ โดยเฉพาะการดำเนินการในปี พ.ศ. 2543 และปี พ.ศ. 2544 ส่วนปีต่อ ๆ ไป จัดสรรเงินส่วนหนึ่งเป็นเงินอุดหนุนให้กับชุมชนที่เห็นว่าสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง

4.9.3) การบริการ ซึ่งเป็นจุดสำคัญที่จะต้องดำเนินการ ในระยะยาวของการพัฒนาจะมีการบริการ 4 ประการ ดังนี้

1 บริการข้อมูลข่าวสาร (Information System)

ผ่าน Internet โดยอาศัยเด็กซึ่งเป็นบุตรหลานของเกษตรกรเป็นสื่อกลาง เพราะเด็กจะมีการเรียน คอมพิวเตอร์ในโรงเรียน และจะมี การใช้ Internet ที่สามารถเปิดรับข่าวสารข้อมูล ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้

ซึ่งจะมี 3 รายการใหญ่ ๆ ได้แก่ โรคพืช/สัตว์ ราคามลิตผลการเกษตร และการบริการของรัฐ หรือโครงการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้ โดยในท้ายที่สุดเด็กจะไปให้ข้อมูลข่าวสารกับพ่อแม่ได้

2 การจดทะเบียนเกษตรกร โดยให้เกษตรกรที่ให้ ข้อมูลข่าวสารกับภาครัฐได้รับบัตรประจำตัวไป 1 ใบ และให้ติดต่อไปว่าเกษตรกร จะได้รับประโยชน์อะไรจากรัฐ

3 ความช่วยเหลือจากต่างประเทศ ได้ขอความร่วมมือ จากต่างประเทศ จัดศูนย์ตัวอย่างบริการทางเครื่องมือกลให้กับศูนย์บริการและถ่ายทอด เทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ที่มีความพร้อมโดยชุมชนต้องจ่ายสมทบบางส่วน เช่น คำน้ำมันเชื้อเพลิง การดูแลรักษา ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการติดต่อขอรับความช่วยเหลือจาก ต่างประเทศ

4 นโยบาย One Village One Product (หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์) พิจารณาสินค้าหลักของแต่ละแห่งคืออะไร แต่ก็ไม่ได้ห้ามทำอย่างอื่น ซึ่งมีทั้ง ด้านพืช ประมง ปศุสัตว์ ทัศนกรรมเกษตรพื้นบ้าน ซึ่งแต่ละกรมจะต้องสำรวจ และประกาศว่า สินค้าที่เป็น Single Product (สินค้าหลัก) ของพื้นที่นั้น คืออะไร

Rajabhat Mahasarakham University

4.10) อื่น ๆ

4.10.1) ให้ส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินงานร่วมกัน โดยจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งลงไปตามแผนที่จัดทำขึ้น เช่น กรมประมง กรมปศุสัตว์ กรมส่งเสริมการเกษตร จะต้องจัดงบประมาณส่วนหนึ่งลงไปตามแผน และให้หน่วยงานส่วนกลาง เช่น กรมวิชาการเกษตร และกรมพัฒนาที่ดินจัดงบประมาณลงไปเสริม และสนับสนุนด้านวิชาการ โดยเฉพาะกรมวิชาการเกษตรเน้นการตรวจสอบคุณภาพสินค้าโดยมีจุดเริ่มต้นที่ศูนย์นำร่อง ของแต่ละจังหวัด

4.10.2) ให้อธิบดีที่มีส่วนราชการอยู่ในส่วนภูมิภาค รวมทั้งราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ออกหนังสือเวียนสั่งการ ให้หน่วยงานในสังกัด ทำงานโครงการนี้ร่วมกัน ซึ่งขณะนี้มีระดับของการกำกับดูแล เช่น เกษตรและสหกรณ์จังหวัด สำหรับการดำเนินงานในระดับตำบล ให้กรมส่งเสริมการเกษตรเป็นหน่วยงานหลัก และส่วนกลางให้มีการประชุมของผู้อำนวยการกองแผนงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง 5-6 ส่วน เพื่อเผยแพร่ให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน

4.10.3) สำหรับศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยี การเกษตรประจำตำบลนำร่อง และศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล อื่น ๆ ที่มีความพร้อม และผ่านกระบวนการเก็บข้อมูล การมีส่วนร่วมของเกษตรกร

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมปรึกษาหารือ และเร่งรัดจัดทำแผน 3 แผน ที่กล่าวมาแล้ว ให้เป็นรูปธรรมและตรวจสอบแผนเหล่านั้นว่าถูกต้องหรือไม่ ถ้าไม่ถูกต้องให้ทำใหม่ เมื่อได้แผนแล้วก็จะต้องมีกิจกรรมต่างๆ ที่ชัดเจน ยกเว้นเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องจัดระบบอีกระบบหนึ่งเพิ่มขึ้น หรือให้กรมชลประทาน กรมป่าไม้ และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

4.10.4) สำหรับความต้องการของเกษตรกร

ในส่วนที่เป็นแผนทางด้าน การถ่ายทอดเทคโนโลยีและแผนด้านการลงทุน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ของประมาณสนับสนุนจากเงินกองทุน ADB(ธนาคารพัฒนาเอเชีย) ที่ได้จัดไว้ประมาณ 1,000 ล้านบาท ซึ่งจะประกอบด้วยค่าใช้จ่าย 2 ประเภท

- 1 ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ ตามความจำเป็น แต่ไม่ควรมากนัก เพราะมีงบปกติอยู่แล้ว
- 2 ค่าใช้จ่ายที่จะประชุมประกอบกิจกรรมด้าน การพัฒนาซึ่งต้องใช้ทั้ง ปี พ.ศ. 2543 และ ปี พ.ศ. 2544

4.10.5) ให้เริ่มใช้เงินกู้สำหรับจุดที่เป็นจุดนำร่อง หรือจุดที่ไม่เป็นจุดนำร่องแต่มีความเหมาะสม โดยเงื่อนไข ดังนี้

- 1 ต้องผ่านการกลั่นกรองโดยการมีส่วนร่วม ของประชาชน
- 2 มีองค์กรเข้มแข็งรองรับ
- 3 การตรวจราชการทุกครั้งให้ผู้ตรวจราชการ ของกระทรวง และกรมต่าง ๆ ติดตาม โดยมีตัวชี้วัด ดังนี้
 - 3.1 มีความกระตือรือร้นหรือไม่
 - 3.2 มีฐานข้อมูลที่ดีเพื่อใช้ในการวางแผนหรือไม่
 - 3.3 ความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผน
 - 3.4 ความโปร่งใสของการปฏิบัติงานของชุมชน
 - 3.5 มีการติดตามและประเมินผล โดยสำนักงาน เศรษฐกิจการเกษตร และหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเน้นให้ใช้งบประมาณจากส่วนราชการ ของตนเองดำเนินการ

4.10.6) ให้แต่ละกรมในกระทรวงเกษตร

และสหกรณ์ ร่วมกันจัดทำโครงการเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อให้โครงการปรากฏในพระราชบัญญัติงบประมาณ เมื่อมีมติคณะรัฐมนตรีแล้ว ในปี พ.ศ. 2544 - 2545 เป็นต้นไป สำนักงานประมาณจะได้จัดสรรงบประมาณเพื่อทดแทนส่วนที่เป็นเงินกู้เพื่อความยั่งยืนต่อไป

4.10.7) หน่วยงานทางด้านแผนจะต้องจัดทำข้อมูล

พื้นฐานปี พ.ศ. 2542 และ พ.ศ. 2543 เพื่อเป็นฐานก่อน และจัดทำระบบการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในสวนกลางมีคณะกรรมการดูแลเรื่องนี้อยู่แล้ว

4.10.8) กรมส่งเสริมการเกษตรจะต้องรับผิดชอบ

ในระดับท้องถิ่นไปก่อนเพราะกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ไม่สามารถยื่นมือไปช่วยในระดับล่างได้ ซึ่งผู้บริหารศูนย์จะต้องมองที่กิจกรรมของพื้นที่เป็นหลักว่าเป็นกิจกรรมของหน่วยงานใด ก็ควรจะให้หน่วยงานนั้น เป็นหลักในการบริหารศูนย์ฯ โดยเน้นที่ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลนำร่องก่อน ซึ่งเรื่องนี้ต้องใช้เวลา โดยลำดับแรกต้องเปลี่ยนแปลงตัวเจ้าหน้าที่ก่อน แล้วค่อยไปเปลี่ยนแปลงชาวบ้านต่อไป

1.9 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

1.9.1 ปัญหาอุปสรรค

- 1) มาตรฐานข้อมูลในศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลสูง บางเรื่องไม่ได้ใช้ประโยชน์และการนำเสนอไม่ดีเท่าที่ควร
- 2) การใช้ประโยชน์จากสถิติข้อมูลในศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล น้อย
- 3) บางศูนย์ไม่ได้รับการจัดสรรโครงการ และไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ไม่มีกิจกรรมส่งเสริมในศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล นั้น ๆ และกระบวนการถ่ายทอดความรู้เกิดขึ้นได้ลำบาก
- 4) การสนับสนุนโครงการจากหน่วยงานอื่น บางส่วนไม่สอดคล้องกับปัญหาความต้องการในพื้นที่
- 5) ศูนย์ก่อตั้งโดยทั่วไปจะขาดการสนับสนุนทั้งทางด้านวิชาการ วัสดุอุปกรณ์เอกสารเผยแพร่ เพื่อบริการแก่เกษตรกร
- 6) ขาดความต่อเนื่องในวันที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลไม่มาประจำที่ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

7) ผู้อำนวยการศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร ประจำตำบล บางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในประเด็นการสร้างเครือข่ายการสร้างกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม การสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน

8) ชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางพัฒนาการเกษตร

9) การกำหนดจุดสาคิตไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการ และศักยภาพในพื้นที่รวมทั้งไม่มีแผนการถ่ายทอดความรู้ และมีการถ่ายทอดความรู้น้อย จะทำเฉพาะช่วงที่ได้รับงบประมาณเท่านั้น

1.9.2 ข้อเสนอแนะ

1) ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเฉพาะงานส่งเสริมเผยแพร่ ให้ทุกศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล เพื่อปรับปรุงสำนักงาน เพื่อให้บริการแก่เกษตรกร

2) ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานข้อมูล โดยเน้นถึงความจำเป็น ที่จะต้องใช้และเป็นประโยชน์ต่อเกษตรกรเป็นหลัก

3) ควรมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อพิจารณารูปแบบข้อมูล ข่าวสารที่เหมาะสมที่จะสื่อให้เกษตรกรเข้าใจง่ายและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

4) ควรปรับปรุงระบบการสนับสนุนวิชาการ ให้แก่ผู้อำนวยการศูนย์ บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล โดยเน้นเทคโนโลยีด้านวิชาการ ส่งเสริมการเกษตร การจัดการ และการตลาดมากกว่าด้านการผลิต

5) ควรทำความเข้าใจกับหน่วยงานอื่น ในการสนับสนุนโครงการ ให้เหมาะสม และสอดคล้องกับปัญหาความต้องการ

1.2 แนวคิดการปฏิรูประบบราชการ และบทบาท ภารกิจ หน้าที่ของข้าราชการ

อรพินท์ สฟโซคชัย (2541 : 93 – 113) ได้อธิบายไว้ว่า ภาคราชการไทยเป็นระบบ ที่เก่าแก่ ตั้งมาก่อนการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครองในปี พ.ศ. 2475 ในอดีตภาคราชการ เป็นภาคที่ค้ำจุน และเป็นแกนนำในการพัฒนาประเทศตลอดมาจนเป็นที่ยอมรับกันว่า การมี ภาคราชการไทยที่เข้มแข็งในช่วงที่ภาคเอกชนและภาคประชาชนยังอ่อนแอ เป็นปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งที่ช่วยค้ำจุนให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาและฝ่าฟันวิกฤตทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และภัยคุกคามจากต่างชาติ ที่เป็นศัตรูต่อความมั่นคงมาได้หลายยุคหลายสมัยทั้งนี้เพราะ ภาคราชการในอดีตมีความเป็นเลิศหลายด้านรวมทั้งความเป็นเลิศทางวิชาการมีการบริหารราชการ แผ่นดินที่เป็นระบบระเบียบตามหลักสากล และที่สำคัญ คือ ตัวข้าราชการภาคราชการ

เคยเป็นสถาบันที่เป็นศูนย์รวมบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูงโดยภาพรวมข้าราชการส่วนใหญ่เป็นผู้มีคุณวุฒิทั้งด้านการศึกษา และประสบการณ์ เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นข้าราชการที่มีศักดิ์ศรี

ในภาวะที่สังคมมีความเรียบง่ายดังในอดีต ระบบราชการสามารถให้บริการและดูแลบริหารประเทศได้ระดับหนึ่ง ต่อมาในยุคที่สังคมมีการปรับเปลี่ยนภาคเอกชนและประชาชนมีการพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ แต่ภาคราชการไม่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ทันการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองภาคราชการจึงกลับกลายเป็นเครื่องถ่วงรั้งความเจริญ เพื่อให้การปรับปรุงงานในระบบราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่องรัฐบาลในยุคต่อ ๆ มาจึงได้ตั้งคณะกรรมการเพื่อเป็นแกนนำในการให้คำปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาของระบบราชการ และพัฒนาการบริหารราชการแผ่นดินให้ทันสมัย ซึ่งในบางยุคอาจใช้ชื่อที่แตกต่างกันไปบ้าง แต่ปัจจุบัน คือ “คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (ปรร.)”

1.2.1 ปัญหาระบบราชการไทย

1) ด้านตัวข้าราชการ

1.1) คุณภาพและขีดความสามารถของข้าราชการด้อยลงกว่าในอดีต ระบบราชการในปัจจุบันไม่สามารถดึงดูดคนดีที่มีฝีมือเข้ามาทำงาน

1.2) ข้าราชการในหน่วยงานต่าง ๆ ทำงานอย่างไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร และการทำงานเน้นที่ปริมาณ ซึ่งมีสาเหตุจากการทำงานตามคำสั่งจากต้นสังกัดและแผนงาน ทั้งๆที่งานไม่สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของพื้นที่

1.3) ข้าราชการจำนวนมากยังยึดกรอบความคิดแบบดั้งเดิม คือ การปกครองและควบคุมแทนที่จะใช้แนวคิดการให้บริการประชาชนกลับเป็นนายประชาชนและยังใช้การปกครองตามสายการบังคับบัญชาที่เข้มงวด ทำให้ข้าราชการชั้นผู้น้อยไม่ค่อยมีโอกาสในการร่วมแสดงความคิดเห็น

1.4) ข้าราชการแบ่งพรรคแบ่งพวกและมุ่งทำงานเพื่อตำแหน่งและผลประโยชน์ของหน่วยงานโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนโดยความเป็นธรรม

1.5) ข้าราชการในยุคปัจจุบันอิงการเมืองมาก เพื่อผลประโยชน์ส่วนตน และยังถูกนักการเมืองระดับต่างๆแทรกแซงการดำเนินงานและการตัดสินใจได้หลายประการ ปัจจุบันนักการเมืองสามารถเข้าแทรกแซงการโยกย้ายและเลื่อนตำแหน่งของข้าราชการ ทำให้เกิดระบบการวิ่งเต้นและระบบอุปถัมภ์ระหว่างข้าราชการและนักการเมือง

1.6) ข้าราชการที่ประจำในระดับภูมิภาคขาดโอกาสและเสียเปรียบในเรื่องความก้าวหน้าเป็นผลให้ข้าราชการส่วนใหญ่มุ่งเข้าสู่ศูนย์กลางไม่ค่อยสนใจการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง

1.7) ข้าราชการบางกลุ่มยังมีการทุจริตประพฤติมิชอบเอาเปรียบประชาชนสร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้ภาคราชการโดยรวม ซึ่งแม้จะมีการวิจัยศึกษาเกี่ยวกับปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของวงราชการเอาไว้มากก็ตาม แต่ไม่ได้มีการนำมาปฏิบัติใช้อย่างจริงจัง

2) ระบบโครงสร้างภาคราชการ

ยังมีลักษณะเป็นองค์การปิรามิดมีศูนย์รวมอำนาจที่ส่วนกลาง

ทำให้การดำเนินงานล่าช้าเพราะไม่มีอำนาจการตัดสินใจ สร้างความเบียดเบียนให้ผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องทั้งประชาชนและข้าราชการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการที่ต้องติดต่อกับภาคราชการ และเป็นช่องทางในการทุจริตของข้าราชการ

3) กฎหมายและระเบียบที่ยุ่งยากซับซ้อน

3.1) การดำเนินงานมีกฎระเบียบมากมายรัดตัวจนทำให้ภาคราชการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การดำเนินงานของข้าราชการมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น

3.2) กฎระเบียบของระบบราชการสร้างเงื่อนไขการดำเนินงานที่ล่าช้าโดยถือเอาความสะดวกของภาคราชการเป็นที่ตั้ง ค่าใช้จ่ายจากการที่ต้องเสียเวลาจะตกเป็นภาระของประชาชน

3.3) ประชาชนทั่วไปไม่รู้ถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกฎหมายราชการทำให้เกิดช่องทางให้มีการทุจริตคอร์รัปชัน

3.4) กฎหมายยุ่งยากซับซ้อนเกิดการสร้างเงื่อนไขต่างๆมากมายจนกระทั่งข้าราชการและประชาชนทั่วไปเกิดความสับสน

1.2.2 บทบาท ภารกิจ หน้าที่ของข้าราชการ

เพื่อที่จะให้ภาคราชการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้าราชการในฐานะที่มีส่วนในการให้ข้อมูลและให้ความเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจทางด้านนโยบายของนักการเมือง รวมทั้งเป็นผู้มีหน้าที่แปลงนโยบายให้เป็นแผนปฏิบัติการตลอดจนกำหนดมาตรการเพื่อให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริงเป็นผู้ออกกฎระเบียบและหามาตรการในการสร้างระบบจูงใจทั้งในทางบวกและทางลบ เพื่อช่วยดูแลให้มีการใช้กฎกติกาอย่างเป็นธรรมช่วยจูงใจให้มีการรักษากฎกติกา เพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติโดยส่วนรวมในระยะยาวและในหลายกรณีอาจมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการที่มีคุณภาพ

ต่อประชาชนโดยตรง การที่ระบบราชการจะสามารถบรรลุภารกิจเหล่านี้ได้ตัวข้าราชการเองจะต้องมีลักษณะเด่น ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ข้าราชการจะต้องเป็นบุคคลที่มีทัศนคติในการคิดถึงประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก
- 2) ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ
- 3) ข้าราชการที่ดีก็คือการเป็นมืออาชีพ คือ มีความรู้ ความสามารถ ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ
- 4) ข้าราชการจะต้องรักษาจรรยาบรรณของอาชีพ ไว้เป็นอย่างดี ในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญสำหรับตัวข้าราชการเป็นอย่างมากยิ่งกว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพในภาคอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะผลการทำงานของข้าราชการย่อมมีผลกระทบต่อสาธารณชนที่กว้างขวางมากกว่านักธุรกิจ และผู้ให้บริการโดยตรงแก่ประชาชนเป็นราย ๆ ไป
- 5) ข้าราชการต้องมีพื้นฐานทางการศึกษาและประสบการณ์สูง ทั้งนี้เนื่องจากจะต้องทำหน้าที่ที่เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและวางแผนรวมทั้งการออกกฎระเบียบต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งประเทศ

1.2.3 การให้บริการประชาชน

- 1) กำหนดหรือวางบทบาทหน้าที่หลักของภาครัฐและเอกชน ให้มีความชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในบทบาทหน้าที่ตนเอง
- 2) ปฏิรูปการให้บริการของรัฐให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว ประหยัด อาทิ การจัดให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ
- 3) ปรับเปลี่ยนวิธีการคิดและการดำเนินงานของระบบราชการ ให้เป็นในรูปของหน่วยงานเหมือนเอกชนในด้านประสิทธิภาพมากขึ้น ความเป็นมิตรมากขึ้น และเน้นการให้บริการประชาชนเหมือนบริษัทให้บริการลูกค้า
- 4) ปรับปรุงการใช้ภาษาของราชการให้เข้าใจง่าย จะทำให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบราชการสามารถเข้าใจขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานอย่างชัดเจน และรวดเร็ว
- 5) ส่งข้าราชการที่ดีจริง ๆ ลงไปทำงานใกล้ชิดเพื่อให้บริการประชาชน ซึ่งจะเป็นหนทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาวิกฤติศรัทธาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

1.3 แนวคิดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

1.3.1 หลักการของการบริหารงานคุณภาพ

- 1) องค์กรให้ความสำคัญกับบริหารมีความเข้าใจความต้องการและมุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ
- 2) ผู้นำขององค์กรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ ทิศทาง และบรรยากาศในการทำงานขององค์กรโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- 3) บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม
- 4) มีกระบวนการทำงานที่ดีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
- 5) มีระบบในการบริหารหรือการจัดการ
- 6) พัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 7) ตัดสินใจโดยยึดถือความเป็นจริงจากเอกสารและข้อมูล
- 8) มีประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กรกับหน่วยเหนือในการที่จะเพิ่มความสามรถและสร้างคุณค่าขององค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.3.2 ข้อกำหนดในระบบบริหารงานคุณภาพ

องค์กรต้องกำหนดและยึดกระบวนการในการทำงานต่าง ๆ ตามภารกิจของตน เพื่อให้มั่นใจว่า “บริการ” เป็นไปตามที่ผู้มาขอรับบริการต้องการโดยจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพไว้เป็นเอกสารความรับผิดชอบของผู้บริการ ดังนี้

- 1) กำหนดความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการ
- 2) สร้างสภาพแวดล้อมและจิตสำนึกด้านคุณภาพ
- 3) กำหนดนโยบายคุณภาพและเป้าหมายด้านคุณภาพ
- 4) จัดทำระบบคุณภาพ เช่น โครงสร้างองค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบงานบุคลากรแต่ละตำแหน่ง ตลอดจนเครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงาน
- 5) ทบทวนระบบคุณภาพ
- 6) จัดสรรทรัพยากรให้พอเพียง

1.3.3 การจัดการทรัพยากร

- 1) ทรัพยากรบุคคลโดยสรรหา คัดเลือก หรือฝึกอบรมเพิ่มทักษะ
- 2) ทรัพยากรอื่น ๆ เช่น ข้อมูล ข่าวสาร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.3.4 การจัดการกระบวนการต่าง ๆ

- 1) ความสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ
- 2) การจัดซื้อ/จัดหา/จัดจ้าง
- 3) การบริการ ตลอดจนบริการเสริมหลักจากที่ได้รับบริการหลักไปแล้ว
- 4) การควบคุมข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

1.3.5 การตรวจสอบ การวิเคราะห์และการพัฒนาปรับปรุง

- 1) สมรรถนะของระบบ เพื่อแก้ไข ป้องกันและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1.4 แนวคิดการจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

การจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ซึ่งมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมของภาคราชการทั้งระบบและเน้นให้ทุกหน่วยงานราชการของภาครัฐพัฒนามาตรฐานทางผลลัพธ์ โดยมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์โดยเฉพาะในเรื่องของ ความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิทธิและเสรีภาพ ความทั่วถึงในการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน ประสิทธิภาพของหน่วยราชการ ความประหยัด ความถูกต้อง การรักษาดุลประโยชน์ของสาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวมในฐานะเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศ โดยกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน และตัวชี้วัดผลของการปฏิบัติงานด้วย

การดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายภาคราชการซึ่งเน้นผลลัพธ์นั้นปลาย จะดำเนินการโดยพัฒนามาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ รวม 10 ระบบด้วยกัน คือ

- 1) ระบบข้อมูล
- 2) ระบบการสื่อสาร
- 3) ระบบการตัดสินใจ
- 4) ระบบพัฒนาบุคลากร
- 5) ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล
- 6) ระบบการมีส่วนร่วม
- 7) ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน

- 8) ระบบการประเมินผล
- 9) ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต
- 10) ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

เมื่อได้ดำเนินการพัฒนามาตรฐานคุณภาพด้านบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐแล้วจะนำไปสู่การพัฒนามาตรฐานสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย ผลงาน ผลผลิตที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน ผลลัพธ์ที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน ผลลัพธ์บันปลายและระบบป้องกันผลผลิตบันปลายที่พึงปรารถนา

1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ ได้ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้น คือ ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ความสุขและความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั้งทางร่างกายและจิตใจ จึงจำเป็นต้องปรับปรัชญาการบริหารหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งสร้างการแข่งขันการให้บริการประชาชน เสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตสำนึกที่ดี ในการบริการประชาชนเพื่อนำไปสู่การสร้างระบบการบริการและการจัดการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรมและเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด

1.5.1 การให้บริการที่ดีควรต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 1) สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการของหน่วยงานรัฐ หมายถึง ผลลัพธ์ของงานในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เป็นที่ยังพอใจของประชาชนผู้รับบริการและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- 2) คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว
- 3) ความน่าเชื่อถือได้ในการบริการ มีความถูกต้องในการให้บริการ
- 4) ค่าใช้จ่ายการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่า

ในการให้บริการประชาชน

- 5) ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค เป็นรูปธรรม โปร่งใส
- 6) ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ
- 7) เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชน มีแบบฟอร์มน้อยที่สุดและขอเอกสารหลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุด

8) การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จสามารถบริการด้วยความรวดเร็ว ใช้ระยะเวลาที่น้อยที่สุดและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวหรือให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียว โดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการประชาชนหลาย ๆ เรื่องหรือหลาย ๆ รูปแบบ ณ ศูนย์บริการที่เดียวในบริเวณเดียวกันได้ครบทุกเรื่องที่แสดงถึงการมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

1.5.2 ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังนี้

1) มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไรประชาชนจะนำเอกสาร หลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

2) สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

3) มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวันและปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

4) มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

รีน ช่างสาร (2537 : 46) กล่าวว่า ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีทัศนคติของประชาชนต่อทางราชการตลอดจนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการการร้องเรียนของงานบริการไว้ ดังนี้

1. พึงพอใจในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถด้วยความเป็นธรรม เชื่อเพื่อ มีน้ำใจและใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยนเมื่อเห็นว่าเป็นเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนเองจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่ามีความเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

2. พึงประพடுத்தตนให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธา ของบุคคลทั่วไป

3. พึงละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่า

เกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้แก่กันโดยเสน่หาจากผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้ที่อาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้นหาได้รับไว้แล้ว และทราบบากภายหลังว่าทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ได้รับนั้นมีมูลค่าเกินปกติวิสัยก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็วเพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

4. การให้บริการที่ดี มีดังนี้

4.1 สะดวก รวดเร็วถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

4.2 บริการฉันทัญญาติมิตร มีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่

ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

4.3 การให้กฎหมาย ระเบียบวิธีที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์

ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

4.4 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

4.5 ทำงานตรงเวลา

4.6 สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม และมีประสิทธิภาพสามารถ

ติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

4.7 บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน

และพยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่น่าพอใจ

4.8 ไม่เรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากประชาชน

4.9 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกอบรม ฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ

เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่องที่ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ

หรือให้บริการในวันหยุด

4.10 สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่าเกิดปัญหาที่ใด

4.11 เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

4.12 เสร็จสมบูรณ์ในหนึ่งวัน ณ จุดเดียว

5. การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจ เป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง

ที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนจะต้องจัดทำให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง หากทำได้

ผู้รับบริการก็จะประทับใจในงานบริการของทางราชการ รักเจ้าหน้าที่ รักรัฐบาล และรักประเทศ

ชาติในที่สุด แต่ถ้าหากผู้ให้บริการได้ปฏิบัติในทางตรงข้ามกันก็จะเกิดการเสียหายแก่ประเทศชาติ

6. ผู้ให้บริการประชาชนที่ดีจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 6.1 มีกิริยาวาจา ท่าทางสุภาพเรียบร้อยเป็นที่ประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ
- 6.2 มีความขยันขันแข็ง มีความตั้งใจ จริงใจ และจริงจังในการทำงาน
- 6.3 ถือว่างานราชการเป็นอาชีพหลัก ภูมิใจในงานราชการ
- 6.4 ผลงานที่ทำมีประสิทธิภาพ
- 6.5 มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ
- 6.6 มีความสุภาพเรียบร้อย เข้ากับประชาชนและเพื่อนร่วมงานได้ดี
- 6.7 ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรมและรับผิดชอบ
- 6.8 มีจิตสำนึก มีคุณธรรม และรับผิดชอบ
- 6.9 หาคำความรู้เพิ่มเติม มีความคิดสร้างสรรค์และทันโลก
- 6.10 ประสานงานดี มนุษย์สัมพันธ์ดี ประชาสัมพันธ์ดี
- 6.11 ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี
- 6.12 เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้
- 6.13 มีทัศนคติที่ดี สนใจและเต็มใจในการบริการ
- 6.14 รู้จักแก้ปัญหาไม่ไขว่สร้างปัญหา
- 6.15 ถืองานของชาติสำคัญกว่างานตนเอง
- 6.16 มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการ

ให้บริการ

1.6 แนวคิดการบริหารการพัฒนา กับ ประสิทธิภาพขององค์การ

ความหมายของการบริหารการพัฒนา

จอร์จ เกนท์ (George Gent อ้างถึงใน สุระชัย ชันชัยภูมิ, 2543: 35) เป็นบุคคลแรกที่ใช้คำว่า การบริหารการพัฒนา (Development Administration) ใช้เพื่อเรียก "การบริหารที่มีความมุ่งหมายและวิธีการซึ่งต่างไปจากการบริหารงานภายในองค์การแบบดั้งเดิม" มีลักษณะที่แตกต่างกัน 2 ประเภท คือ

1. การบริหารงานภายในกลุ่มมุ่งประสิทธิภาพขององค์การโดยอาศัยเทคนิค

การจัดการ

2. การบริหารงานภายนอก เป็นการควบคุมปัจจัยภายนอกให้ปัจจัยเหล่านั้นร่วมมือกับองค์การเพื่อช่วยให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ

อุทัย เลหาวิเชียร และวรงค์ จันทิศร (2530 : 67) กล่าวไว้ว่าการบริหารการ พัฒนา มีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. มุ่งเน้นให้งานบรรลุผล
2. มุ่งเน้นที่การเปลี่ยนแปลง
3. มุ่งเน้นที่การแสวงหาวิธีการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้งานบรรลุผล

(Action Oriented) การมุ่งเน้นให้งานบรรลุผลก็คือเน้นที่ประสิทธิผลขององค์กร ส่วนการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การบริหารการพัฒนาจะต้องให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม และมีการบริหาร ในระบบเปิดโดยมุ่งที่จะนำเอาทรัพยากรทางการบริหารที่สามารถจัดหามาได้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่ได้วางแผนและการมุ่งเน้นที่จะแสวงหาวิธีการปฏิบัติที่ช่วย ให้งานบรรลุผล คือ การนำเอาความรู้ใหม่ ๆ ทางการบริหารมาใช้บริหารงาน

ระบบการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานองค์การของรัฐหรือเอกชน ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะทำการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณะหากพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบสามารถแยกองค์ประกอบที่สำคัญได้ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กระบวนการ หมายถึง วิธีการใช้ทรัพยากร หรือวิธีการดำเนินกิจกรรม

การให้บริการสาธารณะผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ

3. ผลผลิตของการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีการใช้ทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) ซึ่งได้แก่ ตัวบริการที่ประชาชนได้รับ

4. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความคิดเห็น ทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ

เป้าหมายของการบริการสาธารณะอยู่ที่การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นหลักโดยจะต้องมีความเสมอภาคเพียงพอต่อเนือง สะดวกและที่สำคัญจะต้องตรงต่อเวลา การบริการสาธารณะจะไม่ถือว่ามีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา

ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในฐานะเป็นระบบหนึ่งของสังคมในการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้โดยการใช้ ประโยชน์จากทรัพยากร และหนทางที่มีอยู่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและสมาชิกขององค์ การสามารถปรับตัวและพัฒนาให้องค์การดำรงอยู่ต่อไปได้

การวัดด้านอัตวิสัยจะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ในขณะที่การวัดด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งเน้นที่การให้บริการเป็นหลักหากพิจารณาในแง่เป้าหมายของการบริการแล้วในการวัดด้านอัตวิสัยมุ่งตอบคำถามสำคัญ 2 ประการ คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ส่วนการวัดด้านวัตถุวิสัยมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. ระบบการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ
2. ประสิทธิภาพสามารถให้บริการตามกำหนดระยะเวลาได้หรือไม่

ประสิทธิผลขององค์การสามารถวัดได้ 4 แนวทาง คือ

1. เน้นการบรรลุตามเป้าหมาย
2. เน้นระบบ
3. เน้นกลุ่มผลประโยชน์
4. เน้นคุณค่าที่แข่งขัน ซึ่งแต่ละแนวทางมีการให้นิยามและการวัดประสิทธิผล

ขององค์การตลอดจนมีเงื่อนไขที่เหมาะสมในการใช้แตกต่างกัน

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจต่อบริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีไว้ ดังนี้

มิลเลทท์ (Millet. 1954 : 397- 400 ; อ้างถึงใน กฤษฎี โภธิชนะพันธุ์. 2542 : 13)

มิลเลทท์ ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในบริการว่า จะต้องมิลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลาตรงตามความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมกันและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และดูแลจนกว่าผู้ป่วยจะหาย

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและความสามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

2.2 ทฤษฎีระบบที่ 1 – 4 ของลิเคิร์ต (Likert)

ลิเคิร์ต (Likert : n.d. อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน 2538 : 31) ได้สรุปผลการวิจัยของเขาว่า ผู้บริหารงานตามแนวทางของทฤษฎีองค์การสมัยนิยมเดิมมีประสิทธิภาพน้อยกว่าผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนากลุ่มที่มีความยืดหยุ่นและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่สูง เขาชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะที่แตกต่างกันระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ และไม่มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาถึงกระบวนการองค์การต่าง ๆ เช่น ความเป็นผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมายและการควบคุม

ลิเคิร์ต ได้ค้นพบว่าองค์การที่ใช้การบริหารตามทฤษฎีระบบที่ 1 - 4 มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

1. กระบวนการความเป็นผู้นำ ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นและไว้วางใจ ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทุกเรื่อง ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชารู้สึกเป็นอิสระในการอภิปรายปัญหาการทำงานกับผู้บังคับบัญชาของพวกเขา ผู้บังคับบัญชาต้องการความคิดเห็นของพวกเขา
2. กระบวนการจูงใจ จูงใจด้วยความต้องการหลายอย่าง การใช้วิธีการแบบมีส่วนร่วมพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ
3. กระบวนการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารผ่านไปมาอย่างอิสระตลอดทั้งองค์การ จากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างสู่เบื้องบน และตามแนวนอน ข่าวสารมีความถูกต้องและไม่บิดเบือน
4. กระบวนการตัดสินใจ การตัดสินใจเกิดขึ้นในทุกระดับ โดยผ่านทางกระบวนการกลุ่ม อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจถูกกระจายไปยังระดับต่ำ
5. กระบวนการความเกี่ยวพันระหว่างกัน ความเกี่ยวพันระหว่างกัน เปิดกว้างทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อเป้าหมาย วิธีการ และกิจกรรมของแผนงาน
6. กระบวนการกำหนดเป้าหมาย ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย
7. กระบวนการควบคุม การควบคุมถูกกระจายไปทั้งองค์การ และให้ความสำคัญกับการควบคุมและการแก้ปัญหาด้วยตนเอง

8. เป้าหมายของการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องการบรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติงานที่สูง ผู้บริหารยอมรับถึงความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ ขององค์กร

2.3 ทฤษฎีการจูงใจการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์โดยมาสโลว์ (Maslow 1954 อ้างใน สมพงษ์ เกษมสิน. 2523 : 305) มีสาระสำคัญ คือ มนุษย์มีความต้องการอยู่ไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นตามความสำคัญ (Needs – Hierarchy) กล่าวคือ เมื่อต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงจะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที มีอยู่ 5 ระดับด้วยกัน ดังนี้

1. **ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)** เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดต่อการดำรงชีวิต หากร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตจะดำรงอยู่ได้ความต้องการเหล่านี้ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค
2. **ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)** เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงและปลอดภัยจากการได้รับภัยอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ
3. **ความต้องการทางสังคม (Social Needs)** เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเข้ามาแทนที่ เช่น ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพและความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. **ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs)** เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับความรู้สึกเป็นเกียรติและศักดิ์ศรี เช่น การได้รับการยกย่องจากสังคม ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และความต้องการฐานะที่เด่น การมีตำแหน่งสูงในองค์กร
5. **ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self actualization needs)** ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการสำเร็จสมหวังตามอุดมการณ์ ความเจริญก้าวหน้า การใช้ความรู้ความสามารถเต็มศักยภาพ และความสมบูรณ์ในชีวิต เช่น ผู้หญิงต้องการเป็นแม่ ในอุดมคติ ส่วนผู้ชายต้องการเป็นนักบริหาร อีกคนต้องการเป็นนักชกเหรียญทองโอลิมปิก อีกคนหนึ่งต้องการเป็นนักร้องลูกทุ่งผู้มีชื่อเสียง เป็นต้น

ลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

- 1) **ระดับต่ำ** คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและความต้องการทางสังคม
- 2) **ระดับสูง** คือ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ความต้องการในระดับสูงเป็นความรู้สึกพึงพอใจภายในบุคคลและสำหรับความต้องการในระดับต่ำ เป็นความรู้สึกพึงพอใจภายนอกที่ประกอบด้วย ปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อม ค่าจ้าง สวัสดิการและสภาพของการทำงาน

ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)

โดยเฮิร์ซเบิร์ก ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของมนุษย์พบว่าปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง และมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานคนละแบบ กล่าวคือ

- 1) เมื่อคนงานไม่พอใจต่อการทำงานของตนจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเขาเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า **"ปัจจัยค้ำจุน"** (Hygiene Factors)
- 2) คนงานที่พูดถึงความพอใจในงานมักจะพูดถึงเนื้อหาของงานที่เขาให้ชื่อว่า **"ปัจจัยกระตุ้น"** (Motivator Factors) ทั้งสองปัจจัยนี้ทำหน้าที่ชัดเจนในแง่ของการเป็นแรงจูงใจภายนอกกล่าวคือ ปัจจัยค้ำจุนเป็นแรงจูงใจภายนอก ส่วนปัจจัยกระตุ้นเป็นแรงจูงใจภายใน มีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยกระตุ้น หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่ทำให้คนรักงานและชอบงาน ทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นมี 5 ประการ คือ

1. **ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)** หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง
2. **การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานจากผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้ได้รับการยอมรับในความสามารถ
3. **ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)** หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะกระทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือ คุมงานอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การมีโอกาสศึกษาหาความรู้ หรือได้รับฝึกอบรมเพิ่มเติม

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล อยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงาน ดังนี้

1. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับแต่งตั้งให้ได้เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superiors, Subordinates and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4. สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปรกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา (Supervision Techniques)

หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

เฮิร์ซเบิร์ก (Freedrick Herzberg อ้างใน สมยศ นาวิกาน 2538 : 86)

มีความคิดเห็นว่า ความสำคัญของการจูงใจอยู่ที่การตอบสนองความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ แม้ว่าองค์การจะจัดสถานภาพ การทำงานที่ดี หรือให้เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ ที่ดีเพียงใด หากมิได้ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกภาคภูมิใจ ในความสามารถของตนเอง หรือไม่เปิดโอกาส ให้มีการพัฒนาหรือมีความก้าวหน้าในอาชีพแล้ว ความอุตสาหะในการทำงานก็จะลดน้อยลง เพราะองค์การไม่เห็นความสำคัญของเขา ซึ่งย่อมทำให้องค์การใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากบุคลากร ของตนเอง

อย่างไรก็ตาม การให้ความสำคัญต่อบัจจัยกระตุ้น มิได้หมายความว่า บัจจัยค้ำจุน ไม่เป็นสิ่งสำคัญ ที่แท้จริงแล้วบัจจัยเหล่านี้ ผู้บริหารต้องเอาใจใส่ให้มากเพราะเป็นสาเหตุ ของการเกิดความไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ง่าย เช่น นโยบายการบริหารที่มุ่งงานโดยไม่สนใจ ความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน การควบคุมอย่างเข้มงวด ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เต็มไปด้วยความขัดแย้ง แข่งขัน ชิงดีชิงเด่น มีสวัสดิการที่ไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขวัญเสีย ขาดสิ่งกระตุ้นในการทำงานและนำไปสู่การลดผลงานลงทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาบัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยี การเกษตรประจำตำบล มีผู้ทำการศึกษาน้อยมาก เพราะเป็นเรื่องใหม่ที่กรมส่งเสริมการเกษตร ถือเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งที่ต้องปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย โดยได้เริ่มดำเนินการจัดตั้ง ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลให้ครบทุกตำบล ในปี พ.ศ. 2542 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงการใดโครงการหนึ่งที่คล้ายคลึงกันและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับงานส่งเสริมการเกษตรซึ่งได้นำเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

บุบผา มงคลศิลป์ (2524 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้วิธีการส่งเสริมแบบต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรระดับอำเภอ คือ เกษตรอำเภอ และผู้ช่วยเกษตรอำเภอ ทั้ง 8 จังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 90 คนพบว่า ในการออกไปส่งเสริม ให้แก่เกษตรกรนั้น เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรระดับอำเภอส่วนใหญ่จะใช้วิธีการส่งเสริม ตั้งแต่ 2 วิธีขึ้นไปประกอบกัน โดยให้เหตุผลว่าจะช่วยกระตุ้นความสนใจของเกษตรกรได้ดีกว่า

ใช้เพียงวิธีเดียว วิธีการส่งเสริมที่เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรระดับอำเภอใช้กันมากที่สุด คือ การบรรยายซึ่งใช้ร่วมกับการสาธิต รองลงมา คือ การไปเยี่ยมเยียนเกษตรกรที่บ้าน และไร่นา ในขณะเดียวกันก็ใช้วิธีสอนทักษะควบคู่ไปด้วย

ประนอม โคตัน (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรที่มีต่อโครงการปรับปรุงระบบแผนและพัฒนาเกษตรกร พบว่า เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรเห็นด้วยอย่างมากกับโครงสร้างและระบบของโครงการ เห็นด้วยอย่างมากกับแนวทางการผสมผสานโครงการปรับปรุงระบบแผนและพัฒนาเกษตรกรกับระบบอื่น ๆ ที่มีอยู่เดิม เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรสามารถปฏิบัติงานตามโครงการปรับปรุงระบบแผนและพัฒนาเกษตรกร ประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง และมีความเป็นไปได้ในการดำเนินงานในระดับปานกลาง ส่วนแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานนั้น ควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ให้มีความรู้ ความชำนาญ มีอุดมการณ์ในการทำงาน และควรมีการปรับปรุงระบบข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์พื้นที่และชุมชน

จุมพล นิภาเกษม (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรตำบลต่อการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงระบบแผนและพัฒนาเกษตรกรของกรมส่งเสริมการเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า เกษตรตำบลส่วนใหญ่เห็นด้วยในสาระสำคัญของหลักการดำเนินงานโครงการ ซึ่งได้แก่ หลักการทำงานแบบล่างขึ้นบน การพัฒนาเกษตรกรให้มีจิตสำนึกในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง การวิเคราะห์พื้นที่และชุมชนและการกระตุ้นชี้แนะให้กลุ่มวางแผน โดยเน้นการมีส่วนร่วม ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานโครงการในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการ การอบรมเพิ่มเติมให้แก่เกษตรกรตำบล การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการปรับปรุงระบบข้อมูล

บุญธรรม จิตต์อนันต์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบลในภาคใต้ ใช้ประชากรศึกษา 4 กลุ่ม ประกอบด้วย เกษตรตำบล เกษตรอำเภอเมือง เกษตรอำเภออื่น ๆ และเกษตรกรจังหวัด จาก 14 จังหวัดภาคใต้ วิธีการส่งเสริมที่ใช้มาก คือการส่งเสริมแบบรายบุคคล ใช้วิธีการเยี่ยมไร่นาและที่บ้านมากที่สุด แต่ทางจดหมายและโทรศัพท์ใช้กันน้อย การส่งเสริมแบบกลุ่ม ใช้วิธีประชุมเกษตรกรมากที่สุด รองลงมาคือ การสาธิตและการจัดฝึกอบรมด้านวิชาชีพ การส่งเสริมแบบมวลชนใช้วิธีการแจกเอกสารเผยแพร่มากที่สุด รองลงมาเป็นการณรงค์เฉพาะเรื่อง ส่วนการจัดนิทรรศการทางการเกษตร และวิธีอื่นๆ ใช้กันค่อนข้างต่ำ

เขาวลิต นาคสุวรรณ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของเกษตรกรตำบลต่อการนิเทศงานส่งเสริมการเกษตรระดับอำเภอของสำนักงานส่งเสริมการเกษตรภาคตะวันตกประเทศไทย พบว่า เกษตรตำบลมีทัศนคติต่อระบบการนิเทศงาน โดยแยกเป็น ทัศนคติต่อเนื้อหาสาระของการนิเทศงาน การดำเนินการนิเทศ กระบวนการนิเทศ และความถี่ในการนิเทศ การใช้ประโยชน์จากการนิเทศงานในระดับก่อนข้างสูง และมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่บริหารงานการเกษตรระดับอำเภอค่อนข้างสูง โดยแยกเป็นในด้านความเป็นผู้นำ การวางตัว การพูดความสามารถในการนิเทศ และความมีมนุษยสัมพันธ์

สุภาพ บุญรัตน์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาในเรื่องทัศนคติของเกษตรกรตำบลต่อระบบส่งเสริมการเกษตรใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ในด้านทัศนคติต่อระบบส่งเสริมการเกษตรนั้น เกษตรตำบลมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมประจำเดือน การประชุมประจำเดือน การเยี่ยมเกษตรกร และมีทัศนคติปานกลางต่อศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด 3.48 แสดงว่าเกษตรกรตำบลมีทัศนคติที่ดีต่อระบบส่งเสริมการเกษตรใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้

กังสดาล ชัยยศ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรจังหวัดอุดรธานีและจังหวัดเลยที่มีต่องานเกษตรสัมพันธ์ พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรที่มีต่องานเกษตรสัมพันธ์ทั้ง 6 ด้าน ผู้ให้ข้อมูลเห็นด้วยในระดับสูงต่องานเกษตรสัมพันธ์ในด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดนิทรรศการและการจัดงานด้านการประกวดพืช และกิจกรรมการเกษตรด้านการผลิตใส่ตักนุปรกรณ์ เพื่อสนับสนุนการเผยแพร่ การผลิตเอกสารสิ่งพิมพ์ และด้านการเผยแพร่เทคโนโลยีการเกษตรทางหอกระจายข่าว ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรที่มีต่องานเกษตรสัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และความน่าเชื่อถือในตัวเจ้าหน้าที่เกษตรสัมพันธ์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรที่มีต่องานเกษตรสัมพันธ์ ส่วนวุฒิการศึกษา การฝึกอบรม พื้นที่ปฏิบัติงาน และทักษะในการสื่อสารนั้น พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรที่มีต่องานเกษตรสัมพันธ์แต่อย่างใด

ปรีชา ดวงศศิธร (2532 : อ้างถึงใน พรรณวดี สายสวรรค์, 2537) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรตำบลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายวิชาการ ของสำนักงานเกษตรจังหวัด ในภาคตะวันตกของประเทศไทย พบว่า งานส่งเสริมและบริการวิชาการเกษตร ซึ่งฝ่ายวิชาการ ได้ปฏิบัติกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบกลุ่มและแบบรายบุคคลมากกว่าการถ่ายทอดความรู้แบบมวลชน ส่วนงานแผนงานและงานประเมินผลนั้น การฝึกอบรมรายปี และการประชุมรายปีเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายวิชาการปฏิบัติมากกว่าการปฏิบัติกิจกรรมการวางแผนงานและโครงการ การติดตาม การนิเทศ ประเมินผลและการวิจัย

วีรศักดิ์ ประพิตรภา (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทในการปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบลในจังหวัดสุรินทร์ ตามโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรพบว่าเกษตรกรตำบลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 36.13 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เกษตรตำบลรับผิดชอบ 1.25 ตำบล จำนวนพื้นที่การเกษตร เฉลี่ย 27,322.80 ไร่ ครัวเรือนเกษตรกรที่รับผิดชอบเฉลี่ย 1,438 ครัวเรือน การปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชนบทแนวใหม่ (กชช.) เกษตรตำบลเกือบทั้งหมดได้ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ บทบาทที่ปฏิบัติน้อย คือ การชี้แจงให้สมาชิกตำบลพิจารณาความสำคัญในการเลือกโครงการส่วนการปฏิบัติงานตามโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรมีปัญหาในด้านการสนับสนุนปัจจัยการผลิต และสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้การสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำให้ทันตามความต้องการและตรงตามแผนการผลิตของเกษตรกร

สอิสร โบริบุญ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทที่เป็นจริงของเกษตรกรตำบล ในโครงการสนับสนุนแผนการผลิตของเกษตรกรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่าเกษตรกรตำบลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 39 ปี แต่งานแล้ว มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิทยาศาสตร์ และสาขาส่งเสริมการเกษตร มีอัตราเงินเดือนเฉลี่ย 11,035.29 บาท และดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานการเกษตรระดับ 5 อายุราชการในตำแหน่งระหว่าง 11–15 ปี การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเกษตรกรตำบลในโครงการ ได้แก่ (1) การเก็บรวบรวมข้อมูลทะเบียนเกษตรกร ข้อมูลทางกายภาพ ข้อมูลทาง ชีวภาพ ข้อมูลเศรษฐกิจ และ ข้อมูลทางสังคมของเกษตรกร (2) การเตรียมการปรับและการนำเสนอทางเลือกทางการเกษตร (3) การรวบรวมและการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความต้องการของการช่วยเหลือเกษตรกรวางแผนการผลิตและการประเมินผลกิจกรรม (4) การวางแผนสนับสนุนเกษตรกรและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ถนอมพรรณ สิบจากดี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความรู้และหน้าที่บทบาท ที่เป็นจริงของเกษตรกรตำบลในภาคกลางตามโครงการการปรับปรุงโครงสร้างระบบการผลิตทางการเกษตร พบว่า เกษตรตำบลส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการดำเนินโครงการ คปร. อยู่ในเกณฑ์ดี การปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบลในบทบาทที่มีการปฏิบัติจริงในระดับมาก คือ การสำรวจความต้องการของเกษตรกร และการช่วยจัดทำแผนการผลิต ส่วนบทบาทที่มีการปฏิบัติจริงในระดับค่อนข้างน้อย คือ การสนับสนุนแผนการผลิตของเกษตรกร และการนำเสนอทางเลือกทางการเกษตร ส่วนปัญหาอุปสรรคที่พบมากที่สุด คือ การสนับสนุนแผนการผลิตด้านสินเชื่อ และด้านปัจจัยการผลิต

พรรณวดี สิบจากดี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรตำบล ในเขตชลประทานต่อโครงการปรับระบบการเกษตรจังหวัดชัยนาท พบว่า เกษตรตำบลส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งเกษตรกรตำบลเฉลี่ย 12 ปี มีประสบการณ์การฝึกอบรม โดยเฉลี่ยประมาณ 4 ครั้ง / ปี และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการปรับระบบการเกษตร ในเขตชลประทานลุ่มน้ำเจ้าพระยาอยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นที่ดีต่อวัตถุประสงค์ ของโครงการ วิธีการส่งเสริมของโครงการและมีความคิดเห็นระดับปานกลางต่อระบบ การประสานงานกับหน่วยงานอื่น

อุ้นเรือน มงคลชัย (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่บุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ภายหลังจากการให้กิจกรรมแทรกแซงผู้ให้บริการมีความเข้าใจในกฎระเบียบและหลักเกณฑ์ ในการปฏิบัติงานดีขึ้น ทำให้ผู้รับบริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นส่งผลให้ทัศนคติของผู้รับบริการ เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีอันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการอันเนื่องมาจาก ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น โดยกล่าวไว้ว่า การทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพต้องยึดหลัก 3 ร. คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย มีลักษณะของการบริการที่ดีมีกิริยาท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย มีความขยัน อดทน จริงใจ ในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการไม่ประจบสอพลอ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ ตลอดจนมีทักษะ ในการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับงานได้และได้เสนอแนวคิดที่จะแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพในการให้บริการงานการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่นไว้ ดังนี้

1. นิเทศงานให้เจ้าหน้าที่บุคคลปฏิบัติงานในเชิงรุกอย่างสม่ำเสมอโดยยึดหลัก 3 ร. ตลอดจนการมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี

2. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดอบรมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาระบบงานการบริหารงานบุคคล โดยใช้โปรแกรม FOX BASE และ EXCEL ประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. การจัดอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการสร้างผลงานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งผู้ชำนาญการ และผู้เชี่ยวชาญให้ข้าราชการแสดงขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ปริมาณ ปั่นลี (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรตำบลต่อการดำเนินโครงการสนับสนุนแผนการผลิตของเกษตรกรในจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ความคิดเห็นของเกษตรกรตำบลต่อการประชาสัมพันธ์โครงการ ทางเลือกของเกษตรกร การวิเคราะห์เกษตรกร การจัดทำแผนการผลิต การวิเคราะห์แผนการผลิตของคณะอนุกรรมการพัฒนาการเกษตร ระดับตำบลและการใช้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนแผนการผลิตอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

เกริกฤทธิ์ วงศ์ดาว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรตำบลต่อโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.25) เกษตรตำบลมีระดับความคิดเห็นในด้านสนับสนุนปัจจัยการผลิตและสินเชื่อในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีระดับความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนแก่เกษตรกรในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.71)

สุระชัย ชันชัยภูมิ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาล พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับสูงมากที่สุด และการบริหารด้านเทคโนโลยีส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์แต่ไม่ได้ออนไลน์ มีการนำเอาเทคนิคบริหารมาประยุกต์ใช้ และเทคนิคที่นิยมให้มากที่สุดคือ การบริการที่จุดเดียว

อัจฉนา ดวงปัญญา (2529 ; อ้างถึงใน เกริกฤทธิ์ วงศ์ดาว 2543) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรระดับตำบลใน 4 จังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีต่อโครงการปรับปรุงระบบส่งเสริมการเกษตรของประเทศไทย พบว่า เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรทั้ง 4 จังหวัด มีความคิดเห็นโดยส่วนรวมต่อโครงการปรับปรุงระบบส่งเสริมการเกษตร คือ การที่มีเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรระดับตำบลมาช่วยแก้ไขปัญหาระดับตำบลได้และเกษตรกรได้รับเทคโนโลยีการเกษตรแผนใหม่ ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น ส่วนปัญหาอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมเกษตร คือ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรขาดความร่วมมือและร่วมใจในการทำงาน และขาดเสตท์คนุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

สุวิทย์ เศษโต (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้อำนวยการศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ 6 หมวด พบว่า โดยภาพรวมผู้อำนวยการศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลเห็นด้วยต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯทุกหมวด คือ 1) การจัดตั้งศูนย์ฯเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในประเด็นที่ทำการศูนย์ฯควรมีห้องเอกเทศจึงจะสามารถดำเนินการได้เต็มรูปแบบ 2) การบริหารศูนย์ฯ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในประเด็นวิทยากรเกษตรทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการถ่ายทอดความรู้ตามหลักสูตรที่อำเภอและจังหวัดจัดขึ้น 3) กิจกรรมของศูนย์ฯ เห็นด้วยทุกประเด็น 4) การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการดำเนินงานศูนย์ฯ ไม่เห็นด้วยในประเด็นเกษตรกรทั่วไปให้ความสนใจใช้บริการจุดถ่ายทอดเป็นจำนวนมาก 5) การติดตามนิเทศงานศูนย์ฯ ไม่เห็นด้วยในประเด็นการนิเทศงานสามารถแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานศูนย์ฯได้ทันทั่วถึง และ 6) การสนับสนุนศูนย์ฯ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในประเด็นผู้อำนวยการศูนย์ฯควรได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้อย่างน้อยปีละครั้ง

4. สรุปแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยดังนี้

1. ความสำคัญของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล มีหน้าที่เป็นศูนย์กลางนำความรู้ด้านการเกษตรของทุกกรม / กอง ในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ไปถ่ายทอดสู่เกษตรกรในพื้นที่ตำบล โดยมีการพิจารณาเลือกเทคโนโลยี กิจกรรมที่มีความเหมาะสมกับพื้นที่ ทั้งนี้เกษตรกรจะเป็นผู้รับประโยชน์โดยตรงจากการถ่ายทอดความรู้เทคโนโลยีด้านการเกษตร ที่มีกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ให้เลือกได้หลากหลาย สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ

การที่จะนำความรู้ตลอดจนเทคโนโลยีไปถ่ายทอดแก่เกษตรกรได้ดีมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้อำนวยการศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ซึ่งเป็นแกนกลางในการประสานงานระหว่างองค์กรท้องถิ่น / องค์กรระดับล่างกับส่วนราชการ หรือเอกชนที่เข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์ฯเพื่อนำไปสู่กระบวนการทำงานร่วมกัน ได้แก่ การวิเคราะห์ปัญหาของพื้นที่มีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจ การจัดทำกิจกรรมสาธิต

โดยเกษตรกรเป็นผู้จัดทำ การถ่ายทอดความรู้จากเกษตรกรสู่เกษตรกร และการนำความรู้ไปปฏิบัติ เพื่อขยายผล โดยสรุปแล้วผู้อำนวยการศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ควรมีบทบาทหน้าที่เพื่อให้การบริการของศูนย์มีประสิทธิภาพ ดังนี้

- 1.1 ศึกษาและสำรวจข้อมูลด้านการเกษตรในพื้นที่รับผิดชอบ
- 1.2 ปลูกฝังอุดมการณ์และทัศนคติที่ถูกต้องแก่เกษตรกร
- 1.3 ช่วยแก้ปัญหาของเกษตรกร
- 1.4 ประสานงานและจัดการด้านการเกษตรภายในตำบล
- 1.5 จัดการเกี่ยวกับระบบการถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรในตำบล
- 1.6 รายงานสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรวมถึงภัยธรรมชาติ
- 1.7 จัดการเกี่ยวกับโรงเรียนเกษตรกร และสนับสนุนการรวมกลุ่ม
- 1.8 จัดการด้านการตลาด
- 1.9 รายงานผลปฏิบัติงานด้านการเกษตรและให้ข่าวสารแก่เกษตรกร
- 1.10 งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ให้ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน โดยกำหนดวันปฏิบัติงานและแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน

2. แนวคิดการปฏิรูประบบราชการและบทบาท ภารกิจ หน้าที่ของข้าราชการ

- 2.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมาย คือ มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานสูง
- 2.2 บุคลากรต้องได้รับการเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เนื่องจาก ประสิทธิภาพในหน่วยงานจะสูงขึ้นได้ด้วยความพึงพอใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในการปฏิบัติงานที่จะส่งผลให้หน่วยงานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวซึ่งในปัจจุบันข้าราชการ ภาคราชการไทยขาดแรงจูงใจและขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3. แนวคิดหลักการบริหารงานคุณภาพ

- 3.1 สร้างความพึงพอใจให้ผู้บริการ
- 3.2 กำหนดวัตถุประสงค์ ทิศทาง บรรยาภาศการทำงานโดยให้ทุกฝ่าย เข้ามามีส่วนร่วมมีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.3 ตัดสินใจโดยยึดความเป็นจริงจากเอกสารและข้อมูลทุกฝ่ายมีประโยชน์ร่วมกัน ข้อกำหนดในระบบบริการคุณภาพ ต้องยึดขบวนการทำงานตามภารกิจเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำระบบการบริหารเป็นเอกสารให้ชัดเจน ให้เห็นถึงขอบเขตความรับผิดชอบของผู้บริการ ดังนี้

3.3.1 กำหนดความต้องการของผู้มารับบริการ สร้างสภาพแวดล้อม และจิตสำนึกด้านคุณภาพ

3.3.2 กำหนดนโยบายและเป้าหมายโดยการจัดทำระบบคุณภาพ เช่น โครงสร้างองค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง ตลอดจนคู่มือต่าง ๆ ในการทำงาน จัดทรัพยากรให้พอเพียง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ และควบคุมข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้นโดยการตรวจสอบ วิเคราะห์ และการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการสูงสุด

4. แนวคิดการจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐสู่พระราชกฤษฎีกา

การจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐซึ่งมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมของภาคราชการทั้งระบบ และเน้นให้ทุกหน่วยงานราชการของภาครัฐพัฒนามาตรฐานทางผลลัพธ์ โดยมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์โดยเฉพาะในเรื่องของความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิทธิและเสรีภาพ ความทั่วถึงในการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน ประสิทธิภาพของหน่วยราชการ ความประหยัด ความถูกต้อง การรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวมในฐานะเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศ โดยกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน และตัวชี้วัดผลของการปฏิบัติงานด้วย

5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

- 5.1 ให้บริการประชาชนได้ตามกำหนดระยะเวลาที่ทางราชการกำหนด
- 5.2 ให้บริการประชาชนในด้านเอกสารอย่างถูกต้องและสมบูรณ์
- 5.3 สามารถหารูปแบบ วิธีการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

6. แนวคิดการบริหารการพัฒนา กับประสิทธิภาพองค์การ

6.1 ประสิทธิภาพในหน่วยงาน คือ ความสามารถในการจัดการขององค์การ และสามารถนำเอาระบบงาน วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการในหน่วยงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

6.2 ประสิทธิภาพในการให้บริการ คือ ความสามารถในการให้บริการประชาชนได้ตามกำหนดระยะเวลา และมีความถูกต้องในเอกสารที่ให้บริการ

6.3 ประสิทธิภาพในหน่วยงานจะสูงขึ้น ถ้าหากหน่วยงานสามารถให้การสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานได้ครบถ้วนในเรื่องต่าง ๆ เช่น สนับสนุนโดยการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ

7. ทฤษฎีระบบที่ 1 – 4 ของลิเคิร์ด และทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน

7.1 องค์การต้องมีความสามารถในการบริหารงานในองค์การ ซึ่งได้แก่การแบ่งงานการทำงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน การทำงานค่อนข้างยากให้ง่ายลง การรวมอำนาจ และหน้าที่ความมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจัดทำในรูปของการกำหนดวิธีการรูปแบบการทำงาน คำบรรยายลักษณะงานและมีการประสานงานในองค์การ

7.2 ความก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งงานในปัจจุบัน

7.3 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

7.4 ลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องมีความชัดเจน

7.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่มีต่อกัน

7.6 การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปหรือผู้มารับบริการ

7.7 ความมั่นคงในอาชีพ

ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะมีผลกระทบทำให้งานของหน่วยงานที่ออกมาสูงขึ้น

8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการ

8.1 การให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

8.1.1 มีคุณภาพในการให้บริการประชาชน อาทิเช่น มีความรวดเร็วในการให้บริการเอกสารที่ให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์

8.1.2 สามารถส่งเสริม สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการผู้ปฏิบัติงานได้อย่างพอเพียง

8.1.3 มีระบบงานที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น มีระบบงานเครือข่าย

8.1.4 มีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงานให้ประชาชน
ได้รับทราบและเข้าใจ

8.1.5 สามารถหารูปแบบ วิธีการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับการ
อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

8.2 ผู้ให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

8.2.1 มีความรู้และทักษะในการทำงาน

8.2.2 มีขวัญในการปฏิบัติงาน เช่น มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน มีเกียรติ และได้รับการยอมรับจากสังคม

8.2.3 มีจิตสำนึกในการให้บริการ เช่น การไม่เรียกร้องผลประโยชน์อื่น
นอกจากการที่ได้รับในการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
กำหนดเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ตัวแปรอิสระ
Rajabhat Mahasarakham University

1. การเตรียมความพร้อมของชุมชน
2. การเตรียมความพร้อมของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร
ประจำตำบล
3. สถานที่ตั้งศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล
4. ทักษะในการปฏิบัติงาน
5. เทคโนโลยีที่ใช้ในการส่งเสริม
6. การประชาสัมพันธ์
7. งบประมาณในการบริหารจัดการ

ตัวแปรตาม

1. ความสะดวกที่รับบริการ
2. ข้อมูลที่รับบริการ
3. คุณภาพบริการ