

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร: ปีบัญชี 2566
SATISFACTION OF SERVICE RECIPIENTS AND STAKEHOLDERS
OF THE OFFICE OF FARMER'S RECONSTRUCTION AND DEVELOPMENT FUND:
FISCAL YEAR 2023

กิตติศักดิ์ วงษ์มเหศักดิ์¹, ศมานันท์ รัตนศิริวิไล^{2*}
Kittisak Wongmahesak¹, Samanan Rattanasirivilai^{2*}

¹ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครปฐม และมหาวิทยาลัยชินวัตร Faculty of Political Science, North Bangkok University & Shinawatra University

² บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Graduate School, Suan Sunandha Rajabhat University

Corresponding author's e-mail: kittisak.wongmahesak@gmail.com¹, samanan.ra@ssru.ac.th^{2}

Received: June 23, 2024

Revised: July 10, 2024

Accepted: July 19, 2024

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดสำคัญของความสำเร็จของหน่วยงาน ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน สำหรับภาครัฐของประเทศไทย สิ่งนี้ได้ถูกกำหนดให้เป็นกรอบในการประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปีขององค์กร ดังนั้น บทความจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงานของรัฐคือ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการ ได้แก่ เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ, ผู้ร่วมค้า, ธนาคาร และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ในรอบปีบัญชี 2566 จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,430 ราย ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงบประมาณ ข้อมูลข่าวสาร และสถานที่ในการให้บริการ ส่วนผู้มีส่วนได้เสียเกือบทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะมีความพึงพอใจที่ไม่มากนักในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า จึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นหลัก และ 2) สำนักงานฯ สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเกือบทุกกลุ่ม ยกเว้นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ เช่นเดียวกับทุกๆ ครั้งที่ผ่านมา ดังนั้น ผู้บริหารของสำนักงานฯ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับความต้องการของพนักงาน ให้ได้รับการตอบสนองจนกระทั่งเกิดเป็นความพึงพอใจในระดับเดียวกันกับกลุ่มอื่น ๆ ที่เหลือด้วย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; ความคาดหวัง; ผู้มีส่วนได้เสีย; ผู้รับบริการ; สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

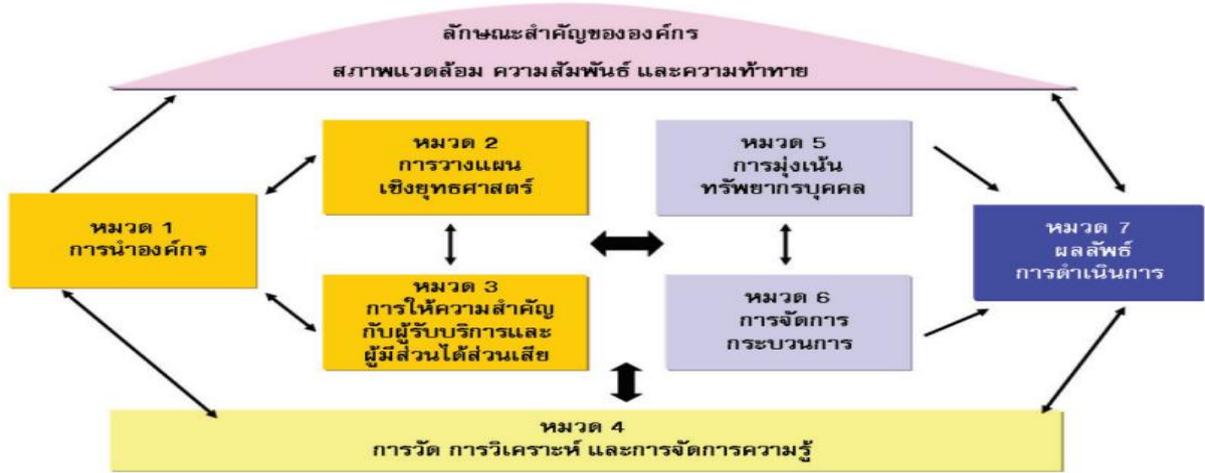
Abstract

Customer and stakeholder satisfaction is one of the key indicators of the success of organizations in both the public and private sectors. For the Thai government sector, it has been established as a framework for evaluating the organization's annual performance. Therefore, this article aims to study the satisfaction level of service recipients and stakeholders of a government agency, namely the Office of Farmer's Reconstruction and Development Fund. The researcher collected data from service recipients including farmers who come to receive services in debt management and farmers who come to receive services in reconstruction and development, and stakeholders including officials of the office, joint ventures, banks, and related government agencies during the fiscal year 2023, a total of 1,430 people. The results of the research found that: 1) Both groups of service recipients were satisfied at a high level and had suggestions regarding budget, information, and location for providing services. Almost all stakeholders were satisfied at the highest level, except for the officials of the office who were only at a high level of satisfaction because they were not very satisfied with stability and progress. Suggestions are mainly made about this matter. 2) The office can meet the expectations of service recipients and almost every group of stakeholders except the office staff, just like every year in the past. Therefore, the management of the office needs to give serious importance to the needs of employees to be met until they are satisfied at the same level as the rest of the group as well.

Keyword: satisfaction; expectation; stakeholder; service recipient; office of farmer's reconstruction and development fund

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

“การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย” คือ 1 ใน 7 หมวดของ “เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ของประเทศไทย โดย “ความพึงพอใจ” ของทั้ง “ผู้รับบริการ” และ “ผู้มีส่วนได้เสีย” คือ เครื่องชี้วัดสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตั้งแต่ปี 2547 เป็นต้นมา ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดและส่งเสริมให้ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องนำไปเป็นกรอบในการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีขององค์กร เพื่อให้องค์กรได้รับรู้ถึงความคิดเห็นดังกล่าว เกิดเป็นความตระหนัก ตลอดจนการตอบสนองอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การวางแผนและดำเนินการปรับปรุงการบริหารจัดการ รวมถึงยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, 2558)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
 ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, 2558)

จวบจนกระทั่ง พ.ศ. 2566 รัฐบาลมีนโยบายขับเคลื่อนประเทศด้วยยุทธศาสตร์ “ประเทศไทย 4.0” (Suksai, Suanpang & Thangchitcharoenkhul, 2021) ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อยกระดับไปสู่ “ระบบราชการ 4.0” ซึ่งยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ก็ยังเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะต้องนำมาวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและนำไปสู่การปรับปรุงการบริการ ให้ตอบสนองกับความต้องการและความคาดหวัง ของทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ให้เกิดความพึงพอใจและกลายเป็นความผูกพันในท้ายที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2562)

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริหารและการเข้าถึง 	ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง	ใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์ ค้นหาความต้องการ และ ความคาดหวังใหม่	ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางนโยบายเชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน 	การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียหลัก	วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาเชิงรุก	บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อการวางแผน และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
3.3 การสร้างนวัตกรรม การบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม 	การปรับปรุงบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียหลัก	ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม	สร้างนวัตกรรมที่สามารถออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ 	มีช่องทางเป็นมาตรฐาน และกระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐาน	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว ทันการณ์ จัดการได้ และต้องสร้างความพึงพอใจ	ตอบสนองข้อร้องเรียนและใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ตอบสนองและสร้างความผูกพัน (engaged citizen)

ภาพที่ 2 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
 ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2566)

นอกจากความจำเป็นสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ในแง่ดังกล่าวแล้ว ในทางวิชาการ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อาชญุทธ เนติธนากุล, สิทธิพันธ์ สกกุลสุขเจริญ, ปวิข สอนศิริ, ธนาวัฒน์ แสงอาทิตย์, และธนานันต์ กัญญาราช, 2566; Sangperm & Pungpho, 2020; Wongkitrungruang, Kanjanasuntorn, Ritmontri & Ruktanonchai, 2017; Weeraphon & Sirithanabadeekul, 2023) และผู้มีส่วนได้เสีย (ชนกนันท์ ลิ้มประเสริฐ, และศรีรัฐ โทวงศ์, 2566; Sangperm, 2018; Namdech, Rattanasirivilai & Rathachatraron, 2023; Thanchonnang, Tadadej, Kittipichai & Anunmana, 2023) ของหน่วยงานภาครัฐของไทย ก็ยังเป็นหนึ่งในหัวข้อที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง และถูกตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารและรายงานการประชุมวิชาการของสมาคมรัฐศาสตร์และนิเทศศาสตร์อยู่อย่างต่อเนื่อง

กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ในฐานะที่เป็นองค์กรอิสระหน่วยงานหนึ่งของรัฐ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ.2542 ภายใต้วัตถุประสงค์หลักในการส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มของเกษตรกรในการพัฒนาคุณภาพชีวิต การฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพเกษตรกร การพัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม การพัฒนาศักยภาพในการพึ่งพาตนเองและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน และการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบของเกษตรกร โดยมี สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร รับผิดชอบของงานธุรการและดำเนินการต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว นอกจากนี้จะตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งเหล่านี้ จึงกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ.2563-2567) ให้เป็น 1 ใน 4 ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานว่าจะดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีกลยุทธ์ที่จะพัฒนาแผนงานการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยโครงการสำรวจความพึงพอใจแล้ว (สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร, 2563) สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ยังได้ทำบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงาน ตามปฏิทินการปฏิบัติงานการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนประจำปี กับกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ และหนึ่งในตัวชี้วัดที่สำคัญก็คือ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ประจำปีบัญชี 2566 ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ดำเนินการจัดทำและเผยแพร่รายงานการสำรวจในลักษณะนี้ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2562 โดยรอบปีบัญชี 2562 (ดำเนินการโดย สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร) นั้นสำรวจเฉพาะความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการ” ได้แก่ เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการจัดการหนี้และเกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เท่านั้น (สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร, 2562) ก่อนที่จะขยายขอบข่ายให้ครอบคลุมถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ และผู้ร่วมค้า ด้วย ในรอบปีบัญชี 2563 ซึ่งดำเนินการโดยสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร, 2563) ขณะที่ รอบปีบัญชี 2564 และ 2565 ซึ่งเปลี่ยนมาดำเนินการโดย วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ได้ขยายขอบเขตของการสำรวจออกไปยัง “ผู้มีส่วนได้เสีย” อื่น ๆ ของสำนักงานฯ ได้แก่ ธนาคาร และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องด้วย (สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร, 2564, 2565)

ผลการสำรวจความพึงพอใจทั้ง 4 รอบปีบัญชีที่ผ่านมา เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีแนวโน้มสูงขึ้น แสดงให้เห็นว่า สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร สามารถพัฒนาการจัดบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร, 2565) รายละเอียดปรากฏตาม ตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รอบปีบัญชี 2562-2565

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย	ปีบัญชี			
	2562	2563	2564	2565
เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการจัดการหนี้สิน	4.44	4.36	4.45	4.46
เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	4.39	4.38	4.45	4.48
เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ	-	3.58	3.67	3.69
ผู้ร่วมคำ	-	4.76	4.90	4.68
ธนาคาร	-	-	4.50	4.49
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	-	-	4.39	4.54

นอกจากความพึงพอใจแล้ว รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี 2562 ได้กล่าวถึง “ความคาดหวัง” ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของ “คุณภาพของการให้บริการ” โดยที่ถ้าความคาดหวังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า การได้รับการตอบสนองหรือบริการที่ได้รับจริง หมายความว่า บริการนั้นๆ ต่ำกว่าความคาดหวัง เป็นที่น่าพอใจ มีคุณภาพดี (สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร, 2562) หากแต่การสำรวจและวิเคราะห์ในประเด็นนี้ เริ่มดำเนินการควบคู่กับการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจ มาตั้งแต่ปีบัญชี 2563 เป็นต้นมา (สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร, 2563, 2564, 2565) โดยพบว่าสำนักงานฯ มีความโน้มเอียงที่จะให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ แต่อาจต่ำกว่าความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอยู่บ้างในบางครั้ง รายละเอียดปรากฏตาม ตาราง 2

ตาราง 2 ความคาดหวังและการได้รับการตอบสนอง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รอบปีบัญชี 2563-2565

ผู้รับบริการ /ผู้มีส่วนได้เสีย	ปีบัญชี					
	2563		2564		2565	
	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการจัดการหนี้สิน	4.37	4.34	4.43	4.42	4.42	4.40
เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	3.58	4.22	4.42	4.44	4.41	4.42

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้รับบริการ /ผู้มีส่วนได้เสีย	ปีบัญชี					
	2563		2564		2565	
	ความ คาดหวัง	การ ตอบสนอง	ความ คาดหวัง	การ ตอบสนอง	ความ คาดหวัง	การ ตอบสนอง
เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ	3.58	3.95	4.00	3.75	4.19	4.09
ผู้ร่วมค้า	4.56	4.55	4.76	4.81	4.66	4.46
ธนาคาร	4.68	4.70	4.50	4.36	4.54	4.55
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	4.62	4.61	4.28	4.26	4.51	4.61

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ 1) เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการจัดการหนี้สิน 2) เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร 3) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ 4) ผู้ร่วมค้า 5) ธนาคาร และ 6) หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรตาม ได้แก่ 1) ความพึงพอใจ และ 2) ความคาดหวังและการได้รับการตอบสนอง ในรอบปีบัญชี 2566 แล้วนำไปเปรียบเทียบกับรอบปีบัญชี 2562-2565 เพื่ออภิปรายให้เห็นถึงพัฒนาการของคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรของการวิจัย คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียกับการให้บริการของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร รอบปีบัญชี 2566 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการจัดการหนี้สิน จำนวน 450 ราย 2) เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จำนวน 450 ราย 3) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ จำนวน 416 ราย 4) ผู้ร่วมค้า จำนวน 14 ราย 5) ธนาคาร จำนวน 50 ราย และ 6) หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 50 ราย จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,430 ราย ดำเนินการสุ่มตามความสะดวก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้น และผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ และความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยพิจารณาจากสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่าเท่ากับ .96 แล้ว แบบสอบถามดังกล่าวประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง 2) ความพึงพอใจต่อสำนักงานฯ 3) ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานฯ และการได้รับการตอบสนอง และ 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานฯ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยซึ่งผ่านการอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แล้ว เป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากตัวอย่างด้วยตนเอง ทั้งนี้ การวิจัยนี้เข้าข่ายเป็นการวิจัยในมนุษย์ด้านพฤติกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ ที่ไม่ต้องขอรับความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เนื่องจากเป็นโครงการวิจัยที่ออกแบบสอบถามผู้เข้าร่วมการวิจัยซึ่งมิได้กระทำต่อหรือมีผลต่อร่างกาย จิตใจ

เซลล์ ส่วนประกอบของเซลล์ สารพันธุกรรม สิ่งสังตรวจ เนื้อเยื่อ สารคัดหลั่ง สุขภาพ หรือพฤติกรรม และไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ตาม “แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการวิจัยในมนุษย์ ด้านพฤติกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์” ของ คณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (ลงวันที่ 18 มีนาคม 2564) อย่างไรก็ตาม คณะผู้วิจัยได้คำนึงถึงจริยธรรมดังกล่าว และพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย ด้วยการชี้แจงวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย รวมถึงอิสระในการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัย โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่รวบรวมได้ไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะถูกตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ก่อนจะนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร รอบปีบัญชี 2566 พบว่า ผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการจัดการหนี้สิน และเกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ต่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.49 และ 4.43 ตามลำดับ) ส่วนผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.18) เช่นเดียวกัน ขณะที่ผู้ร่วมคำ หนาคาร หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ล้วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.84, 4.70 และ 4.55 ตามลำดับ) รายละเอียดปรากฏตาม ตาราง 3

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รอบปีบัญชี 2566

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย	ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการจัดการหนี้สิน	4.49	.524	มาก
เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	4.43	.561	มาก
เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ	4.18	.520	มาก
ผู้ร่วมคำ	4.84	.187	มากที่สุด
หนาคาร	4.70	.339	มากที่สุด
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	4.55	.506	มากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาลงไปรายละเอียด พบว่า เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการจัดการหนี้สิน มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ (\bar{X} = 4.71) โดยเห็นบุคลากรเหล่านั้นมี “ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ” (\bar{X} = 4.77) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.40) โดยเฉพาะในประเด็นที่ว่า “สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการและน้ำดื่ม เพียงพอต่อการให้บริการเกษตรกร” (\bar{X} = 4.33) เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกษตรกรที่เข้า

มารับบริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ก็มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) และเห็นบุคลากรเหล่านั้นมี “ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ” ($\bar{X} = 4.64$) รวมถึงมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.39$) แต่เป็นประเด็นเกี่ยวกับ “ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ” ($\bar{X} = 4.35$) ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเหล่านี้ นอกจากงบประมาณในการช่วยเหลือที่เพียงพอ การกระจายงบประมาณดังกล่าวอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ถึงตัวเกษตรกรให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอแล้ว ความเพียงพอของบุคลากรในการให้บริการและความคับแคบของสำนักงานก็เป็นประเด็นที่สำนักงานฯ ควรพิจารณาปรับปรุง

สำหรับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ พวกเขามีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้านที่ทำการสำรวจ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านลักษณะของงาน ($\bar{X} = 4.15$) โดยพวกเขาเหล่านั้นมี “ความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่” ($\bar{X} = 4.27$) แต่พวกเขามีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.60$) โดยเฉพาะในแง่ของ “โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น-เลื่อนตำแหน่ง” ($\bar{X} = 3.41$) ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ จึงเกี่ยวพันกับโครงสร้างของสำนักงานฯ อัตราค่าจ้าง สวัสดิการ และการพัฒนาศักยภาพของพวกเขา เพื่อให้พวกเขาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงแรงจูงใจในการทำงานที่สูงขึ้น ต่อไป

สำหรับผู้ร่วมคำ พวกเขามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้านที่ทำการสำรวจ โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่อง “ความสะดวกในการวางบิลและรับเงิน” และ “ระยะเวลาในการชำระเงิน” ($\bar{X} = 5.00$) แต่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง “การทำธุรกรรมให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด” ($\bar{X} = 4.50$) ขณะที่ ธนาคารมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้านที่ทำการสำรวจ (ยกเว้น “การทำธุรกรรมให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด”) โดยพวกเขามีความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่อง “การติดต่อกับพนักงานของสำนักงานฯ” ($\bar{X} = 4.80$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง “การทำธุรกรรมให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด” ($\bar{X} = 4.50$) ส่วนหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง พวกเขามีความพึงพอใจสูงที่สุดใน “ในการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานฯ” ($\bar{X} = 4.67$) แต่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง “ความเร็วในการแก้ไขปัญหาของสำนักงานฯ” และ “ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ” ($\bar{X} = 4.38$) ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้จึงมีไม่มากนัก เช่น กระบวนการทำงานที่รวดเร็วยิ่งขึ้น และการบูรณาการการทำงานร่วมกันในกรณีของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ผลการสำรวจความคาดหวังและการได้รับการตอบสนอง ของสำนักงานฯ รอบปีบัญชี 2566 พบว่า เกือบทั้งหมดของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รู้สึกว่าได้รับการตอบสนองเป็นไปตามความคาดหวัง-ดีกว่าความคาดหวัง (อัตราส่วนการได้รับการตอบสนอง/ความคาดหวัง อยู่ระหว่าง 1.00-1.04) มีเพียงเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ที่มีความรู้สึกว่าการได้รับการตอบสนองในระดับที่ต่ำกว่าความคาดหวัง (อัตราส่วนการได้รับการตอบสนอง/ความคาดหวัง = .95) รายละเอียดปรากฏตาม ตาราง 4

ตาราง 4 ความคาดหวังและการได้รับการตอบสนอง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รอบปีบัญชี 2566

ประเด็น*	เกษตรกรที่เข้ามารับ บริการด้านการ จัดการหนี้สิน		เกษตรกรที่เข้ามารับ บริการด้านการฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร		เจ้าหน้าที่ของ สำนักงาน		ผู้ร่วมค้า		ธนาคาร		หน่วยงาน ราชการที่ เกี่ยวข้อง	
	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
1	4.47	4.44	4.46	4.49	4.11	3.85	5.00	4.50	4.72	4.74	4.44	4.54
2	4.46	4.43	4.42	4.44	4.10	3.89	4.57	4.50	4.74	4.70	4.44	4.70
3	4.43	4.51	4.39	4.43	4.03	3.85	4.28	4.57	4.68	4.68	4.46	4.74
4	4.43	4.46	4.40	4.44	4.06	3.86	4.35	4.50	4.78	4.64	4.50	4.64
5	4.39	4.43	4.38	4.44	3.98	3.81	4.35	4.42	4.67	4.66	4.50	4.76
6	4.45	4.48	4.43	4.46	4.06	3.89	4.67	4.78	4.78	4.72	4.56	4.62
7	4.47	4.53	4.46	4.47	4.15	3.93	4.57	4.92	4.74	4.72	4.66	4.64
8	4.56	4.62	4.50	4.52	4.19	3.94	4.64	4.64	4.80	4.80	4.52	4.84
รวม	4.45	4.48	4.42	4.45	4.08	3.87	4.55	4.59	4.72	4.72	4.52	4.68

* ประเด็นที่ 1 คือ การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ; ประเด็นที่ 2 คือ การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานฯ; ประเด็นที่ 3 คือ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนของสำนักงานฯ; ประเด็นที่ 4 คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ; ประเด็นที่ 5 คือ การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติของสำนักงานฯ; ประเด็นที่ 6 คือ การรับผิดชอบต่อชุมชนของสำนักงานฯ; ประเด็นที่ 7 คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ; ประเด็นที่ 8 คือ พนักงานของสำนักงานฯ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาไปในรายละเอียด พบว่า อัตราส่วนการได้รับการตอบสนอง/ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ทั้ง 8 ประเด็น อยู่ระหว่าง .94 - .96 โดยประเด็นที่ 1 การบริหารการจัดการของสำนักงานฯ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ รู้สึกว่าได้รับการตอบสนองต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของพวกเขา ที่ได้กล่าวถึงไปแล้วข้างบน

การอภิปรายผล

กล่าวโดยสรุป ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร รอบปีบัญชี 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงขึ้นต่อเนื่องจากปีบัญชีก่อน ๆ แทบทุกกลุ่ม (เพิ่มขึ้นระหว่าง .22 - 13.28%) ยกเว้นเพียงเกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร มีความพึงพอใจลดลงเล็กน้อยจาก 4.48 ในรอบปีบัญชี 2565 เหลือ 4.43 ในรอบปีบัญชี 2566 (ลดลง 1.12%) รายละเอียดปรากฏตาม ตาราง 5

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รอบปีบัญชี 2562-2566

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย	ปีบัญชี				
	2562	2563	2564	2565	2566
เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการจัดการหนี้สิน	4.44	4.36	4.45	4.46	4.49
เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	4.39	4.38	4.45	4.48	4.43
เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ	-	3.58	3.67	3.69	4.18
ผู้รวมคำ	-	4.76	4.90	4.68	4.84
ธนาคาร	-	-	4.50	4.49	4.70
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	-	-	4.39	4.54	4.55

สำหรับความคาดหวังและการได้รับการตอบสนอง ของสำนักงานฯ รอบปีบัญชี 2566 มีเพียงเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ เท่านั้น ที่มีความรู้สึกว่าได้ได้รับการตอบสนองน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ และเป็นความรู้สึกผิดหวังต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 นับตั้งแต่ปีบัญชี 2564 เป็นต้นมา รายละเอียดปรากฏตาม ตาราง 6

ตาราง 6 อัตราส่วนการได้รับการตอบสนอง/ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รอบปีบัญชี 2563-2566

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย	ปีบัญชี			
	2563	2564	2565	2566
เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการจัดการหนี้สิน	0.99	1.00	1.00	1.01
เกษตรกรที่เข้ามาใช้บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	1.18	1.00	1.00	1.01
เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ	1.10	0.94	0.98	0.95
ผู้รวมคำ	1.00	1.01	0.96	1.01
ธนาคาร	1.00	0.97	1.00	1.00
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	1.00	1.00	1.02	1.04

ในเบื้องต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงความรู้สึกว่าความคาดหวังของพวกเขาเหล่านั้นได้รับการตอบสนองแล้วหรือไม่ ในฐานะที่เป็น “การตรวจสอบ” (check) ขั้นตอนที่ 3 ของวงจรบริหารงานคุณภาพ (Plan-Do-Check-Act: PDCA) เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ที่ช่วยยกระดับการให้บริการ รวมถึงกระบวนการทำงาน ให้เป็นที่พึงพอใจและเป็นไปตามความคาดหวัง ของทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่าน ๆ มา เช่น Qiu, Zhao, Zhu & Li (2019) นวพล จินตะบุตร และคณะ (2563) และ Zailani, Sundram, Ibrahim & Senathirajah (2023)

นอกจากความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียแล้ว งานวิจัยที่ผ่านมา ๆ เช่น Jagusiak-Kocik (2017) บวรวิสัย นาคปาน, และบุญเลิศ วงศ์เจริญแสงสิริ (2563) และสมเด็จ ภิมายกุล (2565) ยังชี้ให้เห็นไว้อีกด้วยว่า การตรวจสอบและดำเนินการตามขั้นตอนอื่น ๆ ที่เหลือของวงจรบริหารงานคุณภาพ สามารถยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานได้จริง สิ่งนี้จึงกลายเป็นข้อเสนอของงานวิจัย เช่น จินดาหรา พวงมาลา, และสุรศักดิ์ เก้าเอี้ยน (2560) ให้หน่วยงานต่าง ๆ นำไปประยุกต์ใช้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การบรรจุไว้ในแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ.2563-2567) (สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร, 2563) และการดำเนินการตรวจสอบตามแผนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีเช่นนี้ ของสำนักงานฯ จึงสอดคล้องและเป็นไปตามแนวทางของการวิจัยเหล่านั้น

อย่างไรก็ดี ดังเช่นที่ มณกร มนูญศาสตร์สาทร (2556) เคยแสดงความเห็นไว้ว่า แม้สำนักงานฯ “จะมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน แต่ก็ยังมีปัญหาด้านโครงสร้างและการบริหารงานบุคคล ทำให้การทำงานยังไม่มีประสิทธิภาพ ควรทำแผนพัฒนากำลังคน” ผลการสำรวจครั้งนี้ ยิ่งย้ำให้เห็นถึงปัญหาเรื้อรังของสำนักงานฯ ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ ว่าแม้เวลาจะผ่านมาถึงหนึ่งทศวรรษแล้ว แต่บุคลากรของสำนักงานฯ ก็ยังคงไม่รู้สึกรู้สึกับกับความมั่นคงและความก้าวหน้า และเสนอให้แก้ไขปัญหาโครงสร้างของสำนักงานฯ อัตรากำลัง สวัสดิการ และการพัฒนาศักยภาพของพวกเขา รวมถึงยังรู้สึกว่าการดำเนินงานฯ ยังไม่สามารถเติมเต็มความคาดหวังของพวกเขาได้ โดยเฉพาะในด้านการบริหารจัดการของสำนักงานฯ เอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ สำหรับ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร บทเรียนจากงานวิจัยจำนวนหนึ่ง จึงควรถูกพิจารณานำมาประยุกต์ใช้เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา-19 (เมื่อปีบัญชี พ.ศ. 2563 ซึ่งเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตัวอย่างกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ และหลังจากนั้น ตั้งแต่ปีบัญชี พ.ศ. 2564-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ก็เป็นตัวอย่างเพียงกลุ่มเดียว ที่รู้สึกว่าได้รับการตอบสนองต่ำกว่าความคาดหวัง ต่อเนื่องมาเป็นเวลาถึง 3 ปี) ที่สามารถนำมาปรับเป็นจุดเปลี่ยนให้เกิดการทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้น และสร้างวิถีชีวิตใหม่ของบุคลากร ที่เอื้อให้พวกเขารู้สึกพึงพอใจ และรู้สึกว่าได้รับการตอบสนอง ในระดับเดียวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่น ๆ อันจักนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร (Moonsri, 2018) แรงจูงใจในการทำงาน (อุรวลี บุนนาค, อำนาจ ชีระวนิช, และทองฟู ศิริวงศ์, 2557) ตลอดจนประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น (Siangchokyo, Chalaechorn & Sanokhham, 2022) ต่อไป

สำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ นี้เป็นตัวอย่างหนึ่งของการตรวจสอบตนเองอย่างต่อเนื่องของหน่วยงาน ซึ่งย้ำเตือนให้เห็นว่า ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม สิ่งนี้ได้มีส่วนเข้าไปช่วยในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการได้จริงตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดและส่งเสริมให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ นำไปเป็นกรอบในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ตัวอย่างนี้ยังชี้ให้เห็นอีกด้วยว่า แม้คุณภาพการบริหารจัดการส่วนใหญ่จะได้รับการยกระดับจนเป็นที่น่าพึงพอใจแล้ว

รวมถึงแสดงให้เห็นถึงความโน้มเอียงที่จะยิ่งดีขึ้นต่อไป แต่บางประเด็นก็ยังคงเป็นปัญหาเรื้อรังที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้คลี่คลาย ลำพังการตรวจสอบจึงไม่ใช่คำตอบที่จะนำพาให้องค์กรเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทางได้ แต่องค์กรยังต้องการ “การดำเนินการ” (act) ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของวงจรบริหารงานคุณภาพ การนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรอื่นๆ ในอนาคต นอกจากผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการตรวจสอบแล้ว จึงต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินการปรับปรุงอย่างเหมาะสม อีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

นอกจากการดำเนินการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับที่ดำเนินการมาตั้งแต่ปีบัญชี 2562 ต่อไปแล้ว สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ควรขยายผลไปสู่การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กับความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน ของพวกเขาเหล่านั้น เนื่องจากอันที่จริง ข้อมูลเหล่านี้ถูกเก็บรวบรวมมาด้วยอยู่แล้ว ตั้งแต่ปีบัญชี พ.ศ. 2563 และด้วยการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านี้ หากพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อกัน ก็จะทำให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรว่าไม่ใช่แค่ความพึงพอใจ แต่ยังหมายถึงผลอื่น ๆ ที่ตามมาด้วย

นอกจากนั้น นักวิจัยที่สนใจหรือผู้บริหารองค์กร ยังอาจนำแนวทางของการวิจัยนี้ ไปประยุกต์ใช้เพื่อตรวจสอบและพัฒนาองค์กรของตน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ ให้ดียิ่งขึ้นได้ อีกด้วย

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปีบัญชี 2566 ซึ่ง สมาคมนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ (ชื่อเดิม สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) รั้งจาง สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ตามสัญญาเลขที่ 27/2566 ดำเนินการวิจัยโดย ศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ วงษ์มเหศักดิ์ และอาจารย์ ดร.ศมานันท์ รัตนศิริวิไล

เอกสารอ้างอิง

- จินดาหรรษา พวงมาลา และสุรศักดิ์ เก้าเอี้ยน. (2560). แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารโครงการอาหารกลางวันของโรงเรียนบ้านบางแก้ว. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา*, 12(4), 824–837.
- ชนกันนท์ ลิ้มประเสริฐ และศรีรัฐ โกววงศ์. (2566). ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ของบุคลากรภายในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกลาโหม กรมเสมียนตรา สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 12(1), 251–260.
- นพพล จินตะบุตร, อาทิตย์ คุประเสริฐ, ณัฐนันท์ โลกวิสัย, สหรัถ ธรรมโรจน์, สุเทพ เขี่ยมขาว และมัชนิกา อินตะชัน. (2563). การศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพและความปลอดภัยของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัท พีทีเอส.ออดีเทรด จำกัด. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 3(3), 59–70.

- บวรวิสัย นาคปาน และบุญเลิศ วงศ์เจริญแสงสิริ. (2563). การประยุกต์ใช้แนวคิดของวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA และระบบการบริหารงานแบบลีน กับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติการซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มข.*, 13(1), 108–129.
- มณเฑียร มนูญศาสตร์สาทร. (2556). การพัฒนายุทธศาสตร์ของกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และองค์กรเกษตรกร โดยใช้ เมทริกซ์การวางแผนยุทธศาสตร์เชิงปริมาณ. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 4(2), 61–70.
- สมเด็จ ภิมาয়กุล. (2565). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิจัยคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ด้วยโปรแกรม Google Sites. *วารสารครุศาสตร์ราชภัฏเชียงใหม่*, 1(3), 35–48.
- สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร. (2562). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี 2562*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร.
- สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร. (2563). *โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีบัญชี 2563*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร.
- สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร. (2563). *ยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ.2563–2567) สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนา เกษตรกร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร.
- สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร. (2564). *โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปี บัญชี 2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร.
- สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร. (2565). *โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ใช้บริการ ประจำปี บัญชี 2565*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *PMQA... การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2558*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2562*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). *คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- อาจยุทธ เนติธนากุล, สิทธิพันธ์ สกุลสุขเจริญ, ปวิข สอนศิริ, ธนาวัฒน์ แสงอาทิตย์, และธนานันต์ ภัฏญาราช. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการแก้ไขปัญหาราจรในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับ บัณฑิตศึกษา*, 12(1), 306–314.
- อุรวลี บุนนาค, อำนาจ ชีระวนิช และทองฟู ศิริวงศ์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับบุคลิกภาพ และแรงจูงใจในงานของพนักงานธนาคาร. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 3(2), 65–73.
- Jagusiak–Kocik, M. (2017). PDCA cycle as a part of continuous improvement in the production company – A case study. *Production Engineering Archives*, 14, 19–22.
- Moonsri, K. (2018). The Influence of Job Satisfaction Affecting Organizational Commitment of the Small and Medium Business Employee. *Asian Administration and Management Review*, 1(1), 138–146.

- Namdech, P., Rattanasirivilai, S., & Rathachatraron, W. (2023). Organizational Citizenship Behavior of Thailand's Prime Minister's Office Personnel and the Policy Recommendations for Development. *Asian Political Science Review*, 8(1), 7–16.
- Qiu, Y., Zhao, C., Zhu, J., & Li, L. (2019). Analysis of the application and practice of PDCA cycle in management of the naked medicine dispensing—the quality and safety of the drug. *Frontiers of Nursing*, 6(3), 227–231.
- Sangperm, N. (2018). Structural Equation Model Cause of Organizational Citizenship Behavior of Personnel of Kasetsart University Sriracha Campus, Thailand. *PSAKU International Journal of Interdisciplinary Research*, 7(1), 31–41.
- Sangperm, N., & Pungpho, K. (2020). Exploring The Nexus Between Bonding, Communication, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Case of Higher Education Institutes in Thailand. *Asian Administration and Management Review*, 3(2), 25–38.
- Siangchokyoo, N., Chalaechorn, N., & Sanohkham, B. (2022). Competent Model of Educational Institute Administrators in the 21st Century That Influences the Effectiveness of the Private Vocational College in Thailand. *PSAKU International Journal of Interdisciplinary Research*, 11(2), 78–92.
- Suksai, T., Suanpang, P., & Thangchitcharoenkhul, R. (2021). A Digital Leadership Development Model for School Administrators in Basic Education to Fulfill the Thailand 4.0 Policy. *PSAKU International Journal of Interdisciplinary Research*, 10(2), 11–20.
- Thanchonnang, S., Tadadej, C., Kittipichai, W., & Anunmana, C. (2023). Job Satisfaction and Work–Life Balance Affecting Retention of Generation Y Support Staff: A Case Study of the Faculty of Dentistry of a University in Thailand During Covid–19 Pandemic. *Asian Political Science Review*, 7(2), 1–11.
- Weeraphon, C., & Sirithanabadeekul, P. (2023). A Retrospective Analysis of Patient and Consultant Satisfaction of Teledermatologic Application During Covid–19 Pandemic in Thailand. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(4), 1–11.
- Wongkitrungruang, C., Kanjanasuntorn, S., Ritmontri, S., & Ruktanonchai, M. (2017). Clients' Satisfaction on Public Disaster Assistance Services in Pak Kret Municipality, Thailand. *Asian Political Science Review*, 1(2), 38–44.
- Zailani, Q., Sundram, V., Ibrahim, I., & Senathirajah, A. (2023). Plan–do–Check–Act Cycle: A Method to Improve Customer Satisfaction at a Municipal Council in Malaysia. *International Journal of Professional Business Review*, 8(4), e0931.