บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีผลต่อการสร้างแรงกดดันให้องค์การต้องปรับตัวมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารงาน ทั้งนี้เพราะโลกเกิดการเปลี่ยนแปลง ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเศรษฐกิจ การเชื่อมโยงกับตลาดโลก การแข่งขันทางเศรษฐกิจการค้า ตลาดอิเล็กโทรนิกส์ (E–Commerce) และด้านการเมืองการปกครอง รวมถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานราชการของรัฐบาล เร่งรัดขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี(Good Cooperate Governance) และประโยชน์สุขของประชาชน ในการดำเนินการดังกล่าว องค์การต่าง ๆ มีความจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งภายในองค์การและบุคคลภายนอก ให้เข้าใจตรงกันบนพื้นฐานข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อที่จะสามารถนำรูปแบบการบริหารสมัยใหม่มาใช้ และเสริมสร้างความเข้าใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง พนักงานในองค์การก็ต้องปรับเปลี่ยนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยเฉพาะในระดับผู้บริหารหรือผู้นำเป็นบุคคลสำคัญที่จะต้องมีความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ ความสามารถในการบริหารงานกลุ่ม การคิดเชิงระบบ การบริหารงานแบบบูรณาการ การคิดนอกกรอบและการคิดสร้างสรรค์ มองเห็นวิกฤติเป็นโอกาส รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการทำงาน(ธ.ก.ส. 2548 : 15)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นองค์การรัฐวิสาหกิจอยู่ภายใต้การกำกับของกระทรวงการคลัง ดำเนินงานมาตั้งแต่ พ.ศ. 2509 เนื่องจากปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญมีรอบด้าน ธนาคารจึงได้ปรับเปลี่ยนบทบาทการดำเนินงานเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนาชนบทซึ่งจำเป็นต้องกำหนดทิศทางในการดำเนินงานให้ชัดเจนและทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีจริยธรรมในทางธุรกิจ ดังนั้นผู้นำขององค์การทุกระดับควรได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว สมกับความคาดหวังของภาครัฐที่มีแนวคิดว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรไม่ได้มีหน้าที่เพียงแค่การปล่อยสินเชื่อ ภารกิจของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรถือเป็นองค์การที่คลุกคลีใกล้ชิดเกษตรกรมากที่สุด ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของภาครัฐที่ทำหน้าที่พัฒนาเชื่อมโยงทั้ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ระดับรายคน ชุมชน ระดับชาติบนพื้นฐานของคุณธรรม มโนธรรมเพื่อยกชีวิตของคนทั้งระบบ จากความคาดหวังของภาครัฐดังกล่าว ธนาคารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้ทันกับสภาพแวดล้อม และเตรียมพนักงานให้สามารถปรับปรุงตนเองเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปเพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบททันสมัย ตอบรับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด และเสริมสร้างความรู้ความสามารถทักษะต่าง ๆ ให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกับชุมชนและท้องถิ่น และองค์กรประชาสังคมเพื่อพัฒนาชนบทในลักษณะหุ้นส่วนได้อย่างแท้จริง (ธ.ก.ส. 2548 : 15)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสนองนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรและเกษตรกรของประเทศโดยรวม ในการพยุงราคาสินค้าทางการเกษตร ช่วยเหลือเกษตรกรให้ขายมันสำปะหลังได้ในราคาที่เป็นธรรมไม่ประสบปัญหาขาดทุน รัฐจึงต้องเข้าไปแทรกแซงตลาดมันสำปะหลังเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรจึงได้มีมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมวันที่ 28 ตุลาคม 2551 ให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และองค์การคลังสินค้า (อคส.) ร่วมกันดำเนินงานโครงการรับจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ซึ่งโครงการนี้รัฐบาลดำเนินงานมาตั้งแต่ปีการผลิต 2547/2548

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาในฐานะ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือจึงมีความสนใจที่ศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 เนื่องจากเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการและเกษตรกรทั่วไปได้ร้องเรียนด้วยวาจา แบบสอบถามและข้อเสนอแนะที่ทางธนาคารจัดไว้ว่าโครงการนี้มีปัญหาด้านการบริการและข้อจำกัดของตัวโครงการในด้านวงเงินกู้รายคน ความเหมาะสมของเวลาตามโครงการ ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเพื่อนำผลจากการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามโครงการจำนำมันสำปะหลังในปีการผลิตต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต2551/2552 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือจังหวัดมหาสารคาม

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต2551/2552 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต2551/2552 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการศึกษา

1. ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 อยู่ในระดับปานกลาง

2. ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเข้ามาเป็นลูกค้าธนาคาร มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ มิลเลท.เจ.ดี (Millet .J.D. 1954 : 144 ; อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 18) เกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)

1.2 การให้บริการที่ทันเวลา (Timely service)

1.3 การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service)

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)

1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

2. ด้านประชากร

ประชากรในการค้นคว้าในครั้งนี้ คือ เกษตรกรที่กู้เงินตามโครงการจำนำมันปะหลังปีการผลิต 2551/2552 กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 187 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ พ.ศ. 2552)

3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้คือเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนผู้ปลูกมันสำปะหลังกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สูตรการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane)ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 128 คน

4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนผู้ปลูกมันสำปะหลังกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

4.1.1 อายุ

4.1.2 การศึกษา

4.1.3 ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variabies) ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต2551/2552 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

4.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)

4.2.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา (Timely service)

4.2.3 ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service)

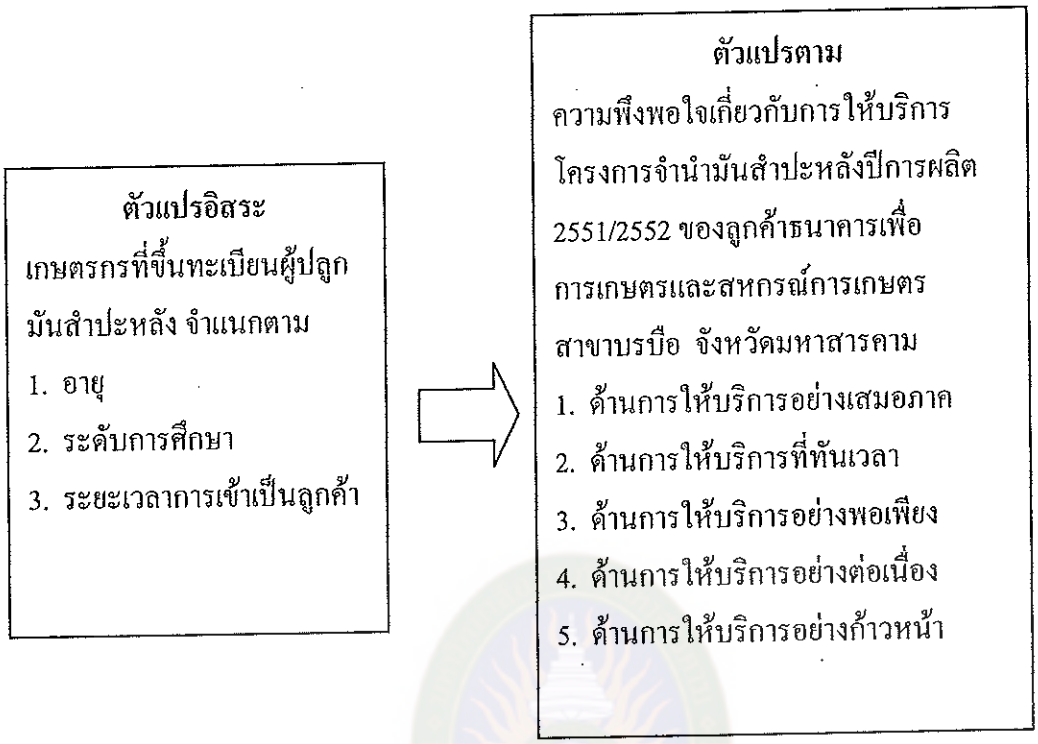
4.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)

4.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาทบทวนเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต2551/2552 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษากำหนดกรอบการศึกษาโดยปรับจากแนวคิดของ มิลเลท. เจ.ดี. (Millet. J.D. 1954 : 144 ; อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 18) ซึ่งผู้ศึกษานำมากำหนดเป็นกรอบ 5 ด้าน ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงขอให้ความหมายของข้อความดังนี้

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่ขึ้นทะเบียนเป็นเกษตรกรกู้เงินตามโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ (ธ.ก.ส.)

เกษตรกร หมายถึง ผู้ที่ปลูกมันสำปะหลังและขึ้นทะเบียนเกษตรกรตามโครงการรับจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552

ระยะเวลาในการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร หมายถึง วันที่ธนาคารอนุมัติรับขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ตลอดจนปฏิกิริยาตอบสนองที่ดีหรือประทับใจที่เกิดขึ้นของเกษตรกรที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากการเข้าร่วมโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 จำนวน 5 ด้าน

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ การให้บริการอย่างตรงไป – ตรงมา การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกคน เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2. ด้านการให้บริการทันเวลา หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน กรณีมีการแก้ไขข้อมูลได้การบริการอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นการให้บริการ

3 . ด้านการบริการอย่างเพียงพอ หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง สถานที่ให้บริการพอเพียง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ มีเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ มีช่องการให้บริการอย่างพอเพียง วงเงินกู้ค่าประทวนรายคนเพียงพอ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ มีการบริการต่อเนื่องทุกขั้นตอน การให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในช่วงเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำจนการให้บริการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบที่ต่อเนื่อง กรณีบริการไม่แล้วเสร็จมีการนัดหมายที่ชัดเจน

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านหอกระจายข่าว ข้อมูลการบริการที่ได้รับเพียงพอ สามารถค้นหาข้อมูลทางอินเตอร์เน็ตได้ การให้บริการถูกต้องตามระเบียบ มีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประโยชน์การศึกษา

ผลการศึกษาที่ได้รับจะเป็นสารสนเทศนำไปใช้วางแผน ปรับปรุงและพัฒนาโครงการจำนำมันสำปะหลังและโครงการอื่นๆ ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต่อไป