

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของเกษตรกรต่อการใช้นวัตกรรมเชื้อเกษตรกรในเขต ตำบลคงสมบูรณ์อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ มีแนวคิดและทฤษฎีงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
  2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
  3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและการให้บริการสาธารณะ
  4. โครงการนวัตกรรมเชื้อเกษตรกร
  5. บริบทและสภาพทั่วไปของตำบลคงสมบูรณ์อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
  6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการศึกษา
1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

#### 1.1 ความหมายของความคิดเห็น

นพมาศ ชีรเวทิน (2542 : 23 - 58) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่าความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่นิยมกันมากทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทยที่ได้จัดให้มีการสำรวจประชามติ (Polling) เพื่อทราบความคิดเห็นล่วงหน้าว่าพรรคใดหรือผู้ใดมีโอกาที่จะได้รับเลือกตั้งสูงกว่าบางทีก็มีการห้ข้งเสียงความนิยมในตัวบุคคลสำคัญ การสำรวจประชามติจะเป็นผลเป็นที่น่าไว้วางใจได้ดีพอสมควร ผลการสำรวจประชามติครั้งสุดท้ายของการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้ชี้ให้เห็นว่าการสำรวจประชามติ ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ และหนังสือพิมพ์มติชนมีความแม่นยำสูงมาก ทั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าวิธีนี้ได้พัฒนาถึงจุดที่มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) สูงการศึกษาและการสำรวจประชามติจึงเป็นที่นิยมมากในปัจจุบัน และหมายถึงการให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น นั่นเอง

สมพร ทองทั่ว (2543 : 5) สรุปไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น เป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

กนิษฐทิพย์ คิติเพ็ง (2549 : 8) สรุปไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความเชื่อ และความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล โดยทางการพูด หรือ การเขียน หรือ การแสดงออกทางความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อม เพื่อสะท้อนถึงความในใจของผู้นั้น ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับความคิดเห็นของผู้อื่นก็ได้ โดยความคิดเห็นนี้อาจแสดงออกมาทั้งทางบวกและทางลบ

จักรพันธ์ ศรีมฤฎ (2552 : 8) สรุปไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านความรู้สึก ความนึกคิด ความเชื่อ ซึ่งมาจากประสบการณ์ การเรียนรู้ ความรู้และสภาพแวดล้อมที่ได้พบเจอมา ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลอาจเป็นที่ยอมรับ หรืออาจปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้

Kolesnik. (1970 : 296) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมาย หรือการลงความเห็นที่เกิดขึ้นจากข้อเท็จจริง ซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้อง แต่คนอื่นๆ อาจจะไม่เห็นด้วย

Good. (1973 : 113) กล่าวว่า ความคิดเห็น หรือทัศนนะ หมายถึง ความเชื่อ ความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจแสดงออกทางบวกหรือทางลบ โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลอาจจะตรงหรือไม่ตรงกับบุคคลอื่นก็ได้

## 1.2 องค์ประกอบของความคิดเห็น

Triandis. (1971 : 2-3) ศึกษาเรื่ององค์ประกอบของความคิดเห็น ได้อธิบายว่า องค์ประกอบความคิดเห็นมี 3 ส่วน ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ความรู้และความคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่ม หรือสภาวะการณ์ใด ๆ ความรู้และความคิดดังกล่าวจะเป็นส่วนกำหนดลักษณะและทิศทางของความคิดเห็นของบุคคล กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความรู้และการติดต่อกับสิ่งเร้า ได้ครบถ้วนแล้วบุคคลจะมีความคิดเห็นต่อสิ่งเร้าในทางบวกหรือทางลบชัดเจนขึ้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ อารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า อารมณ์หรือความรู้สึกดังกล่าวจะเป็นส่วนกำหนดลักษณะและทิศทางของความคิดเห็นของบุคคล กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีอารมณ์หรือความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใด บุคคล

ก็จะมีความคิดเห็นทางบวกต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าบุคคลมีอารมณ์หรือความรู้สึกไม่ดีต่อสิ่งใด บุคคลจะมีความคิดเห็นในทางลบ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) คือ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวจะเป็นสิ่งบอกลักษณะและทิศทางของความคิดเห็นของบุคคล กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้นชัดเจนแน่นอน ความคิดเห็นก็ย่อมมีลักษณะเป็นบวกหรือเป็นลบชัดเจนแน่นอน

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกิดจากองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ความรู้ความรู้สึก และพฤติกรรม โดยองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วน จะเป็นตัวกำหนดลักษณะและทิศทางของความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งเร้าทั้งในทางบวกและทางลบ

### 1.3 ประเภทของความคิดเห็น

นักวิชาการได้แบ่งประเภทของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

สมยศ อักษร (2546 : 45) ได้จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การคิดประเภทสัมพันธ์ (Associative Thinking)
  - 1.1 การสร้างวิมานในอากาศ (Day Dreaming)
  - 1.2 การฝัน (Night Dreaming)
  - 1.3 การคิดเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว (Autistic Dreaming)
  - 1.4 การคิดเห็นที่เป็นอิสระ (Free Dreaming)
  - 1.5 การคิดที่ถูกควบคุม (Control Dreaming)
2. การคิดโดยตรงที่ใช้ในการแก้ปัญหา (Directed Thinking)
  - 2.1 การคิดเชิงวิจารณ์ (Critical Thinking)
  - 2.2 การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

Remmer. (1954 : 6-7) กล่าวว่าความคิดเห็นมีอยู่ 2 ประเภทด้วยกัน คือ

1. การคิดเห็นเชิงบวก-เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทาง ได้ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ

2. ความคิดเห็นที่รุนแรงเปลี่ยนแปลงยากความคิดเห็นจากความรู้อารมณ์ความรู้สึก (Cognitive Contents) การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งเหล่านั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดีชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

สรุป ประเภทของความคิดเห็นตามที่กล่าวมาข้างต้นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือความคิดเห็นที่สามารถบอกทิศทางได้ว่าสิ่งไหนรักมากที่สุดสิ่งไหนเกลียดมากที่สุดกับความเห็นที่ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจ

#### 1.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

นักวิชาการ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

จำเลียง ภาวจิต (2536 : 248 – 249) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่าขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคม 3 ประการ คือ

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกันโดยทั่วไปจะมีความเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น

2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมใคร หรือกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิก หรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3. กลุ่มกระตือรือร้น และ กลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันจะให้เกิดกลุ่มประโยชน์ขึ้นมา ย่อมส่งผลต่อการจงใจให้บุคคลที่เป็นบุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาที่จะไม่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น ดังนี้

Oskamp. (1977 : 10) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ หมายถึง อวัยวะต่างๆ ของบุคคลที่ใช้รับความรู้ ความคิดปกติของอวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งผลต่อความคิดเห็นไม่ดีต่อบุคคลภายนอก

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล หมายถึง บุคคลได้ประสบการณ์ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเองหรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความพึงใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน

3. อิทธิพลของผู้ปกครอง หมายถึง เมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ใกล้ชิด และให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย

4. ทักษะคิดและความคิดเห็นของกลุ่ม หมายถึง เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อนกลุ่มอ้างอิงหรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกันย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

5. สื่อมวลชน หมายถึง สื่อต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ดังนั้นสื่อเหล่านี้ ซึ่งได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จึงเป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

สรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ปัจจัยที่มีต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชนกลุ่มที่เกี่ยวข้อง และครอบครัว

Foster. (1952 : 7) ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นว่ามี 2 ประการคือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่นณะเรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการ ได้พบเห็นความคุ้นเคยอาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรงและจากการ ได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่ายหรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกันคนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน

### 1.5 การวัดความคิดเห็น

Best. (1977: 171) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่ว ๆ ไปว่าจะต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่างคือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และมีการตอบสนองซึ่งจะออกมาในระดับสูงต่ำ มาก น้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้ตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถามและผู้ถูกวัดจะเลือกตอบ ความคิดเห็นของคนในเวลานั้น การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นนั้นใช้วัดแบบลิเคิร์ท โดยเริ่มด้วยการรวบรวมหรือการเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดไว้ ซึ่งข้อความแต่ละข้อความจะมีความคิดเห็นเลือกตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนการใช้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่าเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (เชิงนิยาม หรือไม่นิยาม) เป็นข้อความเชิงบวก (Positive) หรือข้อความเชิงลบ (Negative)

สรุปว่า การวัดความคิดเห็นที่นิยมใช้เพื่อการวิจัย ได้แก่การสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยคะแนนที่ได้จะแสดงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อ ทำให้สามารถทราบได้ว่ามีความคิดเห็นต่อเรื่องนั้นอย่างไร ส่วนวิธีการวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปอาจใช้รูปแบบการสนทนาผู้ทำการวัดจะต้องไม่แสดงออกว่ากำลังจับคนที่ความคิดเห็นของผู้นำการวัดมากจนเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ถูกวัดเกิดความรู้สึกว่ากำลังถูกจับผิด ควรใช้วิธีอ้อมๆ เป็นเครื่องมือช่วยส่วนวิธีการศึกษาจากข้อเขียน หรือสมุดบันทึกประจำวัน ผู้ทำการวัดต้องได้รับอนุญาตจากผู้ถูกวัดก่อน เพราะบางครั้งเป็นเรื่องที่ต้องปกปิด

## 2.แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

### 2.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ

อมร รักษาสัตย์ (2546 : 56) กล่าวว่า นโยบาย (Policy) คือแนวทางที่มีลักษณะเป็นคำพูด ลายลักษณ์อักษรหรือเป็นนัยที่กำหนดไว้เพื่อบังชี้ทิศทาง และเงื่อนไข หรือข้อจำกัดของการกระทำด้านการบริหารจัดการที่จะช่วยนำไปสู่การบรรลุผลตามที่ต้องการ สาธารณะ (Public) คือประเด็น กิจการ หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำรงอยู่ร่วมกันและมีความเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก หรือมหาชนรวมทั้งอาจกระทบกระเทือนต่อสิทธิ เสรีภาพ และหน้าที่ของบุคคลซึ่งจำเป็นต้องอาศัยอำนาจส่วนรวม หรือรัฐเข้ามาเกี่ยวข้องโดยทำหน้าที่แทรกแซงจัดการ จัดระเบียบ หรือดำเนินการให้เป็นการทั่วไป

สำหรับนโยบายสาธารณะ (Public Policy) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ซึ่งแต่ละท่านได้ให้ความหมายและแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

อมร รักษาสัตย์ (2546 : 59) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง ความคิดของรัฐบาลที่ว่าจะทำอะไรหรือไม่ อย่างไร อย่างไร เมื่อใด โดยน่าจะมององค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1) การกำหนดเป้าหมายของสิ่งที่ต้องการกระทำ 2) การกำหนดแนวทางใหม่ๆ และ 3) การกำหนดการสนับสนุนต่างๆ

กุลธน ธนาพงศธร (2553 : 38) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง แนวทางกว้าง ๆ ที่รัฐบาล (ไม่ว่าระดับใดก็ตาม) หนึ่ง ๆ ได้กำหนดขึ้นล่วงหน้า เพื่อเป็นหนทางชี้แนะให้มีการกระทำต่างๆ เกิดขึ้นตามมา ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้นั่นเอง

ทินพันธุ์ นาคะตะ (2555 : 42) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง โครงการที่รัฐบาลบัญญัติขึ้นเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติจัดสรรคุณค่าต่างๆ ให้แก่สังคม ซึ่งสามารถจำแนกนโยบายสาธารณะออกเป็น 2 ประการ คือ 1) นโยบายสาธารณะคือ แนวทางการปฏิบัติของรัฐบาล และ 2) นโยบายสาธารณะ คือ โครงการสำคัญๆ ที่รัฐบาลจะต้องจัดให้มีขึ้น ด้วยการกำหนด



เป้าหมายและวิธีปฏิบัติเพื่อให้บรรลุถึงสิ่งที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น สิ่งเหล่านี้ย่อมจะหมายรวมถึงสถาบันต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ และกระบวนการทั้งหลายที่จะช่วยให้นโยบายสาธารณะมีลักษณะที่สอดคล้องกับกฎหมายอยู่เสมอ

ลิจิต ซีรเวคิน (2554 : 43-100) ได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะ หมายถึง การกำหนดนโยบายโดยใช้ทรัพยากรและการจัดการเพื่อบรรลุเป้าหมายและกิจกรรมที่กำหนดไว้ของรัฐบาลหรือองค์กรของรัฐ อันจะส่งผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่ของชุมชนการเมืองนั้นๆ ตัวอย่างเช่น การตัดถนนสายใหม่เชื่อมระหว่าง 5 จังหวัด เป็นนโยบายสาธารณะที่มีเป้าหมายเพื่อการคมนาคมและการขนส่งเชื่อมต่อ 5 จังหวัด โดยใช้ทรัพยากรอันได้แก่ งบประมาณ วัสดุคิบบ อิฐ หิน ปูน ทราเยเหล็ก แรงงาน และการจัดการบริหาร เพื่อให้ทันนโยบายการสร้างถนนเชื่อม 5 จังหวัดดังกล่าวบรรลุเป้าหมาย โดยมีการกำหนดเงื่อนไขเวลาเอาไว้ในกรอบที่จะเป็นไปได้ เช่น 1 ปี 6 เดือน

Dye. (1984 :1) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำหรือไม่กระทำ ในส่วนที่จะกระทำครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ทั้งหมดของรัฐบาล ทั้งกิจกรรมที่เป็นกิจวัตรและกิจกรรมที่เกิดขึ้นในบางโอกาส

Anderson. (1994 : 5-6) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง แนวทางการปฏิบัติหรือการกระทำซึ่งมีองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหรือชุดของผู้กระทำที่จะต้องรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายชัดเจน ว่าสิ่งใดที่จะต้องกระทำให้สำเร็จมิใช่สิ่งที่รัฐบาลเพียงแต่ตั้งใจกระทำหรือเสนอให้กระทำเท่านั้น เป็นการจำแนกให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างนโยบายกับ การตัดสินใจของรัฐบาล ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญระหว่างทางเลือกทางเลือกที่ต้องเปรียบเทียบกัน

Friedrch. (1963 :70) กล่าวว่า นโยบายหมายถึง ข้อเสนอสำหรับแนวทางการดำเนินงานของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือรัฐบาล ภายในสภาพแวดล้อมแบบหนึ่งซึ่งจะมีทั้งอุปสรรคและโอกาสบางประการด้วย อุปสรรคและโอกาสที่พึงมีนั่นเองที่ผลักดันให้มีการเสนอนโยบายขึ้นมาเพื่อใช้ประโยชน์ และเอาชนะสภาพการณ์ เช่นนั้น ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่เป้าหมายอย่างหนึ่งอย่างใดนั่นเอง

Easton. (1953 : 465) ให้ความหมายนโยบายสาธารณะ หมายถึง อำนาจในการจัดสรรค่านิยมของสังคมทั้งมวลและผู้ที่มีอำนาจในการจัดสรร ก็คือรัฐบาลและสิ่งที่รัฐบาลตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำเป็นผลมาจาก “การจัดสรรค่านิยมของสังคม”

สรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ การที่มีการวางแผนที่จะปฏิบัติงานสำหรับส่วนร่วมไม่ว่าจะเป็นในส่วนภายในประเทศ จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และองค์กรก็ตาม ที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ และได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน

## 2.2นโยบายกับความเป็นสาธารณะ

จุมพล นิมิพานิช(2552 : 2-7)แสดงความคิดเห็นว่า ความเป็นสาธารณะต่างกับความ เป็นเอกชนด้วยคุณลักษณะดังนี้ ความ เป็นสาธารณะ ต้องสามารถตอบสนองต่อประเด็น ปัญหาความยุติธรรมของสังคมได้มากกว่าเอกชน ความ เป็นสาธารณะต้องดำเนิน ไปบนพื้นที่ของ ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว และความเป็นสาธารณะต้องสนับสนุนให้เกิดผลประโยชน์ต่อส่วนรวม มากกว่าส่วนตัวดังนั้นความแตกต่างประการสำคัญระหว่างนโยบายสาธารณะกับนโยบายเอกชนจึง อยู่ที่ประการแรก อำนาจในการบังคับ นโยบายสาธารณะมีอำนาจในการบังคับใช้ในสังคมอย่าง เป็นวงกว้าง ในขณะที่นโยบายเอกชนอาจสามารถบังคับใช้ได้กับคนในบริษัทหรือองค์กรใดองค์กร หนึ่งเท่านั้น

ประการที่สอง นโยบายสาธารณะต้องมุ่งตอบสนองต่อปัญหาและประโยชน์ของ ประเด็นสาธารณะมากกว่าประเด็นส่วนบุคคลตัวแสดงทางนโยบายการศึกษาตัวแสดงทางนโยบาย เป็นการศึกษาก็พิจารณาว่าใครเป็นผู้ตัดสินใจทางนโยบาย ผู้กำหนดนโยบายเลือกตัดสินใจที่จะ ทำอะไร ทำไม่จึงเลือกตัดสินใจออกมาเป็นนโยบายดังกล่าว

ตัวแสดงทางนโยบายมักใช้ประเด็นด้านอำนาจที่จะสามารถเข้าไปกำหนดนโยบาย เป็นเกณฑ์ อาทิ ตัวแสดงที่เป็นทางการกับตัวแสดงที่ไม่เป็นทางการ กล่าวคือ ตัวแสดงที่เป็น ทางการ หมายถึง ตัวแสดงในกระบวนการนโยบายที่มีอำนาจตามกฎหมายในการเข้าไปกำหนด นโยบาย เช่น คณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร ข้าราชการ เป็นต้น ส่วนตัวแสดงที่ไม่เป็นทางการ มักหมายถึง ตัวแสดงที่ปราศจากอำนาจตามกฎหมายที่จะเข้าไปกระทำต่อกระบวนการกำหนด นโยบาย แต่มีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายในทางอ้อม อาทิ กลุ่มผลประโยชน์ ผู้มีอิทธิพล กลุ่ม ประชาสังคม ฯลฯ

ในระยะหลังตัวแสดงทางนโยบายที่ได้รับการกล่าวถึงและเน้นย้ำถึงความสำคัญ เป็นอย่างยิ่ง คือ ประชาชน ด้วยเหตุว่าภายใต้ระบบของสังคมประชาธิปไตยการที่ประชาชนทั่วไป จะเข้าไปเป็นตัวแสดงที่สำคัญในการกำหนดนโยบายมีช่องทางหรือกลไกมากขึ้น อาทิ การลง ประชามติ การริเริ่มเสนอขอกฎหมาย หรือนโยบายได้เอง เป็นต้น แม้ว่าจะมีข้อถกเถียงประการ สำคัญว่าประชาชนทั่วไปอาจไม่ใช่ตัวแสดงทางนโยบายที่ดีที่สุด เพราะอาจมีประเด็นปัญหาเรื่อง ของการใช้เหตุผล การรอบรู้ในข้อมูล แต่อย่างไรก็ตามประชาชนคือผู้ที่รู้ถึงปัญหา ที่นโยบายจะ ไปแก้ไข รวมถึงประชาชนจะเป็นผู้รับผลแห่งนโยบายนั้นๆ



### 2.3 การกำหนดนโยบาย

จุมพล หินนิพานิช(2552 : 2-7) กล่าวว่า การกำหนดนโยบายเป็นขั้นตอนของการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับที่มาของข้อเสนอ นโยบาย (Policy proposal) การเกิดขึ้นหรือการก่อตัวของนโยบาย การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย หรือสาเหตุที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนโยบาย การอธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้รัฐบาลสนใจในการกำหนดนโยบายบางนโยบายแต่กลับไม่สนใจในนโยบายอื่นๆ รวมถึงศึกษาถึงที่มาของขั้นตอนที่ผู้กำหนดนโยบายเลือกใช้ในการกำหนดนโยบาย

### 2.4 การนำนโยบายไปปฏิบัติ

จุมพล หินนิพานิช(2552 : 2-7)การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหากลไกที่จะเปลี่ยนตัวนโยบายที่เป็นอักษรไปสู่การปฏิบัติหรือการกระทำให้ได้ รวมไปถึงการพิจารณาหาหน่วยงานหรือองค์กรที่จะเป็นผู้รับตัวนโยบายไปดำเนินการ บังคับใช้ หรือทำให้เกิดขึ้น ทั้งนี้การแสวงหากลไกหรือหน่วยงานที่จะนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวของตัวนโยบายสำหรับการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติมักเป็นการทำให้นโยบายเอาไปลงมือกระทำหรือปฏิบัติได้จริงผู้เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

เกี่ยวข้องพันอยู่กับหลายฝ่าย ทั้งฝ่ายการเมือง ที่ให้ความเห็นชอบ ดูแล ติดตามการนำนโยบายไปปฏิบัติ ระบบราชการเป็นหน่วยงานกลไกต่างๆ ของรัฐ ซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทั้งในแง่ของเครือข่ายระบบราชการที่เชื่อมโยงนโยบายให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างครอบคลุม รวมไปถึงทักษะหรือองค์ความรู้ในระบบราชการที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้าราชการถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพราะกล่าวได้ว่า เป็นผู้ปฏิบัตินโยบายอย่างแท้จริง ทั้งในฐานะที่เป็นผู้บังคับใช้นโยบาย ผู้อำนวยการให้นโยบายสามารถดำเนินการได้ รวมถึงเป็นผู้เปิดเผยข้อมูลทางนโยบายให้แก่ผู้ที่รับผลจากนโยบาย

ผู้ได้รับผลจากนโยบาย ถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญของความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้วยเหตุว่าผู้ได้รับผลกระทบอาจเพิกเฉยต่อการบังคับใช้นโยบาย หรืออาจปฏิบัติตามนโยบายเป็นอย่างดีก็เป็นได้ พฤติกรรมทั้งสองแนวทางดังกล่าวล้วนส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติ นโยบายทั้งสิ้น การจัดขั้นตอนนโยบายย่อมทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดขึ้นได้ลำบาก ในทางกลับกันยอมรับที่จะทำตามย่อมทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติสำเร็จได้ง่าย

## 2.5 การประเมินผลนโยบาย

จุมพล นิมพานิช(2552 : 2-7) กล่าวว่า การประเมินผลนโยบายเป็นการศึกษาถึงสาเหตุที่จะทำให้ให้นโยบายหนึ่งๆ ประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว กล่าวคือ เป็นความพยายามที่จะหาสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้ให้นโยบายสามารถตอบ โจทย์หรือแก้ไขปัญหาคือได้อย่างตรงจุด และในทางกลับกัน ในบางครั้งการประเมินผลนโยบายก็เป็นการหาสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้ให้นโยบายไม่สามารถแก้ไขปัญหาคือได้หรือเป็นนโยบายที่ผู้คน ไม่ยอมรับและปฏิบัติตามการประเมินผลนโยบาย ในรูปแบบเดิมมักวนเวียนอยู่กับคำถามที่ว่า “เราควรจะทำอย่างไร (What should we do?)” เพื่อให้รู้ว่าสิ่งที่ดีที่สุดที่ควรจะทำเพื่อให้ให้นโยบายสำเร็จคืออะไร แต่ในปัจจุบันการประเมินผลนโยบายได้ก้าวข้ามคำถามดังกล่าวมาสู่การประเมินว่า “เราได้ทำอะไรไปแล้วบ้าง (What have we done?)” กล่าวคือพิจารณาแผนงานหรือ โครงการที่จะสนองตอบต่อ นโยบายว่าได้ทำอะไรลงไปบ้าง และสิ่งที่ทำลงไปแล้ว ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงหรือผลลัพธ์อะไร ให้เกิดขึ้นบ้างตัวแบบที่มักนิยมใช้สำหรับการประเมินผลนโยบายมี 3 ลักษณะ กล่าวคือการประเมินความก้าวหน้าและการประเมิน รวบรวม (Formative and Summative Evaluations) เป็นการประเมินความก้าวหน้าของนโยบายเมื่อมีการนำไปปฏิบัติ โดยเป็นการประเมินเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะส่งผลต่อการประเมินรวบรวม ที่เป็นการประเมินเหมือน นโยบายปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว การประเมินในลักษณะดังกล่าวอาจแยกย่อยลงไปได้อีก โดยเป็นการประเมินก่อนหลัง การประเมินโดยคาดการณ์ และการประเมินเชิงทดลอง การประเมินกระบวนการและผลจากนโยบาย (Process and Outcome Evaluations) การประเมินกระบวนการ ให้ความสนใจกับรูปแบบ วิธีการ หรือแผนงานที่แปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติว่ามีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร สำหรับการประเมินผลจากนโยบายมุ่งความสนใจไปที่ข้อค้นพบจากนโยบาย กล่าวคือ เป็นการประเมินเพื่อสำรวจตรวจสอบว่า มีอะไรเกิดขึ้นบ้างจากการมีนโยบาย การวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact Analysis) เป็นการประเมินผลกระทบของนโยบายที่ได้นำไปปฏิบัติแล้ว ส่งผลต่อเป้าหมายและที่ไม่ใช่เป้าหมายอย่างไรบ้าง กล่าวคือเมื่อพิจารณาว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้างแล้วจากนโยบาย ต้องพิจารณาต่อไปอีกว่าสิ่งที่เกิดขึ้นสร้างการเปลี่ยนแปลง มีนัยสำคัญหรือเข้าไปกระทบกับอะไรบ้าง ปัญหาสำคัญของการวิเคราะห์ผลกระทบคือ ความสามารถในการคำนวณหาผลกระทบที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจนและแน่นอน อาทิ การคำนวณคุณค่าของการมีชีวิต การคำนวณถึงคุณภาพในชีวิตที่บุคคลคนหนึ่งควรมี เป็นต้น

## 2.6 การพิจารณาผลสะท้อนกลับ

จุมพล นิมพานิช(2552 : 2-7) กล่าวว่า การพิจารณาผลสะท้อนกลับของนโยบาย เป็นการพิจารณาการตอบสนองของกลุ่มประชาชนที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อม หรือจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจจากนโยบาย ผลสะท้อนกลับจะนำไปสู่ทางเลือกของนโยบายใน 3 ลักษณะ

กล่าวคือ การเลือกตัดสินใจว่าจะยุตินโยบาย การดำเนินนโยบายต่อ โดยมีการปรับปรุงแก้ไขหรือ การมีนโยบายใหม่ การยุตินโยบาย เป็นการล้มเลิกนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ โดยทั่วไปการ ยุตินโยบายเป็นผลมาจากผลลัพธ์ของการดำเนินนโยบายมีผลเสียมากกว่าผลได้ ปัญหาสำคัญของการ ยุตินโยบายคือ การทำให้กลุ่ม เครือข่ายผู้ที่เคยได้รับผลประโยชน์จากนโยบายไม่ได้รับ ประโยชน์จนอาจนำมาสู่ความไม่พอใจต่อผู้ตัดสินใจทางนโยบาย อย่างไรก็ตามเงื่อนไขสำคัญที่ นำไปสู่การยุตินโยบายคือ ปัญหาทางนโยบายได้เปลี่ยนแปลงไป ความรู้เดิมที่นำมาใช้ในการ กำหนดคนนโยบายได้เปลี่ยนแปลงไป ทรัพยากรที่นำมาใช้ดำเนินนโยบายได้เปลี่ยนแปลงไป และ ความต้องการที่มีต่อตัวนโยบายได้เปลี่ยนแปลงไป

การดำเนินนโยบายต่อโดยมีการแก้ไขปรับปรุง เป็นการสืบต่อนโยบายแต่ทำให้อันนโยบายมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยปรับปรุง หรือขยายขอบเขตนโยบายให้ครอบคลุมและ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การสืบต่อนโยบายนอกจากจะรักษา ผลประโยชน์ทางนโยบายที่เคยมีเอาไว้ได้แล้ว การแก้ไขอาจช่วยขยายผลประโยชน์จากนโยบายให้ ครอบคลุมได้มากยิ่งขึ้น พร้อมกับแก้ไขข้อบกพร่องจากการประเมินผลและผลสะท้อนกลับได้ การ มีนโยบายใหม่ เป็นการกำหนดนโยบายขึ้นมาใหม่เพื่อแก้ไขหรือตอบสนองต่อปัญหาเดิม โดยอาจมี แนวทางที่ต่างออกไปจากเดิม ใช้กลไกที่ต่างไปจากเดิม

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและการให้บริการสาธารณะ

#### 3.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการตามราชบัณฑิตยสถาน (2554 : 653) ได้ให้ความหมายคำว่า “บริการ” หมายถึง “ปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี การปฏิบัติรับใช้การ ให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ ”

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 42) ความหมายของการบริการคือกระบวนการของปฏิบัติ ตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่นดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการคนอื่นจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและให้ผู้อื่นมีความสุข

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 121-127) ความหมายของการบริการ (Service) มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้แตกต่างกันดังนี้

1. สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา(The American Marketing Association) คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” หมายถึงกิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถสร้างความพอใจให้แก่ผู้อื่นด้านการบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการอื่นการให้บริการอาจจะใช้สินค้าหรือไม่ใช้สินค้าก็ได้เมื่อบริการไม่สามารถสัมผัสได้ก่อน

การตัดสินใจซื้อทำให้เป็นการยากสำหรับลูกค้าที่จะประเมินคุณภาพหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ รวมทั้งกิจกรรมทางการตลาดที่จะแสดงหรือสื่อให้ลูกค้าทราบเพราะไม่มีรูปสัญลักษณ์ที่นำมาแสดง โดยตรงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับดังนั้นธุรกิจบริการจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ผ่านลักษณะทางกายภาพที่ลูกค้าสัมผัสได้เช่นสถานที่ (Place) บุคคล (People) เครื่องมือ (Equipment) วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สัญลักษณ์ (Symbols) และราคา (Price) ซึ่งการเลือกใช้อะไรนั้นขึ้นอยู่กับประเภทของบริการ

- 2.บริการ (Service) เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งกิจกรรมดังกล่าว ไม่มีตัวตนและไม่มีใครเป็นเจ้าของซึ่งในการผลิตบริการนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้
- 3.บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าเช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรมธนาคาร ฯลฯ

### 3.2 คุณภาพการบริการ (Service quality)

วชิษนิตรานนท์ (2541 : 5) กล่าวว่าคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการคือรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการที่ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (Ehen) สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าโดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้าคือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนานท่ามกลางที่ต้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
- 2.การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
- 3.ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
- 4.ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ช่วยเหลือลูกค้าและมีความเป็นกันเอง

5.ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ธนาการและบุคลากรต้องมีความสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6.ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้องการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

7.ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

8.การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงบริการดังกล่าวได้

9.การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding /Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้สรุปหลักในการให้บริการไว้เป็นศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “Service” ให้มีความหมายดังนี้

S = Smile ยิ้มแย้มแจ่มใสมองคนในแง่ดี

E = Eye contact สายตาเป็นมิตร

R = Relationship มีมนุษยสัมพันธ์

V = Voice น้ำเสียงสุภาพอ่อนโยน

I = Interest ความสนใจใส่ใจ

C = C ให้คำแนะนำปรึกษา

E = Emotion อารมณ์มั่นคง

### 3.3ความหมายการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะอยู่คู่กับสังคมมนุษย์มาเป็นเวลานาน ตั้งแต่มนุษย์เริ่มรวมกลุ่มกันเป็นสังคมที่มีการจัดระเบียบการปกครอง ผู้ปกครองได้จัดให้บริการต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไป ที่อยู่อาศัยและทำมาหากินในที่ดินที่ผู้ปกครองดูแล ทั้งนี้เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม และเพื่อสร้างความชอบธรรมในอำนาจของผู้ปกครองการให้บริการสาธารณะที่จัดการโดยฝ่ายปกครองซึ่งมีวิวัฒนาการมายาวนานนี้ ได้มีผู้คนให้ความสนใจอธิบายปรากฏการณ์ดังกล่าวไว้ดังนี้

นักวิชาการชาวตะวันตกผู้เริ่มศึกษาบริการสาธารณะโดยรัฐเห็นว่า กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อมีนิติบุคคลมหาชน (รัฐ) เป็นผู้ดำเนินการ หรือดูแลกิจการนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์ ดังนั้น การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือลักษณะของกิจกรรมนั้นๆ ซึ่งก็ย่อมหมายถึง กิจการทุกประเภทที่ถูกต้อง



ควบคุมจัดการ โดยฝ่ายปกครองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ฝ่ายปกครองตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เพื่อกิจการเหล่านี้โดยสภาพแล้วไม่อาจทำได้หากปราศจากการแทรกแซงของอำนาจบังคับทางปกครอง

Hauriou. (1997 : 127) อ้างถึงใน วุฒิสารคดีน โขย. 2544: 182)ชาวฝรั่งเศสให้คำจำกัดของบริการสาธารณะว่าคือ บริการทางเทคนิคเพื่อสาธารณะเป็นบริการสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อต้องการของส่วนรวม โดยองค์กรของรัฐที่มีได้มุ่งหากำไร

ประยูร กาญจนกุล(2554 : 119-121 ; อ้างถึงใน สุกัญญา โอภากุล.2544 : 15)

ได้ให้ความหมายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชนการบริการสาธารณะอาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1.ลักษณะทางการเมือง บริการสาธารณะได้แก่สิ่งซึ่งรัฐจะต้องจัดทำ

เพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการพื้นฐานเช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

2.ลักษณะทางกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไข 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 จากผู้ปกครองประเทศหรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้

ประการที่ 2 เป็นความต้องการของประชาชน เพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม

ประการที่ 3 เกิดความไม่เพียงพอในปัจจุบันพื้นฐานเพื่อการดำรงชีวิตหรือไม่

จัดทำได้โดยเอกชน

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า บริการสาธารณะหมายถึงกิจกรรมที่องค์กรฝ่ายปกครองดำเนินการหรือควบคุม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเสมอภาคกัน

นันทวัฒน์บรรมานันท์ (2543 :5) กล่าวว่า การบริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการดังนี้

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่ดินนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ โดยระบบราชการซึ่งรวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการและยังหมายรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจการของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการอีกด้วย

2. กิจกรรมข้างต้นจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชนของรัฐทั่วไป



### 3.4 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

วุฒิสภา ต้นไชย (2544 : 14) กล่าวว่าองค์ประกอบของการบริการสาธารณะ ได้แก่

1. การดำเนินการต้องอยู่ในความอำนาจหรือควบคุมของฝ่ายปกครองด้วย หลักการที่ว่าบริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนของรัฐและรัฐต้องเป็นผู้จัดทำหรือดำเนินการ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีจำนวนมาก จึงได้มีการแบ่งงาน หรือการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการบางอย่างเช่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการและรัฐเองก็จะต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทจากผู้ดำเนินการ กลายเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมในมิติของมาตรฐานการบริการ ควบคุมความปลอดภัย และควบคุมค่าบริการ เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่าเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนสูงสุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในทางที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และปลอดภัย นอกจากนี้แล้วรัฐจะต้องจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน หลักการที่สำคัญในการพิจารณา ถึงสภาพของบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ ได้แก่ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง หลักว่าด้วยความปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

2.1 หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์สำคัญในการ จัดบริการสาธารณะ ที่จะต้องจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน เนื่องจากตามกฎหมาย บุคคลย่อมมีความเสมอภาคและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายที่เท่าเทียมกันดังนั้นกิจการใดที่รัฐ จัดทำเพื่อบุคคลใด โดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ

2.2 หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง บริการสาธารณะนั้นเป็นกิจกรรมที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนทุกคนซึ่งมีความต้องการในกิจการสาธารณะนั้นอยู่ตลอดเวลาและฝ่าย ปกครองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการสาธารณะให้ดำเนิน ไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

2.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีจะต้องมีการ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นที่จะต้อง รักษาผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของ ประชาชนด้วย

### 3.5 ประเภทของบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์บรรมานันท์ (2543 : 5) กล่าวว่าในทางทฤษฎีมีการแบ่งบริการสาธารณะ ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางการปกครอง และบริการสาธารณะ

ที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ซึ่งมีลักษณะและความแตกต่างที่สำคัญคือ

3.5.1 วัตถุประสงค์ของการบริการ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการ คือ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้น มีวัตถุประสงค์ด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือเน้นทางด้านการผลิตการจำหน่าย การให้บริการและการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับ ดังเช่นกิจการของเอกชน

3.5.2 วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นเป็นแบบเดียวกันมีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคนในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการแหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้น แหล่งรายได้ส่วนใหญ่มาจากค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการนอกจากนี้ยังสามารถแยกประเภทบริการสาธารณะตาม “วัตถุประสงค์” ของบริการสาธารณะได้ดังนี้

- 1) บริการสาธารณะทางด้านสังคม ได้แก่กิจกรรมทุกประเภทที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือทางด้านสังคมซึ่งส่วนใหญ่แล้วบริการสาธารณะประเภทนี้จะเป็นบริการสาธารณะที่ทำกันจนกลายเป็นประเพณีนิยม
- 2) บริการสาธารณะทางสุขภาพ ได้แก่กิจกรรมที่รัฐจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพหรือการรักษาสุขภาพหรือรณรงค์ในการต่อต้านโรคภัยไข้เจ็บในบางประเภท รวมทั้งการจัดตั้งองค์กรหรือสถาบันพิเศษขึ้นมาเพื่อรักษาโรคบางประเภท
- 3) บริการสาธารณะทางวัฒนธรรมเป็นบริการสาธารณะที่จัดทำเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์โบราณสถาน ศูนย์ส่งเสริมเยาวชน โรงละคร ซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยเอกชน
- 4) บริการสาธารณะทางการกีฬา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการเล่นกีฬาและเสริมสร้างสุขภาพ

### 3.5.3 องค์กรในการจัดทำบริการสาธารณะ

วุฒิสาร ตัน ไชย (2544 : 18) กล่าวว่าเดิมบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในอำนาจของรัฐ แต่ต่อมาเมื่อมีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้มีการมอบบริการสาธารณะบางประเภทให้องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นจัดทำหรือร่วมกันจัดทำกับรัฐบาล อันประกอบด้วย

(1) บริการสาธารณะที่จัดโดยรัฐ ซึ่งจะเป็นบริการสาธารณะที่สำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือ

(1.1) เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกันจึงต้องมีองค์กรกลางที่ทำหน้าที่เพื่อให้มีความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

(1.2) ภารกิจที่รัฐสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเพราะเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และวิธีการดำเนินการระดับสูง

(2) บริการสาธารณะที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การบริหารสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ซึ่งมีลักษณะคือ

(2.1) เป็นกิจกรรมที่เป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นซึ่งอาจแตกต่างกันไปตามแต่ละสภาพพื้นที่ เช่นการจัดการขยะ น้ำเสีย การศึกษา เป็นต้น

(2.2) เป็นกิจกรรมที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่น

(3) บริการสาธารณะที่รัฐร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการ เนื่องจากการดำเนินการบางอย่างเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มหาชนและประโยชน์ของคนในท้องถิ่น เช่นการจัดการศึกษา รัฐต้องกำหนดหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ ในขณะที่การศึกษาขั้นประถมก็เป็นไปตามความต้องการ ของประชาชนในท้องถิ่น จึงต้องมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ดีแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่นำเสนอไปข้างต้นเกี่ยวข้องกับเหตุผลและความจำเป็นในการเกิดขึ้นของการจัดให้มีบริการสาธารณะโดยรัฐ ตลอดจนโครงสร้างของบริการสาธารณะเท่านั้น ในความเป็นจริง การบริการสาธารณะจะประสบความสำเร็จกล่าวคือสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการสูงสุดได้ ก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติซึ่งในที่นี้คือข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่มี “หัวใจใฝ่บริการ” (Service-mind) เป็นสำคัญ

ผู้มีหัวใจใฝ่บริการคือ ผู้ที่สามารถอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก้ปัญหา ประนินบีบิตเอาใจผู้อื่นได้ โดยสำนักแห่งการบริการนี้เป็นความรู้สึกที่เป็นคุณสมบัติประจำตัวของบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่พร้อมจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมในการติดต่อกับบุคคลอื่นในชีวิตประจำวันและผสมผสานกับคุณธรรมด้านอื่นๆ ทั้งนี้การสร้างหัวใจใฝ่บริการจึงประกอบด้วย การเอาอกเอาใจ ห่วงใย เอื้ออาทร ประนินบีบิต ดูแล เกรงใจ ยกย่องนับถือ มีสัมมาคารวะ ให้ความสำคัญ มีมารยาท ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักกาลเทศะ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก อาสารับใช้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีหัวใจใฝ่บริการจะต้องเริ่มจากการเปลี่ยนทัศนคติการมองโลก และการคาดหวังที่จะให้ประชาชนผู้มารับบริการเป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของเรา ในทางกลับกันผู้ให้บริการจะต้องทำตัวเป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของผู้รับบริการก่อน กล่าวคือมีพฤติกรรมวิธีการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ก็จะต้องพยายามรีบกระทำ หากมีปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้นจะต้องไม่ให้ความเหนื่อกว่าในฐานะเป็นผู้ให้บริการ ผลักภาระไปให้พื้นหรือโทษประชาชนว่าไม่เข้าใจ ด้วยเหตุนี้กระบวนการสร้างหัวใจใฝ่บริการจึงเป็นการสร้างจิตสำนึกว่า ข้าราชการไม่ใช่ นายของประชาชนแต่เป็นการสร้างจิตสำนึกว่าหน้าที่ของตนคือบริการประชาชน

ปริทรรศ ศิลปะกิจ(2548 : 4) กล่าวว่า โดยทั่วไปงานบริการประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วนคือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึงการดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามต้องการ
2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมบริการสามารถทำได้ 3 ทางคือ 1) มโนกรรม คือการแสดงออกทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิดด้านอารมณ์ 2) กายกรรม คือด้านบุคลิกภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทางต่างๆ และ 3) วจีกรรม คือการแสดงออกด้านการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ และแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ เมื่อนำมาเชื่อมโยงกัน จะเห็นได้ว่าการบริการสาธารณะเกิดจากการที่รัฐต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดี กินดี ภายใต้หลักแห่งความเสมอภาค เท่าเทียม ความต่อเนื่อง และความเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม ซึ่งจากวัตถุประสงค์ดังกล่าวสามารถวิเคราะห์ได้ว่า การบริการสาธารณะเกิดจากนโยบายของรัฐในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์หรือ ประชากร ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของความเป็นรัฐ เพราะเมื่อประชาชนมีความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ก็จะส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจ และมีความสุข ทำให้สามารถลดความตึงเครียดภายในจิตใจได้ และในขณะเดียวกัน หากการบริการสาธารณะไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังกล่าวข้างต้น ก็จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐบาลลดลง ซึ่งส่งผลให้เกิดการเรียกร้องให้ความต้องการของตนได้รับการตอบสนองตามที่ได้คาดหมายไว้และเมื่อรัฐสามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นของประชาชนได้แล้ว ก็จะส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจ และความตึงเครียดก็จะลดลง

สถาบันดำรงราชานุภาพ(2540 : 11-14) ได้ศึกษาและรวบรวมหลักการให้บริการของรัฐบาลว่าต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนซึ่งองค์กรของรัฐจะมีบทบาทหน้าที่ สำคัญ 2 ประการ

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม การให้บริการขององค์กรของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลโดยองค์การทำหน้าที่ในการดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความระบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์กรให้บริการส่วนบุคคลเป็นองค์กรที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพ และอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะจะต้องมีหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยการแก้ไขปัญหาคาการขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชน โดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทน แก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิภาพ แก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร เช่นภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่ประชาชนแบบให้เปล่า การวางแผนการใช้พลังงานสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง และการทำบริการสาธารณะ

3. หลักการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ แนวคิดการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นเรื่องความพยายามที่จะจัดหน่วยงานของรัฐให้เกิดความสมบูรณ์แบบและครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อกันที่ต่างๆหลายแห่ง ให้มีเพียงหน่วยงานเดียวทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จและอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพอสรุปหลักเกณฑ์สำคัญได้ดังนี้

3.1 การกำเนิดให้บริการประชาชนอยู่ในที่เดียวกัน หรือสถานที่เดียวกัน ในการบริหารราชการต้องคำนึงว่าหน่วยงานต่างๆต้องอยู่ภายใต้การควบคุม และการสั่งการขององค์กรเพียงแห่งเดียวโดยมี 2 วัตถุประสงค์ คือ 1) ความเป็นเอกภาพในการบริหารราชการของรัฐในระดับนั้น และ 2) จัดบริการอยู่ในหน่วยงานหรือสถานที่เดียวกัน ในการบริหารราชการต้องคำนึงว่าหน่วยงานต่างๆต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและการสั่งการขององค์กรเพียงแห่งเดียว ประชาชนสามารถติดต่อราชการหรือขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วและประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายต่างๆ



3.2 การเพิ่มอำนาจหน้าที่และกระจายกิจกรรม เพื่อบริการประชาชนให้แก่ ศูนย์บริการของรัฐแบบครบวงจร การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในองค์กรเดียวกันนั้นต้อง คำนึงถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรแห่งนั้นด้วย กล่าวคือต้องมีอำนาจหน้าที่ในการบริการ อย่างทั่วถึงและเบ็ดเสร็จเด็ดขาดในหน่วยงานนั้น

แนวคิดสมัยใหม่พยายามเพิ่มบทบาทของหน่วยงานที่จัดตั้งบริการ ประชาชนให้มากขึ้น โดยเน้นหนักเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของ ประชาชนให้ดีขึ้น ทั้งสุขภาพอนามัยและสุขภาพจิต งานพัฒนาคุณภาพชีวิตนี้จะมุ่งไปที่ความ ต้องการของแต่ละบุคคลที่ต้องการได้รับการช่วยเหลือจากรัฐ โดยผ่านหน่วยงานที่จัดตั้งในท้องที่ใน การบริการอย่างทั่วถึงและสะดวก ปลอดภัย ไม่ต้องติดต่อกับหลายหน่วยงาน

3.3 การกำหนดให้หน่วยงานจัดบริการประชาชนให้เสร็จสิ้นในคราวเดียว การบริการของหน่วยงานของรัฐถือหลักว่าผู้ไปติดต่อราชการ ได้รับการเสร็จสิ้นในคราว เดียวกัน กับผู้นั้นไปติดต่อราชการแห่งนั้น ไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง

3.4 การให้บริการในเรื่องต่างๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม กรณีที่งานต่างๆ ไม่อาจสำเร็จลงได้ เมื่อประชาชนไปติดต่อครั้งแรกในคราวเดียว กัน เจ้าหน้าที่ต้อง ใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น กระบวนการทำงานก็มีหลายขั้นตอน ต้องระดมเจ้าหน้าที่จากหลาย แผนกที่เกี่ยวข้องเข้ามาปฏิบัติงานอย่างรัดกุมและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาติดต่ออย่างกระจ่างชัด เช่นการเตรียมเอกสาร พยานหลักฐานที่ต้องนำมาแสดงแก่เจ้าหน้าที่ในครั้งต่อไป

3.5 ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด โดยกำหนด ระยะเวลาที่พอจะกระทำได้และผู้มาติดต่อมีความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ ระเบียบหลักเกณฑ์ ในการปฏิบัติงานต้องปรับปรุงให้ชัดเจนและรัดกุม

3.6 ประชาชนได้รับความพอใจสูงสุดจากบริการของรัฐ เป็นการสะท้อนถึงผล ที่ทางราชการ ได้รับเพียงเครื่องชี้ถึงผลสำเร็จที่ทางราชการ ได้รับตามเป้าหมายจากความเชื่อมโยงกัน แนวความคิดจากการบริการสาธารณะและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสามารถสรุปได้ว่า บริการสาธารณะเป็นภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐที่จะต้องตอบสนองความต้องการของ ประชาชน และเมื่อประชาชน ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวแล้ว ก็ย่อมส่งผลทำให้ เกิดความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม ชีวิตความเป็นอยู่ของตน ทำให้เกิดความสุขสบายใจกินคืออยู่ดี และสภาพความพึงพอใจในบริการสาธารณะนี้ย่อมส่งผลให้ประชาชนแต่ละคนมีความเข้มแข็ง ภาคภูมิใจในความเป็นพลเมืองของรัฐ ซึ่งก็จะทำให้ชุมชน สังคมและรัฐมีความเข้มแข็งมั่นคงไปใน ที่สุดด้วยนั่นเอง



เจ็ดศักดิ์ ชูศรี (2549 : 58) เห็นว่าข้าราชการควรนำหลักธรรม เข้ามาใช้ในการบริการประชาชนด้วย ได้แก่ หลักพรหมวิหาร 4 ประกอบด้วย 1) เมตตา คือให้ความเอ็นดูปรารถนาให้ประชาชนมีความสุข 2) กรุณา คือช่วยเหลือให้ประชาชนพ้นจากความทุกข์ 3) มุทิตา คือมีความภูมิใจและเป็นสุขที่ปัญหาของประชาชน ได้รับการแก้ไข และ 4) อุเบกขา คือให้ความเป็นธรรมและเป็นกลางแก่ประชาชนที่มาติดต่อ โดยเท่าเทียมกัน หรือหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ทาน คือการให้เสียสละความสะดวกสบายส่วนตัวเพื่อประชาชน 2) ปิยะวาจา คือพูดจาไพเราะ อ่อนหวานกับประชาชนที่มาติดต่อ 3) อัตถจริยา คือไม่นิ่งดูคายน ทำตนให้เป็นประโยชน์เสมอ และ 4) สมานัตตา คือผู้ปฏิบัติจึงควรยึดถือหลักการ 5 ประการคือ 1) การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว 2) การให้บริการ โดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน 3) การให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ 4) การให้บริการอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ถูกต้องตามกฎหมาย และแบบแผนของราชการ และ 5) การให้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน

โดยสรุปการ ให้บริการประชาชนถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่การบริหารภาครัฐ ได้มีการปฏิรูปเปลี่ยนแปลง ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงหันมามุ่งเน้นกับการเกี่ยวกับเรื่องการบริหารสาธารณะแก่ประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการบริการจากหน่วยงานรัฐนั้นๆ ปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงวิธีการบริการของข้าราชการก็คือ การสร้างหัวใจใฝ่บริการนั่นเอง

#### 4. โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร(The Dredit Card For Farmer Project)

พรรคเพื่อไทยซึ่งเป็นแกนนำในการจัดตั้งรัฐบาลได้กำหนดนโยบายเรื่องบัตรสินเชื่อเกษตรกรซึ่งปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ของพรรคเพื่อไทยไว้ดังนี้ (พรรคเพื่อไทย, 2555 : 127) “คิดใหม่ทำใหม่เพื่อเกษตรกรไทย” ให้เกษตรกรมีบัตรเครดิตเพื่อใช้ซื้อปัจจัยการผลิตเพื่อการพัฒนาการผลิตให้เกษตรกร โดยกำหนดวงเงินสินเชื่อสำหรับซื้ออุปกรณ์การผลิตเมล็ดพันธุ์ปุ๋ยยาฆ่าแมลง

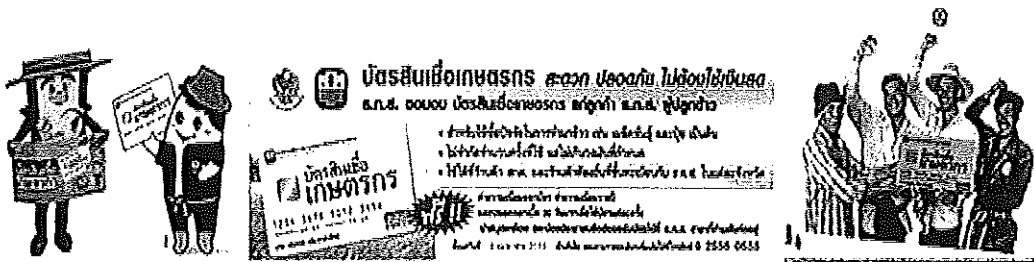
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีนโยบายสร้างความพึงพอใจให้แก่เกษตรกรลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ โดยการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการจัดซื้อปัจจัยการผลิตด้วยบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคาร ซึ่งธนาคารจะกำหนดวงเงินบัตรสินเชื่อให้แก่เกษตรกรลูกค้า และเกษตรกรลูกค้านำบัตรสินเชื่อเกษตรกรดังกล่าวไปใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการกับทางร้านค้าที่ขึ้นทะเบียนไว้กับธนาคาร ได้ทุกวันตามที่ต้องการใช้จริงผ่านระบบหักตัดวงเงินตามบัตรสินเชื่อเกษตรกรแทนการชำระด้วยเงินสดเกษตรกรจึงไม่ต้องนำเงินสดจำนวนมากติดตัวไปเพื่อชำระค่า

สินค้าให้แก่ทางร้านค้า อีกทั้งยังเป็นการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเกษตรกร  
ลูกค้าจากมิจนาซีฟได้อีกทางหนึ่ง ประมาณเดือนธันวาคม 2554 ธนาคารได้ดำเนินงาน โครงการ  
นำร่องในพื้นที่ 5 สาขา ได้แก่

1. สาขาสันกำแพง คอยสะแก็ด (ในสังกัด สนจ. เชียงใหม่)
2. สาขาอุตรธานี บ้านดุง (ในสังกัด สนจ. อุตรธานี)
3. สาขาบางไทร อุทัย ภาชี (ในสังกัด สนจ. พระนครศรีอยุธยา)
4. สาขาลพบุรี บ้านหมี่ ท่าวัง (ในสังกัด สนจ. ลพบุรี)
5. สาขาสระบุรี บ้านหมอ (ในสังกัด สนจ. สระบุรี)

ปรากฏว่าเกษตรกรลูกค้าขอออกบัตรสินเชื่อเกษตรกรจำนวน 5,522 ราย นับเป็นก้าวแรก  
ในการดำเนินงานบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคาร ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายให้เกษตรกรลูกค้า  
ธนาคารทุกรายซึ่งมีอยู่จำนวนประมาณ 4,000,000 ราย จะต้องมียบัตรสินเชื่อเกษตรกร

ที่ผ่านมารธนาคารได้จัดทำคำชี้แจงวิธีปฏิบัติเพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ แต่  
เนื่องจากบัตรสินเชื่อเกษตรกรถือเป็นงานนวัตกรรม มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงตลอดจนสร้างองค์  
ความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้เหมาะสมต่อการใช้งาน คำชี้แจงวิธีปฏิบัติด้วยบัตรสินเชื่อเกษตรกรฉบับนี้จึง  
ได้จัดทำขึ้น โดยการประมวลจากองค์ความรู้ทั้งจากคำชี้แจงวิธีปฏิบัติเดิม บันทึกข้อซักซ้อม และ  
คำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ซึ่งจะเป็นการลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานได้ลง นอกจากนี้ยัง  
ได้แบ่งเนื้อหาออกเป็นตอนๆ ซึ่งจะสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานในการค้นหาเฉพาะเรื่องที่ต้องการทราบ  
ในส่วนของเนื้อหาได้จัดทำเป็นกรอบแนวทางกว้างๆสำหรับรายละเอียดการเข้าใช้ระบบงานจะ  
อ้างอิงเอกสารคู่มือการใช้โปรแกรม Vcard ดังนั้นในการปฏิบัติงานสาขาจึงใช้ควบคู่กัน ไปด้วย  
เอกสารอ้างอิงและสาขาต้องศึกษาเอกสารอ้างอิงดังกล่าวให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้การ  
ปฏิบัติงานจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด



ภาพที่ 1 โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

ที่มา :ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(2555: 14)

นางสาวยิ่งลักษณ์ชินวัตรนายกรัฐมนตรีได้กล่าวว่าโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็นนโยบายที่รัฐบาลต้องการสนับสนุนให้เกษตรกรสามารถจัดหาปัจจัยการผลิตทางการเกษตรที่มีคุณภาพและราคาที่เป็นธรรมเพื่อลดต้นทุนการผลิตและแบ่งเบาภาระด้านการเงินของเกษตรกรทำให้เกษตรกรสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวกรวดเร็วขึ้นซึ่งในระยะแรกได้ดำเนินการนำร่องจัดทำบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้แก่เกษตรกรผู้ปลูกข้าวก่อนเพื่อให้สามารถจัดหาปัจจัยการผลิตที่จำเป็นเช่นเมล็ดพันธุ์ข้าวปุ๋ยยาปราบศัตรูพืชและน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นต้นส่วนในระยะต่อไปได้มอบหมายให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหรือธ.ก.ส. ขยายการจัดทำบัตรสินเชื่อไปยังเกษตรกรผู้ปลูกพืชชนิดอื่นรวมทั้งให้บัตรดังกล่าวสามารถจัดซื้อปัจจัยการผลิตอื่น ๆ ได้หลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้นทั้งนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกรถือเป็นนวัตกรรมทางการเงินใหม่สำหรับเกษตรกรที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการจับจ่ายหรือซื้อสินค้าแทนเงินสดเป็นการเปิดโอกาสให้เกษตรกรเข้าถึงบริการทางการเงินที่ทันสมัยแก่เช่นคนในเมืองที่ถือบัตรเครดิต (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.2555 : 14)

### 1. รายละเอียดโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

รัฐบาลได้มอบหมายให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหรือธ.ก.ส. เป็นผู้ดำเนินนโยบายดังกล่าวโดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้กำหนดรายละเอียดโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรไว้ดังนี้(ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2555 : 23) เนื่องจากการดำเนินงานบัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็นงานใหม่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจึงให้ทดลองใช้กับเกษตรกรลูกค้าที่ปลูกข้าวก่อนเมื่อระบบบัตรสินเชื่อเกษตรกรประสบผลสำเร็จแล้วธนาคารจะขยายการให้บริการแก่เกษตรกรลูกค้าที่ปลูกพืชอื่นๆต่อไปธนาคารมีนโยบายสร้างความพึงพอใจให้แก่เกษตรกรลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อด้วยการอำนวยความสะดวกในการจัดซื้อปัจจัยการผลิตผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยธนาคารจะกำหนดวงเงินบัตรสินเชื่อให้แก่เกษตรกรลูกค้าและเกษตรกรลูกค้าสามารถนำบัตรสินเชื่อดังกล่าวไปใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการกับทางร้านค้าที่ขึ้นทะเบียนไว้กับธนาคารผ่านระบบการตัดวงเงินตามบัตรสินเชื่อแทนการชำระด้วยเงินสดซึ่งทำให้เกษตรกรไม่ต้องนำเงินสดชำระค่าสินค้าในทันทีอีกทั้งยังเป็นการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากมิถุนาชีพได้อีกทางหนึ่ง

### 2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 2.1 เพื่อให้เกษตรกรลูกค้าเกิดความสะดวกรวดเร็วในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์การเกษตร
- 2.2 เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดหาปัจจัยการผลิตของเกษตรกรลูกค้า

2.3 เพื่อเพิ่มช่องทางการจัดหาปัจจัยการผลิตให้แก่เกษตรกรลูกค้า

2.4 เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเกษตรกรลูกค้าจากมิถนาซีฟ

### 3. วิธีการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร

3.1 ใช้ซื้อปัจจัยการผลิตโดยไม่ต้องจ่ายเงินสดอาทิเมล็ดพันธุ์ข้าวปุ๋ยใส่नाข้าวและยากำจัดศัตรูพืชในนาข้าว เป็นต้น

3.2 ใช้ได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้งแต่ไม่เกินวงเงินที่กำหนด (ไม่เกิน 70% ของราคาประกันผลผลิตของเกษตรกรแต่ละราย)

3.3 ใช้ได้ที่ร้านค้าสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดหรือสกต.และร้านค้าท้องถิ่นที่ขึ้นทะเบียนกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรภายในจังหวัดที่เกษตรกรเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอยู่.



ภาพที่ 2 แสดงบัตรสินเชื่อเกษตรกร

ที่มา :ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2555:15)

### 4. วิธีการสมัคร

ให้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวนำสมุดบัญชีร.ก.ส. สีเหลืองและบัตรประชาชนติดต่อบริษัทบัตรสินเชื่อเกษตรกรได้ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาที่เกษตรกรสังกัดอยู่ตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2555 เป็นต้นไปโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมออกบัตรค่าธรรมเนียมรายปีและปลอดดอกเบี้ย 30 วันแรกเมื่อใช้บัตรแต่ละครั้งโดยรูปแบบของบัตรสินเชื่อเกษตรกรแสดงได้ดังนี้ คุณสมบัติของผู้สมัครอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด

#### 4.1 คุณสมบัติของเกษตรกรตามโครงการ

4.1.1 ต้องเป็นเกษตรกรลูกค้าตามข้อบังคับฉบับที่ 44 รหัส 01 และ 2

4.1.2 ต้องเป็นเกษตรกรลูกค้าผู้กู้โดยมีวัตถุประสงค์การกู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปลูกข้าว (รหัสผลิตภัณฑ์ 01)

4.1.3 ไม่เป็นเกษตรกรลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระ

4.2 เงื่อนไขในการให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

4.2.1 บัตรสินเชื่อเกษตรกรใช้ได้เฉพาะภายในวงเงินที่ธนาคารกำหนดเพื่อชำระค่าปัจจัยผลิตข้าว 3 ประเภท ได้แก่ ค่าเมล็ดพันธุ์ ค่าปุ๋ย และค่ายาปราบศัตรูพืช ตามความจำเป็นของการผลิตของเกษตรกรลูกค้าแต่ละรายเท่านั้น ไม่สามารถชำระเป็นค่าปัจจัยผลิตอื่นๆ หรือเบิกเป็นเงินสดได้

4.2.2 บัตรสินเชื่อเกษตรกรใช้ได้กับร้านค้าที่ขึ้นทะเบียนไว้กับธนาคารทุกแห่งภายในเขตดำเนินงานที่ธนาคารกำหนดเท่านั้น

4.2.3 บัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็นเอกสิทธิ์เฉพาะตัว ห้ามมิให้บุคคลอื่นที่มีชื่อเจ้าของบัตรนำบัตรดังกล่าวมาใช้โดยพลการ

4.3 การกำหนดวงเงินบัตรสินเชื่อเกษตรกร

ธนาคารผ่อนผันหลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดวงเงินกู้วัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตข้าว (รหัสผลิตภัณฑ์ 01) เฉพาะเกษตรกรลูกค้ารายที่ประสงค์ขอจัดทำบัตรสินเชื่อเกษตรกรวงเงินกู้บัตรสูงสุดให้ไม่เกินร้อยละ 70 ของข้อมูลค่าผลผลิตข้าวส่วนเหลือเพื่อขาย

4.4 กำหนดชำระคืนหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกร

โดยปกติธนาคารจะตัดยอดการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรในวันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี และกำหนดชำระคืนภายใน 31 มีนาคมของทุกปี

กรณีเกษตรกรลูกค้าใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรจ่ายเป็นค่าปัจจัยการผลิตในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง มีนาคม ให้กำหนดชำระคืนภายในวันที่ 31 มีนาคม ของปีถัดไป ตัวอย่าง นาย ก ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรซื้อปัจจัยการผลิตในวันที่ 13 มกราคม 2555 ดังนั้น นาย ก จะต้องชำระคืนเสร็จสิ้นภายในวันที่ 31 มีนาคม 2556

4.5 หลักประกันเงินกู้

หลักประกันเงินกู้ให้เป็นไปตามข้อบังคับธนาคารฉบับที่ 44

4.6 อัตราดอกเบี้ยสำหรับการซื้อปัจจัยการผลิตโดยผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร

ธนาคารเรียกดอกเบี้ยสำหรับการซื้อปัจจัยการผลิตโดยผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกรในอัตรา MRR (ปัจจุบันเท่ากับร้อยละ 7.00 ต่อปี) โดยมีองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้



4.6.1 กรณีที่เกษตรกรถูกลูกค้าสามารถชำระหนี้ตามบัตรสินเชื่อเกษตรกรได้ครบถ้วนตามที่กำหนด ธนาคารจะงดคิดดอกเบี้ยให้เกษตรกรในแต่ละรอบที่มีการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็นระยะเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ใช้บัตรในแต่ละรอบ

4.6.2 กรณีเมื่อถึงกำหนดชำระเกษตรกรถูกลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ตามบัตรสินเชื่อเกษตรกรได้ทั้งหมดหรือชำระได้เพียงบางส่วน ตัวเงินส่วนที่ชำระไม่ได้ตามกำหนดนี้ธนาคารจะไม่งดคิดดอกเบี้ยตามข้อ 1.6.1 และจะเรียกดอกเบี้ยเงินกู้จากเกษตรกรถูกลูกค้าในอัตราสูงสุดตามประกาศของธนาคาร (MRR+3) พร้อมกับให้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นอีกไม่เกินร้อยละ 3.00 ต่อปี (MRR+3+3) นับตั้งแต่วันถัดจากวันถึงกำหนดชำระจนกว่าชำระคืนเสร็จ

#### ตัวอย่าง

นาย ก ได้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรซื้อปัจจัยการผลิตในวันที่ 31 พฤษภาคม 2555 เป็นเงินรวม 40,000 บาท วันที่ 10 มิถุนายน 2555 นาย ก มาชำระหนี้จำนวน 10,000 บาท และวันที่ 20 กันยายน 2555 นาย ก มาชำระหนี้อีกจำนวน 5,000 บาท เมื่อถึงกำหนดชำระ (31 มีนาคม 2556) นาย ก ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ดังนั้น

1. ต้นทุนส่วนที่นาย ก ชำระหนึ่งงวดที่ 1 จำนวน 10,000 บาท ธนาคารไม่คิดดอกเบี้ยเนื่องจากชำระภายในกำหนด (31 มีนาคม 2556)
2. ต้นทุนส่วนที่นาย ก ชำระหนึ่งงวดที่ 2 จำนวน 5,000 บาท ธนาคารไม่คิดดอกเบี้ยเนื่องจากชำระภายในกำหนด (31 มีนาคม 2556)
3. ต้นเงินส่วนที่เหลือจำนวน 25,000 บาท ธนาคารคิดดอกเบี้ยในอัตรา MRR+3+3 นับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2556 จนกว่าจะชำระคืนเสร็จ เนื่องจากชำระไม่ได้ภายในกำหนด (31 มีนาคม 2556)

#### 4.7 ค่าธรรมเนียมออกบัตรสินเชื่อเกษตรกร

ธนาคารไม่คิดค่าธรรมเนียมในการออกบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากเกษตรกรถูกลูกค้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมในการออกบัตรสินเชื่อเกษตรกรใหม่แทนบัตรเก่ากรณีเกิดการสูญหายหรือชำรุดเสียหายธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมบัตรละ 100 บาท

#### 5. เงื่อนไขการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

- 5.1 ใช้ดำเนินการ ภายในวงเงินตามที่ธนาคารกำหนดร่วมกับ สกต.สกก. ร้านเครือข่าย และน้ำมันเชื้อเพลิงจากสถานีบริการที่เข้าร่วมโครงการ
- 5.2 เป็นเอกสิทธิ์เฉพาะตัวห้ามมิให้บุคคลใดที่ไม่ใช่เจ้าของบัตรนำบัตรดังกล่าวมาใช้โดยพลการ
- 5.3 ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการต้องเป็นสัญลักษณ์



## 6.สิทธิประโยชน์พิเศษสำหรับผู้ใช้บริการสินเชื่อเกษตรกร

- 6.1 ยกเว้นค่าธรรมเนียมแลกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี
- 6.2 ได้รับเงินกู้พิเศษ จากอัตราปกติร้อยละ 60 ของมูลค่าผลผลิตส่วนที่เหลือเพื่อขายเป็นร้อยละ 70 ของมูลค่าผลผลิตส่วนที่เหลือเพื่อขาย
- 6.3 ปลอดดอกเบี้ย 1 เดือน สำหรับใช้ซื้อปัจจัยการผลิตจาก สกต.สกก. ร้านค้าเครื่องใช้ และน้ำมันเชื้อเพลิงจากสถานีบริการที่เข้าร่วมโครงการ
- 6.4 ปลอดดอกเบี้ย 4 เดือน สำหรับซื้อปัจจัยการผลิตจากบริษัทที่เข้าร่วมโครงการสามารถตรวจสอบรายละเอียดได้ที่ ธ.ก.ส. ทั่วประเทศ
- 6.5 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงสุด (MRR 7%) สำหรับการเข้าร่วมโครงการรับจํานำในการหักผ่านบัญชีอัตโนมัติ
- 6.6 ชดเชยอัตราดอกเบี้ย 52 สตางค์ต่อลิตร ที่สถานีน้ำมันเมื่อซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงไม่เกิน 3,000 บาท ต่อรอบการผลิต
- 6.7 พิเศษลดดอกเบี้ยให้อีกร้อยละ 1.50 ของต้นทุนที่ตัดชำระหนี้กรณีหักชำระหนี้โครงการรับจํานำข้าวสิทธิประโยชน์ อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด

## 7.ข้อพึงระวัง

- 7.1 เมื่อท่านได้รับบัตรสินเชื่อเกษตรกรแล้วให้ตรวจสอบรายละเอียดบนหน้าบัตรสินเชื่อเกษตรกร เช่น-นามสกุล วันที่ออกบัตรและวันที่หมดอายุ เป็นต้น หากไม่ถูกต้องโปรดติดต่อสาขาที่ท่านสังกัดอยู่
- 7.2 เก็บรักษาบัตรสินเชื่อเกษตรกรไว้ในที่ปลอดภัยเพื่อป้องกันการนำมาใช้โดยมิชอบ
- 7.3 ใช้บัตรสินเชื่อด้วยตนเอง แล้วเรียกเก็บสลิปรายการซื้อสินค้าและใบเสร็จรับเงินจากร้านค้าผู้จำหน่ายการผลิตที่เข้าร่วมโครงการเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
- 7.4 ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรซื้อปัจจัยการผลิตทางการเกษตรและน้ำมันเชื้อเพลิงเท่านั้น ไม่สามารถใช้เบิกหรือเปลี่ยนเป็นเงินสดจากธนาคารหรือร้านค้าได้
- 7.5 กรณีบัตรสินเชื่อเกษตรกรชำรุด เสียหาย โปรดติดต่ออายัดบัตรที่ ธ.ก.ส. ทุกสาขาเพื่อขอออกบัตรใหม่
- 7.6 มีปัญหาในการรับบริการกรุณาติดต่อ ธ.ก.ส. ทุกสาขาทั่วประเทศหรือติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ Call Center TEL 02-555-0555

## 8.แผนการดำเนินการตามโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

ธ.ก.ส. ได้กำหนดแผนการดำเนินการตามโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรสำหรับเกษตรกรลูกค้าธ.ก.ส. ผู้ปลูกข้าวแบ่งเป็น 2 ระยะคือ

ระยะที่ 1 ส่งมอบบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้กับลูกค้าธ.ก.ส. ผู้ปลูกข้าวจำนวนไม่น้อยกว่า 5,000 ใบพร้อมกับติดตั้งระบบบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้กับสำนักงานสาขาของธ.ก.ส. ไม่น้อยกว่า 5 สาขาและติดตั้งระบบให้กับสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้าธ.ก.ส. (สกต.) สหกรณ์การเกษตรและร้านค้าเครือข่ายที่ขึ้นทะเบียนกับธ.ก.ส. จำนวนไม่น้อยกว่า 10 แห่ง ซึ่งในระยะที่ 1 นั้นได้ดำเนินการทดลองระบบบัตรสินเชื่อเกษตรกรในพื้นที่นำร่อง 5 จังหวัดไปแล้วเมื่อเดือนกุมภาพันธ์พ.ศ. 2555 ได้แก่เชียงใหม่อุดรธานีพระนครศรีอยุธยาลพบุรีและสระบุรี มีจำนวนเกษตรกรลูกค้าที่ทดลองใช้บัตรทั้งสิ้น 5,522 รายมียอดใช้จ่ายผ่านบัตรสินเชื่อจำนวน 7,272,704 บาทโดยนายกิตติรัตน์ ณ ระนองรองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้กล่าวว่าการนำร่องการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรที่ทำการทดลองระบบไปแล้วในพื้นที่ 5 จังหวัดมีผลการดำเนินงานประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.2555 : 17)

ระยะที่ 2 จะส่งมอบบัตรสินเชื่อเกษตรกรจำนวน 2,000,000 ใบแจกจ่ายให้กับเกษตรกรผู้ปลูกข้าวซึ่งเป็นลูกค้าของธ.ก.ส. ทั่วประเทศพร้อมติดตั้งระบบให้กับสำนักงานธ.ก.ส. สาขาจำนวน 1,000 สาขาและร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 3,000 แห่งภายในเดือนธันวาคมพ.ศ. 2555 นี้่นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายขยายการจัดทำบัตรสินเชื่อเกษตรกรไปยังเกษตรกรผู้ปลูกพืชชนิดอื่นๆ โดยเฉพาะพืชเศรษฐกิจอาทิยางพาราอ้อยมันสำปะหลังเป็นต้นพร้อมขยายการจัดหาปัจจัยการผลิตและระบบส่งเสริมการตลาดด้วยทั้งนี้ธ.ก.ส. จะประเมินผลการดำเนินโครงการภายใน 6 เดือน หากได้รับการตอบรับที่ดีจะขยายบัตรสินเชื่อเกษตรกรนี้ไปสู่เกษตรกรด้านอื่นๆต่อไป

### 9.สิทธิประโยชน์แก่เกษตรกรตามโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

กระทรวงการคลังได้ทำความร่วมมือกับภาคเอกชนจัดทำบันทึกข้อตกลงเพื่อเพิ่มสิทธิประโยชน์และแบ่งเบาภาระดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรตามโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรดังนี้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2555 : 15)บัตรสินเชื่อเกษตรกรจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้เกษตรกรผู้ถือบัตรสามารถซื้อปัจจัยการผลิต 3 ประเภท ได้แก่ เมล็ดพันธุ์ปุ๋ย และยาปราบศัตรูพืช โดยธ.ก.ส. จะคิดดอกเบี้ยเป็นเวลา 30 วัน ส่วนบริษัทเครือข่ายผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิตที่เข้าร่วมโครงการ (ตัวแทนเครือข่ายสมาคมผู้ผลิตปัจจัยการผลิตทางการเกษตร ได้แก่ บริษัทปุ๋ยยาปราบศัตรูพืชและเมล็ดพันธุ์จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่ สมาคมการค้าเมล็ดพันธุ์ไทยสมาคม

การค้าผู้ผลิตปุ๋ยไทยสมาคมการค้าปุ๋ยและธุรกิจการเกษตรไทยสมาคมคนไทยธุรกิจเกษตรและสมาคมอารักขาพืชไทยจะสนับสนุนดอกเบี้ยเงินกู้ให้กับเกษตรกรในอัตราดอกเบี้ยลูกค้ารายย่อยชั้นดี (MRR) ปัจจุบันเท่ากับ 7เปอร์เซ็นต์ต่อปีเป็นระยะเวลา 120 วันรวมแล้วเกษตรกรที่ใช้บัตรเครดิตซื้อเกษตรกรนี้จะสามารถซื้อปัจจัยการผลิตโดยปลอดดอกเบี้ยนาน 5 เดือนนอกจากนั้น ธ.ก.ส. ยังเพิ่มสิทธิประโยชน์และแบ่งเบาภาระดอกเบี้ยให้กับเกษตรกรสามารถซื้อน้ำมันผ่านบัตรเครดิตซื้อเกษตรกรในสถานีบริการน้ำมันปตท.และบางจากจำนวน 1,000 แห่งทั่วประเทศรวมวงเงินไม่เกิน 3,000 บาทต่อฤดูกาลการผลิตโดยธ.ก.ส. จะงคคคดอกเบี้ยเป็นเวลา30 วันนับตั้งแต่วันที่ซื้อและลดราคาน้ำมันให้เกษตรกรที่ใช้บัตรในอัตราดีดลด 7 สตางค์แต่ไม่เกิน 100 ลิตรต่อรายต่อฤดูกาลผลิต

### 10. จำนวนเกษตรกรผู้ถือครองบัตรเครดิตทั่วไป

โครงการบัตรเครดิตซื้อเกษตรกรในขณะนี้ น่าจะได้รับการตอบรับจากกลุ่มเกษตรกรอย่างดี (ศูนย์วิจัยเอแบคชนวัตกรรมทางสังคมการจัดการและธุรกิจ, 2554 : 14) เพราะปัจจุบันมีชาวนาที่มีบัตรเครดิตแล้วอยู่น้อยมากและอาจเป็นความหวังว่าจะช่วยลดการเป็นหนี้ในระบบได้โดยผลการสำรวจของศูนย์วิจัยเอแบคชนวัตกรรมทางสังคมการจัดการและธุรกิจ (อ้างแล้ว)

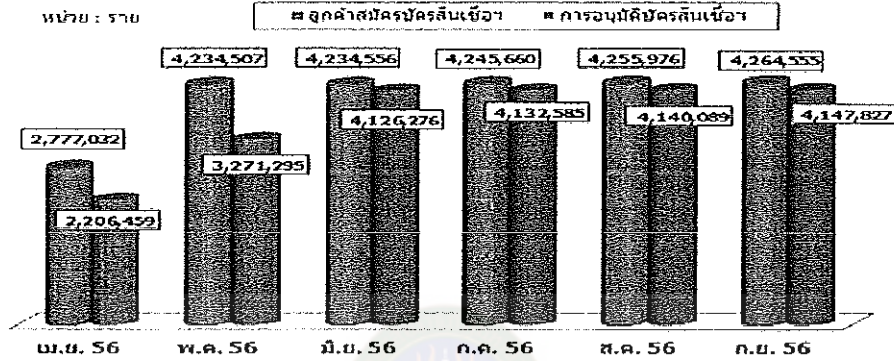
ในโครงการดัชนีความรู้สึกผู้บริโภคประจำไตรมาสที่ 1/2554 (ABAC Consumer Index: ACI) พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 85.50 ยังไม่มีบัตรเครดิตในขณะที่ตัวอย่างร้อยละ 14.50 มีบัตรเครดิตเมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่าตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงเป็นกลุ่มที่มีการถือครองบัตรเครดิตน้อยที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 2.40 ในขณะที่ตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการเป็นอาชีพที่มีการถือครองบัตรเครดิตมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 35.20 รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 1 นอกจากนี้มีผลการสำรวจที่น่าพิจารณาอีกประการหนึ่งคือตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงเกินกว่าร้อยละ 80.90 ไม่มีเงินออมในขณะที่ตัวอย่างเพียงร้อยละ 19.10 มีเงินออม

### 11. ผลการดำเนินงานโครงการบัตรเครดิตซื้อเกษตรกร

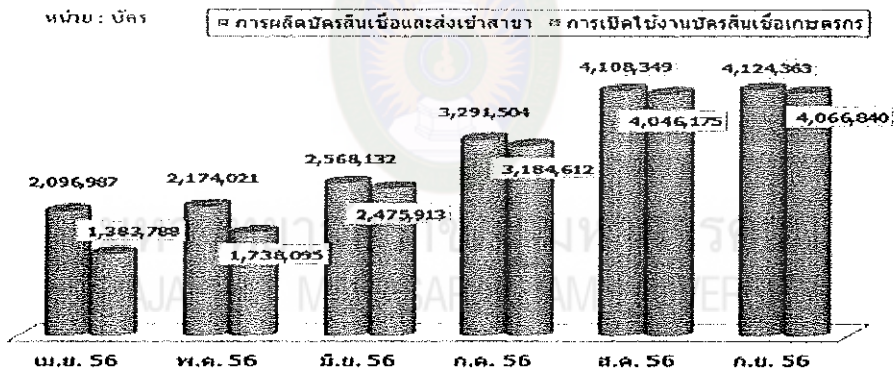
ผลการดำเนินงานสะสมถึงกันยายน 2556 มีลูกค้าเกษตรกรสนใจสมัครขอมีบัตรเครดิตซื้อเกษตรกรจำนวน 4,264,555 ราย ธ.ก.ส. อนุมัติออกบัตรจำนวน 4,147,827 ราย วงเงินอนุมัติ 65,645 ล้านบาท โดยส่งมอบบัตรให้กับเกษตรกรลูกค้า 4,124,363 ราย ลูกค้าเปิดใช้งาน 4,066,840 ราย และใช้บัตรซื้อปัจจัยการผลิตเป็นเงินรวมทั้งสิ้น 20,535.68 ล้านบาท โดยมียอดลูกหนี้บัตรเครดิตซื้อฯ คงเหลือ 17,444.46 ล้านบาท มีร้านค้าได้รับอนุมัติเข้าร่วมโครงการ

จำนวน 10,477 ร้านค้า และได้ติดตั้งเครื่องอ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Capture :EDC) ให้ร้านค้า สกต. ร้านค้าเอกชนในท้องถิ่น และสถานบริการน้ำมัน ในโครงการ รวมทั้งสิ้น 5,748 เครื่อง มีการดูแลคุณภาพและราคาสินค้าที่ขายผ่านบัตร ซึ่งได้รับการรับรองตามโครงการ Q Shop แล้วจำนวน 484 ร้านค้า อยู่ระหว่างดำเนินการ 1,606 ร้านค้า รวมทั้งได้ดำเนินงานโครงการ สนับสนุนการจัดการปัจจัยการผลิตผ่านขบวนการสหกรณ์ปัจจุบัน

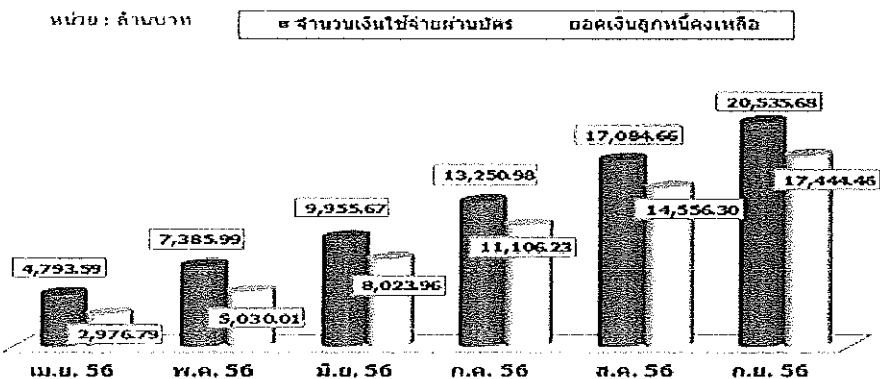
**การอนุมัติบัตรสินเชื่อเกษตรกร**



**การเปิดใช้งานบัตรสินเชื่อเกษตรกร**



**การใช้จ่ายผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร**



แผนภาพที่ 2 แสดงความก้าวหน้าของโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(2556 : 20)

## 5.บริบทและสภาพทั่วไปของตำบลดงสมบูรณ์อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

สำหรับบริบทและสภาพทั่วไปของตำบลดงสมบูรณ์อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ มีดังนี้(แผนพัฒนาเทศบาลตำบลดงสมบูรณ์. 2556 : 5)

### 1. สภาพพื้นที่

ตำบลดงสมบูรณ์ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ทางทิศเหนือของ จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ห่างอำเภอท่าคันโท 20 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดกาฬสินธุ์ประมาณ 106 กิโลเมตร ตำบลดงสมบูรณ์ มีพื้นที่โดยประมาณ 53.76 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 33,606 ไร่ สภาพพื้นที่โดยทั่วไปมีเขตติดต่อกับพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง ดังต่อไปนี้ (แผนพัฒนาเทศบาลตำบลดงสมบูรณ์. 2556 : 5)

ทิศเหนือจากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นเลียบกึ่งกลางลำน้ำป่าว ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างกับตำบลดงสมบูรณ์กับตำบลหนองหญ้าไซ อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 2

ทิศตะวันออกจากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นเลียบกึ่งกลางลำน้ำป่าว ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างกับตำบลดงสมบูรณ์ กับตำบลคำโคกสูง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่กึ่งกลางปากลำห้วยมูล

ทิศใต้จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบกึ่งกลางลำห้วยมูล ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างกับตำบลดงสมบูรณ์กับตำบลหนองหิน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ผ่านสะพานข้าม ลำห้วยมูล ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่กึ่งกลางลำห้วยมูล

ด้านตะวันตกจากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นเลียบกึ่งกลางลำขี้มัน ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างกับตำบลดงสมบูรณ์กับตำบลยางอู้อัมอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่กึ่งกลางลำห้วยขี้มัน

### 2. สภาพภูมิประเทศ

เป็นที่ราบสูงสลับเนินเขาและป่าเสื่อมโทรม พื้นที่ตอนบนเป็นที่ราบลุ่มติดกับลำน้ำป่าวทั้งหมด ที่ตอนล่างเป็นที่ราบสูงสลับเนินเขา และมีลำห้วยไหลผ่าน เทศบาลตำบลดงสมบูรณ์ มี 3 ฤดูกาล คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือน พฤษภาคม อากาศร้อนจัดมาก

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนตุลาคม มีฝนตกชุกเป็นบาง



ช่วงและไม่ตรงบ้าง ฤดูกาลเกษตรมักไม่ได้ทำการเกษตรตรงตามฤดูกาล

ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ อากาศหนาวมาก และ  
แห้งแล้งสภาพแวดล้อม

จำนวนหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน แยกได้ดังต่อไปนี้

|           |               |                        |                 |
|-----------|---------------|------------------------|-----------------|
| หมู่ที่ 1 | บ้านดงสมบูรณ์ | มีนายเรืองเดช ฉายแสง   | เป็นผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 2 | บ้านดงสมบูรณ์ | มีนายสมนึก อุ่นคำ      | เป็นผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 3 | บ้านดงกลาง    | มีนายอักษร ปัญหาเสนา   | เป็นผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 4 | บ้านดงกลาง    | มีนางปรีเยนาท อันทะนิต | เป็นผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 5 | บ้านดงบัง     | มีนายพันธ์คร พิมพ์จำปา | เป็นผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 6 | บ้านดงสวรรค์  | มีนายพุทธา ลุงไธสง     | เป็นผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 7 | บ้านดงจันทร์  | มีนายวิเชียร สุขศรีดี  | เป็นผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 8 | บ้านไทยเจริญ  | มีนายแก่นเทพ โพธิ์ศรี  | เป็นผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ที่ 9 | บ้านไทยเจริญ  | มีนายพจนพยุงแสนกุล     | เป็นกำนัน       |

จำนวนประชากร (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท ณ วันที่ 25 กันยายน 2556 ตรวจสอบ  
จากทะเบียนบ้าน) ตำบลดงสมบูรณ์ มีจำนวนประชากร 1,226ครัวเรือนจำนวนประชากรทั้งหมด  
4,587 คน แยกเป็น ชาย 2,331 คน หญิง 2,256 คนมีความหนาแน่นเฉลี่ยจำนวน 80 คน/ตาราง  
กิโลเมตร

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร

| ลำดับที่  | ชื่อหมู่บ้าน  | จำนวน<br>ครัวเรือน | ชาย   | หญิง  | รวม   |
|-----------|---------------|--------------------|-------|-------|-------|
| หมู่ที่ 1 | บ้านดงสมบูรณ์ | 209                | 433   | 403   | 836   |
| หมู่ที่ 2 | บ้านดงสมบูรณ์ | 166                | 351   | 343   | 688   |
| หมู่ที่ 3 | บ้านดงกลาง    | 155                | 315   | 289   | 604   |
| หมู่ที่ 4 | บ้านดงกลาง    | 142                | 292   | 260   | 552   |
| หมู่ที่ 5 | บ้านดงบัง     | 140                | 272   | 267   | 539   |
| หมู่ที่ 6 | บ้านดงสวรรค์  | 184                | 282   | 314   | 596   |
| หมู่ที่ 7 | บ้านดงจันทร์  | 47                 | 72    | 73    | 145   |
| หมู่ที่ 8 | บ้านไทยเจริญ  | 67                 | 108   | 106   | 214   |
| หมู่ที่ 9 | บ้านไทยเจริญ  | 116                | 221   | 201   | 413   |
| รวม       |               | 1,226              | 2,331 | 2,256 | 4,587 |



ที่มา :ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท ณ วันที่ 25 กันยายน 2556

### 3. สภาพทางเศรษฐกิจ

#### 3.1 อาชีพ

#### 3.2 อาชีพหลัก ได้แก่ การทำไร่

#### 3.3 อาชีพรอง ได้แก่

|   |           |           |
|---|-----------|-----------|
| 3.3.1 การทำประมง                        | จำนวน 80  | ครัวเรือน |
| 3.3.2 ทำสวน ส่วนใหญ่ได้แก่ ไม้ยืนต้น    | จำนวน 5   | ครัวเรือน |
| 3.3.3 อาชีพเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ โค กระบือ | จำนวน 20  | ครัวเรือน |
| 3.3.4 สุกกร                             | จำนวน 20  | ครัวเรือน |
| 3.3.5 เป็ด-ไก่                          | จำนวน 200 | ครัวเรือน |
| 3.3.6 อาชีพค้าขาย                       | จำนวน 50  | ครัวเรือน |

ส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยครัวเรือนละ 20,000 บาทต่อปี

#### 3.4 หน่วยธุรกิจในเขตเทศบาลตำบลคงสมบูรณ์

|                          |    |      |
|--------------------------|----|------|
| 3.4.1 ปั๊มน้ำมันขนาดกลาง | 2  | แห่ง |
| 3.4.2 ปั๊มน้ำมันขนาดเล็ก | 7  | แห่ง |
| 3.4.3 โรงสี              | 22 | แห่ง |

### 4. สภาพทางสังคม

#### 4.1 สภาพทางการศึกษา

|                              |  |
|------------------------------|--|
| 4.1.1 โรงเรียนประถมศึกษา     | 4 แห่งซึ่งเป็นของเทศบาล                |
| 1) โรงเรียนคงสมบูรณ์ประชารัฐ | ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 2                 |
| 2) โรงเรียนคงสวรรค์อุดมมิตร  | ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 6                 |
| 3) โรงเรียนมิตรมวลชน         | 5 (บ้านไทยเจริญ)ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 9 |
| 4) โรงเรียนคงบังอำนาจวิทย์   | ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 5                 |
| 5) โรงเรียนมัธยมศึกษา        | 1 แห่ง                                 |
| โรงเรียนคงกลางพัฒนศึกษา      | ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 4 (บ้านคงกลาง)    |

สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

6) ศูนย์การเรียนชุมชน(ศรช.) ประจำตำบล 1 แห่ง

7) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประจำหมู่บ้าน 3 แห่ง

## 5. สถาบันและองค์การทางศาสนา

|                                     |    |                       |
|-------------------------------------|----|-----------------------|
| 5.1 วัดและสำนักสงฆ์                 | 11 | แห่ง                  |
| 5.1.1 วัดสามัคคีธรรม                |    | อยู่ในเขตหมู่ที่ 1, 2 |
| 5.1.2 วัดป่าบ้านดงสมบูรณ(สำนักสงฆ์) |    | อยู่ในเขตหมู่ที่ 2    |
| 5.1.3 วัดเทวตาสามัคคีธรรม           |    | อยู่ในเขตหมู่ที่ 3    |
| 5.1.4 วัดป่าคำจันเพ็ญ               |    | อยู่ในเขตหมู่ที่ 4    |
| 5.4.5 วัดสว่างอรุณ                  |    | อยู่ในเขตหมู่ที่ 5    |
| 5.4.6 วัดรอยพระพุทธรบาท             |    | อยู่ในเขตหมู่ที่ 5    |
| 5.4.7 สำนักสงฆ์อุทยานดงบัง          |    | อยู่ในเขตหมู่ที่ 5    |
| 5.4.8 วัดบ้านดงสวรรค์               |    | อยู่ในเขตหมู่ที่ 6    |
| 5.4.9 วัดบ้านดงคำจันทร์             |    | อยู่ในเขตหมู่ที่ 7    |
| 5.4.10 วัดบ้านไทยเจริญ              |    | อยู่ในเขตหมู่ที่ 8    |
| 5.4.11 วัดป่าเขาน้อย                |    | อยู่ในเขตหมู่ที่ 9    |

## 6. การสาธารณสุข

การสาธารณสุขไม่ดีมากนัก แต่ไม่มีโรคระบาดร้ายแรงในพื้นที่โรงพยาบาลชุมชน ประจำหมู่บ้าน/ตำบล 2 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 2 บ้านดงสมบูรณ และหมู่ที่ 4 บ้านดงกลาง จากนี้ยังมีหน่วย อสม. แต่ละหมู่บ้านเพื่อบริการขั้นมูลฐานของรักษาพยาบาล ส่วนสถานประกอบการ พยาบาลของเอกชนไม่มี อัตราการมีและการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100 เปอร์เซ็นต์

### 6.1 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สภาพความเป็นอยู่แบบชนบท มีข้อขัดแย้งบ้างบางชุมชน แต่ยังมีความเอื้ออาทรต่อกัน มีสถานีตำรวจและป้อมยามตำรวจ 1 แห่ง

### 6.2 การบริการขั้นพื้นฐานสถานที่ราชการในเขตเทศบาลตำบลดงสมบูรณ

|                                  |                        |
|----------------------------------|------------------------|
| 6.2.1 สำนักงานเทศบาลตำบลดงสมบูรณ | ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 1 |
| 6.2.2 โรงพยาบาลชุมชนดงสมบูรณ     | ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 2 |
| 6.2.3 โรงพยาบาลชุมชนดงกลาง       | ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 4 |

### 6.3 การคมนาคม

- 6.3.1 ทางหลวงจังหวัด ผ่านหมู่ที่ 3, 4, 1, 6
- 6.3.2 ถนนกรมโยธาธิการสายบ้านดงบัง หมู่ที่ 5

6.3.3 ถนนกรมโยธาธิการสายบ้านดงสมบูรณ์หมู่ที่ 1, 2

6.3.4 ถนน รพช.

6.3.5 ถนนลูกรังภายในหมู่บ้านอีกจำนวนหนึ่งซึ่งอยู่ในสภาพที่ชำรุดเนื่องจากสภาพใช้การมานาน ถนนคอนกรีตภายในหมู่บ้านอีกจำนวนหนึ่ง

#### 6.4 การไฟฟ้า

เทศบาลตำบลดงสมบูรณ์ มีกระแสไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน ครบทุกครัวเรือนตามที่มีทะเบียนบ้าน การให้แสงสว่างตามจุดต่างๆ ในเขตหมู่บ้านเพียงพอกับความต้องการของประชาชน จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าจำนวน ร้อยละ 100 เปอร์เซ็นต์ รายละเอียดดังนี้ มีผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 1,226 ครัวเรือน

#### 6.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ

|                  |   |             |
|------------------|---|-------------|
| 6.5.1 ลำน้ำป่าว  | 1 | สาย         |
| 6.5.2 ลำห้วย     | 4 | สายมีดังนี้ |
| 1) ลำห้วยคำจำปา  | 1 | สาย         |
| 2) ลำห้วยจี่อัน  | 1 | สาย         |
| 3) ลำห้วยน้ำขุ่น | 1 | สาย         |
| 4) ลำห้วยจี่นาค  | 1 | สาย         |

#### 6.6 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

|                      |     |      |
|----------------------|-----|------|
| 6.6.1 ฝาย            | 1   | สาย  |
| 6.6.2 บ่อน้ำตื้น     | 17  | แห่ง |
| 6.6.3 บ่อโยก         | 24  | แห่ง |
| 6.6.4 สระน้ำ         | 4   | แห่ง |
| 6.6.5 ถังเก็บน้ำ     | 19  | แห่ง |
| 6.6.6 โถงแดงขนาดใหญ่ | 590 | ใบ   |
| 6.6.7 ประปาหมู่บ้าน  | 7   | แห่ง |
| 6.6.8 บ่อบาดาล       | 24  | แห่ง |

#### 6.7 การประปา

ตำบลดงสมบูรณ์ ยังขาดแคลนน้ำดื่ม น้ำใช้ที่สะอาด ยังต้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นตลอดเมื่อถึงฤดูแล้งการบริการน้ำประปาหมู่บ้านยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ อีกทั้งไม่มีแหล่งเก็บน้ำไว้ใช้นอกฤดูฝน ซึ่งเป็นปัญหาทำให้ขาดแคลน

น้ำสะอาดในการอุปโภคบริโภค ตำบลคงสมบูรณ์ มีโครงการที่จะประสานกับหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำประปาเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องนี้ต่อไปประชาชนมีน้ำประปาใช้ 1,226 ครัวเรือน (ข้อมูลตามทะเบียนบ้าน) ได้แก่หมู่ที่ 1,2,3,4,5,6,7,8,9

#### 6.8 ด้านทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ทรัพยากรดิน โดยทั่วไปเป็นที่ดินร่วนปนทราย บางแห่งเป็นดินลูกรังมีการเผาป่าทำให้หน้าดินเสื่อมความอุดมสมบูรณ์

ทรัพยากรน้ำ แหล่งน้ำธรรมชาติส่วนใหญ่เป็นลำห้วยขนาดเล็กและลำน้ำป่าซึ่งเป็นแหล่งน้ำขนาดใหญ่ราษฎรได้ใช้ประโยชน์โดยตรง จากการจับสัตว์น้ำและการประมงน้ำจืด

#### 6.9 มวลชนจัดตั้ง

|                          |   |      |                                |
|--------------------------|---|------|--------------------------------|
| 6.9.1 ลูกเสือชาวบ้าน     | 1 | รุ่น | 40 คน                          |
| 6.9.2 อปพร.              | 2 | รุ่น | 100 คน (จำนวน 2 รุ่นๆละ 50 คน) |
| 6.9.3 คณะกรรมการหมู่บ้าน | 1 | รุ่น | 90คน (หมู่บ้านละ 10คน)         |
| 6.9.4 ประชาคมหมู่บ้าน    | 1 | รุ่น | 8คน (หมู่บ้านละ 9 คน)          |

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 2 ม.3 ต.ท่าคันโท อ.ท่าคันโทจ.กาฬสินธุ์ 46190 มีลูกค้าที่ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารในเขตอำเภอท่าคันโท จำนวน 5,224 ราย ดำเนินการออกบัตรสินเชื่อเกษตรกรจำนวน 3,917 ราย (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่าคันโท, 2556 : 3 )

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ.2509 ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกรนายจำเนียรสาระนาค ผู้จัดการ ธ.ก.ส. คนแรก ได้วางรากฐานการดำเนินงานพร้อมทั้งอุดมการณ์การทำงานให้พนักงาน ธ.ก.ส. ทุกคนตระเวนการอันควรต่าง ๆ โดยได้อบรมสั่งสอนให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เบียดเบียนลูกค้า เพราะ งานสินเชื่อเพื่อการเกษตรเป็นงานที่กว้างขวางและซับซ้อน ต้องศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญยิ่งขึ้น ขอให้ท่านตระเวนการอันควรละเว่น ไม่เบียดเบียนเกษตรกรลูกค้า จงทำงานหนัก เร่งรัด จับใจ ถูกต้อง และแม่นยำ กอปรด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

## 1. วัตถุประสงค์ธนาคารการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

1.1 ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกรกรกลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรมประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกรดำเนินกิจการตาม โครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบ เกษตรกรรม ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

1.2 ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม

1.3 ดำเนินงานเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้าน หรือชุมชน รวมทั้งองค์กรที่จัดตั้งขึ้น ในรูปแบบใด ที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิต หรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกร หรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูป และการตลาด หรือเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจหรือเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

1.4 ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์ เพื่อใช้ดำเนินงานภายใต้ขอบเขต วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์

**2. แนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions : SODs) กระทรวงการคลัง**  
ในฐานะกระทรวงเจ้าสังกัดได้กำหนดแนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions : SODs) ที่มีต่อ ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่ภาคเกษตรและชนบท ควบคู่กับการเสริมสร้างองค์ความรู้และสนับสนุนการพัฒนาอาชีพ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร โดยมีการบริหารจัดการและระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพหลักการและแนวทางการดำเนินงานตามแนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐดังนี้

2.1 เป็นกลไกขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ บนพื้นฐานการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล

2.2 เป็นกลไกของภาครัฐ เพื่อสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนควบคู่กับการยกระดับคุณภาพชีวิตภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง มีมาตรฐาน ตลอดจนใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 มุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่ภาคการเกษตรและชนบท ควบคู่กับการเสริมสร้างองค์ความรู้และสนับสนุนการพัฒนาอาชีพ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร โดยมีการบริหารจัดการและระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ



### 3. วิสัยทัศน์(Vision)

"เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย"

### 4. พันธกิจ(Mission)

เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบทเต็มรูปแบบ ธ.ก.ส. ได้กำหนดพันธกิจสำคัญไว้ 5 ประการ คือ

4.1 บริการสินเชื่อครบวงจร เพื่อเสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถการผลิตและเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าเกษตร

4.2 พัฒนาการเรียนรู้การจัดการทรัพยากร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกร ชุมชนและสถาบันเกษตรกร

4.3 บริหารจัดการเงินทุน ให้เพียงพอและมีต้นทุนที่เหมาะสมต่อลูกค้าและการดำเนินงาน

4.4 พัฒนาบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

4.5 มุ่งมั่นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อความมั่นคงและยั่งยืน

### 5. ค่านิยมองค์กร (Core Value)

ธ.ก.ส.ยึดหลักSPARKในการบริหารงานเพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบต่อองค์กรที่มีต่อประชาชน สังคมและ ประกอบด้วย

5.1 ความยั่งยืน (Sustainability: S) ความยั่งยืนทั้งขององค์กร ธ.ก.ส. ลูกค้า ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม

5.2 การมีส่วนร่วม (Participation: P) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

5.3 ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability: A) ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการและบุคลากร

5.4 ความเคารพและให้เกียรติ (Respect: R) ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น

5.5 การส่งเสริมและยกระดับความรู้ (Knowledge: K) การส่งเสริมและยกระดับความรู้ให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้

## 6. ความสามารถพิเศษขององค์กร (Core Competency)

1.การให้สินเชื่อร่วมกลุ่ม โดยให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม

2.ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ายาวนาน มีกระบวนการทำงานที่เน้นการพัฒนาความสัมพันธ์ และการให้บริการอย่างเป็นกันเอง

3.การจัดการการเรียนรู้ให้กับลูกค้า ทั้งด้านการผลิต การจัดการการตลาด สิ่งแวดล้อม และการดำรงชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาขอเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ยุคลชนะ วัฒนปัญญา (2544 : 101) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ของเกษตรกรและวิธีการชำระเงินกู้รวมทั้งข้อเสนอแนะของเกษตรกรที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาอุบลราชธานีพบว่าเกษตรกรลูกค้าธ.ก.ส.ที่ค้างชำระหนี้เงินกู้เนื่องจากต้องนำไปเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือนมากที่สุดร้อยละ 49.2 รองลงมาหนี้ภายนอกร้อยละ 42.5 และมีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินร้อยละ 41.7 ตามลำดับ

วรนุชชัย กิตติภรณ์ (2545 : 141) ได้ศึกษาและติดตามการนำโครงการลดภาระหนี้ให้แก่เกษตรกรรายย่อยตามนโยบายของรัฐศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่าโครงการมีปัญหาในการดำเนินการคือระบบราชการมีผลให้การดำเนินการไม่รวดเร็วเท่าที่ควรหน่วยงานส่วนกลางกำหนดแนวทางปฏิบัติและคู่มือในการดำเนินการ ไม่ชัดเจนการจ่ายเงินชดเชยดอกเบี้ยของรัฐบาลไม่รวดเร็วเนื่องจากต้องผ่านการตรวจสอบบัญชีซึ่งเป็นเงื่อนไขของโครงการฯ ในส่วนของการคำนวณดอกเบี้ยมีเครื่องมือช่วยการคำนวณให้กับสถาบันเกษตรกรคือโปรแกรมส่วนลดดอกเบี้ยแต่พนักงานบัญชีไม่มีความถนัดในการใช้โปรแกรมการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์และยานพาหนะค่อนข้างน้อยซึ่งมีผลให้โครงการลดภาระหนี้ให้แก่เกษตรกรรายย่อยประสบผลสำเร็จน้อย

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการ

ให้บริการในระดับปานกลาง ด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาคด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าภาพรวมขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการตอบสนองความพอใจ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพพบว่ากลุ่มตัวอย่างต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

กรรณพร เอกคณาลักษณ์ (2548 : บทคัดย่อ ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคที่ไม่ไปใช้บริการที่สถานบริการปฐมภูมิอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนที่มีสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคที่ไม่ไปใช้บริการที่สถานบริการปฐมภูมิอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจในการบริการที่สถานอนามัย ในด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในการบริการที่สถานอนามัยกับมูลเหตุจูงใจของการไม่ไปใช้บริการที่สถานอนามัย พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจ ในการบริการที่สถานอนามัยด้านคุณภาพบริการ มีความแตกต่างกันของมูลเหตุจูงใจ ของการไม่ไปใช้บริการที่สถานอนามัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชัยพฤกษ์สุดฉวี (2548 : 125) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัญหาการชำระสินเชื่อการเกษตรของเกษตรกรในเขตอำเภอบางปะหันพบว่าฐานะทางเศรษฐกิจของเกษตรกรมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย และเกษตรกรส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินเดิมอยู่ก่อนที่จะขอสินเชื่อการเกษตรกับสถาบันการเงินมีภาระหนี้สินซ้ำซ้อนซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆคือ นโยบายโดยธนาคารแห่งประเทศไทยในเรื่องการบังคับการปล่อยสินเชื่อที่มีต่อสถาบันการเงิน นโยบายราคาพืชผลทางการเกษตรภัยธรรมชาติฝนฟ้าตามฤดูกาลความรู้ความสามารถด้านเกษตรกรรมของของเกษตรกรเอง

ภักดีศรีเมือง (2549: บทคัดย่อ ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน เรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย ได้แก่ด้านนิติธรรมด้านคุณธรรมด้านการมีส่วนร่วมด้านความรับผิดชอบด้านความคุ้มค่าและด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ตามลำดับประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดต่อการนำหลักธรรมาภิบาลด้านความคุ้มค่าและด้านนิติธรรมมาบริหารงานแตกต่างกันและประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความเห็นต่อการนำหลักธรรมาภิบาลด้านคุณธรรมด้านความรับผิดชอบด้านความคุ้มค่าด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้และด้านนิติธรรมมาบริหารแตกต่างกัน

นิรันดร์พิบูลย์ศักดิ์โสภณ (2550 : 142) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีการเลือกอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้านาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงเทพ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วย

สาขาของธนาคารกรุงเทพ รวม 153 สาขา โดยมีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยทั้งหมด รวม 2,352 ราย กำหนดกลุ่มจำนวนตัวอย่างแบบแนวคิดของ Yamane (1932) ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 350 ราย โดยการรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดแบบโควต้าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมในระดับมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านพนักงาน และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเป็นอันดับที่สาม

ศรีสุข อาษา (2550 : 174) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการบริโภคจากสถาบันการเงินของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ของภาคเหนือตอนบน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ของภาคเหนือตอนบน ทั้งหมด จำนวน 160 ราย โดยวิธีสถิติเชิงพรรณนา พบว่า ภาพรวมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อการบริโภคจากสถาบันการเงินของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ของภาคเหนือตอนบนมีมากที่สุด คือ การที่ประเทศมีภาวะค่าครองชีพที่สูงขึ้น รองลงมาคือ การที่ข้าราชการมีความต้องการซื้อทรัพย์สินเพิ่มขึ้น และการที่ข้าราชการมีจำนวนสมาชิกที่อยู่ในภาวะพึ่งพิงมากขึ้น ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาปัจจัยดังกล่าวตามระดับของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการระดับ 2-5 เห็นว่าปัจจัยด้านความต้องการซื้อทรัพย์สินเพิ่มขึ้นมีผลต่อการใช้สินเชื่อมากที่สุด ส่วนข้าราชการระดับ 6-9 เห็นว่าปัจจัยจากภาวะที่ประเทศมีค่าครองชีพสูงขึ้นมีผลต่อการใช้สินเชื่อมากที่สุด รองลงมา เป็นปัจจัยจากความต้องการซื้อทรัพย์สินเพิ่มขึ้นตามลำดับ

ภัทรพล ธาริปน (2552 : 210) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการรวบรวมข้อมูลเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 500 ตัวอย่าง สำหรับวิธีการเก็บข้อมูลนั้นใช้วิธีจัดเก็บ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลวิเคราะห์ และการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิสต์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความน่าจะเป็นสูงสุด และเทคนิคการวิเคราะห์ Marginal effect พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยสูง ปัญหาด้านระดับวงเงินที่ให้กู้ ปัญหาด้านขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ ปัญหาด้านมีค่าธรรมเนียมเรียกเก็บสูง ปัญหาด้านมีการเสนอขาย

ผลิตภัณฑ์อื่นเพิ่ม และปัญหาด้านการให้บริการที่กระตือรือร้น และเต็มใจบริการปัญหาที่กล่าวมานี้ เป็นปัญหาสำหรับผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับน้อย ส่วนปัญหาด้านการให้การต้อนรับของพนักงาน ปัญหาด้านการให้คำแนะนำของพนักงาน ปัญหาด้านการไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า ลูกค้าจะได้รับเงินกู้ หรือไม่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมของระดับปัญหาเท่ากับ 2.49 ซึ่งในภาพรวมของปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ศรายุทธ ชูย์อ่วม (2552 : 125) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ ทุกด้านรวมกันอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านผลปรากฏ ดังนี้ ด้านการต้อนรับแบบ ไทย อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความใส่ใจลูกค้า ด้านการติดต่อสะดวกกว่า ด้านการพัฒนาทีมงาน ด้านการบริการเท่าเทียม ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือ ด้านการถือหลักประหยัด ด้านการเคร่งครัด 5 ศ. ด้านความรู้ข้อบกพร่อง ด้านการป้องกันปัญหา ด้านการปรับปรุงพัฒนา ด้านการเลือก ได้มากกว่า ด้านความคุ้มค่าบริการ ด้านการสร้างสรรค์สังคม การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ แยกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และด้านสถานภาพของลูกค้า สรุปได้ดังนี้ ลูกค้ามีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน

วิรัตน์ เรืองงาม (2554 : 174) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมปัจจัย และความพึงพอใจที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตลูกค้าธนาคารการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการตอบสนองต่อการให้บริการสินเชื่อของผู้ใช้บริการสินเชื่อ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตลูกค้าธนาคารการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจด้านราคา รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการขาย

นงลักษณ์ ประดับทอง (2554 : 201) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาปากน้ำชุมพร พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ประเสริฐ ไชยทิพย์ และชิตชนก แสนป้อ (2555 : 70-71) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลการดำเนินงาน โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรในพื้นที่อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา



พบว่า ด้านขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อโดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติให้พบว่า โดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการให้บริการของธนาคาร พบว่าโดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระ โดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมาก

เวชยันต์ ออบมาสุ่ย และสุภาภรณ์ พวงชมพู (2555: 128) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการปัจจัยการผลิตของเกษตรกรภายใต้โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรอำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาการจัดการปัจจัยการผลิตของเกษตรกรภายใต้โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรอำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการจัดการปัจจัยการผลิตของเกษตรกรด้วยบัตรสินเชื่อเกษตรกรและความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มเลือกตัวอย่างด้วยการอ้างอิงตารางของเครซีและมอร์แกน จากกลุ่มเกษตรกรที่ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรซื้อปัจจัยการผลิต จังหวัดขอนแก่นจำนวน 261 รายจากทั้งหมด 810 ราย ผลการศึกษาพบว่าเกษตรกรส่วนใหญ่ใช้ทุนตนเองในการจัดหาปัจจัยการผลิตด้านแรงงาน เมล็ดพันธุ์และยาปราบศัตรูพืช แต่ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรซื้อปุ๋ยจากสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดและส่วนใหญ่คิดว่าจะชำระหนี้ภายใน 2-5 เดือนหลังจากซื้อสินค้าแล้ว แม้ว่าเกษตรกรเข้าใจรายละเอียดและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของโครงการเพียงแค่ 47.12% แต่พบว่า ด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเนื่องจากเกษตรกรเห็นว่าวงเงินที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการซื้อปัจจัยการผลิต และความพึงพอใจด้านสถานที่ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรซื้อปัจจัยการผลิตมีอยู่ในระดับมาก จากข้อมูลดังกล่าวธนาคารควรจัดอบรมชี้แจงรายละเอียดและสิทธิประโยชน์ต่างๆ เกี่ยวกับโครงการให้เกษตรกรเข้าใจ เพื่อให้การบริหารจัดการภายใต้โครงการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

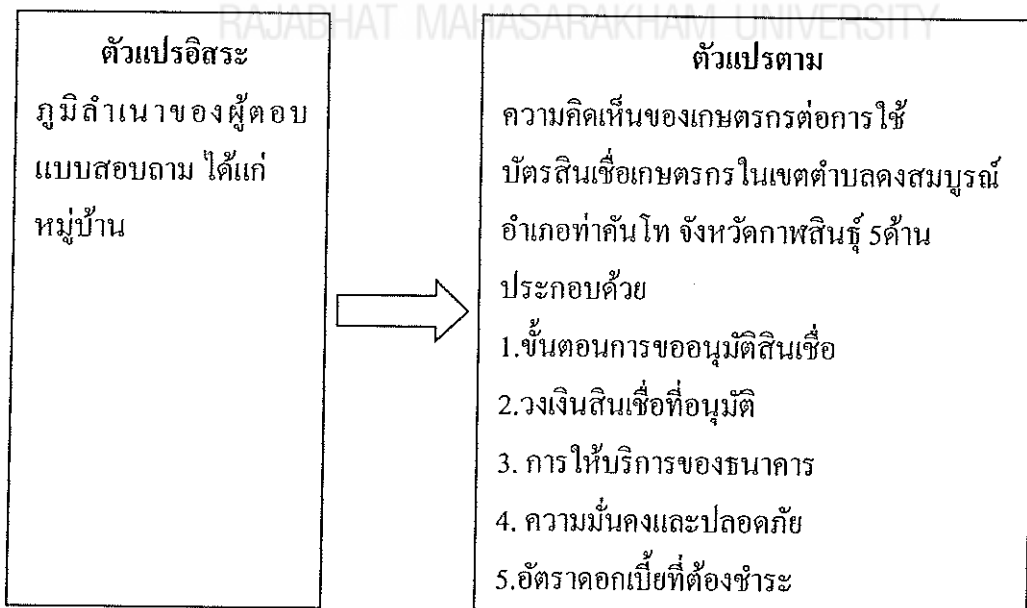
จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคาร ซึ่งเป็นหน้าที่สำหรับธนาคารเพื่อการเกษตรสหกรณ์ โดยที่ให้บริการหลายๆ ด้าน เช่น ด้านบริการและด้านสถานที่ใช้บัตรมีความคิดเห็นมากที่สุด ด้านสินเชื่อมีความคิดเห็นน้อยที่สุด สำหรับเหตุผลในการเลือกใช้บริการคือเพื่อไว้ใช้จ่ายฉุกเฉินเพื่อความคล่องตัวในการซื้อสินค้าและบริการ นอกจากนี้ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน สำหรับทัศนคติต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่ทัศนคติต่อการใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกัน สำหรับปัจจัยอื่นๆ ไม่มีผลต่อทัศนคติของ

ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการของบัตรเครดิตธนาคารมุ่งหวังให้บริการกับบัตรเครดิตเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าการศึกษาครั้งนี้

## 7. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาได้ประยุกต์กรอบแนวคิดของ ประเสริฐ ไชยทิพย์ และชิดชนก แสนป้อ (2555 : 20) มาปรับใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยแบ่งกรอบการศึกษา จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

1. ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อหมายถึง กระบวนการเตรียมเอกสารขอสินเชื่อการยื่นคำขอสินเชื่อระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อคำแนะนำในการชี้แจงข้อมูลต่างๆ
  2. วงเงินสินเชื่อที่อนุมัติหมายถึงเงื่อนไขการกำหนดวงเงินที่ได้รับวงเงินที่ได้รับวัตถุประสงค์การใช้เงิน การจัดระบบบริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร
  3. การให้บริการของธนาคาร หมายถึง การให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้า สำหรับลูกค้าที่มาการติดต่อเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ผ่านธนาคาร
  4. ความมั่นคงและปลอดภัยหมายถึง สามารถวางแผนทางการเงินได้ล่วงหน้ามีเงินลงทุนเพิ่มขึ้นมีความปลอดภัยต่อการโจรกรรม มีระบบเทคโนโลยีที่ใช้สร้างความมั่นคงและปลอดภัย
  5. อัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระ หมายถึงอัตราดอกเบี้ยปกติกรณีชำระเงินตามปกติ ระยะเวลาในการชำระคืนสิทธิพิเศษต่างๆอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นกรณีชำระเงินล่าช้าหรือผิดนัด
- ผู้ศึกษากำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา ดังแผนภาพที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการศึกษา