

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม” ผู้ศึกษา ได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
4. โครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552
5. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำภาษาอังกฤษคือ “Satisfaction” โดยมีนักวิชาการให้ คำจำกัดความ หรือความหมายของ “ความพึงพอใจ” ไว้ ดังนี้

กิตติมา ปรีดีดิถ (2524 : 321 - 322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ชอบพอ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและการ ได้รับการสนองตอบความต้องการ

มณี โปธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกยินดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดี ในสิ่งนั้น ๆ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมี ความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้รู้สึกแข็งแรง และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ

เดวิด และริชาร์ด (David and Richard. 1962 : 77 ; อ้างอิงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 10) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองพร้อม

บรรลุดูจดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

ฮิลการ์ด และเอเนส (Hilgard and Ernest. 1971 : 349 ; อ้างอิงใน ทิพย์อักษร จันทรศิริ. 2546 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความพอใจตามลำดับ

ฮาร์เวย์ (Harvey 1978 : 122 ; อ้างอิงใน มานะ อินพิทักษ์. 2539 :14) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัย พื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือ ความคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความคาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตาม ที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความ พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้ (ศิริพร ดันติพลวินัย. 2538 : 5-8)

3.1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

3.1.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้มีความต้องการบริการตามมา

3.1.3 ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย แสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการที่ลูกค้า ต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

3.1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้ สีสนัการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ฉูด กระจาดหิ้วใส่ของ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

3.1.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการ รับ – โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการว่า หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ต้นไทย. 2533 : 66-69)

3.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่ จอดรถ สถานที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ แต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

3.2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ให้บริการเพียงพอ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

3.2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไข ทันทีหรือไม่ล่าช้า

3.2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

3.3. ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจ มีดังนี้ มิลเลท (Millet, 1954 : 397)

3.3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) เป็นการให้บริการที่มีความยุติธรรม โดยมีการจัดลำดับให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคทุกกลุ่มอาชีพ ทั้งในด้านการต้อนรับ การแนะนำ การมีอัธยาศัยไมตรี รวมถึงการอำนวยความสะดวก

3.3.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) เป็นการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีป้ายบอกระยะเวลาการให้บริการแต่ละอย่าง เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ มีคำอธิบายที่ชัดเจน

3.3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) เป็นการให้บริการที่มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ที่จำเป็น แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่และสถานที่ในการให้บริการด้วย

3.3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการทุกงานติดต่อกันจนกว่าจะแล้วเสร็จ กรณีมีความจำเป็นต้องมีการชี้แจงให้ผู้รับบริการได้ทราบและมีการให้บริการในโอกาสต่อไปอย่างรวดเร็ว

3.3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีการใช้หลักวิชาในการให้บริการ เป็นต้น

จากองค์ประกอบความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีองค์ประกอบที่สำคัญ

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ให้การต้อนรับ จากวิธีการบริการ จากความสะดวกรวดเร็ว จากระบบงาน ระยะเวลาการดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับความสะดวกของอาคารสถานที่ ความถูกต้อง การสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ รวมถึงการบริการทันเวลา เสมอภาค มีคุณภาพ มีความต่อเนื่อง และมีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย

4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่าผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (พิภพ อุคม. 2537 : 62-65)

4.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจถูกใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าย้ายไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และถูกใจที่อาหารอร่อยและบริการดี หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

4.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

5. ความต้องการของบุคคล

ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 48-50)

5.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างไรเกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสำคัญ

5.1.1 ความต้องการอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

5.1.2 ความต้องการน้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย เพื่อชดเชยการเสียน้ำเนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนัก ทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย เป็นต้น

5.1.3 ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้จะเริ่มขึ้นเมื่อคนเราเข้าสู่วัยรุ่น และเป็นผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจโรสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น

5.1.4 ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราคำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกาย อุณหภูมิที่ไม่สูงเกินไป และไม่ต่ำเกินไป พอที่ร่างกายจะทนได้

5.1.5 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ทำให้ร่างกายสร้างภูมิคุ้มกันขึ้นเมื่อมีคนอื่นมาทำร้ายคนเราก็จะหลีกเลี่ยงหรือต่อสู้ป้องกันตัว

5.1.6 ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย เกิดความเมื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกาย จึงต้องการนอนหลับและพักผ่อนเพื่อผ่อนคลายให้ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนสึกหรอของร่างกาย

5.1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ สำหรับการหายใจ

5.1.8 ความต้องการการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกาย เพราะของเสียเหล่านี้เป็นพิษกับร่างกาย

5.2 ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and social needs) ความต้องการประเภทนี้เกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ และเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งสิ้นเวลาและโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย ลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคม มีดังนี้

5.2.1 ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรม และกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปแต่ละสังคม

5.2.2 ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางทีเราก็ต้องการศึกษาว่า จะเริ่มต้นอย่างไรและควรจะทำอย่างไรต่อไป

5.2.3 ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้แม้ในตัวคนเดียว

5.2.4 ความต้องการนี้จะมีมากขึ้นเมื่อรวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว

5.2.5 ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรมเปิดเผย จะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า

5.2.6 ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

5.2.7 ความต้องการทางจิตใจ และสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไร ก็ได้ บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

6. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ (Maslow' Hierarchy of Needs)

มาสโลว์เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการต้องการของบุคคลได้

ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 51)

บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นเกิดขึ้นไม่มีวันจบสิ้น

ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

6.1 ลำดับความต้องการของบุคคล มีความต้องการ 5 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

6.1.1 ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

6.1.2 ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น

6.1.3 ความต้องการความรัก และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของความรู้สึกว่าตนได้รับความรักและมีส่วนร่วมในการเข้าหมู่พวก

6.1.4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน

6.1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบ หรือต้องการเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

7. ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence – Relatedness – Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น

3 ประการ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 52)

7.1 ความต้องการมีอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย

7.2 ความต้องการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมิมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

7.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

8. ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory)

เมอร์เรย์ ได้อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ความต้องการบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมีอยู่ 4 ประการ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 53)

8.1 ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

8.2 ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อร่วมงาน

8.3 ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่เป็นตัวของตัวเอง

8.4 ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อำนาจของของตน

9. ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคเคลีแลนด์ (Mc Clelland's Achievement Motivation Theory)

แมคเคลีแลนด์ เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 53)

9.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ปัญหาได้ดีขึ้น

9.2 ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และเป็นสัมพันธภาพที่อบอุ่น

9.3 ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น ให้ผู้อื่นให้โทษแก่ผู้อื่น

สรุปได้ว่า ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางกาย และความต้องการทางจิตใจ ความต้องการอาจแบ่งเป็นความต้องการภายนอก และความต้องการภายใน ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐาน ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรตอบสนอง ซึ่งจะลดลงอย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่งอาจไม่ใช่ความสำคัญของคนหนึ่งก็เป็นได้ ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงควรพิจารณาถึงคุณลักษณะที่แตกต่างของบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ ถ้ารับการตอบสนองด้านบริการจะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งอาจมีระดับมากน้อยแตกต่างกันในแต่ละด้าน และเมื่อสามารถทราบผลแล้ว จะทำให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริการของตนเองเพิ่มขึ้นสู่การมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคืองานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งามบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะทำได้ทำขึ้นโดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือขณะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

คณัย เทียนพุ่ม (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะขณะใจลูกค้า เข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

2. ลักษณะของการบริการ

สงครามชัย ลีทองดี, นवलจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา บุตรชน (2544 : 14 ; อ้างอิงใน Hulin, 1969 : 68) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะที่ดีของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smile and Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

2.1 ลักษณะของงานบริการ มีดังนี้ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 254)

2.1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2.1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

2.1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

2.1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อในวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนั้น

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีรูปร่าง แต่เป็นการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

3. องค์ประกอบของงานบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg 1986 : 195 ; อ้างอิงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 259) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

3.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาค ในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

3.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการ นั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

3.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

4. ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้ายิ่งจะรู้สึกว่าบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ

4.1 ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ (Service quality) ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 216)

4.1.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า

4.1.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

4.2.3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการมีความสามารถและมีความรู้ความสามารถในงาน

4.2.4 ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

4.2.5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

4.2.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

4.2.7 การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

4.2.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

4.2.9 การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

4.2.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

4.2 การบริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้
(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 220)

4.2.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 1) ความสม่ำเสมอ
- 2) ความพึ่งพาได้

4.2.2 การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

- 1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

4.2.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- 1) สามารถในการให้บริการ
- 2) สามารถในการสื่อสาร
- 3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4.2.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป

- 2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ
- 4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

4.2.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- 1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- 2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

4.2.6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- 1) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
- 2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

4.2.7 ความเชื่อถือได้ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

4.2.8 ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

4.2.9 ความเข้าใจ (Understanding)

- 1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
- 2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 3) การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

4.2.10 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

- 1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
- 2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- 3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

5. หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้ (กุลธรน ธนาพงศธร. 2530 : 46-47)

5.1 มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ตัวอย่างเช่น การแจ้งให้สายตรวจไปยังที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือภายในเวลา 15 นาที การแจ้งผลการพิจารณาของกำลังเพื่อรักษาความสงบภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ภายใน 4 ครั้ง โดยผู้รับจะแจ้งชื่อให้ทราบในทุกครั้ง จะติดตามเรื่องให้เป็นประจำและสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่องยุติลง จะติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานและแจ้งให้ทราบเป็นระยะ ๆ จะให้รอคอยเมื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า เป็นต้น

5.2 กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ขึ้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่ายตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อขณะดำเนินการให้บริการ และติดหน่วยงานต่าง ๆ ประกาศขึ้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ และผู้รับผิดชอบรวมทั้งค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เป็นต้น

5.3 ความเท่าเทียมและเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม ตัวอย่างเช่น รวมการบริการต่าง ๆ ไว้จุดเดียวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือนอกเวลาทำการปกติ มีการสำรวจความต้องการและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของประชาชน จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น และจัดประชุมสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป็นประจำ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

5.4 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการหรือ/และหลายสถานที่ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน แล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์ โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคน อยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

5.5 ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับบริการอย่างสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้การต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็ว และประทับใจเสมอ เป็นต้น

5.6 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการโดยด่วน อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีไม่สามารถบริการได้ตามคำขอ หรือไม่สามารถบริการได้ตามระยะที่กำหนดจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบ โดยชัดเจนกรณีมีข้อผิดพลาดจะต้องขอโทษ และแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว และไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ เป็นต้น

5.7 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

5.8 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการวัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้อสภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางเพื่อรองรับผู้บริการเพิ่มขึ้นตลอดเวลา กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ตลอดเวลา เป็นต้น

6. การบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

เพื่อให้การปรับปรุงการบริการขององค์กรรัฐ สอดคล้องกับมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ให้ภาครัฐตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชน และประชาชนสามารถตรวจสอบได้ ควรมีขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้

6.1 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการบริการ โดยพิจารณาจากกระบวนการที่ให้บริการประชาชนเป็นหลัก ซึ่งสามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการงานการบริการแต่ละขั้นตอน ได้ ดังนี้

6.1.1 ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน เป็นกรรมการเพื่อทำหน้าที่สำรวจกระบวนการบริการประชาชน และพิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

6.1.2 พิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยพิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการจากขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติเดิมลงร้อยละ 30-50 ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ซึ่งจะดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในลักษณะเร่งรัดการปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น จะทำให้เกิดผลเสียทำให้การทำงานผิดพลาดได้ ดังนั้น การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการจะต้องดำเนินการอย่างมี

ระบบ เป็นขั้นเป็นตอน มีการศึกษา การวิเคราะห์ที่ใช้หลักการ เทคนิค วิธีที่ทันสมัยเข้ามาช่วย

6.1.3 จัดทำแผนปฏิบัติการว่าจะลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
เรื่องใด เมื่อใด ให้ครบทุกกระบวนการ

6.1.4 ประกาศขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
โดยทั่วไป และจัดทำแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบทั่วกัน

ระบบการรับฟังความคิดเห็น / สอบถามเป็นหนังสือหรือมีข้อร้องเรียน เป็นสิ่ง
สะท้อนการทำงาน ซึ่งหากมีระบบการรับฟังข้อร้องเรียนหรือมีการสอบถามจากประชาชนผู้มา
รับบริการที่ดี ก็จะทำให้การบริหารงานนั้นบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้ ซึ่งอาจดำเนินการ
ให้มีระบบความคิดเห็นเบื้องต้น เช่น จัดระบบในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ / ผู้
สอบถามข้อมูล และการตอบข้อร้องเรียน จัดทำแบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการและ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และดำเนินการสอบถามในเชิงรุก

6.2 การดำเนินการของประชาชน / ส่วนราชการสอบถามหรือร้องเรียนกรณี
สอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานในภารกิจ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการควรพิจารณา
ดำเนินการ ดังนี้

6.2.1 มอบหมายหน่วยงาน / เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องสอบถาม
หรือร้องเรียน

6.2.2 จัดให้มีสมุดบันทึกการควบคุมการสอบถามหรือการร้องเรียน โดยใน
รายละเอียดของแบบบันทึกการควบคุมการสอบถามหรือร้องเรียน ควรประกอบด้วยเรื่องที่จะ
สอบถามหรือร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบ ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาที่คาดว่าจะ
จะดำเนินการแล้วเสร็จ

6.2.3 ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้สอบถามหรือผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน
หรือตามที่ได้ประกาศไว้ในการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

6.2.4 กำชับให้พนักงานที่รับผิดชอบให้ความสำคัญในเรื่องสอบ หรือเรื่อง
ร้องเรียน โดยหากกรณีใดมีอุปสรรค ความยุ่งยากในการปฏิบัติราชการ หรือปัญหาจากบุคคลอื่น
โดยมีข้อมูลเบื้องต้นตามควร ให้ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการ
แก้ไขโดยทันที

6.3. การเปิดเผยข้อมูล ควรเปิดเผยข้อมูลในการปฏิบัติราชการทุกเรื่อง ยกเว้น
ตามที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ได้กำหนด ยกเว้นไว้โดยการจัด
สถานที่หรือป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบดูเรื่องต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อ
จัดจ้าง งบประมาณรายจ่ายประจำปี ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ เป็นต้น

6.4. การอำนวยความสะดวกในเรื่องอื่น ๆ ควรดำเนินการเพื่อเป็นการบริการประชาชนและพัฒนาบุคลากร อาจดำเนินการดังนี้

6.4.1 จัดระบบบริการความรู้แก่ประชาชน ต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนได้รับรู้ การบริการของรัฐและแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน และประกาศให้ประชาชนทราบ จัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ มีบอร์ดประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ มีประกาศเสียงตามสาย จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้ มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

6.4.2 เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง ต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะเข้ารับบริการได้หลายทาง ทั้งนี้ แล้วแต่ประชาชนจะเห็นว่าวิธีใดที่เหมาะสมและสะดวกกับตนเอง ซึ่งอาจเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น จัดให้มีสถานที่รับบริการใน แต่ละเขตพื้นที่ ให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ หรือช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการเปิดให้คำขอทางไปรษณีย์หรือโทรสาร จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ และจัดให้มีหน่วยราชการอื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชนรับคำขอ หรือชำระค่าบริการแทน

6.4.3 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ ต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้ อาจดำเนินการได้ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้บริการต้องได้รับการอบรมก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการอบรมเกี่ยวกับกิริยามารยาทและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

6.4.4 จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เหมาะสม จัดสถานที่ให้มีความสะอาดและมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน ป้ายชื่อสถานที่ มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอสำหรับใช้กรอกคำขอไว้บริการ มีบริการหนังสือ แผ่นพับให้อ่านขณะนั่งรอ มีจุดบริการน้ำดื่มและห้องอาหาร มีช่องทางพิเศษหรือบริการเขียนคำร้อง จัดเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้ไม่รู้หนังสือ คนชรา และผู้บริการ เป็นต้น มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ มีการบริการถ่ายเอกสาร

7. การปรับกระบวนการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

การบริหารที่ผ่านมามักจะถูกมองว่าให้บริการที่ล่าช้า ขั้นตอนเยิ่นเย้อ ทุกระเบียบแบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดต่อกันไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ดังนี้

7.1 กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการบริการ ดังนี้

7.1.1 มองไปข้างหน้าว่าการบริการ ณ วันนี้มีความเหมาะสมเพียงใด จะปรับเปลี่ยนอย่างไร เพื่อความพึงพอใจของประชาชน

7.1.2 นึกคิดและสร้างสรรค์งานบริการให้สอดคล้องความต้องการของประชาชน มีคุณภาพทัดเทียมกับองค์กรต่าง ๆ

7.1.3 หากคำตอบว่าประชาชนต้องการบริการอย่างไรจากเขา

7.1.4 เราจะสร้างความพึงพอใจให้เขาได้อย่างไร

7.1.5 ต้องยึดมั่นว่าความพึงพอใจของประชาชน คือ ผลสำเร็จของงานบริการของเรา

7.1.6 ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการโดยไม่หยุดยั้ง

7.2 ค้นหากระบวนการให้บริการที่เป็นปัญหา ดังนี้

7.2.1 ดูว่ากระบวนการให้บริการใดบ้างที่ไม่สามารถสนองตอบต่อวิสัยทัศน์และเป้าหมายดังกล่าว

7.2.2 ศึกษากระบวนการ ขั้นตอนการบริการที่มีอยู่เดิม เขียนเป็นลักษณะดังกล่าว ของงาน ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงสิ้นสุดเพื่อดูว่ามีกี่ขั้นตอน

7.2.3 หากจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ โดยตรวจสอบความซ้ำซ้อน ความยุ่งยาก ซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็น

7.3 ออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่

7.3.1 พิจารณาแต่ละขั้นตอน โดยตอบคำถามให้ได้ว่าขั้นตอนนั้นสามารถตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งได้หรือไม่

7.3.2 ทำให้ง่ายขึ้นได้หรือไม่ เช่น มอบอำนาจ ลดจำนวนหลักฐาน ลดจำนวนรับรอง เป็นต้น

7.3.3 รวมกับขั้นตอนอื่นได้หรือไม่ เพื่อให้เหลือขั้นตอนน้อยที่สุด

7.3.4 รวมขั้นตอนที่ต้องปรับลดและที่คงไว้เข้าด้วยกันเป็นกระบวนการใหม่

7.3.5 หรืออาจออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ที่สั้นเรียบง่าย โดยไม่สนใจว่าเคยทำอย่างไร เพื่อตอบสนองผลลัพธ์ของหน่วยงานได้ดีที่สุด โดยอาจใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

1. วิวัฒนาการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

เมื่อปี พ.ศ. 2490 รัฐบาลได้ตั้งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนอำนวยความสะดวกแก่สหกรณ์ทั้งหลาย ที่มีอยู่ในประเทศไทยขณะนั้นธนาคารเพื่อการสหกรณ์ดำเนินงานให้กู้เงินแก่สหกรณ์มาจนถึง พ.ศ. 2509 รัฐบาลจึงได้พิจารณาจัดตั้ง ธนาคารขึ้นใหม่ เพื่อทำหน้าที่แทนธนาคารเพื่อการสหกรณ์ โดยมีเหตุผลดังนี้ ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ไม่มีอำนาจในการให้เงินกู้แก่เกษตรกร ที่ไม่ใช่สมาชิกสหกรณ์ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ไม่ได้ทำหน้าที่ในการพิจารณาค่าของกู้ ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ไม่ได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำ และยังมีหน่วยงานใดทำหน้าที่นี้ได้ การดำเนินงานและองค์การของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ยังไม่ได้รับ การรับรองจากต่างประเทศ จึงเป็นเหตุให้กำลังเงินธนาคารไม่เพียงพอ ด้วยเหตุผลดังกล่าว รัฐบาลจึงได้จัดตั้ง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2509 โดยให้เป็นสถาบันระดับชาติมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรอย่างกว้างขวางทั้งในด้านเกษตรกรโดยตรงและสถาบันเกษตรกร

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรไว้เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2509 โดยรัฐบาลขณะนั้น ได้ให้เหตุผลในการจัดตั้ง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร คือ “ในการส่งเสริมพัฒนาการเกษตรของประเทศจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือทางการเงิน อันเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง เพื่อเกษตรกรสามารถเพิ่มผลผลิตและรายได้การเกษตร การให้ความช่วยเหลือเช่นนั้น ควรจัดขยายออกไปอย่างกว้างขวางทั้งในด้านเกษตรกร โดยตรง และในด้านกลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตรการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือทางการเงินในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ ควรอยู่ภายใต้การควบคุมระบบเดียวกัน เพื่อให้ได้ผลมั่นคงและสะดวกในการจัดหาทุนเพิ่มเติม” ทั้งนี้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้เริ่มเปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2509 เป็นต้นมา (ที่มา : ธ.ก.ส. 2548 : 9)

สำหรับแผนการดำเนินงานระยะ 5 ปี (ปีบัญชี 2548 - 2552) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้ปรับบทบาทไปสู่การเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบทโดยกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ สรุปสาระสำคัญดังนี้

วิสัยทัศน์ เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย ความหมายของวิสัยทัศน์

ธนาคารพัฒนาชนบท : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นสถาบันการเงินที่ขยายการให้บริการจากเกษตรกรไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล และชุมชนในชนบท เพื่อให้ภาคชนบทได้รับโอกาสในการพัฒนาในทุกระดับ

มั่นคง : มีความแข็งแกร่งทางการเงิน มีเงินทุนที่เหมาะสมเพียงพอต่อภารกิจ มีการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมทุกระบบตามมาตรฐานธนาคารแห่งประเทศไทย มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้เสีย

การจัดการที่ทันสมัย : เป็นความทันสมัยใน 3 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 เป็นองค์ความรู้ภายใต้การจัดการฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบมุ่งสู่การพัฒนาในรูปแบบศูนย์วิจัยและพัฒนา รวมทั้งสามารถปรับองค์กรก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการสมัยใหม่

มิติที่ 2 เป็นการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ให้มีขีดความสามารถเชิงความรู้ ทักษะทัศนคติ และพฤติกรรมที่สามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความคิดที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก

มิติที่ 3 เป็นการพัฒนาการบริการใหม่ที่ตรงกับความต้องการใช้ของลูกค้า โดยการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศสมัยใหม่ รวมทั้งภาพลักษณ์ที่ทันสมัย

คุณภาพชีวิต : เป็นคุณภาพชีวิตที่ดีด้านร่างกายจิตใจ และสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความปลอดภัย มีความสุขอย่างยั่งยืนและสมดุล

เกษตรกรรายย่อย : มุ่งเน้นเกษตรกรรายย่อย ที่ธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถให้บริการและเกษตรกรเข้าไม่ถึง โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเปิดโอกาสให้เกษตรกรดังกล่าวเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม ทั้งนี้ยังคงให้ความสำคัญกับเกษตรกรรายใหญ่ ชุมชน ห้างร้านที่ต้องการเงินทุนจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรด้วย

พันธกิจ

1. การจัดหาแหล่งเงินให้เพียงพอสำหรับภารกิจของธนาคาร โดยมีต้นทุนที่เหมาะสม และดูแลบริหารเงินอย่างมีประสิทธิภาพ
2. พัฒนาและให้บริการที่จะส่งเสริมให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
3. ให้บริการสินเชื่อ โดยให้โอกาส และดูแลเกษตรกรให้สามารถผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. พัฒนาการใหม่ที่เกษตรกรต้องรู้ และเพิ่มจุดบริการที่เข้าถึงได้ง่าย โดยไม่เพิ่มภาระทางการเงินของเกษตรกรจนเกินสมควร

2. หลักการบริหาร

กำหนดหลักการดำเนินงาน (SPARK) เพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อประชาชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

2.1 ความยั่งยืน (Sustainability : S) ทั้งขององค์กรธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรลูกค้าผู้ใช้บริการ สังคมและสิ่งแวดล้อม

2.2 การมีส่วนร่วม (Participation : P) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

2.3 ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน (Accountability : A)

2.4 ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น (Respect : R)

2.5 การส่งเสริมและยกระดับความรู้ (Knowledge : K) ให้เป็นธนาคาร

แห่งการเรียนรู้

3. โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน

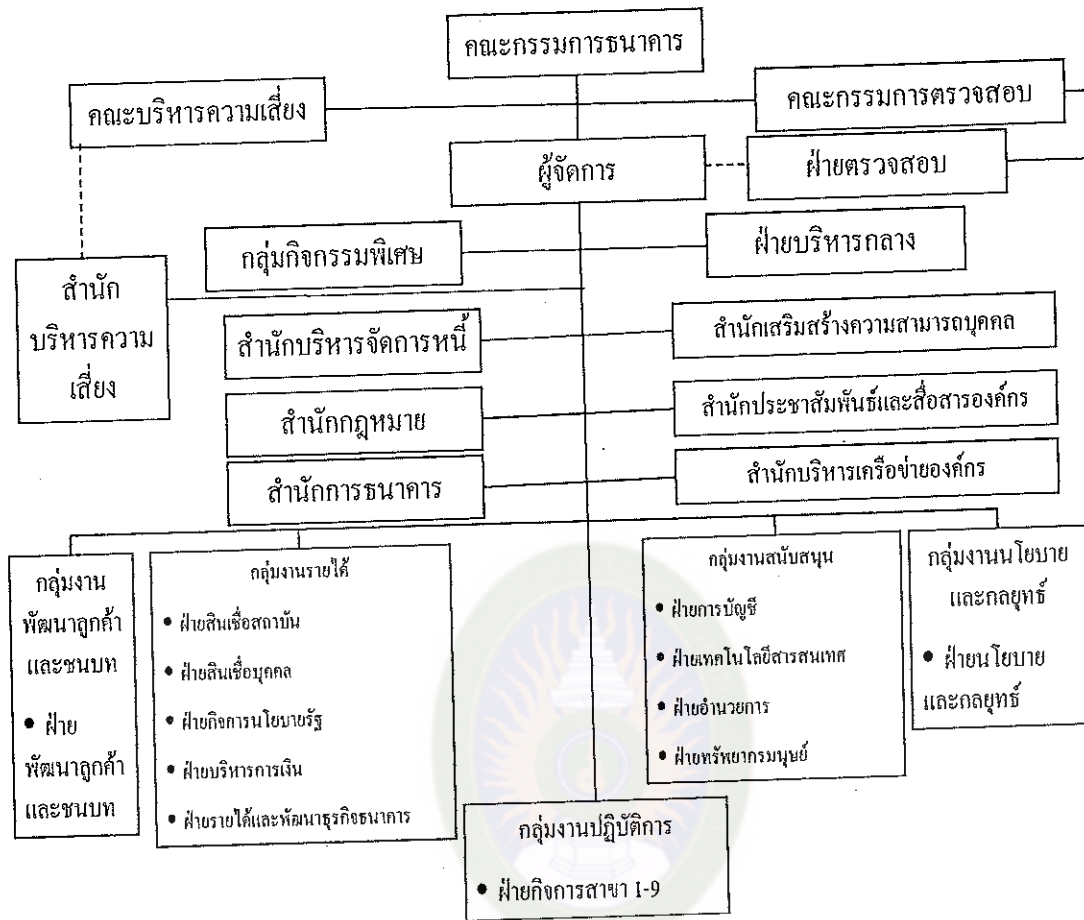
ปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีการจัดโครงสร้างองค์การในลักษณะของการกระจายอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบโดยแบ่งส่วนงาน ปฏิบัติการ เป็นลำดับขั้น ดังนี้

3.1 ส่วนงานในสำนักงานใหญ่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

มีลักษณะโครงสร้าง

ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 2 แผนผังการแบ่งส่วนงานของธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ที่มา : ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2550

จะเห็นว่าโครงสร้างของธนาการตามที่ได้ศึกษามา จะเป็นลักษณะ โครงสร้างหลัก และมีทีมงานที่ปรึกษา (Line and Staff Organization Structure) ซึ่งการจัดวางโครงสร้างลักษณะนี้จะเหมาะกับองค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีความซับซ้อน ดังนั้นจึงต้องมีทีมงานที่ปรึกษาคอยแนะนำ และแก้ไขปัญหา หน่วยงานที่ปรึกษา จะมีลักษณะสองประเภท คือ กลุ่มงานตรวจสอบและกลุ่มงานกิจกรรมพิเศษ ซึ่งเป็นกลุ่มงานที่ต้องอาศัยความชำนาญเชี่ยวชาญเฉพาะ สำหรับการ จัดแผนงาน (Departmentalization) มีการจัดแผนงาน ภายใต้หลักเกณฑ์แห่งการแบ่งงานกันทำตามความถนัด (Specialization) ซึ่งใช้หลักการจัดแผนงานตามหน้าที่ (Functional Departmentalization) และจัดตามพื้นที่ภูมิศาสตร์ (Territory Departmentalization) ซึ่งมีรายละเอียดการจัดแผนงาน กองและฝ่ายที่จัดตามหลักการจัดแผนงานตามหน้าที่ (Functional Departmentalization) ดังนี้

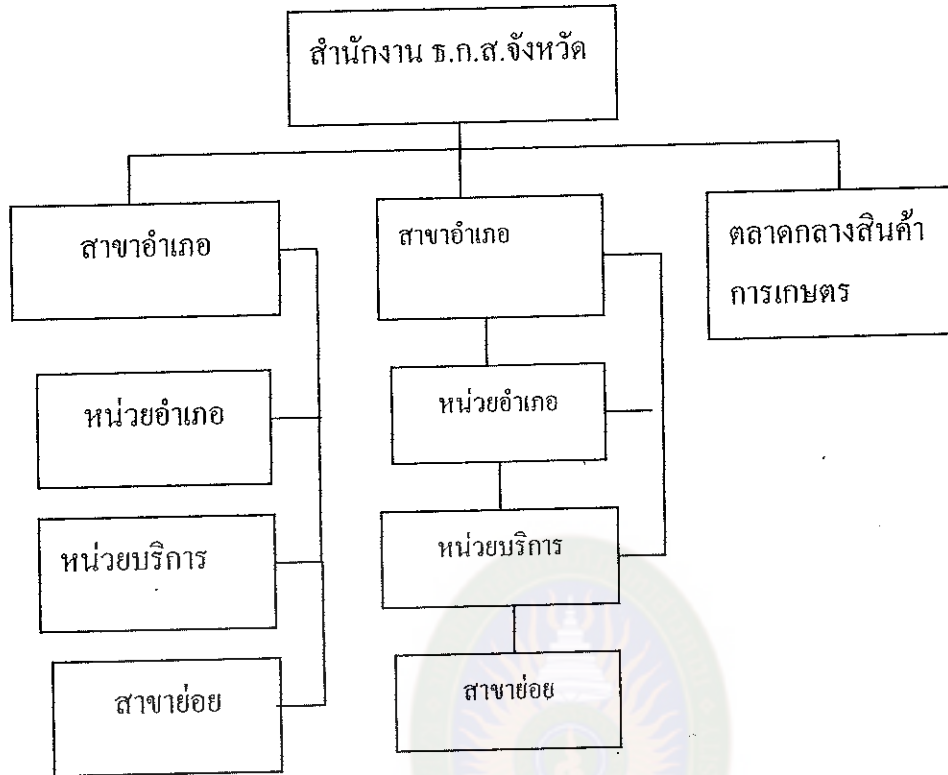
- 3.1.1 ระดับฝ่ายสนับสนุนต่าง ๆ จำนวน 22 ฝ่าย
- 3.1.2 ระดับกอง จำนวน 56 กอง
- 3.1.3 ระดับสำนัก จำนวน 7 สำนัก
- 3.1.4 ระดับกลุ่มงาน จำนวน 1 กลุ่มงาน

3.2 โครงสร้างของกลุ่มงานปฏิบัติการ กองและฝ่ายที่มีการจัดแผนงานตามพื้นที่ภูมิศาสตร์ (Territory Departmentalization) มีโครงสร้าง ประกอบด้วย

- 3.2.1 ฝ่ายกิจการสาขา 9 ฝ่ายกิจการสาขา
- 3.2.2 สำนักงาน ช.ก.ส.จังหวัด 75 จังหวัด
- 3.2.3 ตลาดกลาง จำนวน 2 แห่ง
- 3.2.4 สาขาจำนวน 536 สาขา
- 3.2.5 กองทุนธนาคารอิสลาม จำนวน 82 แห่ง
- 3.2.6 สาขาย่อย จำนวน 30 สาขา
- 3.2.7 หน่วยอำเภอ จำนวน 935 หน่วย
- 3.2.8 หน่วยธุรกิจ จำนวน 229 หน่วย

สำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัดที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของฝ่ายกิจการสาขา ในแต่ละฝ่ายกิจการสาขา จำนวน 9 ฝ่ายกิจการสาขา โดยมีโครงสร้างของสำนักงาน ช.ก.ส. ระดับจังหวัด ดังนี้

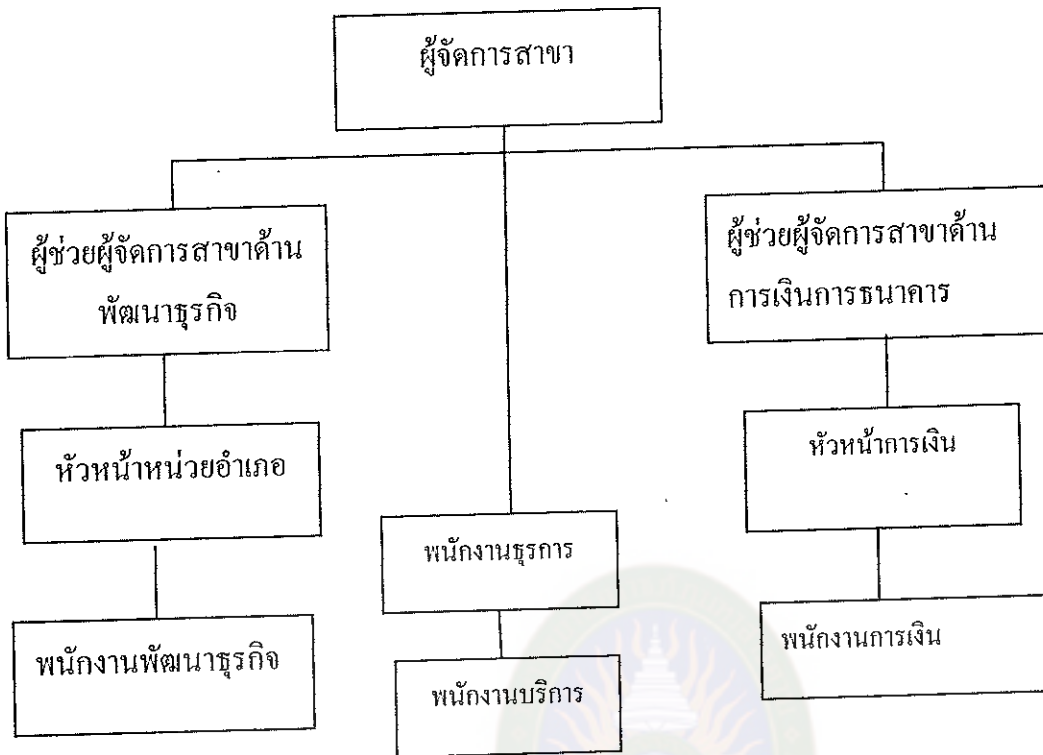
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างการบริหารงานภายในสำนักงาน ร.ก.ส. จังหวัด
 ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2550

4. โครงสร้างสาขา

สาขาเป็นหน่วยหนึ่งของธนาคารภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน ร.ก.ส. จังหวัด กระจายอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบ ขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงาน ร.ก.ส.จังหวัด มีลักษณะของโครงสร้างการบริหารงานบุคคล ในระดับสาขา ดังนี้



แผนภูมิที่ 4 โครงสร้างการบริหารของสาขา

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2550

5. หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการสาขา

ปฏิบัติงานในฐานะผู้จัดการสาขาซึ่งมีปริมาณและคุณภาพงานสูง รับผิดชอบการบริหารและการบูรณาการการดำเนินงานของสาขา พัฒนาและเสริมสร้างความรู้ให้แก่เกษตรกร เพื่อให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ปกครองและพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องมีลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

5.1 วางแผน ควบคุม กำกับ และติดตามการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสาขา ได้แก่ งานสินเชื่อการเกษตร งานส่งเสริมธุรกิจเกษตร งานการธนาคารและการบัญชี งานเงินฝาก งานกฎหมาย งานของกองทุนที่ดิน งานบริหารสำนักงาน งานงบประมาณ งานบริหารงานบุคคล งานประชาสัมพันธ์ งานตามนโยบายของรัฐ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบาย แผนงานและเป้าหมายของธนาคาร

5.2 พิจารณานุมัติงานด้านต่าง ๆ ตามที่ธนาคารมอบหมาย

5.3 สนับสนุนงานของสถาบันเกษตรกร เกี่ยวกับงานจัดหาวัสดุการเกษตร งานรวบรวมผลผลิตเพื่อจำหน่าย งานบริการ และงานอื่น ๆ

5.4 วางแผนพัฒนาเกษตรกรลูกค้าและสมาชิกของสถาบันเกษตรกรให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

5.5 พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของสาขาให้มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานธนาคารต่อฝ่ายบริหาร

5.6 ติดตามและสรุปรายงานการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของผู้ได้บังคับบัญชา

5.7 ให้คำแนะนำ ปรีกษา และแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

5.8 ชี้แนะ สอนงาน และพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5.9 พิจารณากลับกรองและสรุปปรับปรุงงาน

5.10 ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

5.11 ดำเนินการประชาสัมพันธ์งานของธนาคารและการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์เงินฝากอย่างต่อเนื่องแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ

5.12 ดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ในการหาเงินฝากของสาขาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด

5.13 ติดต่อประสานงานและร่วมประชุมกับส่วนงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลังก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือการช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกรกลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร และเป็นกลไกสำคัญของรัฐในการกระจายเงินทุนไปสู่ภาคเกษตรกรรม จากการดำเนินงานที่ผ่านมาธนาคารได้เพิ่มบทบาทหลายด้านเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งการแก้ไขพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ครอบคลุมสินเชื่อบุคคลประเภทในภาคเกษตรกรรมและชนบท ในด้านโครงสร้างการดำเนินงานมีลักษณะ โครงสร้างผสมผสานระหว่างลักษณะขององค์กรในแนวตั้ง (Vertical Organization) ที่มีลักษณะสำคัญของการบริหารเน้นหนักทางด้าน การสื่อสารและการควบคุมจากระดับบน และองค์กรแนวนอน (Horizontal Organization) ที่มีลักษณะ โครงสร้างของอำนาจมีได้อยู่ในระดับบน ผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชา มีส่วนร่วมกันในการรับผิดชอบต่อความสำเร็จ อัตรากำลังของธนาคารส่วนใหญ่อยู่ในภูมิภาคหรือชนบทตามสาขาต่าง ๆ กระจายไปทั่วประเทศเพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับภาระงานของธนาคาร ผู้จัดการสาขาซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้นที่อยู่ใกล้ชิดกับฝ่ายปฏิบัติการมากที่สุด จึงเป็นบุคคลที่สำคัญในการสร้างประสิทธิผลให้แก่ธนาคาร ถ้าผู้จัดการสาขาเป็นบุคคลที่มีความพร้อมทั้งทางด้านวุฒิภาวะ

คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรมจริยธรรม และภาวะผู้นำที่มีคุณภาพและเหมาะสมแล้ว ย่อมทำให้ธนาคารมีแนวโน้มที่จะดำเนินกิจการจนบรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคารได้

โครงการรับจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552

ด้วยคณะรัฐมนตรี ในการประชุมวันที่ 28 ตุลาคม 2551 ได้มีมติให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และองค์การคลังสินค้า (อคส.) กระทรวงพาณิชย์ ร่วมกันดำเนินงานโครงการรับจำนำมันสำปะหลังปี 2551/2552 ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามมติคณะรัฐมนตรี ข้างต้นเป็นไปด้วยดี ธนาคาร ธ.ก.ส. จึงขอให้สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัด และสาขาอำเภอในสังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัด ดำเนินการในส่วนของการรับรองการเป็นเกษตรกรรับรองการเป็นลูกค้าธนาคาร โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

1. ให้ธนาคาร ธ.ก.ส.สาขาอำเภอ รับจำนำประทวนสินค้าซึ่ง อคส. ออกให้แก่เกษตรกร โดย อคส. ทำหน้าที่เป็นนายคลังสินค้ารับฝากมันสำปะหลัง แล้วนำไปแปรสภาพเป็นมันเส้นและแป้งมัน

2. ปริมาณการรับจำนำมันสำปะหลัง 5 ล้านตัน

3. ระยะเวลาการรับจำนำและระยะเวลาการไถ่ถอนจำนำ

3.1 ระยะเวลารับจำนำตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2551 – เมษายน 2552

3.2 ระยะเวลาไถ่ถอนจำนำและชำระคืนเงินกู้ภายใน 3 เดือน นับจากเดือน

ที่รับฝากมันสำปะหลังตามประทวนสินค้า

4. ราคารับจำนำธนาคารรับจำนำมันสำปะหลังที่เชื่อแปง 25 % ดังนี้

4.1 ราคารับจำนำเดือนพฤศจิกายน 2551 กิโลกรัมละ 1.80 บาท

4.2 ราคารับจำนำเดือนธันวาคม 2551 กิโลกรัมละ 1.85 บาท

4.3 ราคารับจำนำเดือนมกราคม 2552 กิโลกรัมละ 1.90 บาท

4.4 ราคารับจำนำเดือนกุมภาพันธ์ 2552 กิโลกรัมละ 1.95 บาท

4.5 ราคารับจำนำเดือนมีนาคม 2552 กิโลกรัมละ 2.00 บาท

4.6 ราคารับจำนำเดือนเมษายน 2552 กิโลกรัมละ 2.05 บาท

ทั้งนี้ราคารับจำนำเพิ่ม/ลด ตามคุณภาพเชื่อแปงเปอร์เซ็นต์ละ 0.02 บาท

5. วงเงินกู้ขั้นสูง

เกษตรกรรายละไม่เกิน 250 ตัน หรือวงเงินกู้ไม่เกินรายละ 350,000 บาท และไม่เกินราคาประเมินตามประทวนสินค้าที่จำนำเป็นประกันเงินกู้ ทั้งนี้ วงเงินกู้ดังกล่าวเป็นวงเงินกู้ที่แยกต่างหากจากวงเงินกู้ปกติของธนาคารและวงเงินจำนำผลิตผลการเกษตรประเภทอื่น

6. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้

ธนาคารคิดดอกเบี้ยจากเกษตรกรในอัตราร้อยละ 3 บาทต่อปี ตั้งแต่วันถัดจากวันรับเงินกู้จนถึงวันครบกำหนดชำระ ใถ่ถอนจำนำ

7. หลักประกันเงินกู้

จำนำประทวนสินค้าที่ อคส. ออกให้เป็นประกัน

8. การประชาสัมพันธ์โครงการ

ส่วนงานภายในจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของประชาสัมพันธ์โครงการให้เกษตรกรในพื้นที่ดำเนินงานทราบ โดยทั่วกัน เช่น ประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงที่หน่วยงานของรัฐจัดรายการอยู่ หอกระจายข่าวประจำตำบล/หมู่บ้าน และการประชุมชี้แจงในโอกาสต่างๆ เป็นต้น โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของโครงการ พร้อมกับการประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรที่ประสงค์เข้าร่วมโครงการเตรียมการขอหลักฐานการจดทะเบียนเข้าร่วมโครงการรับจำนำมันสำปะหลังปี 2551/2552 และหนังสือรับรองการเป็นเกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลังจากเกษตรอำเภอนั้นๆ

9. การแจ้งเลขที่ประทวนสินค้า ชื่อ/ตัวอย่างรายชื่อผู้รับมอบอำนาจ ก่อนเริ่มดำเนินโครงการพนักงาน อคส. ผู้รับมอบอำนาจลงนามในประทวนสินค้าจะมาประสานงานการดำเนินงานโครงการและลงลายมือชื่อในแบบรายชื่อพนักงานผู้รับมอบอำนาจจาก อคส. ต่อสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์จังหวัด เพื่อความชัดเจนของตัวอย่างลายมือชื่อผู้รับมอบอำนาจในการตรวจสอบความถูกต้องของประทวนสินค้า ก่อนจัดทำหนังสือกู้เงินและจ่ายเงินกู้

1.0 การรับรองการเป็นเกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง

เกษตรกรที่ประสงค์จะจำนำมันสำปะหลังจะต้องจดทะเบียนเข้าร่วมโครงการรับจำนำมันสำปะหลัง ปี 2551/2552 กับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และนำหลักฐานการจดทะเบียนมาติดต่อหน่วยอำเภอ ธ.ก.ส. หรือผู้ที่คณะกรรมการแก้ไขปัญหาเกษตรกรอื่นเนื่องมาจากผลผลิตการเกษตรระดับจังหวัดมอบหมายเพื่อออกหนังสือรับรองการเป็นเกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง ปี 2551/2552

11 การส่งมอบมันสำปะหลัง

11.1 ให้สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด ประสานงานกับ อคส. ในพื้นที่เพื่อขอทราบหน่วยรับฝากมันสำปะหลังตามโครงการ และให้ความร่วมมือในการดำเนินการ เพื่อให้การส่งมอบมันสำปะหลังของเกษตรกร ณ หน่วยรับฝากเป็นไปด้วยดี

11.2 ให้สำนักงาน ช.ก.ส.จังหวัด และสาขาในสังกัดชักซ้อมความเข้าใจกับเกษตรกร ดังนี้

11.2.1 เกษตรกรต้องนำหนังสือรับรองการเป็นเกษตรกร ที่ผู้รับมอบอำนาจลงนามรับรองการเป็นลูกค้า ช.ก.ส. พร้อมบัตรประจำตัวประชาชนมาติดต่อหน่วยรับฝาก อคส. ในพื้นที่จังหวัดของตนเองหรือจังหวัดที่มีเขตติดต่อกันเพื่อนัดหมายวันเวลาในการส่งมอบมันสำปะหลัง

11.2.2 ปริมาณมันสำปะหลังที่ส่งมอบของเกษตรกรแต่ละรายต้องไม่เกิน 250 ตัน และไม่เกินจำนวนที่กำหนดตามหนังสือรับรองการเป็นเกษตรกร ทั้งนี้ให้ประสานงานกับหน่วยรับฝาก อคส. ในการรับฝากมันสำปะหลังให้เป็นไปตามปริมาณและราคาจำหน่ายที่กำหนดด้วย

11.2.3 กรณีเกษตรกรต้องนำมันสำปะหลังไปส่งมอบที่หน่วยรับฝาก อคส. มากกว่าหนึ่งครั้ง เกษตรกรต้องถ่ายสำเนาหนังสือรับรองการเป็นเกษตรกรและให้เจ้าหน้าที่ อคส. ประจำหน่วยรับฝากลงนามรับรองเพื่อเป็นหลักฐานในการส่งมอบครั้งต่อไป

11.2.4 เกษตรกรต้องร่วมตรวจสอบการชั่งน้ำหนักและการวัดคุณภาพแป้งมันสำปะหลัง เพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเอง หากเห็นว่าตรวจสอบขั้นตอนใดไม่ถูกต้องให้ทักท้วงแก้ไข

11.2.5 เมื่อเกษตรกรได้รับประทวนสินค้าแล้ว ต้องนำประทวนสินค้ามาติดต่อจำหน่ายภายใน 15 วันนับแต่วันรับฝากมันสำปะหลังตามประทวนสินค้า กรณีเกษตรกรนำประทวนสินค้ามาติดต่อขอจำหน่ายเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด ให้เสนอคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเกษตรกรอันเนื่องมาจากผลผลิตการเกษตรระดับจังหวัดพิจารณา

11.2.6 เกษตรกรนำประทวนสินค้ามาติดต่อจัดทำสัญญากับ ช.ก.ส. และรับเงินจำหน่ายประทวนสินค้าภายใน 3 วัน

12. ให้ ช.ก.ส. สาขาจัดทำป้ายประกาศเตือนเกษตรกรมิให้นำมันสำปะหลังที่มีได้ผลิตเองมาจำหน่าย หรือแจ้งข้อความอันเป็นเท็จว่าเป็นผู้ปลูกมันสำปะหลัง หรือแจ้งเนื้อที่การผลิตเกินกว่าความเป็นจริง ซึ่งจะมีความผิดตามกฎหมายขอให้ละเว้นเพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่อตนเอง พร้อมกับข้อความเตือนให้เกษตรกรต้องนำประทวนสินค้ามาจำหน่ายภายใน 15 วันนับแต่วันที่ อคส. รับฝากมันสำปะหลังตามที่ระบุในประทวนสินค้ามิฉะนั้นจะเสียสิทธิทันที และจะต้องรับผิดชอบค่าแปรรูป ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา และอื่นๆ

13. รายชื่อจังหวัดในโครงการรับจำหน่ายมันสำปะหลัง ปี 2551/2552

ภาคเหนือ 14 จังหวัด ดังนี้ เชียงราย แพร่ สุโขทัย นครสวรรค์

พิษณุโลก กำแพงเพชร ตาก เพชรบูรณ์ อุทัยธานี พะเยา ลำปาง อุตรดิตถ์ น่าน พิจิตร

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 19 จังหวัด ดังนี้ อุตร ขอนแก่น ศรีสะเกษ

บุรีรัมย์ นครราชสีมาหนองบัวลำภู เลย ชัยภูมิ อุบลราชธานี หนองคาย สกลนคร นครพนม
มุกดาหาร ยโสธร อำนาจเจริญ สุรินทร์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์

ภาคกลางและภาคตะวันออก 10 จังหวัด ดังนี้ สระแก้ว สระบุรี ลพบุรี

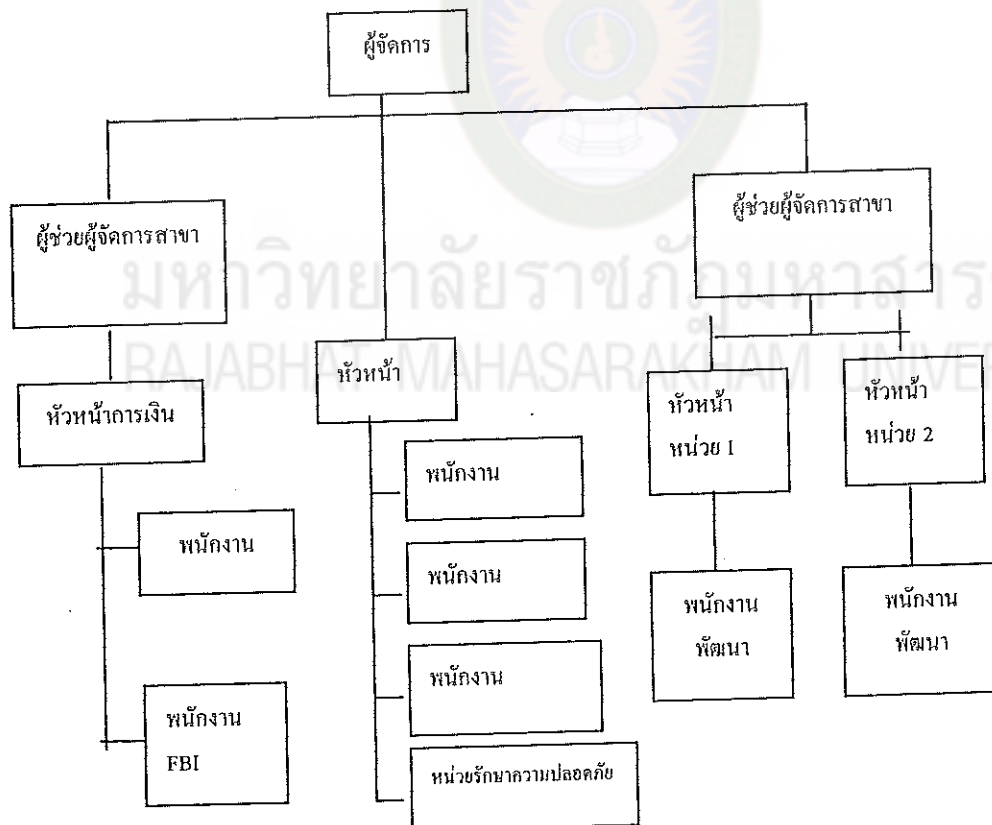
ปราจีนบุรี ชัยนาท ฉะเชิงเทรา จันทบุรี ตราด ระยอง ชลบุรี

ภาคตะวันตก 4 จังหวัด ดังนี้ สุพรรณบุรี กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี

(ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : 2551)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.
จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่ เลขที่ 665/2 ถนนแจ้งสนิท ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัด
มหาสารคาม 44130 โดยตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดมหาสารคาม



แผนภูมิที่ 5 โครงสร้างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ . 2550

เพื่อให้การมอบหมายงานและการบริหารงานจึงได้กำหนดแบ่งเขตเป็น 2 หน่วยอำเภอ ดังนี้

ตารางที่ 1 ขอบเขตการดำเนินงานและความรับผิดชอบด้านพัฒนาธุรกิจ

หน่วยอำเภอบริบือ 1		หน่วยอำเภอบริบือ 2	
เขต	ตำบล	เขต	ตำบล
01	หนองโก	01	หนองลิม
02	หนองจิก	02	วังไชย
03	หนองม่วง	03	คำพี้
04	บัวมาศ	04	หนองคูขาด
05	บริบือ	05	โนนแดง
06	บ่อใหญ่	06	วังใหม่
07	ยาง	07	โนนราษี
		08	ดอนงัว

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบริบือ. 2550

สภาพทั่วไปของสาขาบริบือ

อำเภอบริบือเป็นอำเภอหนึ่งที่ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดมหาสารคาม และแบ่งแยกออกเป็น 15 ตำบล 203 หมู่บ้าน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตร โดยอาศัยน้ำฝนเป็นหลักผลผลิตทางการเกษตร ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ยาสูบ มันแกว และปศุสัตว์ วัว ควาย เป็นต้น แต่ผลผลิตที่สร้างชื่อเสียงให้แก่อำเภอบริบือ คือ มันแกว และผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากการแปรรูปมันแกว โดยได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานราชการเพื่อพัฒนาให้เป็น 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์ ต่อไป

ธ.ก.ส.สาขาบริบือ เป็นสาขา 1 ใน 9 สาขา ของสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดมหาสารคาม ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเขตอำเภอบริบือ โดยแบ่งการดูแลออกเป็น หน่วยอำเภอบริบือ 1 และหน่วยอำเภอบริบือ 2 ตามลำดับ

ยอดเงินรับฝากทุกประเภทบัญชีจำนวน 508,995,263 บาท

ยอดขายสินเชื่อทุกประเภทจำนวน 1,323,412,661 บาท

(ที่มาข้อมูล : งบดุลและงบกำไรขาดทุน ธ.ก.ส.สาขาบริบือ วันที่ 12 ต.ค.2550)

ลูกค้าผู้กู้เงินที่ขึ้นทะเบียนมาใช้บริการ จำนวน 311 คน

(ที่มาข้อมูล : รายงานผลการดำเนินงาน ธ.ก.ส. สาขาบริบือ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2552)

สาขาบรื๋อได้จัดทำแผนการดำเนินงานระยะยาวเพื่อใช้เป็นกรอบในการทำงานดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงเป้าหมายการดำเนินงานระยะ 5 ปี

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	2548	2549	2550	2551	2552
1. การรับลูกค้าเพิ่ม	150	150	150	150	150
2. การจ่ายเงินกู้	333,000	360,000	390,000	420,000	450,000
2.1 ด้านเกษตรกร	200,000	220,000	240,000	260,000	280,000
2.2 ด้านสถาบันเกษตรกร	125,000	130,000	140,000	150,000	160,000
2.3 ด้านนโยบายรัฐ	8,000	10,000	10,000	10,000	10,000
3. รับชำระหนี้	295,000	330,000	360,000	390,000	420,000
3.1 ด้านเกษตรกร	170,000	190,000	210,000	230,000	250,000
3.2 ด้านสถาบัน	125,000	130,000	140,000	150,000	160,000
3.3 ด้านนโยบายรัฐ	8,000	10,000	10,000	10,000	10,000
4. เงินให้สินเชื่อคงเหลือ	827,000	857,000	887,000	917,000	947,000
4.1 เกษตรกร	667,000	697,000	727,000	757,000	787,000
4.2 ด้านสถาบันเกษตรกร	160,000	160,000	160,000	160,000	160,000
4.3 ด้านนโยบายรัฐ	-	-	-	-	-
5. ดอกเบี้ยค้างชำระคงเหลือ	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000
6. เงินรับฝากเพิ่ม	11,000	13,000	15,000	17,000	19,000
7. เงินรับฝากคงเหลือ	341,300	343,300	345,000	347,300	349,300
7.1 ออมทรัพย์	320,000	322,000	324,000	326,000	328,000
7.2 ประจำ	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
7.3 กระแสรายวัน	300	300	300	300	300
7.4 ทวีสิน	17,000	17,000	17,000	17,000	17,000
8. รายได้รวม	64,000	70,500	76,000	81,500	87,000
- รายได้จากสินเชื่อ	60,000	65,000	70,000	75,000	80,000
- รายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียม	1,500	3,000	3,500	4,000	4,500
- รายได้อื่น	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500
9. ค่าใช้จ่ายรวม	10,230	10,800	11,350	11,950	12,600
9.1 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	7,280	7,800	8,350	8,950	9,600
9.2 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารและ	613	600	600	600	600
9.3 ค่าใช้จ่ายอื่น	1,158	1,200	1,200	1,200	1,200
9.4 ค่าใช้จ่ายตามแผนธุรกิจสาขา	1,179	1,200	1,200	1,200	1,200
10. กำไรสุทธิ	53,770	59,700	64,650	69,550	74,400

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรื๋อ. 2552

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

อัจฉรา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านคือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการรอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในระดับมาก ในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

วราพรรณ สันตสนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพาญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ

2. เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพาญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ระดับการศึกษา รายได้และอายุของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานแต่อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบอยู่ในระดับปานกลาง

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจรองลงมาคือ อธิษาศัยของเจ้าหน้าที่ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาดคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อยคือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จิระศักดิ์ เสงวิจิตร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับอย่างมากในด้านให้บริการของพนักงาน ดำเนินการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ตามลำดับ และไม่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคา และค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน

ศุภชัย รัชตประทาน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินฯ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร นำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลัง และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรมน่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบ มีความสะดวกสบายขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้น 2 รายการ คือ อัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

วารภรณ์ นุตพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชนที่อาศัยอยู่รอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับกลาง โดยผู้มารับบริการเพศชาย และเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้าน

ทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ประภาส กิจจินดาโอภาส (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสงที่มีเพศและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เรวัต บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540 : 31) ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการถูกกำหนดขึ้นจากความคิดเห็นของลูกค้า คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของกิจการ โดยการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจนั้น เป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ ที่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการบริการที่คาดหวัง และการบริการที่ได้รับ หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่า การบริการนั้นมีคุณภาพสูง

พงษ์พัฒน์ ชีระกุล (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสถภูมิ

จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้ำที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา โดย ลูกค้ำที่จบการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้ำที่จบระดับประถมศึกษา

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 34-35) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

- 1) ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอเพียงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ
- 3) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ
- 4) ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของบุคคลในบริการนั้นๆ
- 5) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของบริการนั้น

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. งานวิจัยต่างประเทศ

สทิแพค (Stipak, 1979 : 46 – 52 ; อ้างถึงใน เศษฐชัย จตุชัย, 2547 : 39) ทดสอบว่าการบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลปัจเจกบุคคล สัมภาษณ์ประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และการบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective service characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการใช้บริการ และในขณะที่เดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัด

เนื่องจากประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงตั้งใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกัน

ฟิทเจอร์ราลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585 – 594 ; อ้างถึงใน เซษฐชัย จตุชัย. 2547 : 39) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อักก็ภัย อนามัย การศึกษา และถนน ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการประเมินจากอัตวิสัย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับ คนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองขนาดเล็ก จากการศึกษพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางทัศนคติ เป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบการบริการ ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยายามพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ มากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ