

ความพึงพอใจของคณะกรรมการสหกรณ์การเกษตร
เพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. จำกัด ที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
กรณีศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ทนายศักดิ์ ยงสมบูรณ์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2550

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

ชื่อเรื่อง

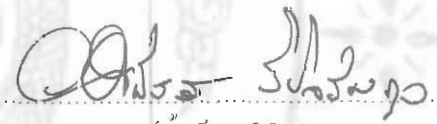
ความพึงพอใจของคณะกรรมการสหกรณ์การเกษตร
เพื่อการตลาดลูกค้า ช.ก.ส. จำกัด ที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
กรณีศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

โดย

ทงกศักดิ์ ยงสมบูรณ์

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา


(อาจารย์น้ำเพชร วินิจชัยกุล)

วันที่ 10 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2550

กรรมการที่ปรึกษา


(อาจารย์ ดร.รัตนา โพธิ์สุวรรณ)

วันที่ 10 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2550

กรรมการที่ปรึกษา


(อาจารย์ธานีษฐา เสืออิมพิระกุล)

วันที่ 10 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2550

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ จรรย์สุภาพ)

วันที่ 10 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2550

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย พงษ์พานิช)

ประธานคณะกรรมการ โครงการบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 11 ม.ค. 2550 พ.ศ.

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของคณะกรรมการสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาด ลูกค้า ร.ก.ส. จำกัด ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร กรมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
ผู้เขียน	นายทองศักดิ์ ยงสมบูรณ์
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์น้ำเพชร วินิจชัยกุล

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของคณะกรรมการสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาด
ลูกค้า ร.ก.ส. จำกัด ที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตอนบน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ
ร.ก.ส. ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน และ 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ
ของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะกรรมการดำเนินงาน สกต. ในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จาก 11 จังหวัด จำนวน 58 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการ
วิเคราะห์ข้อมูล แปลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ หาค่าร้อยละ
ความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ค่าสถิติไคร์สแควร์
ผลการวิจัยพบว่า

คณะกรรมการ สกต. ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จบการศึกษา
ระดับมัธยมศึกษา สถานภาพสมรส เป็นลูกค้า ร.ก.ส. เฉลี่ย 19 ปี มีหนี้เงินกู้ค้างชำระต่อ ร.ก.ส.
เฉลี่ย 93,428 บาท เป็นกรรมการของ สกต. เฉลี่ย 4 ปี และเป็น 2 – 3 ครั้ง

คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านพนักงาน
ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้าน ข้อมูลข่าวสาร ในระดับมาก

จากการศึกษา พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต.
ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ในด้านพนักงาน และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ระดับการศึกษาสูงสุด
มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ในด้าน
อาคารสถานที่ และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ในขณะที่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ร.ก.ส. มีความสัมพันธ์
กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ในด้านการบริการ ด้าน
อาคารสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสาร ส่วนจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระที่มีต่อ ร.ก.ส. มีความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ช.ก.ส. ในด้านการบริการ และด้านเครื่องมือเครื่องใช้

ปัญหาและอุปสรรคด้านพนักงานของ สกต. ได้แก่ พนักงานยังขาดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานทางด้านการบัญชี พนักงานขาดความรับผิดชอบและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งหลักสูตรระยะสั้น และระยะยาวในเนื้อหาที่เกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อสร้างพนักงานที่มีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และรองรับกับงานที่ยังขาดพนักงานเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคด้านบริการ ได้แก่ บริการไม่ทั่วถึง ให้บริการล่าช้า บริการยังไม่ครบวงจร ควรมีการจัดระบบการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยอาจจะลดขั้นตอนบางอย่างที่มีความซับซ้อนเพื่อให้เกิดการบริการที่ไม่ยุ่งยาก และควรมีการกำหนดรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า

ปัญหาและอุปสรรคด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ สถานที่ของ สกต. มีความคับแคบทำให้เกิดความไม่สะดวกในการบริหารจัดการ ควรมีการขยายสถานที่ทำการของ สกต. ให้กว้างขวางกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้เกิดการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และควรจัดหา สถานที่ที่เป็นของ สกต. เอง โดยไม่ผูกติดกับหน่วยงานใด ๆ

ปัญหาและอุปสรรคด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้มีไม่เพียงพอ มีไม่ครบ มีมากแต่ไม่เป็นระบบ ควรจัดสรรเครื่องมือเครื่องใช้ให้กับ สกต. อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีการจัดระเบียบการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และควรจัดการฝึกอบรมทางด้านอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ให้กับพนักงาน

ปัญหาและอุปสรรคด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารมีไม่ต่อเนื่อง ขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ ขาดระบบการติดต่อเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการถ่ายโอนข่าวสารต่าง ๆ ควรมีการนำระบบการติดต่อสื่อสารใหม่ ๆ เช่น ทางอินเทอร์เน็ตมาใช้ พร้อมกับจัดการฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตดังกล่าวด้วย

Title	Satisfaction of Agricultural Marketing Cooperative Committee towards the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in the Upper Northeastern Region, Thailand
Author	Mr.Thanongsak Yongsomboon
Degree of	Master of Science in Agricultural Cooperatives
Advisory Committee Chairperson	Miss.Numpet win chaikule

ABSTRACT

The objectives of the study on the satisfaction of Agricultural Marketing Cooperative committee (AMC) towards the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) in the upper northeastern region, were to study the: 1. satisfaction of agricultural cooperative committee towards the services provided by the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives; and, 2. factors that influence the satisfaction of this committee.

In this study, data was collected from 158 members of the implementation committee in 11 provinces within the upper northeastern region. Afterwards, the data was analyzed by using the software package program for the social science research to compute for percentages, frequencies, means, weight mean score and tests such as t-test, F-test and correlations. Results showed as following.

Most of the committee members were male with ages ranging from 51-60 years, had completed the secondary education, married, had been clients of BAAC averagely for 19 years, had debt averagely 93,428 baht with BAAC, and had been committee of AMC averagely for 4 years in 2 – 3 times.

The study found that the committee was highly satisfied with the services provided by BAAC in terms of personnel, services, building and location, equipments and data/information.

From the study, it was found that gender of the committee for agricultural cooperatives for marketing had relationship with the satisfaction of the committee towards services provided by BAAC. About officer and tools/equipment, highest educational achievement had relationship with the satisfaction of the committee towards services provided by BAAC. About the building

and location and tools/equipment, and length of time, BAAC client had relationship with the satisfaction of the committee towards services provided by BAAC. About service, the building and location and data/information and total remaining debt with BAAC, had no relationship with the satisfaction of the committee towards services provided by BAAC about service and tools/equipment.

Results also showed that there were the problems and obstacles about officers such as lacking of understanding towards their working practices, most particularly involving accounts. The bank personnel were also lacking in responsibility and motivation towards the work they were assigned to. Recommendations included the continuous conduct of training for the personnel, both short term and long term programs, with topics that are relevant to their jobs in order to produce efficient personnel who have consciousness in doing their work and who gave consideration to the lack of assisting personnel.

Problems and obstacles involving services consisted of non-comprehensive, slow and incomplete services. Thus, recommendations included the set up of a system that could provide more convenient and faster service which might lead to the reduction of some steps that are confusing to easily provide the services besides setting up a design to provide new services that are direct to answer the needs of the clients.

One of the problems and obstacles related to the building and location of BAAC was its narrowness thus making it inconvenient for its service management. It was recommended that there must be an expansion of BAAC area to make efficient services and for BAAC to own the place to become independent.

Problems and obstacles concerning tools/equipment included their insufficiency for use, (incompleteness and non-systematic). The recommendation was to allocate these tools/equipment to the BAAC with sufficiency and suitability, there must be systematic management of these equipment and there must be a training conducted on the proper use of new equipments such as computers for the personnel.

Problems and obstacles on data/information indicated that they had no continuity, there was a lack of sufficient public relations, and there was lack of contact that would lead to fast relay of data/information. It was recommended that there should be the use of new system such as the use of internet together with the conduct of training in the use of internet.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญตารางภาคผนวก	(10)
สารบัญภาพ	(13)
กิตติกรรมประกาศ	(14)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	9
การให้บริการของ ธ.ก.ส.	9
นโยบายของ ธ.ก.ส. ในการสนับสนุน สกต.	20
การดำเนินงานของ สกต. ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	49
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	61
สมมติฐานในการวิจัย	62
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	63
สถานที่ดำเนินการวิจัย	63
ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	64
การทดสอบแบบสอบถาม	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล	65
การวิเคราะห์ข้อมูล	66

ระยะเวลาในการวิจัย	68
บทที่ 4 ผลการวิจัย และวิจารณ์	69
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการ สกต.	69
ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส.	72
ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อ การให้บริการของ ธ.ก.ส.	83
ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ สกต.	85
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	89
สรุปผลการศึกษา	89
อภิปรายผล	91
ข้อเสนอแนะ	92
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	94
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	99
ภาคผนวก ก ตารางภาคผนวก	100
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	120
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	129

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนคณะกรรมการ สกต.	63
2 จำนวนและร้อยละของคณะกรรมการ สกต. จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการ สกต.	70
3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านพนักงาน	74
4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านการบริการ	76
5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่	78
6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	80
7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านข้อมูลข่าวสาร	82
8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส.	83
9 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทั่วไปกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. แต่ละด้าน	85
10 จำนวนและร้อยละของคณะกรรมการ สกต. จำแนกตามปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานของ สกต.	87

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวก	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านพนักงาน	101
2 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านการบริการ	101
3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่	102
4 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	102
5 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านข้อมูลข่าวสาร	103
6 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านพนักงาน	103
7 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านการบริการ	104
8 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่	104
9 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	105
10 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านข้อมูลข่าวสาร	106
11 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านพนักงาน	106
12 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านการบริการ	107
13 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่	108

ตารางภาคผนวก

หน้า

14	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	108
15	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านข้อมูลข่าวสาร	109
16	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านพนักงาน	110
17	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านการบริการ	110
18	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่	111
19	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	111
20	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านข้อมูลข่าวสาร	112
21	ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ร.ก.ส. กับความพึงพอใจของ คณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านพนักงาน	112
22	ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ร.ก.ส. กับความพึงพอใจของ คณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านการบริการ	113
23	ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ร.ก.ส. กับความพึงพอใจของ คณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่	114
24	ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ร.ก.ส. กับความพึงพอใจของ คณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	114
25	ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ร.ก.ส. กับความพึงพอใจของ คณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านข้อมูลข่าวสาร	115
26	ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ร.ก.ส. กับความ พึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านพนักงาน	116

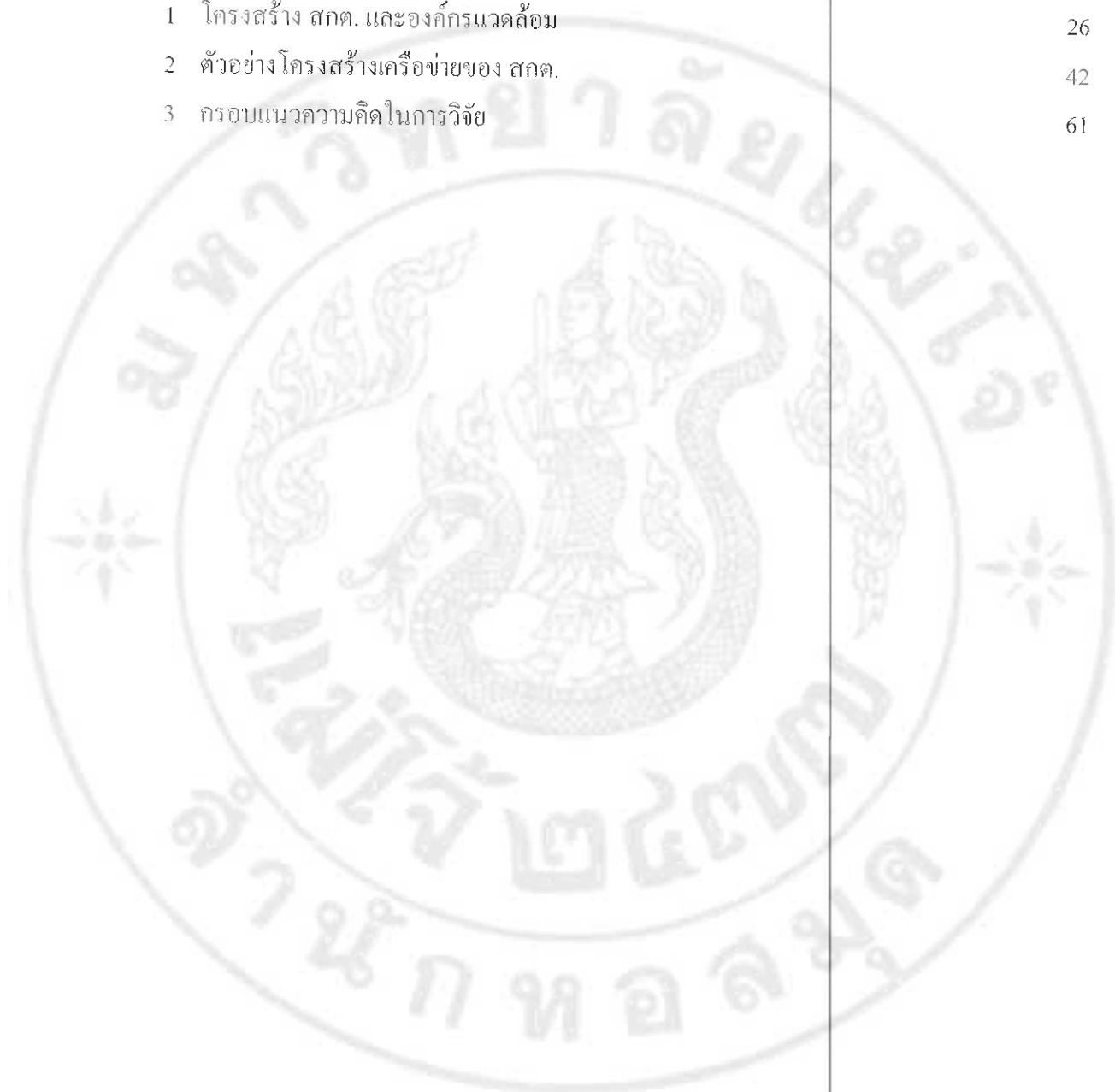
ตารางภาคผนวก

หน้า

- | | | |
|----|--|-----|
| 27 | ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ร.ก.ส. กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านการบริการ | 116 |
| 28 | ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ร.ก.ส. กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่ | 117 |
| 29 | ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ร.ก.ส. กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ | 118 |
| 30 | ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ร.ก.ส. กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านข้อมูลข่าวสาร | 119 |

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 โครงสร้าง สกต. และองค์กรแวดล้อม	26
2 ตัวอย่างโครงสร้างเครือข่ายของ สกต.	42
3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	61



กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ อาจารย์น้ำเพชร วินิจญ์กุล ที่รับหน้าที่ประธานกรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.รัตนา โพธิ์สุวรรณ และอาจารย์ชัชนิษฐา เสถียรพิระกุล กรรมการที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขจนกระทั่งสำเร็จเป็นปัญหาพิเศษอย่างสมบูรณ์

นอกจากนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของทางคณะเศรษฐศาสตร์ ห้องสมุด และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้อำนวยความสะดวกในการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาพิเศษ และขอขอบคุณทุก ๆ คน ในครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจให้ตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ทองศักดิ์ ยงสมบัติ

มกราคม 2550

บทที่ 1

บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2509 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร ลักษณะธุรกิจของธนาคาร นั้น แตกต่างจากธุรกิจอื่น ๆ กล่าวคือ จะดำเนินงานด้านการบริการ ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ ความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นเครื่องวัดว่าสินค้าดีหรือไม่ดี ธุรกิจของธนาคารจะดำเนินการต่อไปได้ก็ด้วยความเชื่อมั่นศรัทธา ที่ลูกค้ามีต่อกิจการ ดังนั้นธนาคารจึงต้องสร้างความเชื่อถือและความรู้สึกที่ดีของลูกค้าให้มีต่อธนาคารอยู่เสมอ โดยธนาคารต้องมุ่งเน้นในด้านคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งในปัจจุบัน ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการให้บริการในด้านการช่วยเหลือและสนับสนุนสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สกต.) มาตลอดระยะเวลา 12 ปี เพื่อให้ สกต. สามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ ธ.ก.ส. จึงให้บริการในด้านการช่วยเหลือและสนับสนุน สกต. ประกอบด้วย

1. ด้านพนักงาน ธ.ก.ส. ได้ให้บริการในด้านความช่วยเหลือเรื่องการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงาน โดยพนักงานของ ธ.ก.ส. ประจำสาขา และสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด (สนจ.) ไปช่วยงาน สกต. ในเรื่องการบริหารให้คำแนะนำ กำกับ ติดตาม ตลอดจนช่วยปฏิบัติงาน สกต. ในการเป็นพนักงานการตลาดของ สกต. โดยพนักงานธนาคารเองก็มีประสบการณ์และความชำนาญเฉพาะงานธนาคาร

2. ด้านการบริการ ธ.ก.ส. ให้บริการแก่ สกต. โดยมีธุรกิจหลัก 2 ธุรกิจ คือ ให้บริการรับฝากเงินและบริการให้กู้ยืมเงิน โดยให้ สกต. กู้ยืมเงินเพื่อใช้ในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร และการรวบรวมผลผลิตจากสมาชิก

3. ด้านอาคารสถานที่ ธ.ก.ส. ได้ให้ สกต. ได้ใช้อาคารสำนักงานของธนาคารเป็นอาคารสำนักงานของสหกรณ์ เนื่องจากเป็นสหกรณ์ใหม่เงินทุนมีน้อย เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายของสหกรณ์

4. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ธ.ก.ส. ให้การสนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้ เช่น โต๊ะและเก้าอี้ทำงาน เครื่องโรเนียว เป็นต้น พร้อมทั้งให้คำแนะนำและติดต่อบริษัทที่จำหน่ายเครื่องมือเครื่องใช้ให้กับ สกต. เพื่อให้ สกต. ได้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย จากผู้ผลิตโดยตรง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โดยเป็นเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพ มีการบริการหลังขาย เพื่ออำนวยความสะดวกและขจัดปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ทันที

5. ด้านข้อมูลข่าวสาร ธ.ก.ส. ให้การสนับสนุนในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ สกต. จากหน่วยงานราชการ ในเรื่องเกี่ยวกับกฎระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวกับสหกรณ์ จาก บริษัทห้างร้านในเรื่องเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์การเกษตรตลอดจนข้อมูล ข่าวสารของผลิตผลการเกษตร เพื่อใช้ในการรวบรวมผลผลิตของสมาชิก

ความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. จำกัด (สกต.) จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2534 โดย ธ.ก.ส. ร่วมกับการส่งเสริมสหกรณ์ (กสส.) และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (กตส.) สนับสนุน และช่วยเหลือให้เกษตรกรลูกค้ารวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรขึ้นในทุกจังหวัด ที่มีสำนักงาน ธ.ก.ส. ระดับจังหวัดตั้งอยู่ ใช้ชื่อว่า “สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. จำกัด (สกต.)” ซึ่งเป็นสหกรณ์การเกษตรตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกษตรกร ลูกค้ามีองค์กรของตนเอง เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการตลาด มีอำนาจต่อรองอย่างแท้จริงในการทำ ธุรกิจกับผู้ขายในด้านปัจจัยการผลิตและผู้รับซื้อผลิตผลการเกษตรให้ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อ ปัจจัยการผลิต และขายผลิตผลการเกษตร และมีโอกาสเรียนรู้ประสบการณ์การดำเนินธุรกิจการค้า สามารถตามทันวิธีการและกลไกทางการตลาด ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ผลิตที่อยู่ในระบบ เศรษฐกิจที่ใช้การตลาดเป็นตัวนำ และมีศูนย์รวมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และได้รับข้อมูลความ ต้องการทางการตลาด เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการผลิตให้ได้ผลผลิตตรงตามที่ต้องการ ต่ออย่างไรก็ตามการให้บริการในด้านความช่วยเหลือและการสนับสนุนของ ธ.ก.ส. ที่มีต่อ สกต. ที่ผ่านมายังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรสาเหตุเกิดจากปัญหาด้านต่าง ๆ ดังนี้ (ธนาคารเพื่อการ เกษตรและ สหกรณ์การเกษตร, 2547: 8)

ด้านบุคลากร

1. คณะกรรมการดำเนินการของ สกต. ส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาน้อยขาดความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการดำเนินธุรกิจ ขาดทักษะในการทำงานเป็นทีม ขาดเอกภาพใน การทำงาน รวมทั้ง ธ.ก.ส. ได้ส่งพนักงานธนาคารเข้าไปช่วยเหลือในเรื่องการจัดการแก่ สกต. โดยที่ พนักงาน ธ.ก.ส. เองมีประสบการณ์และความชำนาญเฉพาะงานธนาคาร
2. สมาชิกส่วนใหญ่มีการศึกษาน้อย ขาดความรู้ความเข้าใจในหลักการสหกรณ์ การเข้าเป็นสมาชิก สกต. โดยการแนะนำของพนักงาน ธ.ก.ส. ซึ่งต้องการให้ลูกค้าทุกคนเป็น สมาชิก สกต. บางรายมิได้เกิดจากความสมัครใจ จึงไม่มีความผูกพันกับสถาบันของตนเป็นเหตุผล

หนึ่งที่สมาชิกไม่ให้ความร่วมมือในกิจกรรมของ สกต. สมาชิกยังขาดอุดมการณ์ ปริมาณธุรกิจของสหกรณ์ไม่มีมากเพียงพอ จึงทำให้ขาดอำนาจต่อรองราคาสินค้าและการกำหนดราคา

3. เจ้าหน้าที่ สกต. มีขีดความสามารถจำกัด ส่วนใหญ่ขาดความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจาก สกต. ไม่มีเงินทุนเพียงพอที่จะจ้างผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงานได้ อีกทั้งบุคคลภายนอกมองงานสหกรณ์ว่า เป็นงานที่ไม่มั่นคง ไม่ก้าวหน้า

ด้านการบริหารจัดการ

1. ก่อนที่ สกต. จะดำเนินธุรกิจใด ๆ จะต้องออกระเบียบ ข้อบังคับ สำหรับการดำเนินงานในเรื่องนั้น ๆ ก่อน

2. อำนาจการตัดสินใจ ส่วนใหญ่เป็นมติจากที่ประชุมคณะกรรมการหรือบางอย่างต้องเสนอที่ประชุมใหญ่สมาชิกพิจารณา ทำให้การตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจล่าช้าไม่ทันการ

3. ขาดเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการดำเนินธุรกิจ

4. ในหลักการสหกรณ์ กำหนดให้สหกรณ์ดำเนินธุรกิจโดยไม่มุ่งหวังกำไร ทำให้สมาชิกไม่ต่อสนใจ เพราะเข้าใจว่างานสหกรณ์เป็นงานสงเคราะห์

5. สกต. ยังไม่สามารถหาตลาดได้เพียงพอเพื่อจะรับซื้อผลิตผลการเกษตร ในราคาที่สมาชิกต้องการ รวมทั้งยังขาดความรู้ในการเก็บรักษาผลิตผลทางการเกษตรให้คงสภาพตามที่ตลาดต้องการ และยังขาดข้อมูลทางตลาดในการตัดสินใจ

ด้านการจัดตั้ง

สกต. เป็นงานนโยบายเร่งด่วนของ ร.ก.ส. ทั้งสมาชิก และพนักงาน ร.ก.ส. ในพื้นที่ที่ไม่มีความเข้าใจหลักการ และเหตุผลที่แท้จริง ขาดการเตรียมงานที่ดี ขาดความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและสถานที่ ขาดการวางระบบที่ดีให้แก่ สกต. ก่อนดำเนินการ เพราะ สกต. เป็นสหกรณ์การเกษตรระดับจังหวัด มีสมาชิกจำนวนมากครอบคลุมพื้นที่ทุกอำเภอ ทำให้ สกต. บางแห่งการดำเนินงานขาดทุน บางแห่งระบบเอกสารบกพร่องมาก ทำให้มีปัญหาในการปิดบัญชีล่าช้า

ด้านงานสนับสนุน

ได้แก่ ส่วนงานอื่น เช่น กรมส่งเสริมสหกรณ์ (กสส.) และความช่วยเหลือจากสหกรณ์ (กทศ.) ไม่ได้เข้ามาทำหน้าที่กำกับ ดูแลการบริหารงานของ สกต. ให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับอย่างใกล้ชิด ร.ก.ส. ทำหน้าที่ตามบทบาทไม่เต็มที่ในด้านสถานที่ บุคลากร เครื่องมือ และอุปกรณ์ บางอย่าง ตลอดจนการให้คำปรึกษาและคำแนะนำการบริหารและการจัดการ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2547: 11 - 13)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้การดำเนินงานของ สกต. ประสบปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว จึงยังไม่สามารถเชื่อมโยงธุรกิจและการดำเนินกิจกรรมด้านการตลาด เพื่อรักษาผลประโยชน์จากการร่วมกันซื้อสินค้า และร่วมกันขายผลผลิตของสมาชิกให้เป็นไปตามความคาดหวังของสหกรณ์และ ธ.ก.ส. เท่าที่ควร นอกจากนี้ สกต. ภาควะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ยังได้ร้องเรียนการให้บริการและการให้การสนับสนุนที่ ธ.ก.ส. ได้บริการให้แก่ สกต. มายัง ธ.ก.ส. ด้วยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. และปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการของ ธ.ก.ส. ในด้านการช่วยเหลือและการสนับสนุน สกต. ด้านพนักงาน อาคารสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ ข้อมูลข่าวสาร และการบริการต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการให้บริการ สกต. ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ธ.ก.ส. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อธนาคาร และทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
2. ธ.ก.ส. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการของ ธ.ก.ส. ที่มีต่อ สกต. อย่างถูกต้อง เพื่อให้บรรลุความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต.

ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย

ในการศึกษานี้ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา โดยศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นพื้นที่ในการดำเนินงานของ

ร.ก.ส. ในสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 3 ทั้งสิ้น 11 จังหวัด ได้แก่ อุดรธานี (15 คน) หนองคาย (15 คน) หนองบัวลำภู (15 คน) ขอนแก่น (15 คน) เลย (15 คน) นครพนม (11 คน) สกลนคร (14 คน) กาฬสินธุ์ (15 คน) มุกดาหาร (15 คน) มหาสารคาม (13 คน) และร้อยเอ็ด (15 คน) โดยสอบถาม คณะกรรมการดำเนินการ สกต. รวมทั้งสิ้นจำนวน 158 คน

นิยามศัพท์

เพื่อความเข้าใจและสามารถแปลความหมายคำศัพท์สำคัญในการศึกษาครั้งนี้ ให้สอดคล้องตรงกันจึงกำหนดนิยามศัพท์ ดังนี้

ร.ก.ส. หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
 สกต. หมายถึง สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ร.ก.ส. จำกัด
 กสส. หมายถึง กรมส่งเสริมสหกรณ์
 กตส. หมายถึง กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
 วก. หมายถึง วัสดุอุปกรณ์การเกษตร
 สนจ.ร.ก.ส. หมายถึง สำนักงาน ร.ก.ส. จังหวัด
 ทรค. หมายถึง บริษัท ไทยธุรกิจการเกษตร จำกัด
 สกก. หมายถึง สหกรณ์การเกษตร
 ผอจ. หมายถึง ผู้อำนวยการ ร.ก.ส. จังหวัด
 ผจข. หมายถึง ผู้จัดการสาขา ร.ก.ส.

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ร.ก.ส. จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 11 จังหวัด ได้แก่ อุดรธานี หนองคาย หนองบัวลำภู ขอนแก่น เลย นครพนม สกลนคร กาฬสินธุ์ มุกดาหาร มหาสารคาม และร้อยเอ็ด

ฝ่ายจัดการ หมายถึง ผู้จัดการ รองผู้จัดการ หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ของ สกต.

สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ร.ก.ส. จำกัด

พนักงาน ร.ก.ส. หมายถึง พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ปัจจัยการผลิต หมายถึง วัสดุอุปกรณ์การเกษตรต่าง ๆ เช่น ปุ๋ย เครื่องจักรกลการเกษตร เคมีภัณฑ์

นโยบายของ ร.ก.ส. ในการสนับสนุน สกต. หมายถึง การดำเนินงานในการช่วยเหลือด้านเงินทุน ด้านการจัดตั้ง ด้านบริหารจัดการ ด้านการให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจ และการติดตาม กำกับ แนะนำแผนปฏิบัติงาน

การจัดตั้ง หมายถึง การช่วยเหลือชักชวนให้เกษตรกรลูกค้า ร.ก.ส. รวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรขึ้น

การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินการด้านการคัดเลือกพนักงานในแต่ละตำแหน่งเข้าปฏิบัติงาน การให้ความรู้และฝึกอบรมพนักงาน

ด้านบุคลากร หมายถึง ผู้บริหาร และพนักงานของ ร.ก.ส. ที่เข้าไปช่วยปฏิบัติงาน สกต. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์สุจริตทำงานมีประสิทธิภาพ พุดจาสุภาพ กิริยามรรยาธดี มีความกระตือรือร้น

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ของคณะกรรมการ สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ร.ก.ส. จำกัด ในด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ร.ก.ส. และจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระที่มีต่อ ร.ก.ส.

ความพึงพอใจของคณะกรรมการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของคณะกรรมการ สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ร.ก.ส. จำกัด ที่เกี่ยวข้องกับผลที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ในด้านเกี่ยวกับพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจด้านพนักงาน หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของคณะกรรมการ สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ร.ก.ส. จำกัด ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ในด้านความช่วยเหลือในเรื่องการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน โดยพนักงานของ ร.ก.ส.

ความพึงพอใจด้านบริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของคณะกรรมการ สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ร.ก.ส. จำกัด ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของ ร.ก.ส. โดยมีธุรกิจหลัก 2 ธุรกิจ คือ ให้บริการรับฝากเงินและบริการให้กู้ยืมเงิน

ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของคณะกรรมการ สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ร.ก.ส. จำกัด ที่เกี่ยวข้องกับ ด้านอาคารสถานที่ ที่ ร.ก.ส. ให้การสนับสนุน

ความพึงพอใจด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของคณะกรรมการ สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ร.ก.ส. จำกัด ที่เกี่ยวข้องกับด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ ร.ก.ส. ให้การสนับสนุน

ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของคณะกรรมการ สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. จำกัด ที่เกี่ยวข้องกับด้านข้อมูลข่าวสารที่ ธ.ก.ส. ให้ การสนับสนุน

ด้านนโยบายและการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสเป็นธรรม ไม่คดโกง หรือเอาเปรียบลูกค้าและสังคม บริการรวดเร็วทันใจ เอาใจใส่ผู้ใช้ บริการ เป็นองค์กรที่ทันสมัยและเป็นสากล

การให้บริการ หมายถึง การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของผู้มา ติดต่อหรือลูกค้าที่มาใช้บริการ

การให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจ หมายถึง การช่วยเหลือในการวางแผนดำเนินธุรกิจ ทั้งแผนระยะยาวและแผนประจำปี ตลอดจนช่วยประสานงานกับสมาชิก ผู้ซื้อ ผู้จำหน่าย และส่วนงาน ที่เกี่ยวข้อง

การติดตาม กำกับ แนะนำ แผนปฏิบัติงาน หมายถึง การช่วยติดตามกำกับแนะนำให้ สกต. ดำเนินงานตามโครงการ แผนงาน ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ตลอดจนคำสั่งนายทะเบียน สหกรณ์และคำแนะนำของกรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และ ธ.ก.ส.

การวางแผนดำเนินงาน หมายถึง การนำข้อมูลผ่านการวิเคราะห์มากำหนด วัตถุประสงค์ของแผนงาน หรือโครงการเพื่อจัดทำโครงการหรือแผนงานต่อไป

การติดตามและประเมินผล หมายถึง การวัดและตรวจสอบผลหลังจากการดำเนินงาน ตามแผนดำเนินงานว่าสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่

วิธีการให้การสนับสนุน หมายถึง การสนับสนุนโดยทางตรงหรือทางอ้อม

การเสนอแนะให้คำปรึกษา หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ ทั้งด้านการตลาด การซื้อ การจำหน่าย และอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ สกต.

การร่วมประชุมกับกรรมการ หมายถึง การเข้าไปมีส่วนร่วมในการประชุมกับ คณะกรรมการดำเนินการเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อจะได้มีโอกาสชี้แจงเสนอแนะด้านต่าง ๆ

การศึกษอบรม หมายถึง การให้บริการด้านการให้ความรู้ ทางด้านบัญชี การเงิน การตลาด การซื้อ การจำหน่าย ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ

การวางรูปแบบบัญชี หมายถึง การให้สหกรณ์มีรูปแบบการจัดทำบัญชีที่เหมาะสม กับการดำเนินธุรกิจ หมายถึงการจัดเตรียมสมุดบัญชี เอกสารที่เกี่ยวข้อง และวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง

การตรวจสอบภายใน หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องของการเงิน การทดสอบ การควบคุมภายใน การเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อสังเกตและแนวทางในการปรับปรุงการเงินและ บัญชี

การจัดทำคำแนะนำวิธีปฏิบัติงาน หมายถึง การช่วยเหลือในการจัดทำระเบียบการปฏิบัติงานของ สกค.

เจ้าหน้าที่ผู้ให้การสนับสนุน หมายถึง พนักงาน ร.ก.ส. ที่เข้าไปช่วยปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ แก่ สกค.



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. จำกัด ต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า ทบทวนเอกสารทางวิชาการ เพื่อศึกษาแนวคิดรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายใต้หัวข้อดังต่อไปนี้ คือ

1. การให้บริการของ ธ.ก.ส.
2. นโยบายของ ธ.ก.ส. ในการสนับสนุน สกต.
3. การดำเนินงานของ สกต. ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวความคิดในการวิจัย
7. สมมติฐานในการวิจัย

การให้บริการของ ธ.ก.ส.

ภาระหน้าที่หลักของ ธ.ก.ส. คือการให้บริการด้านการเงินแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกรทั่วประเทศ ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดมา โดยให้บริการในด้านการรับฝากเงินและการบริการต่อเนื่อง แก่บุคคลทั่วไปและนิติบุคคลต่าง ๆ ให้บริการในด้านการให้กู้เงิน เพื่อเป็นทุนแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร ดังนี้

1. ด้านเงินฝากและบริการต่อเนื่อง

1.1 บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน เป็นประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม ที่ใช้หลักในการถอนเงินชนิดไม่มีดอกเบี้ยเงินฝาก กำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท การฝากครั้งต่อ ๆ ไปจะฝากจำนวนเท่าใดก็ได้ การถอนเงินต้องมีเงินเหลือคงไว้ในบัญชีไม่น้อยกว่า 200 บาท

1.2 เงินฝากออมทรัพย์ เป็นประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถามไม่เสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง คือปลายเดือนมีนาคม และปลายเดือนกันยายนของทุกปี จำนวนดอกเบี้ยจากยอดเงินฝากคงเหลือรายวัน กำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 50 บาท ส่วน

การฝากครั้งต่อ ๆ ไปจะฝากจำนวนเท่าใดก็ได้ ผู้ฝากสามารถถอนเงินได้โดยไม่มีเงื่อนไข มีแบบใช้สมุดคู่ฝาก และแบบไม่ใช่สมุดคู่ฝาก

1.3 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เป็นประเภทฝากเงินเมื่อทวงถาม ไม่เสียภาษีเงินได้ ผู้ฝากได้รับผลตอบแทนสูง จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง คือปลายเดือนมีนาคม และปลายเดือนกันยายนของทุกปี จำนวนดอกเบี้ยจากยอดเงินฝากคงเหลือเป็นรายวัน กำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท การฝากถอนแต่ละครั้งต้องมีจำนวนเงินไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท ผู้ฝากมีสิทธิถอนเงินฝากได้เดือนละ 1 ครั้ง โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม แต่ถ้าถอนเกินเดือนละ 1 ครั้ง ผู้ฝากต้องเสียค่าธรรมเนียมในอัตราร้อยละ 1 ของจำนวนเงินที่ถอน แต่อย่างน้อยต้อง 500 บาท ผู้ฝากต้องรักษาเงินคงเหลือไว้ในบัญชีไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท มิฉะนั้นจะได้รับอัตราดอกเบี้ยเท่ากับเงินฝากออมทรัพย์ปกติ

1.4 เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค เป็นประเภทฝากเงินเมื่อทวงถาม ไม่เสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง คือ ปลายเดือนมีนาคม และปลายเดือนกันยายนของทุกปี จำนวนดอกเบี้ยเงินฝากจากยอดเงินฝากคงเหลือเป็นรายวัน กำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 50 บาท ส่วนการฝากครั้งต่อ ๆ ไปจะฝากจำนวนเท่าใดก็ได้ นอกจากได้รับดอกเบี้ยเงินฝากแล้ว ผู้ฝากยังมีโอกาสถูกรางวัลชิงโชค เป็นสิ่งของมีค่า อาทิ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ทองคำ โทรศัพท์ ตู้เย็น วิทยุ เป็นต้น อีก 3 ครั้ง โดยกำหนดจับสลากชิงโชคทุก 6 เดือนในระดับภูมิภาค และปีละ 1 ครั้งในระดับประเทศ ทั้งนี้ผู้ฝากจะมีสิทธิชิงโชคต้องรักษายอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีไม่ต่ำกว่า 2,000 บาท เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน ก่อนวันจับสลากชิงโชค และผู้ฝากจะมีโอกาสได้รับบัตรจับรางวัลเพิ่มขึ้นทุก ๆ ยอดเงินฝาก 2,000 บาท

1.5 สลากออมทรัพย์ทวีสิน เป็นเงินฝากประเภทหนึ่ง รับฝากเป็นหน่วย ๆ ละ 500 บาท ธนาคารจะเปิดรับฝากเงินสลากออมทรัพย์ทวีสินเป็นคราว ๆ ตามความเหมาะสม ซึ่งนอกจากผู้ฝากเงินจะได้รับดอกเบี้ยแล้ว ยังอาจโชคได้ได้รับรางวัลเป็นเงินสดสูงถึง 10 ล้านบาท มีสิทธิถูกรางวัล 12 ครั้งตลอดระยะเวลาการฝาก นับตั้งแต่ออกรางวัลครั้งแรก ซึ่งจะออกรางวัล 3 เดือนต่อหนึ่งครั้ง ปีละ 4 ครั้ง รวม 3 ปี 12 ครั้ง โดยออกรางวัลในวันที่ 10 ของเดือนที่กำหนด โดยดำเนินการออกรางวัลโดยสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล และเงินรางวัลดังกล่าวรวมทั้งดอกเบี้ยเงินฝากได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับผู้ซื้อคนแรก ในส่วนของดอกเบี้ยเงินฝาก เมื่อฝากครบกำหนด ธนาคารจะจ่ายดอกเบี้ยให้ตามที่ธนาคารกำหนดในสลากแต่ละชุด และสามารถถอนคืนก่อนกำหนดได้หลังจากฝากครบ 3 เดือนแล้ว โดยไม่ได้รับดอกเบี้ย สิทธิประโยชน์อื่น ๆ สามารถใช้เป็นหลักประกันกู้เงิน ร.ก.ส. ได้ที่สาขาที่ฝาก หรือใช้เป็นหลักประกันในการออกหนังสือค้ำประกันจาก ร.ก.ส. (bank

guarantee) หรือใช้เป็นหลักประกันของ และประกันสัญญาในงานจัดซื้อจัดจ้างของ ธ.ก.ส. หรือใช้ประกันผู้ต้องหาในชั้นสอบสวนของตำรวจและอัยการ และประกันตัวจำเลยในชั้นศาล

1.6 เงินฝากประจำ เป็นเงินฝากประเภทกำหนดระยะเวลาการฝากเงินไว้แน่นอน ได้แก่ 3 เดือน 6 เดือน และ 12 เดือน กำหนดจ่ายดอกเบี้ยเงินฝาก เมื่อสิ้นระยะเวลาการฝาก จำนวนเงินฝากเปิดบัญชี และจำนวนเงินฝากทุกครั้ง ต้องไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท มีแบบใช้สมุดคู่ฝาก และแบบใช้ใบรับเงินฝาก

1.7 บริการเสริมเงินฝาก

- บริการส่งเสริมให้ชาวไทยมุสลิมไปแสวงบุญที่นครเมกกะ
- บริการประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล
- บริการบัตรประกันสุขภาพ
- บริการฌาปนกิจสงเคราะห์

1.8 บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา

1.9 การโอนเงิน ธนาคารให้บริการโอนเงินต่างสำนักงาน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว โดยขอใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศ

1.10 เช็คของขวัญ แกดเจ็ตเช็ค เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่ประสงค์จะมอบเงินให้เป็นของขวัญแก่บุคคลอื่น โดยสามารถขอซื้อได้ทุกสาขาทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการขนย้าย หรือชำระเงิน แก่ผู้อื่น โดยสามารถขอซื้อได้ที่ทุกสาขาทั่วประเทศ

1.11 การเรียกเก็บตามตัวเงิน เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าในการเรียกเก็บเงินตามตัวเงิน ให้แก่ลูกค้า โดยบริการ ที่ทุกสาขาทั่วประเทศ

2. การให้สินเชื่อเกษตรกรรายคน

เป็นการให้เงินกู้แก่เกษตรกรรายคนโดยตรง ซึ่งเกษตรกรผู้จะขอกู้เงินจาก ธ.ก.ส. ได้จะต้องขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. ก่อน โดยแจ้งความประสงค์ต่อพนักงานพัฒนาธุรกิจของ ธ.ก.ส. ประจำสาขาหรือหน่วยอเนก ที่ตั้งอยู่ในท้องที่ที่เกษตรกรผู้นั้นมีถิ่นที่อยู่ พนักงานของ ธ.ก.ส. จะให้ความช่วยเหลือ และแนะนำ วิธีการต่าง ๆ ในการขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส.

2.1 ประเภทเงินกู้ การให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน จำแนกตามประเภทเงินกู้ตามระยะเวลา ได้ดังนี้

2.1.1 เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิต มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ในการผลิตทางการเกษตร สำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ เช่น ค่าเตรียมเงิน ค่าพันธุ์พืช ค่าปุ๋ย ค่าจ้างแรงงาน

ฯลฯ เงินกู้ประเภทนี้ มีกำหนดระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 12 เดือน ยกเว้นกรณีพิเศษอาจขยายให้เป็นไม่เกิน 18 เดือน

2.1.2 เงินกู้ระหว่างรอการขายผลผลิต มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างรอการขายผลผลิต เพื่อให้เกษตรกรสามารถเก็บผลผลิตไว้รอราคาได้ โดยไม่จำเป็นต้องขายในช่วงที่ผลผลิตออกสู่ตลาดเป็นจำนวนมากและราคาตกต่ำ เงินกู้ประเภทนี้มีกำหนดระยะเวลาชำระคืนภายใน 6 เดือน

2.1.3 เงินกู้ระยะปานกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อการลงทุนในทรัพย์สินการเกษตร ซึ่งมีอายุใช้งานได้เกินกว่า 1 ปี เช่น เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการลงทุน ในการบุกเบิกหรือปรับปรุงที่ดินเพื่อใช้ในการเกษตร การซื้อเครื่องจักรกลการเกษตร การลงทุนเลี้ยงปศุสัตว์ เป็นต้น เงินกู้ประเภทนี้มีกำหนดชำระคืนภายใน 3 ปี เว้นแต่ในกรณีพิเศษอาจผ่อนผันให้ชำระคืนได้ภายใน 5 ปี

2.1.4 เงินกู้เครดิตเงินสด เป็นเงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตอย่างหนึ่ง ซึ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะเกษตรกรลูกค้าทำสัญญาเงินกู้ในเครดิตเงินสดไว้เพียงครั้งเดียว ก็สามารถเบิกรับเงินกู้ได้หลายครั้งภายในวงเงินที่กำหนด และภายในระยะเวลาแห่งสัญญา ซึ่งจะมีระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี

2.1.5 เงินกู้ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปชำระหนี้สินเดิม หรือเพื่อนำไปไถ่ถอน หรือซื้อคืนที่ดินการเกษตร ซึ่งเดิมเคยเป็นของคนหรือคู่สมรสหรือบุตร หรือเป็นของบิดาหรือมารดา และเป็นการสงวนกรรมสิทธิ์ในที่ดินการเกษตรไว้ตลอดจนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินการเกษตรในฤดูแรก การลงทุนในทรัพย์สินการเกษตรที่จำเป็น และค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการจัดจ้างของอสังหาริมทรัพย์ควบคู่ไปด้วย

2.1.6 เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าลงทุนในสินทรัพย์ประจำทางการเกษตร หรือเพื่อปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลง หรือวางรูปแบบการผลิตขึ้นใหม่ ซึ่งมีการลงทุนสูงและต้องใช้เวลาานาน จึงจะได้รับผลตอบแทนคุ้มค่าเงินลงทุน การชำระคืนเงินกู้ประเภทนี้มีกำหนดไม่เกิน 15 ปี หรือในกรณีพิเศษอาจขยายให้ชำระคืนได้ไม่เกิน 20 ปี และอาจกำหนดให้มีระยะปลอดชำระคืนต้นเงินและ/หรือดอกเบี้ย ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม แต่ไม่เกิน 5 ปีแรก เงินกู้ประเภทนี้มีทั้งการให้กู้เป็นรายบุคคลและเงินกู้ซึ่งจัดทำในรูปของโครงการที่มีเกษตรกรหลายรายเข้าร่วมโครงการ

2.2 ประเภทเงินกู้ การให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน จำแนกตามประเภทเงินกู้ตามการประกอบอาชีพ ได้ดังนี้

2.2.1 การให้สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกร เป็นการให้กู้เงินเพื่อสนับสนุนเงินทุน ในการประกอบอาชีพเกษตรกรแก่ผู้เป็นเกษตรกร เพื่อนำไปประกอบอาชีพเกษตรกร เช่น การทำนา การทำไร่ การเลี้ยงสัตว์ การประมง การทำนาเกลือ ฯลฯ เป็นต้น มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหมุนเวียนในการประกอบอาชีพเกษตรกร กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 18 เดือน

2) เพื่อเป็นค่าลงทุนในทรัพย์สิน และวัสดุอุปกรณ์เพื่อประกอบอาชีพเกษตรกร กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 20 ปี

2.2.2 เงินกู้สำหรับการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและ/หรือเป็นค่าลงทุนสำหรับดำเนินงานในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร ซึ่งเป็นการนำเอาผลิตผลการเกษตรของเกษตรกรเอง หรือจัดหาจากแหล่งอื่น มาแปรรูปเป็นสินค้าสำเร็จรูปหรือกึ่งสำเร็จรูปเพื่อจำหน่าย รวมถึงการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับการผลิตหรือการบริการด้านปัจจัยการผลิตทางการเกษตรด้วย เงินกู้ประเภทนี้จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) เงินกู้เพื่อการผลิต เป็นเงินกู้ระยะสั้น เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับดำเนินงานในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร มีระยะเวลาชำระคืนภายใน 12 เดือน

2) เงินกู้เพื่อการลงทุน เป็นเงินกู้ระยะยาว เพื่อเป็นค่าลงทุนในทรัพย์สิน สำหรับใช้ในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร มีระยะเวลาชำระคืนภายใน 15 ปี หรือในกรณีพิเศษไม่เกิน 20 ปี

2.2.3 การให้สินเชื่อนอกภาคการเกษตร เป็นการให้กู้แก่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นเกษตรกรหรือบุคคลในครอบครัวในการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต ธุรกิจพาณิชยกรรม และธุรกิจบริการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจการ หรือธุรกิจของผู้ประกอบการขนาดกลาง และขนาดย่อมในชนบท เพื่อให้ความช่วยเหลือทางวิชาการด้านการตลาด การผลิต การจัดการ การเงิน และอื่น ๆ แก่ผู้ประกอบการอย่างเป็นระบบและครบวงจร เพื่อช่วยเหลือปัญหาการว่างงาน โดยจะให้กู้

1) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการประกอบกิจการอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และบริการ วงเงินกู้สูงสุดต่อรายเป็นไปตามข้อบังคับของธนาคาร อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ อัตราปกติตามชั้นลูกค้า กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 12 - 18 เดือน

2) เพื่อเป็นค่าลงทุนในการประกอบกิจการอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และบริการ วงเงินกู้สูงสุดต่อรายไม่เกินที่กำหนดไว้ตามข้อบังคับฉบับที่ 44 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละอัตราปกติตามชั้นลูกค้า กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 15 - 20 ปี

2.2.4 การให้สินเชื่อวิสาหกิจชุมชน เป็นการให้กู้เงินเพื่อประกอบอาชีพ ทั้งในภาคการเกษตร และนอกภาคการเกษตรในลักษณะรวมกลุ่ม มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจการหรือธุรกิจของกลุ่มผู้ประกอบการซึ่งเป็นเกษตรกร เพื่อให้ความช่วยเหลือทางวิชาการด้านการตลาด การจัดการ การเงิน และอื่น ๆ แก่กลุ่มผู้ประกอบการอย่างเป็นระบบและครบวงจรเพื่อช่วยลดปัญหาการว่างงาน โดยจะให้ผู้

1) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่น ค่าวัสดุค้ำ ค่าจ้างแรงงาน ฯลฯ กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 12 เดือน

2) เพื่อเป็นค่าลงทุน เช่น ซื้อที่ดิน สร้างโรงเรือน ซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้น ภายใน 15 ปี

2.2.5 การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้านหรือปรับปรุงบ้านของตนเองหรือบุคคลในครัวเรือน มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรลูกค้า เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนของลูกค้าที่จำเป็นต้องปลูกสร้าง ต่อเติม ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย โดยจะให้ผู้ แก่เกษตรกรลูกค้าตั้งแต่ระดับชั้น A ขึ้นไป โดยจะให้ผู้ เพื่อเป็นค่าลงทุนในการซื้อที่ดิน เพื่อปลูกสร้างบ้าน ซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ต่อเติม ปรับปรุง และซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ซื้อที่อยู่อาศัย วงเงินกู้สูงสุดต่อรายไม่เกิน 3 ล้านบาท ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 3 เท่าของรายได้ของครอบครัวสุทธิในแต่ละปี หรือไม่เกิน 30 เท่าของรายได้ประจำสุทธิในแต่ละเดือนของบุคคลในครอบครัวที่มีรายได้ประจำ และไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาประเมินทรัพย์สิน และเมื่อรวมกับหนี้เงินกู้อื่นแล้ว ต้องไม่เกิน ข้อบังคับฉบับที่ 44 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละอัตราปกติตามชั้นลูกค้า กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 15 ปี กรณีพิเศษไม่เกิน 20 ปี โดยเกษตรกรผู้กู้จะต้องดำเนินการเพิ่มเติม

1) ในกรณีผู้เพื่อสร้างบ้าน ต่อเติม ปรับปรุงและซ่อมแซมที่อยู่อาศัยตั้งแต่ 100,000 - 500,000 บาท ต้องทำแบบแปลนคร่าว ๆ กรณีเงินเกินกว่า 500,000 บาท ให้จัดทำแบบแปลนโดยละเอียด

2) กรณีเงินเพื่อซื้อสังหาริมทรัพย์ (ยกเว้นที่ดิน) หรือสร้าง ต่อเติม ปรับปรุง ซ่อมแซมที่อยู่อาศัยที่มีมูลค่าเกิน 100,000 บาท โดยให้บุคคลค้ำประกัน ให้จัดทำประกันภัยทรัพย์สินในวงเงินประกันไม่น้อยกว่ามูลค่าหนี้

3) ผู้กู้ต้องเป็นสมาชิกสมาคมพัฒนากิจสงเคราะห์ หรือจัดทำประกันชีวิต โดยให้ธนาคารเป็นผู้รับผลประโยชน์

4) กรณีที่ดินที่ตั้งโครงการเป็นของตนเอง ให้จ้างเองเป็นหลักประกัน

2.2.6 การให้สินเชื่อเพื่อไปทำงานต่างประเทศ เป็นการให้กู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศของเกษตรกรลูกค้า หรือบุคคลในครอบครัว รวมถึงบุตรเขย และสะใภ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรลูกค้าและครอบครัวมีงานทำ เพื่อเพิ่มรายได้และคุณภาพชีวิตให้แก่ครอบครัว เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายของเกษตรกรลูกค้า หรือบุคคลในครอบครัว ในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ และลดการไปก่อหนี้ในระบบ โดยจะให้กู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการทำงานต่างประเทศ วงเงินกู้สูงสุดต่อคนงานแต่ละรายไม่เกิน 180,000 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละอัตราปกติ โดยคนงานต้องจัดทำประกันชีวิต และอุบัติเหตุกลุ่มกับบริษัทประกันชีวิต ที่เข้าร่วมโครงการ โดยระบุให้ธนาคารเป็นผู้รับผลประโยชน์ในกรณี

2.2.7 การให้สินเชื่อเพื่อการพัฒนาความรู้ในประเทศ เป็นสินเชื่อเพื่อการพัฒนาความรู้ภายในประเทศแก่เกษตรกรลูกค้าหรือบุคคลในครอบครัว เช่น สินเชื่อเพื่อการศึกษาอบรม สัมมนา ดูงานหรือฝึกงาน และสินเชื่อเพื่อการศึกษาตามระบบการศึกษาในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่อนุบาลจนถึงปริญญาเอก มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้แก่ลูกค้าหรือบุคคลในครอบครัว เพื่อเพิ่มทักษะ ความชำนาญ และเพิ่มศักยภาพในการประกอบอาชีพของเกษตรกรและครอบครัว เพื่อลดภาระหนี้สินนอกระบบของลูกค้าที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการศึกษาโดยจะให้กู้

1) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาความรู้ภายในประเทศ วงเงินกู้สูงสุดต่อรายไม่เกินตามที่แหล่งให้ความรู้กำหนดหรือตามอัตราที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด โดยทุกสัญญากู้ต้องไม่เกินข้อบังคับฉบับที่ 44 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้อัตราปกติตามชั้นลูกค้า กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 12 - 18 เดือน

2) เพื่อเป็นค่าลงทุนในการพัฒนาความรู้ภายในประเทศ (กรณีรายได้คงเหลือสุทธิไม่เพียงพอที่จะชำระหนี้เสร็จภายใน 12 - 18 เดือนจึงให้กู้เป็นค่าลงทุน) วงเงินกู้สูงสุดต่อรายไม่เกินเช่นเดียวกับที่กำหนดไว้ใน ข้อ (1) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละเช่นเดียวกับ ข้อ (1) กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 15 ปี

2.2.8 โครงการส่งเกษตรกรไปฝึกอบรมยังประเทศอิสราเอล เป็นการให้สินเชื่อตามข้อ 15 (1) แห่งข้อบังคับฉบับที่ 44 ซึ่งเป็นการพัฒนาความรู้ เกี่ยวกับการศึกษา อบรม สัมมนา ดูงานหรือฝึกงานทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในต่างประเทศ แก่เกษตรกรลูกค้าหรือบุคคลในครอบครัว มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้เกษตรกร หรือบุคคลในครอบครัวได้มีโอกาสเพิ่มพูน ทักษะ ความรู้ เทคนิควิชาการใหม่ๆ ในรูปของการอบรม สัมมนา ดูงานหรือฝึกงาน ในต่างประเทศ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนให้เกษตรกรหรือบุคคลในครอบครัว สามารถนำ ประสพผลจากการเรียนรู้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาอาชีพทั้งด้านเกษตรกรรม หรืออาชีพอย่าง

อันของตนเอง และของครอบครัวให้ดีขึ้นก่อให้เกิดรายได้เพิ่ม โดยจะให้กู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาความรู้ในต่างประเทศของตนเองหรือบุคคลในครอบครัว วงเงินกู้สูงสุดต่อรายไม่เกิน 150,000 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละอัตราปกติตามชั้นลูกค้า กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 12 - 18 เดือน นับแต่วันอนุมัติเงินกู้

2.2.9 การให้สินเชื่อเพื่อการรักษาพยาบาล เป็นการให้สินเชื่อเพื่อทำประกันสุขภาพ หรือการป้องกันจากโรคร้ายไข้เจ็บ หรือรักษาพยาบาลตนเองและบุคคลในครอบครัว มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกษตรกรและบุคคลในครอบครัว มีหลักประกันสุขภาพอย่างทั่วถึง และเพิ่มโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของเกษตรกรลูกค้าทางด้านการเงิน จากค่ารักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว เพื่อป้องกันลูกค้าไปก่อหนี้สินภายนอก จากการใช้จ่ายเพื่อการรักษาพยาบาล บุคคลในครอบครัว โดยจะให้กู้

1) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดทำหลักประกันสุขภาพ การป้องกันจากโรคร้ายไข้เจ็บ และการรักษาพยาบาลลูกค้าหรือบุคคลในครอบครัว (ในกรณีที่จำนวนเงินที่ขอกู้ น้อยกว่าหรือเท่ากับกึ่งหนึ่งของรายได้สุทธิทั้งหมดของครัวเรือน) วงเงินกู้สูงสุดต่อรายไม่เกินค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง และจำเป็น โดยทุกสัญญากู้ต้องไม่เกินข้อบังคับฉบับที่ 44 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละอัตราปกติตามชั้นลูกค้า กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 12 - 18 เดือน

2) เพื่อเป็นค่าลงทุนในการจัดทำหลักประกันสุขภาพ การป้องกันจากโรคร้ายไข้เจ็บ และการรักษาพยาบาลลูกค้าหรือบุคคลในครอบครัว (ในกรณีที่จำนวนเงินที่ขอกู้มากกว่ากึ่งหนึ่งของรายได้สุทธิทั้งหมดของครัวเรือน) วงเงินกู้สูงสุดต่อรายไม่เกินค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง และจำเป็น โดยทุกสัญญากู้ต้องไม่เกินข้อบังคับฉบับที่ 44 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละอัตราปกติตามชั้นลูกค้า กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 15 ปี

2.3 การดำเนินงานสินเชื่อในรูปโครงการ

ธ.ก.ส. ดำเนินการให้สินเชื่อแก่เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการ ในรูปแบบการให้เงินกู้ระยะสั้น ระยะปานกลาง หรือระยะยาว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรให้มีเงินทุนเพื่อประกอบการผลิตการเกษตร หรือปรับปรุงรูปแบบการผลิตทางการเกษตร ซึ่งจะทำให้เกษตรกรเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ทำให้มีรายได้สูงขึ้น มีอาชีพที่มั่นคง และยกระดับความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น โดยส่วนราชการ และส่วนงานเอกชนที่เกี่ยวข้อง จะมีบทบาทสำคัญในการให้ความสนับสนุน ด้านวิชาการ ด้านการตลาด และด้านการสร้างปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของเกษตรกร ในการประกอบการเกษตร การดำเนินงานสินเชื่อในรูปโครงการสามารถจำแนกประเภทโครงการเป็น 2 ประเภท ได้แก่ โครงการตามนโยบายรัฐบาล และโครงการพิเศษของ ธ.ก.ส.

2.3.1 โครงการตามนโยบายรัฐบาล โครงการตามนโยบายรัฐบาลเป็นโครงการที่รัฐบาลจัดทำขึ้น โดยมติคณะรัฐมนตรีหรือนโยบาย แผนหรือกิจกรรมของส่วนราชการ เพื่อช่วยเหลือ แก้ไขความเดือดร้อนต่าง ๆ ของเกษตรกร ที่ประสบภาวะการผลิตการเกษตร เช่น ได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติ ผลผลิตมีปริมาณหรือคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ หรือราคาผลผลิตตกต่ำ เป็นต้น ลักษณะความช่วยเหลือของรัฐบาลจะเป็นการสนับสนุนเงินกู้ที่มีเงื่อนไขพิเศษผ่าน ธ.ก.ส. ได้แก่ โครงการรับจำนำผลิตผลการเกษตร โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิรูปที่ดินในรูปกองทุนที่ดิน โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตร (คปร.) โครงการแก้ไขปัญหาหนี้สินเกษตรกร โครงการแผนฟื้นฟูการเกษตร เป็นต้น

2.3.2 โครงการพิเศษของ ธ.ก.ส. โครงการพิเศษของ ธ.ก.ส. เป็นโครงการเงินกู้ระยะยาวที่คณะกรรมการธนาคารได้ลดหย่อนหลักเกณฑ์การให้เงินกู้ตามปกติของ ธ.ก.ส. เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน ให้มีโอกาสพัฒนาการเกษตรให้มีประสิทธิภาพ โดยมีส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและส่วนงานภาคเอกชน ให้ความสนับสนุนด้านปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยการผลิต หรือบริการทางวิชาการ แก่เกษตรกรในโครงการ

2.3.3 โครงการรับซื้อลดเช็คค่าบำรุงอ้อย (เช็คเกี้ยว) ที่โรงงานน้ำตาลเป็นผู้ส่งจ่าย เป็นการรับซื้อลดเช็คค่าบำรุงอ้อย (เช็คเกี้ยว) จากเกษตรกรชาวไร่อ้อยและหรือหัวหน้าโคกดำ และหรือสถาบันเกษตรกรผู้ที่ปลูกอ้อยส่งโรงงานน้ำตาล มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรชาวไร่อ้อย และหรือหัวหน้าโคกดำ และหรือสถาบันเกษตรกร มีเงินลงทุนในการปลูกอ้อยและบำรุงอ้อย เพื่อให้โรงงานน้ำตาลมีอ้อยเพียงพอในการผลิตเป็นน้ำตาลทราย ใช้บริโภคในประเทศและส่งไปจำหน่ายต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนการจัดระเบียบการส่งอ้อยเข้าโรงงานน้ำตาลให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายคงอยู่และพัฒนายิ่งขึ้นโดยจะให้ผู้กู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปลูกและบำรุงอ้อย วงเงินรับซื้อลดเช็คต่อรายไม่เกิน 300 บาทต่อตันอ้อยตามบัญชีรายชื่อ และไม่เกินปริมาณอ้อยที่สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย (สอน.) แจ้งธนาคาร อัตรารับซื้อลดเช็คร้อยละ MLR - 1 ระยะเวลาดำเนินงานดำเนินการเป็นปี ๆ ไปตามนโยบายธนาคารและที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและจะดำเนินการภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือ 4 ฝ่ายฯ (สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย, กองทุนอ้อยและน้ำตาลทราย, บริษัทอ้อยและน้ำตาลไทย จำกัด, ธ.ก.ส.) และภายใต้มติ ครม. เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2544

2.3.4 สินเชื่อเพื่อรักษาสังแวดล้อม เป็นโครงการ ที่ได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากธนาคารพัฒนาเอเชีย (asian development bank: ADB) และกองทุนความร่วมมือทางเศรษฐกิจไต้หวันแห่งประเทศไทย (the overseas economic cooperation fund: OECF) มี วัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาผลผลิต และรายได้ของครัวเรือนเกษตรกรในชนบท โดยการส่งเสริมการ

ประกอบอาชีพการเกษตร และอาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร ตลอดจนสนับสนุนให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งส่งเสริมให้มีการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ADB ได้ให้การสนับสนุนในการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเกษตรกร เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงาน ได้ดียิ่งขึ้น กิจกรรมที่สนับสนุนให้ดำเนินการตามโครงการนี้ ได้แก่

1) การลงทุนปลูกสวนป่า รวมถึงการเตรียมพื้นที่ การจัดหาพันธุ์ไม้ การจัดหาวัสดุ ประกอบการปลูกสวนป่า รวมทั้งค่าลงทุนอื่น ๆ ที่จำเป็น (ยกเว้นการลงทุนซื้อที่ดิน และการลงทุนปลูกยูคาลิปตัส)

2) การลงทุนสร้างบ่อกักเก็บน้ำ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับบ่อกักเก็บน้ำ (ยกเว้นการลงทุนซื้อที่ดิน)

3) การลงทุนในการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตรเป็นอาชีพเสริม เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครัวเรือนเกษตรกรที่ไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม รวมทั้งไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ยกเว้นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการซื้อที่ดิน ยาสูบ ไม้จากป่า ชำระหนี้สินเดิม รถยนต์บรรทุก ที่ไม่ได้ใช้เพื่อกิจกรรมเกี่ยวเนื่องในการเกษตร และการค้าสินค้าเกษตรที่ไม่มีการทำให้เกิดมูลค่าเพิ่ม)

3. การให้สินเชื่อแก่สถาบันเกษตรกร

เป็นการให้บริการสินเชื่อแก่สถาบันเกษตรกร คือ การให้เงินกู้แก่สหกรณ์การเกษตร และกลุ่มเกษตรกร เพื่อให้สถาบันดังกล่าวนำไปดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ของสมาชิกตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถาบัน ทั้งนี้ ธ.ก.ส. ขยายการให้สินเชื่อแก่สถาบันเกษตรกรเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อให้สถาบันเกษตรกรมีเงินทุนหมุนเวียนมากขึ้น สามารถขยายธุรกิจได้กว้างขวางกว่าเดิม นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังสนับสนุนและร่วมพัฒนาสถาบันเกษตรกรตามหลักสหกรณ์ให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

3.1 การให้บริการสินเชื่อแก่สหกรณ์การเกษตร

3.1.1 เพื่อให้เป็นทุนสำหรับให้สมาชิก ธ.ก.ส. ให้เงินกู้แก่สหกรณ์ในลักษณะนี้ โดยทำเป็นสัญญากู้เงินเครดิตเงินสดคราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ประจำปีให้แก่สหกรณ์ตามขีดความสามารถและความจำเป็นในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่เกิน 12 เท่าของทุนของสหกรณ์เอง ซึ่งสหกรณ์จะขอเบิกเงินกู้ เพื่อนำไปจ่ายให้แก่สมาชิกได้ภายในวงเงินดังกล่าว โดยให้กู้เป็นเงินกู้ระยะสั้นและระยะปานกลาง เพื่อการประกอบอาชีพการเกษตร และประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการเกษตร ในทำนองเดียวกับที่ ธ.ก.ส. ให้กู้แก่เกษตรกรลูกค้าโดยตรง

เครดิตเงินสด (cash credit) มีลักษณะคล้ายคลึงกับการเบิกเงินเกินบัญชี (overdraw od) ซึ่งผู้กู้สามารถจะเบิกเงินกู้ได้เป็นคราว ๆ แต่ไม่เกินวงเงินที่ ธ.ก.ส. กำหนด ธ.ก.ส. ได้ ระบุเงื่อนไขให้สหกรณ์ส่งชำระหนี้ต่อ ธ.ก.ส. ตามตารางกำหนดชำระหนี้ ซึ่ง ธ.ก.ส. พิจารณากำหนดจำนวนเงินที่จะต้องชำระจากแผนการดำเนินงานประจำปีของสหกรณ์ และจะต้องชำระเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเงินที่ได้รับชำระคืนจากสมาชิกในแต่ละปี

3.1.2 เพื่อใช้เป็นทุนสำหรับจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร ตลอดจนสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ธ.ก.ส. ให้กู้เงินแก่สหกรณ์การเกษตรตามวัตถุประสงค์ โดยการทำสัญญากู้เงินเครดิตเงินสดคราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ประจำปีให้แก่สหกรณ์ตามขีดความสามารถและความจำเป็นในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่เกิน 6 เท่าของทุนของสหกรณ์เอง ส่วนการเบิกเงินกู้แต่ละคราวสหกรณ์จะต้องชำระคืนเงินกู้ภายใน 2 เดือน นับแต่วันกู้

3.1.3 เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินการขายผลิตผลการเกษตร เงินกู้ประเภทนี้ให้กู้แก่สหกรณ์ เพื่อใช้เป็นทุนในการรวบรวมผลิตผลจากสมาชิกเพื่อขาย โดยทำสัญญากู้เงินเครดิตเงินสดคราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ให้แก่สหกรณ์ตามขีดความสามารถและความจำเป็นในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่เกิน 5 ล้านบาท และการเบิกเงินกู้แต่ละคราวสหกรณ์จะต้องชำระเงินกู้ภายใน 12 เดือน นับแต่วันกู้

3.1.4 เพื่อใช้ลงทุนในโครงการพัฒนาการเกษตร เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตรประเภทนี้ สหกรณ์นำไปใช้ลงทุนเพื่อสนับสนุนโครงการพัฒนาการเกษตร ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากรัฐบาล การลงทุนเพื่อจัดให้มีสินทรัพย์ประจำสำหรับบริการด้านการแปรรูป หรือการขายผลิตผลการเกษตร รวมทั้งลงทุนในสินทรัพย์ประจำอื่น ๆ ตามความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ โดยมีวงเงินกู้ไม่เกิน 5 ล้านบาทสำหรับสหกรณ์ และ 10 ล้านบาท สำหรับชุมนุมสหกรณ์ กำหนดชำระคืนไม่เกิน 15 ปี ในกรณีปกติ หรือไม่เกิน 20 ปี ในกรณีพิเศษ

3.2 การให้บริการสินเชื่อแก่กลุ่มเกษตรกร

กลุ่มเกษตรกร หมายถึง เกษตรกรซึ่งรวมกันเป็นกลุ่ม โดยมีกฎหมายรับรองให้เป็นนิติบุคคลและมีวัตถุประสงค์ดำเนินการทางธุรกิจ เพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร เป็นสถาบันเกษตรกรอีกประเภทหนึ่งซึ่งได้รับการสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. เช่นเดียวกับสหกรณ์เงินกู้ที่ ธ.ก.ส. ให้กู้ กลุ่มเกษตรกร แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

3.2.1 เพื่อใช้เป็นทุนสำหรับให้สมาชิกกู้ ธ.ก.ส. ให้กู้เงินแก่กลุ่มเกษตรกรเพื่อวัตถุประสงค์นี้ โดยกลุ่มเกษตรกรจะต้องทำเป็นสัญญาเครดิตเงินสดคราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ประจำปีให้แก่อกลุ่มเกษตรกร ในทำนองเดียวกับสหกรณ์ คือ ไม่เกิน 10 เท่า ของทุนของเกษตรกร และจะต้องชำระหนี้ให้แก่ ธ.ก.ส. ตามตารางกำหนดชำระหนี้ ซึ่ง ธ.ก.ส.

จะพิจารณากำหนดเป็นปี ๆ โดยจะต้องเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเงินที่ได้รับชำระหนี้จากสมาชิก

3.2.2 เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินการขายผลิตผลการเกษตร กลุ่มเกษตรกร นำเงินก้อนนี้ไปใช้เป็นทุนในการรวบรวมผลิตผลจากสมาชิกเพื่อขาย โดย ร.ก.ส. ใช้หลักเกณฑ์ การให้เงินกู้เช่นเดียวกับการให้เงินกู้แก่สหกรณ์

3.2.3 เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร ร.ก.ส. ให้เงินกู้ประเภทนี้แก่กลุ่มเกษตรกร เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินงานจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตรมาจำหน่ายแก่สมาชิกและเกษตรกร โดยมีหลักเกณฑ์เช่นเดียวกับการให้เงินกู้แก่สหกรณ์ แต่วงเงินกู้ที่กลุ่มเกษตรกร จะกู้เงินได้นั้น ไม่เกิน 4 เท่า ของทุนกลุ่มเกษตรกรเอง

3.2.4 เพื่อใช้ลงทุนในโครงการพัฒนาการเกษตร ร.ก.ส. ให้เงินกู้ประเภทนี้แก่กลุ่มเกษตรกร เพื่อนำไปใช้ตามโครงการพัฒนาการเกษตร ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากรัฐบาล การลงทุนเพื่อจัดให้มีสินทรัพย์ประจำสำหรับกิจการแปรรูป หรือการขายผลิตผลการเกษตร สินทรัพย์ประจำอื่น ๆ ตามความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มเกษตรกร โดยมีหลักเกณฑ์การให้เงินกู้เช่นเดียวกับการให้เงินกู้แก่สหกรณ์

นโยบายของ ร.ก.ส. ในการสนับสนุน สกต.

ด้านการจัดตั้ง สกต.

1. วิเคราะห์การจัดตั้ง สกต.
2. การประชาสัมพันธ์และประชุมชี้แจงแก่เกษตรกรลูกค้า
3. การประสานงานกับเกษตรกรและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
4. การจัดเตรียมเอกสาร

ด้านการบริหารจัดการของ สกต.

1. จัดเตรียมข้อสอบในการสอบคัดเลือกพนักงานของ สกต. แต่ละตำแหน่ง ปีละ 1 ครั้ง
2. ฝึกอบรมบุคลากร กรรมการ พนักงานของ สกต. และสมาชิก
3. ในการดำเนินงาน ระยะ 5 ปีแรกที่จัดตั้ง สกต. ร.ก.ส. ได้ให้พนักงานเข้าไป

ช่วยเหลืองาน สกต. ในตำแหน่งหัวหน้างานที่สำคัญ เช่น ผู้จัดการ สกต. สมุหบัญชี สกต. และ หัวหน้าการตลาด เป็นต้น เมื่อ สกต. ได้จัดหาตำแหน่งที่สำคัญได้แล้ว ก็จะทยอยปรับเปลี่ยนบทบาทจากการช่วยปฏิบัติงานไปเป็นเพียงที่ปรึกษา สำหรับพนักงานที่ไม่ใช่ตำแหน่งหัวหน้างาน ได้แก่ พนักงาน

การตลาดซึ่งเป็นตำแหน่งที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน สกต. ธ.ก.ส. จะให้ความร่วมมือช่วยเหลือ โดยมอบหมายให้พนักงานเข้าไปช่วยปฏิบัติงานเมื่อ สกต. ร้องขอ โดยต้องกำหนดภารกิจที่ชัดเจน และพนักงาน ธ.ก.ส. ต้องไม่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินใด ๆ ของ สกต. ปัจจุบันนี้ นโยบายของธนาคารได้ให้พนักงาน ธ.ก.ส. เข้าช่วยเหลืองาน สกต. ในฐานะพี่เลี้ยงโดยทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินงานธุรกิจและเป็นผู้ตรวจสอบกิจการตามมติมอบหมายในที่ประชุมใหญ่ของ สกต. โดยไม่เข้าไปช่วยปฏิบัติงานในฐานะผู้กระทำการ

ด้านการดำเนินธุรกิจของ สกต.

1. ช่วยเหลือในการวางแผนดำเนินธุรกิจโดยการจัดทำแผนระยะยาวและแผนประจำปี
2. จัดทำคำแนะนำวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงาน สกต. และ ธ.ก.ส.
3. ช่วยประสานงานระหว่างสมาชิกผู้ซื้อ ผู้จำหน่าย วัสดุอุปกรณ์การเกษตร และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
4. ช่วยในการประชาสัมพันธ์ และจูงใจเกษตรกรลูกค้าให้ทำธุรกิจกับ สกต.

ด้านการติดตาม กำกับแนะนำการปฏิบัติงานของ สกต.

1. ช่วยติดตาม กำกับ แนะนำ ให้ สกต. ดำเนินงานตามโครงการ แผนงาน ระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย ตลอดจนการปฏิบัติตามคำสั่งนายทะเบียนกลางสหกรณ์ คำแนะนำของ กสส. กตส. และ ธ.ก.ส.
2. ตรวจสอบกิจการทางการเงินและการดำเนินงานของ สกต. ตามมติของที่ประชุมใหญ่สมาชิก สกต.
3. เป็นผู้ตรวจสอบภายในตามที่ สกต. ร้องขอ
4. แก้ไขปัญหาการดำเนินงานของ สกต. เมื่อ กิจการทุจริตหรืออ่อนกพร่องจนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายในการดำเนินงาน
5. วางระบบงานให้ สกต. เพื่อให้ สกต. ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านมาตรการเสริมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ สกต. และ บริษัท THAI AGRI - BUSINESS COMPANY, LIMITED (TABCO)

1. กรณีที่พนักงานใน ธ.ก.ส. ซึ่งเข้าไปช่วยปฏิบัติงานใน สกต. กระทำความผิดหรือละเว้นการปฏิบัติงานตามระเบียบและข้อบังคับของ สกต. จนทำให้เกิดความเสียหายแก่การดำเนินงานของ สกต. ธ.ก.ส. จะพิจารณาลงโทษตามควรแก่กรณี

2. ธ.ก.ส. ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานสาขาและผู้บริหารสาขา (ผอจ. และ ผจข.) โดยเพิ่มน้ำหนักคะแนนประเมินผลการดำเนินงานด้าน สกต. ให้สูงขึ้นเพื่อจูงใจให้พนักงานธนาคารปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงานของ สกต. อย่างจริงจัง

3. ดำเนินการประชาสัมพันธ์งานของ สกต. และ TABCO ให้เป็นที่รู้จักของเกษตรกร บุคคลทั่วไป นักการเมือง และองค์กรพัฒนาเอกชน (non governmental organization - NGO) มากขึ้น

4. ในการประชุมกลุ่มเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ได้กำหนดให้พนักงานพัฒนาธุรกิจชี้แจงข้อข้องเกี่ยวกับงานของ สกต. ทุกครั้งเพื่อให้เกษตรกรลูกค้าซึ่งเป็นสมาชิก สกต. มีความศรัทธาคือองค์กรของตน และทำธุรกิจกับ สกต. มากขึ้น

5. รวบรวมระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆเกี่ยวกับงานด้าน สกต. ให้เป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวก และง่ายต่อการใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานของ ธ.ก.ส. และ สกต.

6. สนับสนุนให้ สกต. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของ สกต. ทันสมัยและรวดเร็ว

การดำเนินงานของ สกต. ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

1. ประวัติความเป็นมา

พ.ศ. 2509 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. โดยมีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร ในแต่ละปีมีการจ่ายเงินกู้เพื่อการผลิตทางเกษตรเป็นจำนวนกว่าแสนล้านบาทให้แก่เกษตรกรลูกค้าจำนวนนับล้านครัวเรือน เกษตรกรนำเงินกู้ไปซื้อวัสดุอุปกรณ์การเกษตร (วก.) จากร้านค้าท้องถิ่นตลอดจนสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ได้แก่ เครื่องซูปเปอร์โบกซ์ ทำรายได้ให้แก่พ่อค้าเป็นจำนวนเงินมหาศาล ขณะเดียวกันผลผลิตที่ผลิตได้ในแต่ละปีมีมูลค่าหลายแสนล้านบาท เกษตรกรลูกค้าของ ธ.ก.ส. ประสบปัญหาเช่นเดียวกับเกษตรกรโดยทั่วไป คือ มักถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ขายเมื่อต้องซื้อ วก. ในราคาแพงเกินไป หรือได้ของที่มีคุณภาพต่ำ ในขณะที่จิวหน่วยผลิตผลได้ในราคาไม่สูงนัก หรือราคาต่ำกว่าต้นทุน

พ.ศ. 2524 ธ.ก.ส. ตระหนักถึงปัญหานี้เป็นอย่างดี จึงพยายามช่วยเหลือลูกค้าในลักษณะต่าง ๆ ภายในขอบเขตที่สามารถกระทำได้ คือ การจัดหา วก. โดย ธ.ก.ส. ทำหน้าที่เป็นตัวกลางจัดการให้เกษตรกรลูกค้าไปซื้อ วก. จากผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายโดยตรงในราคาเป็นธรรม โดยการเชิญชวนผู้ผลิต หรือผู้นำเข้าวัสดุอุปกรณ์การเกษตร มาขึ้นทะเบียนเป็นผู้จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ให้กับ

ร.ก.ส. สำนักงานใหญ่ เรียกว่าผู้จำหน่ายส่วนกลาง แล้วจัดทำใบแจ้งราคาสินค้าของผู้จำหน่าย ส่วนกลางแจ้งให้พนักงาน ร.ก.ส. ทราบ โดยเปิดเผยทั่วประเทศ สำหรับการจำหน่ายผลิตผล การเกษตร ร.ก.ส. ได้สนับสนุนให้เกษตรกรรวมตัวกันขายผลิตผลเพื่อให้ได้ราคาดี โดย ร.ก.ส. ช่วยติดต่อผู้ซื้อรายใหญ่ให้ไปรับซื้อตลอดจนช่วยเหลือในการต่อรองราคา

การช่วยเหลือดังกล่าวปรากฏผลเป็นที่พอใจของเกษตรกรลูกค้าโดยทั่วไปเนื่องจาก ธนาคารให้ความสำคัญและเข้มงวดต่อการรับขึ้นทะเบียนในส่วนกลาง รวมทั้งให้ความสำคัญต่อ คุณภาพและราคาสินค้าเป็นอย่างมากรวมทั้งได้จัดตั้งคณะกรรมการจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร (คณะกรรมการ วก.) เพื่อดำเนินการควบคุมคุณภาพวัสดุอุปกรณ์และเครื่องจักรกลการเกษตร สินค้า ทุกรายการที่ขึ้นทะเบียนในส่วนกลางจะต้องผ่านการพิจารณาของสถาบันต่าง ๆ เช่น สมาคม วิศวกรรมเกษตรแห่งประเทศไทย และกองเกษตรวิศวกรรม กรมวิชาการเกษตร เป็นต้น สำหรับ วัสดุอุปกรณ์ ซึ่งมีกฎหมายควบคุมโดยเฉพาะ เช่น ปุ๋ยเคมี สารป้องกันกำจัดศัตรูพืช จะต้องผ่านการ ตรวจสอบวิเคราะห์โดยส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมวิชาการเกษตร และกรมวิทยาศาสตร์บริการ เป็นต้น ส่วนการควบคุมราคา คณะกรรมการดังกล่าวจะทำหน้าที่ต่อรองราคาสินค้ากับผู้จำหน่าย ทุกรายก่อนที่จะจัดทำรายการสินค้าแจ้งเกษตรกร การดำเนินการดังกล่าวทำให้วัสดุอุปกรณ์การ เกษตรที่เกษตรกรจัดหาจากผู้จำหน่ายในส่วนกลางมีคุณภาพได้มาตรฐาน และมีราคาถูกกว่าการ จัดหาจากร้านค้าท้องถิ่น จำนวนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตรจากส่วนกลางจึงมีเพิ่มขึ้น ตามลำดับ เช่นในปี พ.ศ. 2531 มีมูลค่า 3,517 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2524 ซึ่งมีมูลค่าเพียง 732 ล้านบาท

พ.ศ. 2532 คณะกรรมการ ร.ก.ส. โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง (นายประมวล สภาวสุ) ในฐานะประธานคณะกรรมการ ร.ก.ส. ในขณะนั้นได้พิจารณาเห็นว่าการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การเกษตรของ ร.ก.ส. มีผู้จำหน่ายมาขึ้นทะเบียนในส่วนกลางกับ ร.ก.ส. เป็นจำนวนมาก และมี รายการสินค้าหลายประเภท ร.ก.ส. อาจควบคุมดูแลผู้จำหน่ายและการให้บริการของพนักงาน ร.ก.ส. ไม่ทั่วถึง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายได้ จึงกำหนดให้ ร.ก.ส. จัดหาวัสดุอุปกรณ์ ได้เพียง 5 ประเภท ได้แก่ ปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช เครื่องจักรกลการเกษตร พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ และบริการ การเกษตร

จากความเห็นและข้อกำหนดดังกล่าวข้างต้น ร.ก.ส. จึงได้ว่าจ้าง รศ. ดร.คำพล พัวพาณิชย์ จากศูนย์วิจัยเศรษฐศาสตร์ประยุกต์ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์มาศึกษา และประเมินผลความต้องการสินเชื่อในรูปวัสดุอุปกรณ์การเกษตรของ เกษตรกรลูกค้า ร.ก.ส. ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ว่า เกษตรกรลูกค้า ร.ก.ส. ร้อยละ 95.2 ต้องการให้ ร.ก.ส. ดำเนินการต่อไป เพราะ ร.ก.ส. จัดหาวัสดุอุปกรณ์ได้ในราคาถูกกว่าหาก ร.ก.ส. ยุติการ

ให้บริการช่วยเหลือเกษตรกรดังกล่าวพ่อค้าอาจขึ้นราคาตามใจชอบ คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ในการประชุมครั้งที่ 6/2532 วันที่ 29 พฤษภาคม 2532 พิจารณาผลการศึกษาดังกล่าว จึงมีมติให้ ธ.ก.ส. จัดหา วก. ได้ 5 ประเภทตามที่กล่าวข้างต้น

อย่างไรก็ตาม การช่วยเหลือของ ธ.ก.ส. แม้จะช่วยแก้ปัญหาของเกษตรกรได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่ก่อให้เกิดจิตสำนึกในการร่วมมือร่วมใจ ผนึกกำลังให้เป็นปึกแผ่นในการสร้างอำนาจต่อรองที่แท้จริง ซึ่งเป็นพื้นฐานในการช่วยเหลือตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเกษตรกร ธ.ก.ส. จึงเห็นความจำเป็นที่จะต้องสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้ายึดมั่นของของตนเอง

“สหกรณ์การเกษตร” จึงเป็นองค์กรที่เหมาะสมสำหรับเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. เพราะ ธ.ก.ส. สามารถเข้าไปสนับสนุนทางการเงินได้อย่างเต็มที่ คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ในการประชุมครั้งที่ 10/2532 วันที่ 20 กันยายน 2532 จึงมีมติให้โอนงานการจัดหา วก. 5 ประเภท ไปให้สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่เกษตรกรลูกค้าเป็นผู้ดำเนินการภายใน 3 ปี และควรเป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ในระดับจังหวัด เพื่อให้สามารถเลี้ยงตัวเองได้ โดยดำเนินธุรกิจซื้อและขาย เป็นหลัก ส่วนธุรกิจด้านสินเชื่อให้เกษตรกรลูกค้ารับบริการจาก ธ.ก.ส. โดยตรง

การก่อตั้งสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สกต.)

พ.ศ. 2533 ธ.ก.ส. สนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้ารวมตัวกัน จัดตั้งสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดขึ้นเป็นโครงการนำร่อง จำนวน 8 แห่ง (จังหวัด) ได้แก่ เชียงใหม่ พิจิตร ขอนแก่น สุรินทร์ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง พัทลุง และสุพรรณบุรี สหกรณ์ดังกล่าวเป็นสหกรณ์ระดับจังหวัด โดยใช้ชื่อว่าสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สก. - ธ.ก.ส.)

วัตถุประสงค์ของการก่อตั้ง เพื่อให้บริการด้านการตลาดปัจจัยการผลิตและตลาดผลผลิตแก่เกษตรกรสมาชิก เพื่อสนองนโยบายธนาคารเกี่ยวกับการโอนงานจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้สหกรณ์ และเริ่มดำเนินการอย่างจริงจัง ในปี พ.ศ. 2534

พ.ศ. 2534 ธ.ก.ส. ร่วมกับกรมส่งเสริมสหกรณ์ (กสส.) และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (กบส.) สนับสนุนและช่วยเหลือให้เกษตรกรลูกค้ารวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรเพิ่มขึ้นอีก 56 แห่ง (จังหวัด) เฉพาะในจังหวัดที่มีสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดตั้งอยู่เมื่อรวมกับ 8 แห่ง (จังหวัด) ตามโครงการนำร่องรวมเป็น 64 แห่ง หรือ 64 จังหวัด โดยใช้ชื่อใหม่ว่า “สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. จำกัด” (มีชื่อจังหวัดอยู่ในชื่อของสหกรณ์ด้วย) และใช้ชื่อย่อว่า “สกต.” และมีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “AGRICULTURAL MARKETING CO - OPERATIVE__ LIMITED (AMC)” โดยในระยะ 5 ปีแรก สกต. ตกกลงให้ ธ.ก.ส. เข้าไปช่วยเหลือในด้านการบริหารจัดการเพื่อวางรากฐานการดำเนินงานให้ สกต. ดำเนินงานได้ด้วยตนเอง และต่อมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 ถึงปี พ.ศ. 2539 เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในจังหวัดที่เหลือได้ทยอยจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรเพิ่มขึ้นอีก

รวมเป็น 74 จังหวัดทั่วประเทศ คงเหลืออีก 2 จังหวัดที่ยังไม่ได้จัดตั้งคือ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และ จังหวัดภูเก็ต สรุปจำนวนสมาชิก สกต. ทั้ง 74 แห่ง มีจำนวน 3,023,545 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 83.07 ของเกษตรกรทั่วประเทศคิดเป็นจำนวนครัวเรือนเกษตรกรทั้งสิ้น 5.65 ล้านครัวเรือน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2545)

ปัจจุบัน ช.ก.ส. ได้ยุติการดำเนินงานจัดหาสตอูปรณ์การเกษตรโดยสิ้นเชิงแล้ว และได้โอนงานดังกล่าวไปให้สหกรณ์การเกษตรที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ลูกค้าเป็นผู้ดำเนินการแทน โดยสามารถโอนงานได้ทั้งหมดภายใน 3 ปี สหกรณ์ดังกล่าวได้จัดตั้งองค์กรกลางของตนเองขึ้นเพื่อเป็น ศูนย์กลางในการดำเนินธุรกิจซื้อขายของ สกต. ทั่วประเทศ ก่อ บริษัท ไทยธุรกิจเกษตร จำกัด ชื่อ ภาษาอังกฤษว่า “THAI AGRI - BUSINESS COMPANY LIMITED” มีชื่อย่อว่า “TABCO” ซึ่งจะ ได้กล่าวถึงในเรื่อง บทบาทขององค์กรแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับ สกต. ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การจัดตั้ง สกต.

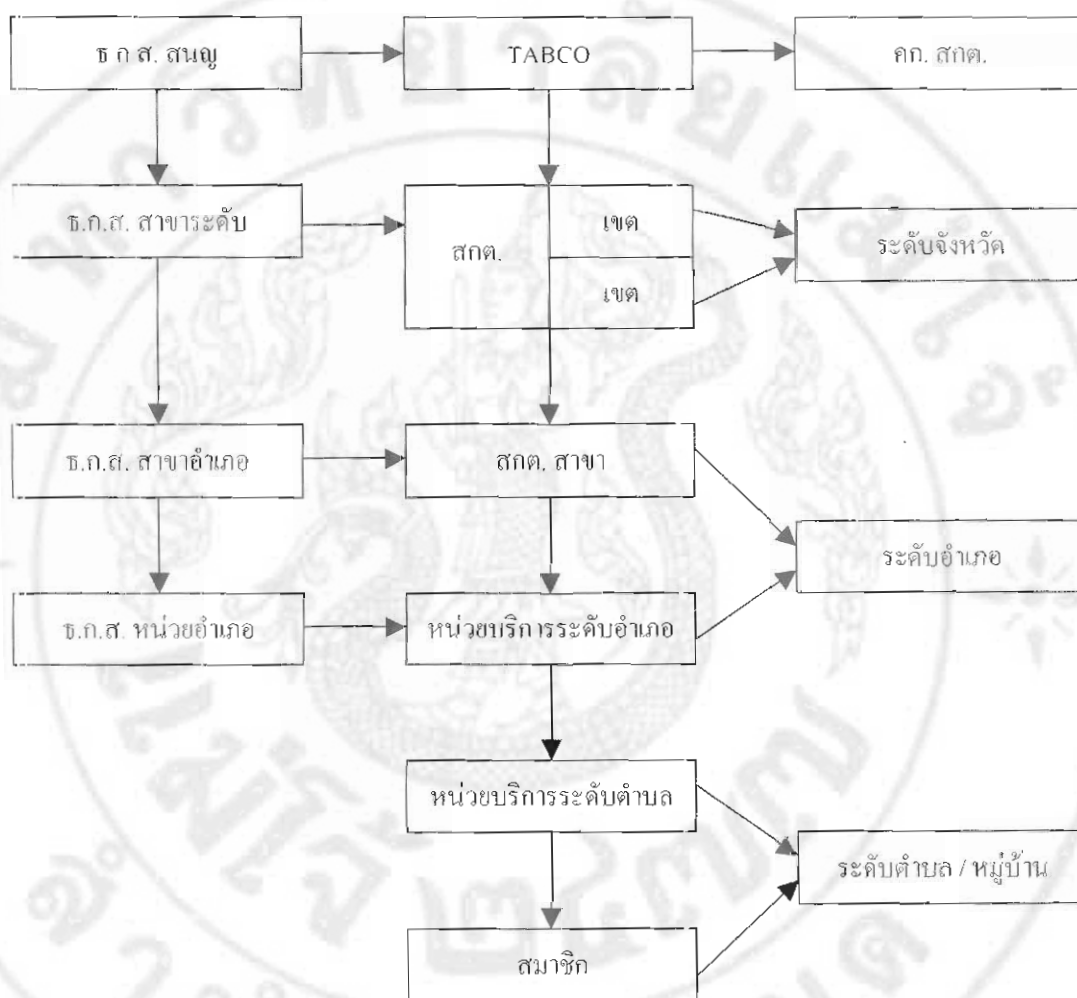
- 2.1 เพื่อให้เกษตรกรลูกค้ามีองค์กรในการดำเนินธุรกิจด้านการตลาดของตนเอง
- 2.2 เพื่อให้เกษตรกรลูกค้ามีอำนาจต่อรองอย่างแท้จริง ในการทำธุรกิจกับ ผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต และผู้รับซื้อผลิตผลการเกษตร
- 2.3 เพื่อให้เกษตรกรลูกค้าได้รับความเป็นธรรมในการซื้อปัจจัยการผลิต และ ขายผลิตผลการเกษตร
- 2.4 เพื่อให้เกษตรกรลูกค้ามีโอกาสเรียนรู้ประสบการณ์จากการดำเนินธุรกิจ การค้า สามารถตามทันวิธีและกลไกทางการตลาด ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ผลิตที่อยู่ในระบบ เศรษฐกิจที่ใช้การตลาดเป็นผู้นำ
- 2.5 เพื่อให้เกษตรกรลูกค้า มีศูนย์รวมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลความ ต้องการทางการตลาด เพื่อการปรับปรุง และพัฒนาการผลิตให้ได้ผลผลิตตรงตามที่ตลาดต้องการ
- 2.6 เพื่อให้เกษตรกรลูกค้าที่เป็นสมาชิก สกต. มีส่วนร่วมในการบริหาร จัดการองค์กรของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ

3. โครงสร้าง และหน้าที่ สกต.

สกต. เป็นสหกรณ์การเกษตรในระดับจังหวัด ดำเนินธุรกิจทุกประเภทตามที่ กฎหมายกำหนด ยกเว้นธุรกิจการให้สินเชื่อ ซึ่งสมาชิกสามารถรับบริการได้โดยตรงจาก ช.ก.ส.

3.1 การจัดโครงสร้าง สกต.

สกต. อาจจัดโครงสร้างภายในเป็นเขต และสาขา โดยมีสถาบันที่ตั้งอยู่ระดับจังหวัด และอำเภอ นอกจากนั้น ยังมีหน่วยบริการระดับตำบล/หมู่บ้านของ สกต. เอง ซึ่งเป็นจุดศูนย์กลางที่สะดวกแก่การติดต่อของสมาชิก และเชื่อมโยงกับองค์กรเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับ สกต. ดังผังต่อไปนี้



ภาพ 1 โครงสร้าง สกต. และองค์กรเครือข่าย

ที่มา: สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. จำกัด (สกต.) (2541: 13)

3.2 หน้าที่ของ สกต.

สกต. มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

3.2.1 จัดหาปัจจัยการผลิตและเครื่องอุปโภคบริโภคตลอดจนสิ่งของจำเป็นอื่น ๆ มาจำหน่ายให้แก่สมาชิก

3.2.2 รวบรวมผลิตผลทางการเกษตรของสมาชิกเพื่อจำหน่าย หรือแปรรูปเพื่อจำหน่าย

3.2.3 ถ่ายทอดความรู้ทางการเกษตร ความรู้ในการดำรงชีวิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เป็นแก่เกษตรกรสมาชิก

3.2.4 ส่งเสริมสวัสดิการในหมู่สมาชิก

3.2.5 เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางการตลาด

องค์กรแวดล้อมและองค์กรตัวแทนที่สนับสนุนงานของ สกต.

ตามที่ สกต. จัดตั้งขึ้นเป็นสหกรณ์การเกษตร โดยมีองค์กรแวดล้อมหลายองค์กรเข้ามาให้การสนับสนุนนั้น องค์กรแวดล้อมและองค์กรตัวแทนดังกล่าว ประกอบด้วยองค์กรรวม 6 องค์กรคือ

1. สำนักงานพัฒนาสถาบันเกษตรกร (สพก.) ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

2. กรมส่งเสริมสหกรณ์ (กสส.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

3. กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (กตส.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

4. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในสังกัดกระทรวงการคลัง

5. บริษัท ไทยธุรกิจเกษตร จำกัด THAI AGRI-BUSINESS COMPANY LIMITED (TABCO)

6. คณะกรรมการกลางสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. แห่งประเทศไทย (ค.ว. สกต.)

โดยแต่ละองค์กรทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานพัฒนาสถาบันเกษตรกร (สพก.) ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สพก. ทำหน้าที่ พิจารณารับจดทะเบียนสหกรณ์

2. กรมส่งเสริมสหกรณ์ (กสส.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กสส. ทำหน้าที่แนะนำ กำกับการดำเนินงานของ สกต. ให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 รวมถึงข้อบังคับ ระเบียบ หลักและวิธีการสหกรณ์

3. กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (กตส.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กตส. ทำหน้าที่แนะนำกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านการบัญชี และการเงิน ของ สกต. ตลอดจนตรวจสอบการเงินของ สกต. เพื่อให้ สกต. นำเสนอที่ประชุมใหญ่สามัญ ประจำปี ซึ่งต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 150 วันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี สกต. สำหรับปีบัญชี ของ สกต. ได้กำหนดเป็นวันที่ 31 มีนาคม ของทุกปี

4. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในสังกัดกระทรวง การคลัง

ธ.ก.ส. ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดตั้ง สกต. ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ให้คำแนะนำ ในการดำเนินธุรกิจ ช่วยเหลือในด้านการจัดหาและพัฒนาบุคลากร สถานที่ดำเนินงาน เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็น ตลอดจนให้การอบรมความรู้ด้านการปฏิบัติงานของ ธ.ก.ส. ที่เกี่ยวข้องกับ สกต. ซึ่งบทบาทของ ธ.ก.ส. ในส่วนที่เกี่ยวข้องสรุปได้ ดังนี้

4.1 สนับสนุนการจัดตั้ง สกต.

4.1.1 วิเคราะห์การจัดตั้ง สกต.

4.1.2 การประชาสัมพันธ์และประชุมชี้แจงแก่เกษตรกรลูกค้า

4.1.3 การประสานงานกับเกษตรกรและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

4.1.4 การจัดเตรียมเอกสาร

4.2 สนับสนุนด้านการบริหารจัดการของ สกต.

4.2.1 จัดเตรียมข้อสอบในการสอบคัดเลือกพนักงานของ สกต. แต่ละตำแหน่ง ปีละ 1 ครั้ง

4.2.2 ฝึกอบรมบุคลากร กรรมการ พนักงานของ สกต. และสมาชิก

4.2.3 ในการดำเนินงาน ระยะ 5 ปีแรกที่จัดตั้ง สกต. ธ.ก.ส. ได้ให้พนักงาน เข้าไปช่วยเหลืองาน สกต. ในตำแหน่งหัวหน้างานที่สำคัญ เช่น ผู้จัดการ สกต. สมุห์บัญชี สกต. และหัวหน้าการตลาด เป็นต้น เมื่อ สกต. ได้จัดหาตำแหน่งที่สำคัญได้แล้ว ก็จะทยอยปรับเปลี่ยน บทบาทจากการช่วยปฏิบัติงาน ไปเป็นผู้เลี้ยงแทน สำหรับพนักงานที่ไม่ใช่ตำแหน่งหัวหน้างาน ได้แก่ พนักงานการตลาดซึ่งเป็นตำแหน่งที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน สกต. ธ.ก.ส. จะให้ความ ร่วมมือช่วยเหลือ โดยมอบหมายให้พนักงานเข้าไปช่วยปฏิบัติงานเมื่อ สกต. ร้องขอ โดยต้อง กำหนดภารกิจที่ชัดเจน และพนักงาน ธ.ก.ส. ต้องไม่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทาง

การเงินใด ๆ ของ สกต. ปัจจุบันนโยบายของธนาคารได้ให้พนักงาน ธ.ก.ส. เข้าช่วยเหลืองาน สกต. ในฐานะพี่เลี้ยงโดยทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินงานธุรกิจและเป็นผู้ตรวจสอบกิจการ ตามมติมอบหมายในที่ประชุมใหญ่ของ สกต. โดยไม่เข้าไปช่วยปฏิบัติงานในฐานะผู้กระทำการ

4.3 สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจของ สกต.

4.3.1 ช่วยเหลือในการวางแผนดำเนินงานธุรกิจโดยการจัดทำแผนระยะยาว และแผนประจำปี

4.3.2 จัดทำคำแนะนำวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงาน สกต. และ ธ.ก.ส.

4.3.3 ช่วยประสานงานระหว่างสมาชิกผู้ซื้อ ผู้จำหน่าย ว.ก. และส่วนงาน ที่เกี่ยวข้อง

4.3.4 ช่วยในการประชาสัมพันธ์ และจูงใจเกษตรกรลูกค้าให้ทำธุรกิจกับ สกต.

4.4 ติดตาม กำกับและแนะนำการปฏิบัติงานของ สกต.

4.4.1 ช่วยติดตาม กำกับแนะนำ ให้ สกต. ดำเนินงานตามโครงการแผนงาน ระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย ตลอดจนการปฏิบัติตามคำสั่งนายทะเบียนสหกรณ์ คำแนะนำของ กตส. กตส. และ ธ.ก.ส.

4.4.2 ตรวจสอบกิจการทางการเงิน และการดำเนินงานของ สกต. ตามมติ ของที่ประชุมใหญ่สมาชิก สกต.

4.4.3 เป็นผู้ตรวจสอบภายในตามที่ สกต. ร้องขอ

4.4.4 แก้ไขปัญหาการดำเนินงานของ สกต. เมื่อเกิดการทุจริต หรือข้อ บกพร่องจนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายในการดำเนินงาน

4.4.5 วางระบบงานให้ สกต. เพื่อให้ สกต. ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4.5 มาตรการเสริมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ สกต. และ TABCO

4.5.1 กรณีที่พนักงานใน ธ.ก.ส. ซึ่งเข้าไปช่วยปฏิบัติงานใน สกต. กระทำ ความผิด หรือละเว้นการปฏิบัติงานตามระเบียบและข้อบังคับของ สกต. จนทำให้เกิดความเสียหาย แก่การดำเนินงานของ สกต. ธ.ก.ส. จะพิจารณาลงโทษตามควาแก่กรณี

4.5.2 ธ.ก.ส. ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานสาขา และผู้บริหารสาขา (ผอจ. และ ผจข.) โดยเพิ่มน้ำหนักคะแนนประเมินผลการดำเนินงานด้าน สกต. ให้สูงขึ้นเพื่อจูงใจให้พนักงานธนาคารปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงานของ สกต. อย่างจริงจัง

4.5.3 ดำเนินการประชาสัมพันธ์งาน ของ สกต. และ TABCO ให้เป็นที่รู้จักของเกษตรกร บุคคลทั่วไป นักการเมือง และองค์กรพัฒนาเอกชน (Non Governmental Organization – NGO) มากขึ้น

4.5.4 ในการประชุมกลุ่มเกษตรกรลูก้า ธ.ก.ส. ได้กำหนดให้พนักงานพัฒนาธุรกิจ ชี้แจงชักชวนเกี่ยวกับงานของ สกต. ทุกครั้งเพื่อให้เกษตรกรลูก้าซึ่งเป็นสมาชิก สกต. มีความศรัทธาต่อองค์กรของตน และทำธุรกิจกับ สกต. มากขึ้น

4.5.5 รวบรวมระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับงานด้าน สกต. ให้เป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวก และง่ายต่อการใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานของ ธ.ก.ส. และ สกต.

4.5.6 สนับสนุนให้ สกต. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของ สกต. ทันสมัยและรวดเร็ว

5. บริษัท ไทยธุรกิจเกษตร จำกัด (TABCO)

แม้ว่า สกต. จะเป็นสหกรณ์การเกษตรในระดับจังหวัด แต่จัดเป็นสหกรณ์ขั้นปฐมที่มีการดำเนินธุรกิจแบบเอนกประสงค์ จึงต้องมีองค์กรกลาง เพื่อเป็นศูนย์กลางในการสร้างอำนาจต่อรอง และโดยที่ขบวนการสหกรณ์การเกษตรของประเทศไทยในปัจจุบันซึ่งชุมนุมสหกรณ์การเกษตรเป็นองค์กรกลางทั้งในระดับจังหวัด และระดับประเทศ ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับกฎระเบียบค่อนข้างมาก และขาดความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ และการแข่งขันกับธุรกิจเอกชน รวมทั้งมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินธุรกิจในเชิงรุก ธ.ก.ส. และ สกต. จึงได้ตกลงทำสัญญาร่วมทุนจัดตั้งองค์กรกลางของ สกต. ขึ้นในรูปบริษัทเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2535 ชื่อ บริษัท ไทยธุรกิจเกษตร จำกัด (THAI AGRI – BUSINESS COMPANY LIMITED) มีชื่อย่อเป็นภาษาอังกฤษว่า TABCO เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงธุรกิจของ สกต. ในด้านรวมกันซื้อรวมกันขายให้มีประสิทธิภาพ

5.1 การถือหุ้นใน TABCO

5.1.1 ผู้ถือหุ้น

ในระยะเริ่มแรก TABCO จัดทะเบียนทุนเรือนหุ้นไว้ 100 ล้านบาท แบ่งเป็นหนึ่งล้านหุ้นมูลค่าหุ้นละ 100 บาท เป็นหุ้นสามัญทั้งหมด ผู้ถือหุ้นประกอบด้วย ธ.ก.ส. ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 10 ของทุนเรือนหุ้นทั้งหมดเป็นเงิน 10 ล้านบาท โดยชำระค่าหุ้นในปีแรกเต็มจำนวน และ สกต. ถือในสัดส่วนร้อยละ 90 และในโอกาสต่อไปอาจเปิดโอกาสให้สหกรณ์การเกษตรทั่วไปและเอกชนเข้าถือหุ้นด้วย โดยเข้าถือในสัดส่วนของ สกต. ในปัจจุบัน TABCO มีทุนจดทะเบียน 120 ล้านบาท

5.1.2 การชำระค่าหุ้น

ในปีแรกของการจัดตั้ง TABCO กำหนดให้ สกต. ผู้ถือหุ้นชำระค่าหุ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของมูลค่าหุ้นที่ถือ ส่วนที่เหลือต้องชำระให้ครบถ้วนภายใน 4 ปี โดยให้คณะกรรมการบริหารของบริษัทเป็นผู้กำหนดจำนวนเงินและวิธีการชำระ

5.2 บทบาทและภารกิจของ TABCO

5.2.1 เป็นองค์กรกลางของ สกต. ในการจัดซื้อปัจจัยการผลิตทางการเกษตรทั้งในรูปแบบของวัสดุอุปกรณ์การเกษตร บริการทางเกษตร และสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในครัวเรือนของเกษตรกร

5.2.2 เป็นองค์กรกลางของ สกต. ในการรวบรวมผลิตผลการเกษตรสินค้าแปรรูปอื่น ๆ ของสมาชิก สกต. เพื่อจำหน่ายทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ

5.2.3 ให้บริการ แนะนำด้านการบริหารจัดการแก่ สกต. ผู้ถือหุ้น

5.2.4 ให้ความช่วยเหลือแนะนำ และจัดการฝึกอบรมแก่กรรมการและเจ้าหน้าที่ของ สกต.

5.2.5 ดำเนินการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อปฏิบัติและช่วยงาน สกต.

5.2.6 จัดให้มีสวัสดิการ และหลักประกันทางสังคม แก่เกษตรกรที่เป็นสมาชิกของ สกต.

5.2.7 ดำเนินธุรกิจ หรือจัดให้มีสวัสดิการอื่นใด ที่เป็นประโยชน์แก่การดำเนินงานของ สกต.

5.2.8 เป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสาร การตลาด ให้แก่ สกต.

6. คณะกรรมการกลางสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. แห่งประเทศไทย (ลก. สกต.)

6.1 การจัดตั้ง

ลก. สกต. จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2537 โดยประธานกรรมการของ (สกต.) ทั่วประเทศจำนวน 65 สกต. มาร่วมประชุมกัน ณ โรงแรมบางกอกพาเลซ ประตูน้ำ กรุงเทพฯ (โรงแรมเมอร์เกียร์) และมีมติจัดตั้งองค์กรกลางของ สกต. ในรูปแบบ “คณะกรรมการกลางสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. แห่งประเทศไทย” (ลก. สกต.) โดยมีได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล แต่เป็นการจัดตั้งตามสิทธิขั้นพื้นฐานภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตย ของประเทศไทย

6.2 วัตถุประสงค์ของการเลือกตั้ง กก. ทกต.

6.2.1 เพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรกลางในการสนับสนุนและดูแลการดำเนินงาน และผลประโยชน์ขององค์กรต่าง ๆ ในขบวนการของ สกต. ได้แก่ สกต. ทั่วประเทศ และ TABCO รวมทั้งดูแลผลประโยชน์ของ สกต. ต่าง ๆ ที่ไปร่วมทุนกับบริษัทอื่น ๆ เช่น บริษัทสหประกันชีวิต และบริษัทอื่น ๆ ที่ สกต. อาจจะเข้าไปร่วมลงทุนในอนาคต

6.2.2 เพื่อทำหน้าที่ประสานงาน กับหน่วยงานของรัฐ และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ช.ก.ส. กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (กตส.) และกรมส่งเสริมสหกรณ์ (กสส.) เพื่อให้การช่วยเหลือสนับสนุนแก้ไขปัญหาของขบวนการ สหค.

6.2.3 เพื่อทำหน้าที่ร้องขอความช่วยเหลือจากรัฐบาลในกรณีที่ขบวนการ สกต. ประสบปัญหาการดำเนินงาน หรือสมาชิกของขบวนการ สกต. และเป็นไปโดยสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

6.3 นโยบายของ กก.สกต.

6.3.1 ส่งเสริมสนับสนุนลูกค้า ช.ก.ส. ให้รวมตัวกันเป็นกลุ่มลูกค้าและสมาชิกของ สกต. ที่เข้มแข็ง

6.3.2 ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร และขบวนการ สกต. ให้มีประสิทธิภาพ

6.3.3 พัฒนาองค์กร สกต. ให้สามารถบริหารจัดการด้วยตนเองได้โดยเร็ว

6.3.4 ส่งเสริมและร่วมลงทุนประกอบธุรกิจกับสถาบัน หรือองค์กรอื่น

6.3.5 พัฒนาขบวนการ สกต. ให้เป็นศูนย์ธุรกิจและศูนย์อุตสาหกรรมการเกษตร

6.3.6 ส่งเสริม สนับสนุน ประสานงานกับองค์กรของเกษตรกรอื่นๆ

6.3.7 สนับสนุนนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของรัฐ โดยการประสานงานกับส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรัฐบาล

6.3.8 ส่งเสริมสนับสนุนการประกอบอาชีพ ของสมาชิก และกิจกรรมทางสังคม

6.3.9 ได้รับความช่วยเหลือ จากส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรัฐบาล เพื่อสนับสนุนองค์กรในขบวนการ สกต.

6.3.10 รักษา ปกป้อง กลุ่มครอง ขบวนการ สกต.

6.4 บทบาทหน้าที่ของ กก. สกต.

6.4.1 เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานของ สกต. ทั่วประเทศ

6.4.2 เสนอปัญหาของ สกต. ต่อลวนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ รัฐบาลเพื่อขอให้ช่วยเหลือ

6.4.3 ดูแล การดำเนินงานของ TABCO ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง สกต. กับ ธ.ก.ส. และ สกต. เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่

6.4.4 ดูแลผลประโยชน์ของ สกต. ที่ไปถือหุ้นในบริษัทอื่น เช่น บริษัท สหประกันชีวิต

6.4.5 ติดต่อบริษัทขอความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ จากส่วนราชการและรัฐบาล

6.4.6 ร่วมมือกับสถาบันการเกษตรอื่น ๆ ในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิด ประโยชน์แก่สมาชิก และสหกรณ์โดยรวม

6.4.7 ประชาสัมพันธ์ขบวนการของ สกต. (สกต. TABCO และ ธ.ก.ส.)

6.5 องค์ประกอบของ กก. สกต.

กก. สกต. ประกอบด้วย สกต. จาก 74 จังหวัด มีสมาชิกทั่วประเทศ 3,023,545 ราย จากลูกค้า ธ.ก.ส. ทั้งหมด 3,639,741 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 83.07 ของเกษตรกรทั่วประเทศ ซึ่งมี จำนวน 5.6 ล้านครัวเรือน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2545) โดยมีประธานกรรมการของแต่ละ สกต. ในแต่ละจังหวัดเป็นคณะกรรมการ กก. สกต. และมีคณะทำงานเรียกว่า คณะกรรมการบริหาร (คกบ.) ซึ่งเป็นผู้แทนจาก สกต. ภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ ทำงานแทน กก. สกต.

ประเภทธุรกิจของ สกต.

สหกรณ์การเกษตรโดยทั่วไปจะดำเนินธุรกิจหลัก 4 ประเภท คือ ธุรกิจเครดิต ธุรกิจ จัดหาสินค้ามาจำหน่ายแก่สมาชิก ธุรกิจรวบรวมผลผลิตจากสมาชิกเพื่อจำหน่าย และธุรกิจการ ให้บริการแก่สมาชิกและส่งเสริมการเกษตร แต่การดำเนินธุรกิจของ สกต. กำหนดวัตถุประสงค์ใน การดำเนินธุรกิจไว้เพียง 3 ประเภท คือ ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย ธุรกิจรวบรวมผลผลิต และ ธุรกิจให้บริการและส่งเสริมการเกษตร โดยไม่มีธุรกิจเครดิต หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าธุรกิจสินเชื่อ เนื่องจากสมาชิก สกต. เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ซึ่งใช้บริการด้านสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. โดยตรงอยู่ แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องดำเนินธุรกิจเครดิตอีก

1. ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย

ในระยะเริ่มแรก สกต. ดำเนินธุรกิจโดยรับ เอนงานจัดหาปัจจัยการผลิตทางการ เกษตรที่สำคัญมาจาก ธ.ก.ส. ได้แก่ ปุ๋ย เครื่องจักรกลการเกษตร เคมีภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์การ เกษตรต่าง ๆ มาจำหน่ายให้แก่ สมาชิกเป็นเงินสดและเงินเชื่อในราคาที่เป็นธรรม แหล่งจัดหาสินค้า ที่สำคัญ มี 2 แหล่งคือ

1.1 TABCO ทำหน้าที่ เปรียบเทียบกับผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายในส่วนกลาง หรือภูมิภาคแทน สกต. เพื่อจัดหาปัจจัยการเกษตรที่มีคุณภาพในราคาที่ เป็นธรรมจำหน่ายให้แก่ สกต.

1.2 ร้านค้าท้องถิ่น กรณี TABCO ไม่สามารถจัดหาสินค้าให้ สกต. ได้ครบทุกประเภท หรือ กรณีสินค้าจากร้านท้องถิ่นมีคุณภาพดีและราคาต่ำกว่าที่ TABCO เสนอ

2. ธุรกิจรวบรวมผลผลิต

2.1 การซื้อผลผลิต

สกต. สามารถดำเนินการได้ 2 วิธี คือ วิธีการซื้อขาย และวิธีฝากขาย

2.1.1 วิธีการซื้อขาย เป็นวิธีที่ สกต. รับซื้อผลผลิตจากสมาชิกและเกษตรกรทั่วไปและจ่ายเงินค่าผลผลิตให้สมาชิกทันทีโดยเงินสดหรือโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

2.1.2 วิธีฝากขาย เป็นวิธีที่สมาชิกหรือเกษตรกรนำผลผลิตมาส่งให้ สกต. โดย สกต. จะจ่ายค่าผลผลิต เมื่อ สกต. สามารถจำหน่ายผลผลิตได้แล้วหรือ สกต. จ่ายบางส่วนให้ก่อน ส่วนที่เหลือจ่ายให้ภายหลัง ทั้งนี้แล้วแต่ข้อตกลงของการรวบรวมผลในครั้งนั้นๆ

2.2 การจำหน่ายผลผลิต

สกต. สามารถจำหน่ายผลผลิตได้ 2 วิธี คือ

2.2.1 วิธีจำหน่ายโดยตรง สกต. จะติดต่อกับผู้รับซื้อผลผลิต หรือ TABCO โดยตรง และตกลงเงื่อนไขราคาที่ดีและเหมาะสม แล้วส่งมอบผลผลิตตลอดจนการรับเงินค่าผลผลิตนั้นๆ

2.2.2 วิธีจำหน่ายกับ ช.ก.ส. สกต. จะรวบรวมผลผลิตโดยการรับซื้อจากสมาชิก หรือเกษตรกรแล้วนำมาจำหน่ายกับ ช.ก.ส. เมื่อผลผลิตได้ราคาดี สกต. จำได้ถอนคืนจาก ช.ก.ส. เพื่อจำหน่ายต่อไป

3. ธุรกิจการให้บริการ และส่งเสริมการเกษตร

สกต. ดำเนินการให้บริการทางเกษตรแก่สมาชิก เหมือนสหกรณ์การเกษตรทั่วไป เช่น บริการขนส่ง ขุดบ่อน้ำ และการปรับปรุงพื้นที่การเกษตร เป็นต้น โดยคิดค่าบริการจากสมาชิกในราคาที่เป็นธรรม

ปัญหา อุปสรรค และความคาดหวังของ ช.ก.ส. ในการดำเนินงาน สกต.

องค์กรธุรกิจใดๆ ก็ตามแม้จะดำเนินธุรกิจประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือตามที่คาดหวังไว้ แต่การดำเนินธุรกิจย่อมมีปัญหาลักษณะอุปสรรค จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง

สำหรับ สกต. เป็นองค์กรหนึ่งซึ่งกล่าวได้ว่า ยังไม่ประสบความสำเร็จ ในการดำเนินธุรกิจโดยมีสาเหตุจากปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ดังนี้

1. ปัจจัยภายใน

1.1 บุคลากร

1.1.1 คณะกรรมการดำเนินการของ สกต. ส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาน้อย ขาดความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สกต. เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มีสมาชิกและปริมาณธุรกิจจำนวนมาก จำเป็นต้องมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถเชิงธุรกิจ แต่คณะกรรมการของ สกต. ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรขาดความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ขาดทักษะในการทำงานเป็นทีม ขาดเอกภาพในการทำงาน รวมทั้ง ร.ก.ส. ได้ส่งพนักงานธนาคารเข้าไปช่วยเหลือในเรื่องการจัดการแก่ สกต. โดยที่พนักงาน ร.ก.ส. เองมีประสบการณ์และความชำนาญเฉพาะงานธนาคาร

1.1.2 สมาชิกส่วนใหญ่มีการศึกษาน้อย ขาดความรู้ความเข้าใจในหลักการสหกรณ์ การเข้าเป็นสมาชิก สกต. ก็โดยการแนะนำของพนักงาน ร.ก.ส. ซึ่งต้องการให้ลูกค้าทุกคนเป็นสมาชิก สกต. บางรายมิได้เกิดจากความสมัครใจ จึงไม่มีความผูกพันกับสถาบันของตนเป็นเหตุผลหนึ่งที่สมาชิกไม่ให้ความร่วมมือในกิจกรรมของ สกต. สมาชิกยังขาดอุดมการณ์ ปริมาณธุรกิจของสหกรณ์ไม่มีเพียงพอ จึงทำให้ขาดอำนาจต่อรองราคาสินค้าและการกำหนดราคา

1.1.3 เจ้าหน้าที่ สกต. มีขีดความสามารถจำกัด ส่วนใหญ่ขาดความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจาก สกต. ไม่มีเงินทุนเพียงพอที่จะจ้างผู้ที่มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานได้ อีกทั้งบุคคลภายนอกมองงานสหกรณ์ว่าเป็นงานที่ไม่มั่นคง ไม่ก้าวหน้าและไม่คุ้มค่าที่ควร จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ไม่มีผู้มาสมัครเป็นเจ้าหน้าที่ สกต. หรือไม่ก็มาปฏิบัติงานที่ สกต. เป็นการชั่วคราวในช่วงที่หางานทำยังไม่ได้ ด้วยเหตุนี้จึงมีอัตราการของเจ้าหน้าที่ สกต. ค่อนข้างมาก ทำให้การดำเนินงานของ สกต. มักหยุดชะงักและไม่ต่อเนื่อง

1.2 การบริหารจัดการ

1.2.1 ก่อนที่ สกต. จะดำเนินธุรกิจใดๆ จะต้องออกระเบียบ ข้อบังคับ สำหรับการดำเนินงานในเรื่องนั้นๆ ก่อน

1.2.2 อำนาจการตัดสินใจ ส่วนใหญ่เป็นมติจากที่ประชุมคณะกรรมการ หรือบางครั้งต้องเสนอที่ประชุมใหญ่สมาชิกพิจารณา ทำให้การตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจล่าช้า ไม่ทันการ

1.2.3 ขาดเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการดำเนินธุรกิจ

1.2.4 ในหลักการสหกรณ์ กำหนดให้สหกรณ์ดำเนินธุรกิจโดยไม่มุ่งผลกำไร

1.2.5 สกต. ยังไม่สามารถหาตลาดได้เพียงพอเพื่อจะรับซื้อผลิตผลการเกษตร ในราคาที่สมาชิกต้องการ รวมทั้งยังขาดความรู้ในการเก็บรักษาผลิตผลทางการเกษตรให้คงสภาพตามที่ตลาดต้องการ และยังขาดข้อมูลทางตลาดในการตัดสินใจ

2. ปัญหาภายนอก

2.1 การจัดตั้ง สกต. เป็นงานนโยบายเร่งด่วนของ ธ.ก.ส. ทั้งสมาชิกและพนักงาน ธ.ก.ส. ในพื้นที่ไม่มีความเข้าใจหลักการ และเหตุผลที่แท้จริงของการเตรียมงานที่ดี ขาดความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและสถานที่ ขาดการวางระบบที่ดีให้แก่ สกต. ก่อนดำเนินการเพราะ สกต. เป็นสหกรณ์การเกษตรระดับจังหวัด มีสมาชิกจำนวนมากครอบคลุมพื้นที่ทุกอำเภอ ทำให้ สกต. บางแห่งการดำเนินงานขาดทุน บางแห่งระบบเอกสารบกพร่องมาก ทำให้มีปัญหาในการปิดบัญชีล่าช้า

2.2 ส่วนงานสนับสนุน ซึ่งได้แก่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (กสส.) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (กตส.) และ ธ.ก.ส. ทำหน้าที่ตามบทบาทไม่เต็มที่ ส่วนงานอื่น เช่น กสส. และ กตส. ไม่ได้เข้ามาทำหน้าที่กำกับ ดูแลการบริหารงานของ สกต. ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับอย่างใกล้ชิดมีเพียง ธ.ก.ส. เข้าไปสนับสนุนช่วยเหลือ สกต. ตั้งแต่เรื่องสถานที่ บุคลากร เครื่องมือ และอุปกรณ์บางอย่าง และยังทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำการบริหารและการจัดการ ซึ่งสามารถผลักดันงานของ สกต. ให้เจริญก้าวหน้าได้ในระดับหนึ่ง

2.3 องค์กกรกลางของ สกต. (TABCO)

TABCO เป็นองค์กรกลางของ สกต. ในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตรให้แก่ สกต. และรับซื้อผลิตผลจาก สกต. ไปจำหน่ายหรือแปรรูปเพื่อจำหน่าย TABCO ดำเนินงานภายใต้กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ จึงมีความสะดวกคล่องตัว และสามารถดำเนินงานได้อย่างกว้างขวาง โดยไม่มีส่วนราชการเข้ามาคอยควบคุม กำกับอย่างใกล้ชิด การทำธุรกิจระหว่าง TABCO และ สกต. ดำเนินการโดยมีข้อตกลงในการทำธุรกิจร่วมกันโดยมี ธ.ก.ส. ให้ความช่วยเหลือชี้แนะในการดำเนินงานแก่ สกต. และ TABCO ตลอดจนช่วยประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง แต่การดำเนินธุรกิจของ TABCO ยังมีปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานค่อนข้างมาก สรุปได้ดังนี้

1. บุคลากร

TABCO เป็นบริษัทขนาดใหญ่ ดำเนินธุรกิจเน้นในด้านการซื้อขายปัจจัยการผลิตทางการเกษตรและรับซื้อผลิตผลการเกษตรจากสมาชิกและเกษตรกร การบริหารจัดการจำเป็นต้องเป็นนักบริหารมืออาชีพ แต่ TABCO เริ่มต้นด้วยคณะผู้บริหารที่เป็นอดีตพนักงาน ธ.ก.ส. ที่ลาออก

จาก ธ.ก.ส. หรือเกี่ยยณอายุจาก ธ.ก.ส. ซึ่งไม่มีความชำนาญในการบริหารงานธุรกิจซื้อขาย จึงทำให้การดำเนินงานยังไม่ดีเท่าที่ควร แม้ว่าระยะต่อมา TABCO ได้เริ่มมีการจัดจ้างผู้บริหารจาก บุคคลภายนอก และจากภาคเอกชนเข้ามาบริหารงานแต่ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จ พนักงานของ TABCO ยังขาดความรู้เรื่องการตลาดและมีการลาออกบ่อยมาก ซึ่งทำให้งานของ TABCO ไม่ต่อเนื่อง

2. การดำเนินงาน

TABCO ไม่สามารถจัดหาสินค้าบางอย่างที่ สกต. ต้องการได้ หรือถ้าได้ก็มีราคา สูงกว่าร้านค้าท้องถิ่น การจำหน่ายสินค้าจาก TABCO ถึง สกต. มีขั้นตอนมาก ขาดการวางระบบที่ดี เอกสารประกอบการซื้อขายล่าช้า กระทบถึงระบบการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มค่อนข้างมาก นอกจากนี้ ยังมีปัญหาออกเป็นหนี้สินค้างระหว่าง สกต. กับ TABCO ไม่ตรงกันเกือบทุก สกต. และสะสมมา ตั้งแต่เปิดดำเนินการ แสดงให้เห็นถึงระบบเอกสารและระบบบัญชีมีปัญหาค่อนข้างมาก รวมทั้งยัง ขาดการควบคุมภายในที่ดี จึงส่งผลให้ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่ายและการรับซื้อผลิตผลการเกษตร จากสมาชิก สกต. เพื่อจำหน่ายยังไม่ประสบผลสำเร็จ

ความคาดหวังของ ธ.ก.ส. ในการดำเนินงานของ สกต.

1. ความคาดหวังประโยชน์จากการจัดตั้ง สกต.

เมื่อ ธ.ก.ส. สนับสนุนให้เกษตรกรรวมกลุ่ม ก.ก.ส. จัดตั้ง สกต. ขึ้นมาแล้ว ธ.ก.ส. คาดหวังว่าเกษตรกรจะได้รับประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

1.1 ประโยชน์ทางตรง

1.1.1 เกษตรกรรวมกลุ่มได้รับปัจจัยการผลิตที่มีคุณภาพ ราคาที่เป็นธรรม และสามารถจำหน่ายผลิตผลได้ในราคาที่เหมาะสม โดย สกต. ดำเนินการได้ด้วยศักยภาพของตนเอง ซึ่งหมายถึง สกต. ดำเนินการได้โดยบุคลากรของ สกต. และสามารถดำเนินงานตอบสนอง ความต้องการของสมาชิกได้เป็นส่วนใหญ่ ตลอดจนมีกำไรเพียงพอที่จะจ่ายเงินปันผลตามหุ้นให้แก่ สมาชิกผู้ถือหุ้น

1.1.2 เกษตรกรมีฐานะดีขึ้นจาก ผลิตที่ดีขึ้นทั้งปริมาณและคุณภาพ เพราะเกษตรกรได้รับปัจจัยการผลิตที่มีคุณภาพดี ในปริมาณที่เพียงพอและทันเวลารวมทั้งมีความรู้ ในการผลิตและเทคโนโลยีสมัยใหม่เพิ่มขึ้น

1.1.3 เกษตรกรมีต้นทุนในการผลิตต่ำ เพราะได้ปัจจัยการผลิตและ บริการทางการเกษตรในราคาที่เป็นธรรมมากขึ้น

1.1.4 ผลผลิตของเกษตรกรสามารถจำหน่ายได้ในราคาที่เป็นธรรม

1.2 ประโยชน์ทางอ้อม

1.2.1 นโยบายของรัฐบาลทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง สามารถดำเนินการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านไปถึงเกษตรกร โดยทาง สกต.

1.2.2 ในทางสังคม เกษตรกรสามารถพึ่งตนเองได้และมีการร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนสามารถสร้างฐานะของเกษตรกรให้เจริญก้าวหน้า

1.2.3 ในทางการเมือง สกต. เป็นองค์กรที่ฝึกฝนเกษตรกรให้รู้จักปกครองตนเอง และเป็นไปตามระบอบประชาธิปไตยรวมทั้ง เป็นองค์กรกลางที่สามารถสะท้อนความต้องการของเกษตรกรไปยังรัฐบาลได้

2 การดำเนินงานของ สกต. ในอนาคต

เพื่อให้ขบวนการสหกรณ์เป็นที่พึ่งของเกษตรกรได้อย่างแท้จริง และดำเนินงานด้วยความมั่นคงตลอดไป จำเป็นอย่างยิ่งที่สหกรณ์ในภาคการเกษตรจะต้องร่วมมือ และเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างกันอย่างจริงจัง และเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น สกต. เป็นองค์กรหนึ่งของขบวนการสหกรณ์ที่จะต้องพยายามหาแนวทางประสานความร่วมมือและเชื่อมโยงธุรกิจกับสหกรณ์อื่น ๆ ให้เป็นรูปธรรมโดยเร็ว รวมทั้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับขบวนการสหกรณ์ โดยเฉพาะองค์กรแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับ สกต. ได้แก่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (กสศ.) กรมตรวจสอบบัญชี (กตส.) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จะต้องทำงานกันอย่างจริงจัง และพยายามหาแนวทางผลักดันให้มีการผนึกกำลังกันอย่างจริงจังของขบวนการสหกรณ์ในภาคการเกษตรอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ องค์กรที่สำคัญโดยตรงกับ สกต. คือ TABCO จะต้องมีบทบาทมากขึ้น

จากข้อสังเกตเกี่ยวกับการดำเนินงานของแต่ละ สกต. และโดยภาพรวมของ สกต. ส่วนใหญ่ยังขาดแผนงานระยะยาว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา สกต. ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาลุप्तรรค เพื่อเสริมสร้างให้สหกรณ์มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

ดังนั้นการพัฒนา สกต. และ TABCO ให้ดำเนินงานได้ด้วยคามมั่นคงตามที่ธนาคารคาดหวัง จึงควรถูกกำหนดแนวทางการพัฒนาไว้ ดังนี้

1. แนวทางพัฒนา สกต.

1.1 ปรับปรุงการบริหารจัดการของ สกต. ให้มีประสิทธิภาพ โดย

- ให้ สกต. เร่งดำเนินการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่งให้ครบถ้วนเพียงพอกับปริมาณงาน
- ฝึกอบรมคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ของ สกต. ให้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ

- ปรับปรุงอัตราเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสม เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงานที่ สกต. และสามารถยึดเป็นอาชีพที่มั่นคงได้
- จัดให้มีสำนักงานที่มั่นคงถาวร มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินธุรกิจที่ครบถ้วนทันสมัย

1.2 พัฒนาการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ โดยเน้นความสำคัญในด้านต่าง ๆ
คือ

- สร้างปริมาณธุรกิจให้เหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการของสมาชิก
- เน้นการระดมเงินทุนจากการถือหุ้นของสมาชิก
- กำหนดราคาสินค้าและบริการที่สามารถแข่งขันกับภาคเอกชนได้
- กำหนดแผนการดำเนินงานประจำปีให้เหมาะสม และถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

1.3 พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารการตลาด ให้ทันสมัย

1.4 สร้างเครือข่ายการเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างสหกรณ์ด้วยกัน และกับภาคเอกชน

1.5 จัดหาสินค้าหลักเฉพาะที่ตรงกับความต้องการของสมาชิกเท่านั้น

1.6 เร่งดำเนินการธุรกิจการรวบรวมผลิตผลการเกษตร เพื่อประโยชน์แก่สมาชิก

1.7 บริการจำหน่ายสินค้าให้แก่สมาชิกด้วยความรวดเร็ว

2. แนวทางพัฒนา TABCO

2.1 จัดตั้งนักบริหารมืออาชีพบริหารงาน

2.2 เลือกจำหน่ายสินค้าหลักเฉพาะที่ลูกค้ามีความต้องการสูงเท่านั้น และราคาต้องไม่สูงกว่าร้านค้าท้องถิ่น

2.3 ดำเนินธุรกิจรับซื้อผลิตผลการเกษตร ให้เต็มรูปแบบ เพื่อช่วยเหลือสมาชิกให้ได้รับราคาผลผลิตที่เป็นธรรม

2.4 เป็นศูนย์กลางในการทำธุรกิจให้แก่ สกต. ทั้งในและต่างประเทศ

3. แนวทางพัฒนาความเข้มแข็งให้แก่สมาชิกของ สกต.

3.1 ปลุกฝังอุดมการณ์สหกรณ์แก่สมาชิก เพื่อร่วมกันซื้อร่วมกันขายผ่าน สกต. เพื่อให้ สกต. สามารถต่อรองราคาสินค้าและกำหนดราคาผลิตผลการเกษตรได้

3.2 ปลุกฝังสร้างจิตสำนึกให้สมาชิก ร้ององค์กร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของสหกรณ์

หลักการ เหตุผล และรูปแบบ โครงสร้างเครือข่าย สกต.

1. หลักการและเหตุ

สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สกต.) จัดตั้งขึ้นในหมู่ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) โดยการสนับสนุนของกรมส่งเสริมสหกรณ์ (กสส.) และกรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ (กตส.) ปัจจุบันจัดตั้งแล้วจำนวน 74 สกต./ จังหวัด (ยกเว้น จังหวัดภูเก็ตและแม่ฮ่องสอน) เป็นสหกรณ์ที่มีห้องที่ดำเนินงานครอบคลุมทั้งจังหวัดและบางสหกรณ์มีห้องที่ดำเนินการครอบคลุมสองจังหวัด โดยแต่ละ สกต. มีสมาชิกสหกรณ์ละ 3,000 - 135,000 คน และสหกรณ์ต้องทำธุรกิจและให้บริการตามความต้องการของสมาชิก รวมทั้งต้องส่งเสริมให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและส่วนรวมทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม จนสามารถให้สมาชิกอยู่ดีกินดีมีสันติสุขตามสมควร

ธ.ก.ส. ในฐานะผู้สนับสนุนงาน สกต. มีความเห็นว่าการดำเนินงาน สกต. ที่ผ่านมา สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมน้อยมาก ดังนั้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่องานสหกรณ์และสมาชิกสหกรณ์ รวมทั้งต่อการจัดโครงสร้างองค์กรต่อไป จึงเห็นควรส่งเสริมให้ สกต. มีเครือข่ายการบริหารและการประสานงานระหว่างสหกรณ์กับสมาชิกในระดับต่าง ๆ ขึ้นเริ่มตั้งแต่ระดับหมู่บ้าน ระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด โดยคาดหวังของ ธ.ก.ส. เมื่อ สกต. มีเครือข่ายที่สมบูรณ์แล้ว เกษตรกรลูกค้า และสมาชิกจะได้รับปัจจัยการผลิตที่มีคุณภาพ ราคาที่เหมาะสม และสามารถจำหน่ายผลิตผลได้ราคาที่เป็นธรรม สกต. สามารถดำเนินการได้ด้วยศักยภาพของตนเอง ซึ่งหมายถึง สกต. ต้องดำเนินการให้มีบุคลากรของ สกต. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่ให้ได้มากที่สุด การดำเนินงานมีประสิทธิภาพสามารถสนองความต้องการของสมาชิกได้เป็นส่วนใหญ่ และคณะกรรมการดำเนินการได้มาอย่างถูกต้องตามข้อบังคับสหกรณ์

2. รูปแบบโครงสร้างเครือข่าย สกต.

โครงสร้างเครือข่ายเป็นระบบการเชื่อมโยงติดต่อระหว่าง สกต. หรือคณะกรรมการดำเนินการกับสมาชิก ไปตามลำดับขั้น หรือขั้นตอนของโครงสร้างที่ สกต. กำหนดขึ้น ตามตัวอย่าง การกำหนดโครงสร้างเครือข่าย สกต. ประกอบด้วย บุคคล 4 กลุ่ม คือ

1. ผู้แทนสมาชิก

ผู้แทนสมาชิก คือ ผู้ที่สมาชิกเลือกตั้งให้เป็นตัวแทนไปเข้าร่วมประชุมใหญ่ตามข้อบังคับ หรือระเบียบของ สกต. และบทบาทของผู้แทน สมาชิก คือผู้ที่ให้บริการหรือสนอง

ความต้องการของสมาชิก หรือ สกต. เพื่อให้การดำเนินงานของ สกต. เป็นไปตามความต้องการของสมาชิกและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของ สกต.

2. คณะทำงานระดับตำบล

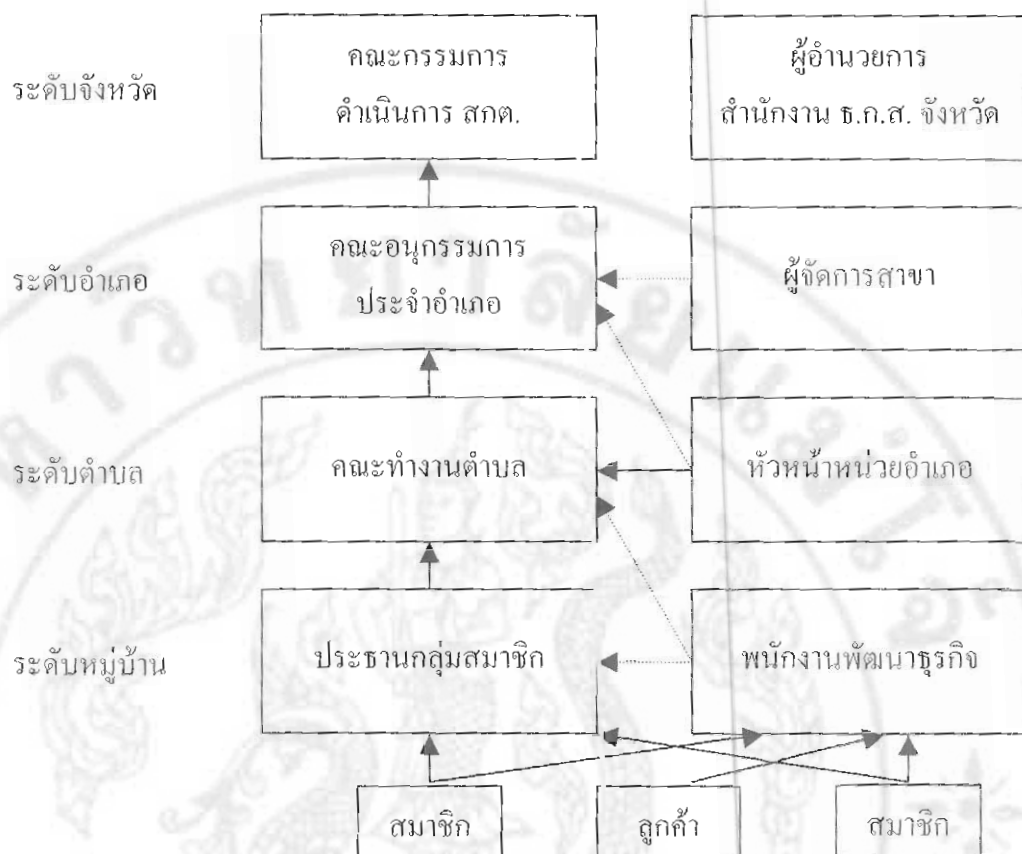
คณะทำงานระดับตำบล คือ คณะทำงานที่ประกอบด้วยผู้แทนสมาชิกอย่างน้อย ตำบลละ 3 คน ที่ผู้แทนสมาชิก ได้เลือกตำบลละ 1 คณะ ซึ่งจะมีบทบาทหน้าที่เป็นตัวแทนของสมาชิกเพื่อเข้าไปมีส่วนกำหนดการตัดสินใจของ สกต. ในเขตอำเภอนั้นและเป็นตัวแทนของ สกต. ในการบริการสมาชิกในตำบลนั้น ๆ

3. คณะทำงานระดับอำเภอ

คณะทำงานระดับอำเภอ คือ คณะทำงานที่ประกอบด้วยสมาชิก ซึ่งเป็นคณะทำงานระดับตำบลในอำเภอนั้น ๆ จำนวน 5 คน และมีอำเภอละ 1 คน ซึ่งจะมีบทบาทหน้าที่เป็นตัวแทนของสมาชิกในอำเภอนั้นเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารหรือตัดสินใจของ สกต. ในคณะกรรมการดำเนินการ และเป็นตัวแทนของ สกต. ในการบริการสมาชิกในเขตอำเภอนั้น ๆ

4. คณะกรรมการดำเนินการ

คณะกรรมการดำเนินการของ สกต. คือ คณะกรรมการดำเนินการที่ได้รับเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ของผู้แทนสมาชิกทั้งหมดให้รับผิดชอบ การดำเนินงานของ สกต. ประกอบด้วย ตัวแทนสมาชิกในคณะทำงานระดับอำเภอของอำเภอต่าง ๆ รวมทั้งประธานคณะกรรมการไม่เกิน 15 คน ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้จะต้องกำหนดการดำเนินงาน และตัดสินใจตามความต้องการของสมาชิก และเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิก ซึ่งจะสื่อสารมาตามลำดับจากผู้แทนสมาชิก คณะทำงานระดับตำบล และคณะทำงานระดับอำเภอ และเมื่อมีกิจกรรมที่ต้องบริการสมาชิก คณะกรรมการดำเนินการต้องบริการคณะทำงานระดับอำเภอ คณะทำงานระดับอำเภอต้องบริการ คณะทำงานระดับตำบล คณะทำงานระดับตำบลต้องบริการผู้แทนสมาชิก และผู้แทนสมาชิกต้องบริการสมาชิก ถึงรายละเอียดโครงสร้างเครือข่ายของ สกต. ในภาพ 2



ภาพ 2 ตัวอย่างโครงสร้างเครือข่ายของ สกต.

ที่มา: สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ช.ก.ส. จำกัด (ร.กต.) (2541: 13)

ขั้นตอนการจัดทำโครงสร้างเครือข่าย สกต.

สกต. จะสามารถจัดทำโครงสร้างเครือข่ายตามขั้นตอนที่ ช.ก.ส. แนะนำพอสรุปได้ดังนี้

1. คณะกรรมการดำเนินการของ สกต. จะต้องมีความเข้าใจหลักการ และเหตุผลในการจัดทำโครงสร้างเครือข่ายอย่างแท้จริง จนสามารถที่จะกำหนดการ และแนวคิดเพื่อจะวางระเบียบได้และสามารถชี้แจงสมาชิก และผู้เกี่ยวข้องให้เข้าใจได้

2. ประชุมคณะกรรมการดำเนินการเพื่อมีมติ เห็นชอบ ดังนี้

2.1 ให้มีเครือข่ายการบริหาร และการประสานงานระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับหมู่บ้าน ระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด

2.2 กำหนดที่มาของเครือข่าย และบทบาทหน้าที่ของสมาชิก กลุ่มสมาชิก ประธานกลุ่มสมาชิก คณะทำงานระดับอำเภอ (คณะอนุกรรมการอำเภอ) และคณะกรรมการดำเนินการในระบบเครือข่าย

3. เมื่อมติที่ประชุมเห็นชอบตามข้อ 2 แล้วให้ตั้งคณะอนุกรรมการ (เฉพาะกิจ) เพื่อดำเนินการร่วมกับฝ่ายจัดการ และ ร.ก.ส.

4. กำหนดระเบียบว่าด้วยโครงสร้างเครือข่าย สกต. เพื่อถือปฏิบัติโดยมีเนื้อหา ดังนี้

4.1 ว่าด้วยคณะทำงานระดับตำบล

4.2 ว่าด้วยคณะทำงานระดับอำเภอ

4.3 ว่าด้วยการคัดสรรผู้ที่จะสมัครเป็นกรรมการดำเนินการ

5. ขอความร่วมมือ ร.ก.ส. สำนักงานจังหวัดช่วยวางแผนการประชุมกลุ่มสมาชิก ทุกกลุ่ม ชี้แจงงาน สกต. และโครงสร้างเครือข่าย เพื่อเลือกตั้งคณะทำงานระดับตำบล คณะทำงาน ระดับอำเภอ

6. กรณี สกต. ยังไม่มีผู้แทนสมาชิก ให้ขอความร่วมมือจาก ร.ก.ส. ช่วยเหลือในการจัดประชุมเพื่อเลือกตั้งผู้แทนสมาชิก ซึ่งการเลือกตั้งผู้แทนสมาชิกจะต้องเป็นไปตามข้อบังคับของ สกต. โดยทั่วไปข้อบังคับของ สกต. ที่เกี่ยวกับผู้แทนสมาชิกจะมี 2 แบบคือ

6.1 การกำหนดผู้แทนสมาชิกจากระบบสัดส่วน เช่น สมาชิก 250 คน ต่อผู้แทน 1 คน กรณีเช่นนี้จะต้องมีการกำหนดเขตเลือกตั้ง และจำนวนผู้แทนสมาชิกแต่ละเขตแล้วจัดประชุมเพื่อเลือกตั้งปีละครั้ง และบันทึกรายงานการประชุมไว้เป็นหลักฐาน

6.2 กรณี สกต. กำหนดให้กลุ่มสมาชิกของ สกต. เป็นกลุ่มเดียวกับกลุ่มลูกค้าของธนาคาร และเลือกหัวหน้ากลุ่มลูกค้า เป็นประธานกลุ่มสมาชิกโดยตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มลูกค้าต้องเป็นสมาชิก สกต. และจะต้องจดบันทึกรายงานการประชุมเฉพาะวาระนี้ไว้ต่างหาก โดยแยกกับรายงานการประชุมของลูกค้า ร.ก.ส.

ทั้งข้อ 6.1 และข้อ 6.2 จะต้องรายงานผลการเลือกตั้งผู้แทนสมาชิกของแต่ละเขต หรือแต่ละกลุ่มพร้อมรายงานการประชุมไปให้ สกต. เพื่อบันทึกทะเบียนผู้แทนสมาชิก และสำเนาเก็บไว้เป็นหลักฐาน

7. ให้ผู้รับผิดชอบตามข้อ 3 ดำเนินการ โดย

7.1 จัดประชุมผู้แทนสมาชิกในตำบล เพื่อเลือกคณะทำงานระดับตำบลพร้อมชี้แจงอำนาจหน้าที่ และบันทึกรายงานการประชุม และรายงานให้ สกต. ทราบ บันทึกทะเบียน คณะทำงานระดับตำบลไว้

7.2 จัดประชุมคณะทำงานระดับตำบลในอำเภอ เพื่อเลือกตั้งคณะทำงานระดับอำเภอ ๆ ละ 5 คน พร้อมชี้แจงอำนาจหน้าที่ และจดบันทึกรายงานการประชุมแล้วรายงานให้ สกต. ทราบ จัดทำทะเบียนไว้

8. จัดอบรมคณะกรรมการระดับอำเภอให้มีความรู้ และความเข้าใจในเรื่องอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์อย่างแท้จริงจนสามารถที่จะถ่ายทอด และเผยแพร่ในหมู่สมาชิกได้

9. จัดอบรมผู้แทนระดับตำบลในแต่ละอำเภอให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ รวมทั้งกิจการและการดำเนินงานของ สกต. โดยคณะทำงานระดับอำเภอร่วมกับวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้มีความรู้จนสามารถที่จะถ่ายทอดหรือเผยแพร่ไปสู่ผู้แทนสมาชิกและสมาชิกได้

10. ส่งเสริมให้มีการประชุมเผยแพร่อุดมการณ์ หลักการ วิธีการสหกรณ์ และการดำเนินงานของ สกต. ไปสู่ผู้แทนสมาชิกและสมาชิก โดยคณะทำงานระดับตำบลตามความต้องการ และความเหมาะสม

11. กำหนดวิธีปฏิบัติ หรือวิธีการดำเนินธุรกิจ โดยใช้เครือข่ายของ สกต.

บทบาทหน้าที่ของบุคคล และคณะบุคคลใน โครงสร้างเครือข่าย

สกต. เป็นสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่ที่มีสมาชิกจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่ามีผู้ที่ประสงค์จะช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันอยู่ไม่น้อย โครงสร้างเครือข่ายเป็นวิธีการที่คนจำนวนมากสามารถรวมพลังกันช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดพลังในการทำกิจกรรมหรือแก้ไขปัญหาซึ่งจะทำให้เกิดความสำเร็จได้โดยง่าย แต่ในทางตรงข้ามแม้สหกรณ์จะมีขนาดใหญ่ แต่สมาชิกไม่ได้มีเจตนารมณ์ที่จะช่วยเหลือตนเอง หรือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หรือถึงจะมีเจตนารมณ์ที่จะช่วยกัน แต่ไม่มีวิธีการรวมกันที่ดีหรือเหมาะสมการรวมกันเป็นสหกรณ์แทนที่จะเกิดพลังในการแก้ไขปัญหากลับเกิดปัญหามากขึ้น

ดังนั้น วิธีการใช้โครงสร้างเครือข่ายการบริหารของ สกต. นี้เป็นวิธีการที่จะทำให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมที่ดีวิธีหนึ่ง ซึ่ง สกต. จะต้องดำเนินการจัดทำให้เกิดความสำเร็จจึงมีบุคคลและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดเครือข่ายขึ้น บุคคลในที่นี้ประกอบด้วย

1. สมาชิก
2. กลุ่มสมาชิก
3. คณะทำงานระดับตำบล
4. คณะทำงานระดับอำเภอ (คณะอนุกรรมการอำเภอ)
5. คณะกรรมการดำเนินการ
6. เจ้าหน้าที่ สกต.
7. เจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส.

บุคคลและคณะบุคคลดังกล่าวมีบทบาทหน้าที่ในโครงสร้างเครือข่าย ดังนี้

1. สมาชิก

1.1 ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ มติของสหกรณ์ มติของที่ประชุมใหญ่และมติของที่ประชุมกลุ่มสมาชิก

1.2 เข้าประชุมกลุ่มสมาชิกซึ่งต้นสังกัดโดยพร้อมเพรียงกันทุกคราวที่มีการประชุม

1.3 อุดหนุนและทำธุรกิจกับสหกรณ์เป็นประจำด้วยความซื่อสัตย์มีสัจจะและศรัทธาต่อสหกรณ์

2. กลุ่มสมาชิก/ ประธานกลุ่ม

2.1 ประสานงานระหว่างสมาชิกกับสหกรณ์ ซึ่งอาจจะประสานงานโดยตรงหรือผ่านทางคณะกรรมการระดับตำบล คณะอนุกรรมการอำเภอ

2.2 รวบรวมความต้องการซื้อ และความต้องการขายของสมาชิกในกลุ่มของตนผ่านเครือข่ายไปสู่ สกต.

2.3 เรียกประชุมกลุ่มสมาชิกเป็นคราว ๆ เมื่อมีวาระ เช่น สอบสวนรับรองผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิก รับทราบเรื่องสมาชิกเข้าสังกัดกลุ่ม รับทราบเรื่องสมาชิกออกจากสหกรณ์ เลือกกู้ ผู้แทนสมาชิก เลือกกู้ตลอดจนประธานกลุ่มและเลขานุการกลุ่ม ชักซ้อมสมาชิกเกี่ยวกับการชำระหนี้ต่อสหกรณ์ เป็นสื่อกลางในการอบรมเผยแพร่ความรู้แก่สมาชิก วิเคราะห์และร่วมมือปฏิบัติตามมติของที่ประชุมใหญ่หรือมติของคณะกรรมการดำเนินการ พิจารณาและดำเนินการอื่น ๆ ในทางส่งเสริมกิจการของสหกรณ์ การประกอบอาชีพและการสังคมในหมู่สมาชิก เป็นต้น

2.4 เรียกประชุมสมาชิกก่อนการประชุมใหญ่สามัญของสหกรณ์ทุกคนเพื่อวินิจฉัยและพิจารณาเรื่องราวในการประชุมใหญ่

2.5 กลุ่มสมาชิกควรจัดประชุมอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อดำเนินกิจกรรมตามข้อ 3 และข้อ 4 ตามแต่กรณี

2.6 การประชุมทุกครั้งต้องบันทึกรายงานการประชุมไว้เป็นหลักฐานและต้องจัดทำสำเนาส่งให้คณะกรรมการระดับตำบลทุกครั้ง

2.7 ให้ประธานกลุ่มจัดทำแฟ้มประจำกลุ่มไว้เพื่อรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ของกลุ่ม

3. คณะทำงานระดับตำบล

3.1 ประสานงานระหว่างสมาชิกกับสหกรณ์ โดยผ่านทางประธานกลุ่มและหรือคณะกรรมการอำเภอ และหรือคณะกรรมการดำเนินการและหรือฝ่ายจัดการเพื่อประโยชน์ต่อสมาชิกและสหกรณ์เว้นแต่กรณีจำเป็นอาจติดต่อประสานงานโดยตรงกับสมาชิกและสหกรณ์ได้

3.2 จัดประชุมคณะทำงานระดับตำบลเพื่อพิจารณากิจธุระต่าง ๆ และพิจารณารับทราบข้อประชุมของกลุ่มสมาชิกในเขตตำบลของตนเพื่อประโยชน์แก่สมาชิกและสหกรณ์ส่วนรวม อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

3.3 ร่วมประชุมกลุ่มสมาชิกในตำบลของตนเป็นครั้งคราวตามจำเป็น

3.4 การประชุมคณะทำงานทุกครั้งต้องบันทึกรายงานการประชุมไว้เป็นหลักฐานและต้องจัดทำสำเนาส่งให้คณะกรรมการอำเภอทุกครั้ง

3.5 ที่ทำการคณะทำงานควรจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการอำเภอ คณะกรรมการดำเนินการ ฝ่ายจัดการ และข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มสมาชิกและประธานกลุ่ม

3.6 ร่วมกำหนดระเบียบว่าด้วยคณะทำงานระดับตำบลเพื่อถือใช้ต่อไป

4. คณะอนุกรรมการอำเภอ (คณะทำงานระดับอำเภอ)

4.1 ประสานงานระหว่างสมาชิกในอำเภอโดยผ่านทางคณะทำงานระดับตำบลหรือกรณีจำเป็นอาจประสานงานโดยตรงกับกลุ่มหรือสมาชิกได้

4.2 ประสานงานระหว่างสมาชิกกับคณะกรรมการดำเนินการ และหรือฝ่ายจัดการของสหกรณ์

4.3 จัดประชุมคณะกรรมการอำเภอเพื่อพิจารณากิจธุระต่าง ๆ และพิจารณาข้อประชุมของคณะทำงานระดับตำบลเพื่อประโยชน์แก่สมาชิก และสหกรณ์

4.4 ร่วมประชุมกับคณะทำงานระดับตำบลในอำเภอของตนเป็นครั้งคราวตามความจำเป็น

4.5 ควรจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับคณะทำงานระดับตำบล คณะกรรมการดำเนินการฝ่ายจัดการ และข้อมูลเกี่ยวกับเกษตรในอำเภอของตนพอสังเขป เช่น พื้นที่เกษตรผลิตผลที่สำคัญ เป็นต้น

4.6 การประชุมคณะกรรมการอำเภอต้องบันทึกรายงานการประชุมเป็นหลักฐานและต้องจัดทำสำเนาส่งให้คณะกรรมการดำเนินการทุกครั้งด้วย

4.7 สกต. กำหนดระเบียบว่าด้วยคณะกรรมการอำเภอเพื่อถือใช้ต่อไป

5. คณะกรรมการดำเนินการ

5.1 มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย (พ.ร.บ.สหกรณ์ พ.ศ. 2542 มาตรา 50, 54, 60, 66 และ 67) และตามข้อบังคับของสหกรณ์ (หมวดที่ 8 ว่าด้วยคณะกรรมการเกษตรผลิตที่สำคัญ เป็นต้น)

5.2 พิจารณาข้อประชุมของคณะกรรมการอำเภอ เพื่อประโยชน์ต่อสมาชิกและสหกรณ์ สกต. จะกำหนดเป็นระเบียบว่าด้วยการเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการ โดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่เพื่อถือใช้ต่อไป

6. เจ้าหน้าที่ สกต.

6.1 ศึกษาเรื่องโครงสร้างเครือข่ายให้รู้และเข้าใจอย่างลึกซึ้ง จนสามารถชี้แจงหรืออธิบายเผยแพร่ให้แก่สมาชิกได้

6.2 วางแผนการจัดทำโครงสร้างเครือข่าย ซึ่งจะมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องเตรียม เช่น แบบพิมพ์และเอกสาร จัดทำระเบียบที่เกี่ยวข้องประมาณการจำนวนผู้แทนสมาชิก คณะทำงานระดับตำบล คณะทำงานระดับอำเภอ

6.3 ประสานงานกับ ร.ก.ศ. วางแผนการประชุมผู้แทนสมาชิก คณะทำงานระดับตำบล และคณะทำงานระดับอำเภอ เพื่อกำหนดสถานที่ วัน เวลา ผู้เข้าร่วมประชุม วิธีการประชุม และเลือกตั้ง

6.4 จัดทำหลักสูตรอบรมคณะทำงานระดับตำบล และคณะทำงานระดับอำเภอ

6.5 จัดเตรียมงบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดทำโครงสร้างเครือข่าย

7. เจ้าหน้าที่ ร.ก.ศ.

7.1 ช่วยคณะกรรมการวางแผนการจัดประชุมลูกค้า (สมาชิก สกต.) กำหนดวันที่และสถานที่หรือการประชุมร่วมกับ ร.ก.ศ. ได้

7.2 ช่วยนัดลูกค้า (สมาชิก สกต.) ให้มาประชุม หรือประชุมร่วมกัน ร.ก.ศ. และให้คณะกรรมการ สกต. หรือเจ้าหน้าที่ของ สกต. ร่วมประชุมด้วย

7.3 ช่วยเหลือคณะกรรมการ หรือเจ้าหน้าที่ของ สกต. ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานของ สกต. และปลูกฝังอุดมการณ์ หลักการสหกรณ์แก่ลูกค้า ร.ก.ศ. ให้เห็นประโยชน์ของสหกรณ์ และ สกต. ตลอดจนบทบาทหน้าที่สมาชิกและบทบาทหน้าที่ของคณะทำงานตามโครงสร้างเครือข่าย

ประโยชน์ของเครือข่าย

เมื่อ สกต. สามารถจัดทำเครือข่ายสมบูรณ์ สมาชิกก็จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ สกต. ถือว่าสหกรณ์ และสมาชิกจะได้ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายในกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. การใช้ประโยชน์เพื่อให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการบริหารกิจการของ สกต.

1.1 สมาชิกมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการดำเนินการของ สกต. โดยการ จัดทำระเบียบว่าด้วยการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของ สกต. เพื่อถ่วงถ่วงผู้สมัครเป็น คณะกรรมการดำเนินการให้ได้นั้นมีความรู้ ความสามารถอย่างแท้จริง ด้วยการกำหนดคุณสมบัติ ขั้นต้นว่า ผู้สมัครเข้ารับการเลือกตั้งเป็นคณะกรรมการดำเนินการจะต้องเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งใน คณะทำงานระดับอำเภออยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ที่ต้องการจะสมัครเป็นคณะกรรมการดำเนินการ แสดงผลงานและความสามารถของตนตั้งแต่เป็นผู้แทนสมาชิก เป็นคณะทำงานระดับตำบล และ เมื่อเป็นคณะทำงานระดับอำเภอจนได้รับความไว้วางใจจากสมาชิกในอำเภอนั้น ๆ ให้เป็นตัวแทน สมาชิกเข้ารับการเลือกตั้งเป็นคณะกรรมการดำเนินการจะต้องเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งในคณะทำงาน ระดับอำเภออยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ที่ต้องการจะสมัครเป็นคณะกรรมการดำเนินการแสดงผลงาน และความสามารถของตนตั้งแต่เป็นผู้แทนสมาชิก เป็นคณะทำงานระดับตำบล และเมื่อเป็น คณะทำงานระดับอำเภอ เมื่อสมาชิกต้องการจะเข้าบริหาร สกต. ก็สามารถสมัครรับเลือกตั้งมาตาม ระบบได้ โดยไม่มีการกีดกัน

1.2 เมื่อสมาชิกมีความต้องการที่จะให้ สกต. บริหารเรื่องใดอย่างใดก็ต้องแจ้ง ผ่านผู้แทนสมาชิก คณะทำงานระดับตำบล คณะทำงานระดับอำเภอ เพื่อให้ประชุมคณะกรรมการ ดำเนินการได้พิจารณาเรื่องต่าง ๆ เหล่านั้นอย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว และถ้าเรื่องนั้นเป็นเรื่องที่ สมาชิกต้องการ และเป็นประโยชน์แก่สมาชิกส่วนใหญ่อย่างแท้จริง คณะกรรมการดำเนินการจะ ต้องตัดสินใจดำเนินการไปตามนั้น จะเพิกเฉย หรือปฏิเสธ โดยปราศจากเหตุผลอันสมควรไม่ได้ เพราะความต้องการนั้นได้ถูกถ่วงถ่วงตามลำดับแล้ว เป็นการควบคุมไม่ให้ สกต. นำกิจกรรมที่ ไม่ใช่ความต้องการของสมาชิกแต่เป็นความต้องการของกลุ่มสมาชิกบางกลุ่ม หรืออาจจะเป็นบุคคล ภายนอก สกต. มาดำเนินการ

2. การใช้ประโยชน์โครงสร้างเครือข่ายเพื่อให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือธุรกิจของ สกต.

2.1 การมีส่วนร่วมในการกำหนดธุรกิจ เช่น เมื่อสมาชิกต้องการขายข้าวเปลือก ก็แจ้งให้ผู้แทนสมาชิก คณะทำงานระดับตำบล คณะทำงานระดับอำเภอเข้าไปเสนอที่ประชุม คณะกรรมการดำเนินการมีมติให้ทำธุรกิจการขายข้าวเปลือก ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ของ สกต. ก็จะ ต้องใช้ความรู้ความสามารถวางแผน กำหนดวิธีการดำเนินธุรกิจที่เหมาะสม ไม่ให้เกิดความเสียหาย และเป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามีส่วนร่วมตามกำลังของตนเสนอคณะกรรมการเพื่อ พิจารณา อาจกำหนดระเบียบ หรือมอบอำนาจเพิ่มเติมเพื่อให้เหมาะสม สะดวกและรัดกุม

2.2 สมาชิกส่วนใหญ่จะเข้าร่วมเพราะเป็นความต้องการที่ได้แจ้งแก่ สกต. เช่น ชื้อข้าวเปลือก บรรดาคณะทำงานระดับอำเภอ คณะทำงานระดับตำบล ผู้แทนสมาชิกและสมาชิกที่แสดงความต้องการก็จะต้องนำข้าวเปลือกมาขาย ตามแผนการที่ผู้จัดการหรือพนักงานตลาดได้จัดทำไว้ ทำให้ค่าใช้จ่ายการตลาดในการรวบรวมข้าวเปลือกลดลง และบริการได้ตรงตัวของสมาชิกที่ต้องการ ถ้าความต้องการขายข้าวเปลือกเป็นความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่อย่างแท้จริง สกต. ก็สามารถรวบรวมข้าวเปลือกได้เป็นจำนวนมากตามที่สมาชิกแจ้งความต้องการไว้ การเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือกันและกันจะเกิดขึ้น เมื่อสมาชิกจำนวนมากขายข้าวเปลือกให้ สกต. สกต. จะไม่สามารถที่จะจัดหาเจ้าหน้าที่ หรือลูกจ้างมาบริการได้ก็จำเป็นต้องเปิดโอกาสให้ผู้แทนสมาชิกคณะทำงานระดับตำบล หรือระดับอำเภอเข้าช่วยเหลือด้วยความเสียสละ ซื่อสัตย์ เกิดการประหยัดในการดำเนินงานจากรูปแบบของการรวมกันขายตามหลักการของธุรกิจ และหลักการสหกรณ์

2.3 เมื่อมาร่วมกันดำเนินงาน และมีผลประโยชน์เกิดขึ้นก็ได้รับผลประโยชน์นั้นร่วมกันและแบ่งปันกันอย่างเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ ถ้าเกิดความเสียหายก็เป็นความเสียหายร่วมกันที่สมาชิกส่วนใหญ่ต้องยอมรับ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถจะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก ราชบัณฑิตยสถาน (2543: 793) อธิบายว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่นหมายความยอมตาม แปลว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ

ความพึงพอใจ Woman (1973 อ้างใน นิคม พรหมน้อย, 2529: 7) นิยามไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation) ซึ่งสอดคล้องกับวิชัช เหลือธรรมชาจิ (2531: 13) ซึ่งกล่าวว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานที่ต่างกัน และมนตรี เฉียนแพรม (2536: 9) ก็ได้กล่าวถึงความพึงพอใจทำนองเดียวกันว่า คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น

ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยองค์ประกอบของการบริการ

Woman (1994 อ้างใน นิคม พรหมน้อย, 2529: 11) พูดถึงความพอใจว่าคือ ความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย คือ ความต้องการหรือแรงจูงใจ นอกจากนี้ Morse (1989 อ้างใน วัลยา บุตรดี, 2533: 9) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าความพึงพอใจหมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดต้องลดลงความพึงพอใจจะมากขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะบังเกิดขึ้น ดังเช่น Strauss and Sayles (1993 อ้างใน วัลยา บุตรดี, 2533: 9) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการ พื้นฐานของเขาได้ และ Mcconick and Tiffin (1995 อ้างใน นิคม พรหมน้อย, 2529: 10 - 11) กล่าวไว้เช่นเดียวกันคือ เห็นความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การทำงานแล้วได้รับการตอบสนอง และหากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพึงพอใจในงานได้ (เกล็ดแก้ว ร่วงเหลือ, 2528: 10 - 11)

ในการวัดความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะความพึงพอใจเป็นเรื่องของจิตใจในการวัดจะต้องอาศัยข้อมูลหลาย ๆ ด้านประกอบกันเพราะความพึงพอใจเป็นของแต่ละคน ซึ่งแตกต่างกันไปตามสภาพของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528: 137 - 153) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติ หรือเจตคติ เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อม ซึ่งจะทำให้ได้โดยการวัดความคิดของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจ ก็มีขอบเขตจำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดจากบุคคลเหล่านั้น แสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดทั่ว ๆ ไป โดยเสนอว่า เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง เหมือนกับที่ บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ (2531: 189) ได้เพิ่มเติมว่าสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าที่เที่ยงตรงสูง สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอให้ผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอย่างอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่อง การบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีนี้จะต้องใช้เทคนิค และการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้น จะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงาน มาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูงและ ต้องใช้เวลาและความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

ความพึงพอใจในการบริการ

ความหมาย ของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภค และผู้รับบริการ (consumer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ของผู้ใช้บริการ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2539) ในการ ศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในการรับบริการเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดย เฉพาะของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวกับหน่วยงาน ซึ่งสมเกียรติ ฉายโซ้น (2545) ได้สรุปความหมายของ ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจต่อการรับบริการหมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกในเชิงบวกของ บุคคลที่มีต่อการรับบริการ ซึ่งเป็นความสุขที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการใน ด้านต่าง ๆ ทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจในการรับบริการ

Anderson and Fornell (1994 อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2539) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสณ การณ์หนึ่ง”

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมาย ว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของ ประสบการณ์หลาย อย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงต่อความต้องการ ของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง” ซึ่ง จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ความพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การ ได้ รับบริการ ที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า และในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์การ ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพ ของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ
3. สถานที่บริการการเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าทีที่คั่งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข่าวสารข้อมูล หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้เกียรติ การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ ในงานบริการ ฯลฯ
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการกระบวนการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมี คุณภาพ (ภักดิ์วัน ธรรมพินัย, 2545: 13 – 14)

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

จะเห็นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านทฤษฎี และด้านจิตใจ ซึ่งองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมีหลายประการ ดังนี้

มิลตัน Miltion (1981: 159 อ้างใน สมเกียรติ ฉายโชน, 2545) กล่าวว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ คือ

1. ลักษณะการบริการ ซึ่งหมายถึง ความน่าสนใจภายในกิจกรรมการบริการความแปลกของการบริการ โอกาสที่จะได้เรียนรู้ ปริมาณประโยชน์ที่ได้รับ โอกาสที่จะได้รับบริการที่รวดเร็วการบริการที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ
2. การรับประโยชน์ หมายถึง ประโยชน์สูงสุดที่ได้รับจากการเข้าไปใช้บริการในสหกรณ์
3. การรับข่าวสารข้อมูล หมายถึง โอกาสและความยุติธรรมในการที่จะได้รู้หรือทราบและเข้าใจถึงข่าวสารข้อมูล ระเบียบวิธีปฏิบัติขั้นตอนการเข้ารับบริการ
4. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องในการเข้ารับบริการของสถานทีนั้น หรือถูกค่าเหมือนพระเจ้า
5. ด้านการประชมใหญ่ หมายถึง การได้รับบริการจากการเข้าประชุมใหญ่
6. ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับการให้บริการของสหกรณ์
7. สิ่งแวดล้อมในสถานที่ของสหกรณ์ หมายถึง บริเวณภายในสหกรณ์ เทคนิควิธีของการให้บริการของสหกรณ์

8. ความสัมพันธ์กับพนักงานสหกรณ์ เช่น การพยกย่องนับถือ การช่วยเหลือกัน

9. ด้านกรรมการดำเนินงาน หมายถึง นโยบายและการบริหารงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของคนที่มีต่องานที่ทำอยู่ เป็นผลมาจากแรงหรืออิทธิพลของบุคคลอื่นที่ร่วมงานด้วยกัน ซึ่งแสดงออกโดยการกระทำ ได้แก่ จากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน แมคเกอร์ Mc Gregor (1998: 286 อ้างใน พงษ์พัฒน์ ชีระกุล, 2541: 8) ดังนั้นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงและกำหนดขึ้นให้เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารงานดำเนิน ไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ปัจจัยเหล่านี้ยังสามารถใช้เป็สิ่งจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และใช้เสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

พงษ์พัฒน์ ชีระกุล (2541: 11 - 12) ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจไว้เป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (direct incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้นในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ อันเป็นวิธีจูงใจตามแนวคิดที่ว่า plus pay performance

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (indirect incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในทางสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีกำลังใจรักงานมากขึ้น ลักษณะของการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจในทางอ้อมนั้น ส่วนมากได้แก่ ประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefit) ต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (nonfinancial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย (recognition) การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (belonging) โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน (equal opportunity) ความมั่นคงในงาน (security of work) เป็นต้น

สมชัย เถษฐิวิวงศ์ (2544: 34-35) ได้อธิบายถึง ความพึงพอใจในบริการ (satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ample service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นเร่งด่วนในการบริการและความต้องการของบุคคลในบริการนั้น ๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของการบริการนั้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนุศักดิ์ จันทร์มา (2537) ศึกษาถึงความพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในบทบาทการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุโดยเฉลี่ย 46 ปี ส่วนมากระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 และมีรายได้เฉลี่ย ต่อครอบครัว จำนวน 23,944 บาท ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ

เกษตรโดยเฉลี่ย 30 ปี สำหรับการได้รับข่าวสารการเกษตร ส่วนมากระบุว่าได้รับข่าวสารการเกษตร และแหล่งข่าวที่ได้รับส่วนใหญ่คือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร โดยมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา สำหรับความน่าเชื่อถือในตัวของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรนั้น ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลให้ความน่าเชื่อถือต่อลักษณะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ในมิติความรู้จักมักคุ้น มิติความไม่เป็นภัย มิติความเป็นผู้มีคุณวุฒิ มิติความคล่องตัวในระดับมาก

ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในบทบาทการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลทั้ง 9 ด้าน พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการแสดงออกในบทบาทการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรในระดับมาก ได้แก่บทบาทด้านการเป็นผู้ชี้แนะการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ การเป็นผู้นำทางด้านวิชาการเกษตรในท้องถิ่น การเป็นผู้ส่งเสริมและพัฒนาสถาบันเกษตรกร การเป็นผู้กระตุ้นให้เกษตรกรรู้จักปัญหาของตนเอง การเป็นผู้ชี้แนะให้เกษตรกรเลือกใช้ปัจจัยการผลิต การเป็นผู้ชี้แนะลดการเสี่ยงในการประกอบการ การเป็นผู้ร่วมแก้ไขปัญหของเกษตรกร การเป็นผู้ถ่ายทอดวิชาการเกษตร สำหรับบทบาทการเป็นผู้ประสานงานนั้นผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับน้อยเท่านั้น

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรกับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของผู้ให้ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่ามีความสัมพันธ์ 6 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการแสดงออกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพการเกษตร การได้รับข่าวสารการเกษตร การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ความน่าเชื่อถือในตัวเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรและการเป็นสมาชิกสถาบันเกษตรกร ส่วนตัวแปรอิสระอีก 2 ตัว วุฒิการศึกษาและรายได้นั้น พบว่ามีความสัมพันธ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในการปฏิบัติงานตามบทบาทของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลแต่อย่างใด

จุฑาธิ ปัทมา (2535) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 จำนวน 500 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมากในความพึงพอใจรวมทุกด้าน ด้านพนักงาน และด้านการต้อนรับ ตัวบ่งชี้ด้านที่

ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนความพึงพอใจใน
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. ลูกค้ำที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย
สาขาภาพสินธุ์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกันในด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านข้อมูลที่ได้รับจาก
บริการ

3. ลูกค้ำที่ประกอบอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร
กสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย
ลูกค้ำที่ประกอบอาชีพเกษตรกรและประกอบธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของ
ธนาคารมากกว่าลูกค้ำที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4. ลูกค้ำที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร
กสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ในด้านพนักงานและการต้อนรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 โดยลูกค้ำที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร
มากกว่าลูกค้ำที่ประกอบอาชีพธุรกิจประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบ
อาชีพอื่น ๆ

5. ลูกค้ำที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร
กสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ในด้านสถานที่ประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 โดยลูกค้ำสถานที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร
มากกว่าลูกค้ำที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่น ๆ

6. ลูกค้ำที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ต่อการบริการของธนาคาร
กสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ในด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 โดยลูกค้ำที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร
มากกว่าลูกค้ำที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและประกอบอาชีพอื่น ๆ

7. ลูกค้ำที่ประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร
มากกว่าลูกค้ำที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

สุรพงษ์ เล็กศรีบุญพงษ์ (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษา
และระยะเวลาการเป็นสมาชิกองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกร กับความพึงพอใจในการ
ดำเนินงานขององค์กร: กรณีศึกษา อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 50 ปีขึ้นไป การศึกษาอยู่ใน
ระดับประถมศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือนจำนวน 4-6 คน เฉลี่ย 5.07 คน ระยะเวลาการเข้า
สังกัดองค์กรมีความใกล้เคียงกันระหว่าง 5-8 ปี กับ 9 ปีขึ้นไป เฉลี่ย 8.52 ปี การขอรับบริการเฉลี่ย

7.85 ครั้งต่อปี ด้านการใช้บริการมากที่สุดมี 2 ด้านใกล้เคียงกัน คือด้านการกู้เงิน และด้านการซื้อสินค้า สาเหตุหลักที่เข้าองค์กรเพราะต้องการกู้เงิน

2. ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ขององค์กรที่ตนสังกัด เป็นดังนี้

2.1 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตน์ จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในด้านการให้บริการธุรกิจ ด้านพนักงานและการต้อนรับด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านสถานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ลูกค้านาคาเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอปทุมรัตน์ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในด้านการให้บริการธุรกิจ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาการให้บริการและด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 สมาชิกกลุ่มเกษตรกรในอำเภอปทุมรัตน์ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในทุกด้านที่ให้บริการอยู่ในระดับน้อย ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับน้อย

3. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองจากค่าสถิติ Cramer's V ได้ค่าเท่ากับ 0.271 ซึ่งเป็นค่าที่บ่งบอกระดับความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรว่าอยู่ในระดับที่ไม่สูงนักเช่นเดียวกัน และระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองจากค่าสถิติ Cramer's V ได้ค่าเท่ากับ 0.266 ซึ่งไม่สูงมากนัก

จิตพันธ์ ฉัตรเนตร (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะและความพึงพอใจของลูกค้านาคาต่อการดำเนินงานของธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชยการ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาทรงวาด พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้านาคาต่อการบริการและคุณลักษณะของผู้บริหาร โดยรวมทั้งหมด ลูกค้านาคามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านทั้ง 3 ด้าน พบว่า คุณลักษณะผู้บริหารอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือด้านฝาก ถอน โอน และชำระเงินค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสินเชื่อ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง สำหรับทักษะต่าง ๆ ของลูกค้านาคา ที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพพาณิชยการ จำกัด (มหาชน) สาขาทรงวาด ทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านฝาก ถอน โอน และชำระเงิน ควรให้มีการดำเนินการให้รวดเร็ว

กว่าเดิม พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ควรมีนุชสัมพันธ์ที่ดีกว่าเดิม ควรจัดลำดับเข้าคิวให้เป็นระเบียบ และเพิ่มพนักงานให้มากกว่าเดิม ส่วนด้านสินเชื่อ ควรให้มีการชำระเงินกู้ ระบบออนไลน์ทุกสาขา การอนุมัติสินเชื่อควรจะรวดเร็วมากกว่าเดิม

พงษ์พัฒน์ ชีระกุล (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการฝากเงิน ด้านขั้นตอนการถอนเงิน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี ส่วนความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการฝาก/ถอนเงิน ด้านผลตอบแทน และด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทุกด้านของ ธ.ก.ส. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ได้แก่ เพศ และการศึกษา โดยลูกค้าเพศชายจะมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าเพศหญิง ลูกค้าที่จบการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษาจะมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่จบระดับประถมศึกษา ส่วนตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพหลัก รายได้ของครอบครัว เมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่าย และประเภทของลูกค้ายเงินฝาก

โชติช่วง ภิรมย์ (2537) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่สำนักงานใหญ่และสาขา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และองค์ประกอบแต่ละด้านของความพึงพอใจในบริการเรียงลำดับจากด้านที่พอใจมากที่สุด ไปถึงด้านที่พวจน้อยที่สุด ดังนี้คือ การพัฒนาบริการสินเชื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ความเป็นธรรมในบริการสินเชื่อ พฤติกรรมพนักงาน นโยบาย สินเชื่อ ความรวดเร็วฉับไวในการบริการสินเชื่อ และความพึงพอใจของสินเชื่อและจำนวนพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ

ผลทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภูมิหลัง กับความพึงพอใจในบริการสินเชื่อพบว่า สถานที่ใช้บริการสินเชื่อ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ วัตถุประสงค์ การกู้ และประสบการณ์การกู้ "ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ" แต่ภูมิฐานะของลูกค้าและอาชีพของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ลูกค้าที่มีภูมิฐานะในต่างจังหวัดจะมีความพึงพอใจในบริการ

สินเชื่อสูงกว่าลูกค้าที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานครและลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ มี ความพึงพอใจ ในบริการสินเชื่อสูงกว่าลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ไมตรี วิไลกิจ (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการ ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณี การให้บริการของส่วนบริการเช็ค เรียกเก็บ สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการในการรับบริการของส่วนบริการ เช็คเรียกเก็บ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ สำหรับตัวแปรภูมิหลัง ของลูกค้า คือ เพศ และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และจำนวนประเภทบัญชีเงินฝากไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ

พวงเงิน ธนะภูมิ และคณะ (2540) ได้ศึกษาถึงบทบาทที่เหมาะสมของสหกรณ์อำเภอ ที่ปฏิบัติงาน และบทบาทด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์อำเภอ ที่ ทหกรณ์ลาดหวัง ผลจากการศึกษาพบว่า บทบาทที่เหมาะสมของสหกรณ์อำเภอ ในสหกรณ์การเกษตรที่มีระดับขีดความสามารถแตกต่างกัน 3 ระดับ คือ สูง ปานกลาง ต่ำ แต่บทบาทของสหกรณ์อำเภอกลับไม่แตกต่างกันมากนัก โดยบทบาท ส่วนใหญ่จะเป็นบทบาทในด้าน

1. การประชุม อบรม เผยแพร่งานสหกรณ์แก่เกษตรกรที่มีได้เป็นสมาชิกสหกรณ์ และชักจูงให้เป็นสมาชิก
2. แนะนำให้ประชาชนในพื้นที่ร่วมกันจัดตั้งสหกรณ์
3. เป็นวิทยากรบรรยายเกี่ยวกับงานสหกรณ์
4. ริเริ่มเป็นธุระในการจัดอบรมสัมมนาเยาวชนหรือแม่บ้านเพื่อให้เห็น ความจำเป็น ในการรวมตัวกันตามวิธีการสหกรณ์
5. แนะนำโครงการของรัฐที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก
6. ประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อขอรับการสนับสนุนด้าน โครงสร้างส่งเสริม อาชีพ เพื่อยกระดับรายได้ของสมาชิก
7. เป็นธุระในการส่งเสริมเผยแพร่วิชาการ กษตรหรือการประกอบอาชีพในหมู่ สมาชิก
8. ส่งเสริมแนะนำเงินทุนดอกเบี้ยต่ำจากแหล่งเงินทุนทั้งภาครัฐและเอกชน
9. พิจารณาให้ความเห็นชอบให้สหกรณ์กู้เงินจาก ธ.ก.ส. และสถาบันการเงินอื่น ๆ

10. ให้คำแนะนำแก่สหกรณ์ในการถือใช้ระเบียบต่าง ๆ

11. ส่งเสริมด้านการตลาดผลิตผล/ผลิตภัณฑ์ ของสหกรณ์ภายในและต่างประเทศ

แต่บทบาทที่สำคัญประการหนึ่ง คือบทบาทที่เกี่ยวกับการส่งเสริมด้านการตลาดผลิตผล/ผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์ภายในและต่างประเทศ ซึ่งสหกรณ์การเกษตรที่มีขีดความสามารถปานกลาง และต่ำ แตกต่างจากสหกรณ์การเกษตรที่มีขีดความสามารถสูง กล่าวคือ บทบาทด้านนี้กลับไม่เป็นบทบาทที่สำคัญของสหกรณ์อำเภอในสหกรณ์การเกษตรที่มีขีดความสามารถสูง

สำหรับการวิเคราะห์บทบาทที่สหกรณ์อำเภอปฏิบัติจริงกับบทบาทที่สหกรณ์คาดหวัง จากการศึกษาพบว่า ในสหกรณ์การเกษตรที่มีขีดความสามารถสูงและสหกรณ์การเกษตรที่มีขีดความสามารถต่ำ บทบาทที่สหกรณ์อำเภอที่ปฏิบัติจริงส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับบทบาทที่สหกรณ์คาดหวัง ในขณะที่สหกรณ์การเกษตรที่มีขีดความสามารถปานกลาง บทบาทของสหกรณ์อำเภอที่ปฏิบัติจริงส่วนใหญ่กลับไม่สอดคล้องกับบทบาทที่สหกรณ์คาดหวัง

พรสิริ แสงสุวรรณ (2532) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหาร ฝ่ายจัดการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยศึกษาวิเคราะห์ความสอดคล้องในด้านการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ของสหกรณ์ที่ประสบผลสำเร็จและสหกรณ์ที่ไม่ประสบผลสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับหน้าที่ที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ ซึ่งอาจทำให้เกิดความขัดแย้งในระหว่างคณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ เนื่องจากเกิดความกำกวมในการบริหารงานของสหกรณ์ ซึ่งทำให้ความสัมพันธ์ของทั้ง 3 ฝ่ายเป็นไปในทางไม่ดีและอาจมีผลต่อการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ได้ ซึ่งสรุปสาเหตุไว้ 2 ประการ คือ

1. เกิดจากคณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง จึงทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกันดังกล่าว

2 อาจเป็นไปได้ว่า คณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองตามข้อบังคับ แต่ในทางปฏิบัติ เนื่องจาก มีการปฏิบัติในลักษณะดังกล่าวมาแล้วในอดีตเลยยึดเป็นแนวปฏิบัติในที่สุด

โยธิน ศันสนยุทธ (2548 อ้างใน นิคม พรหมน้อย, 2529: 14) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

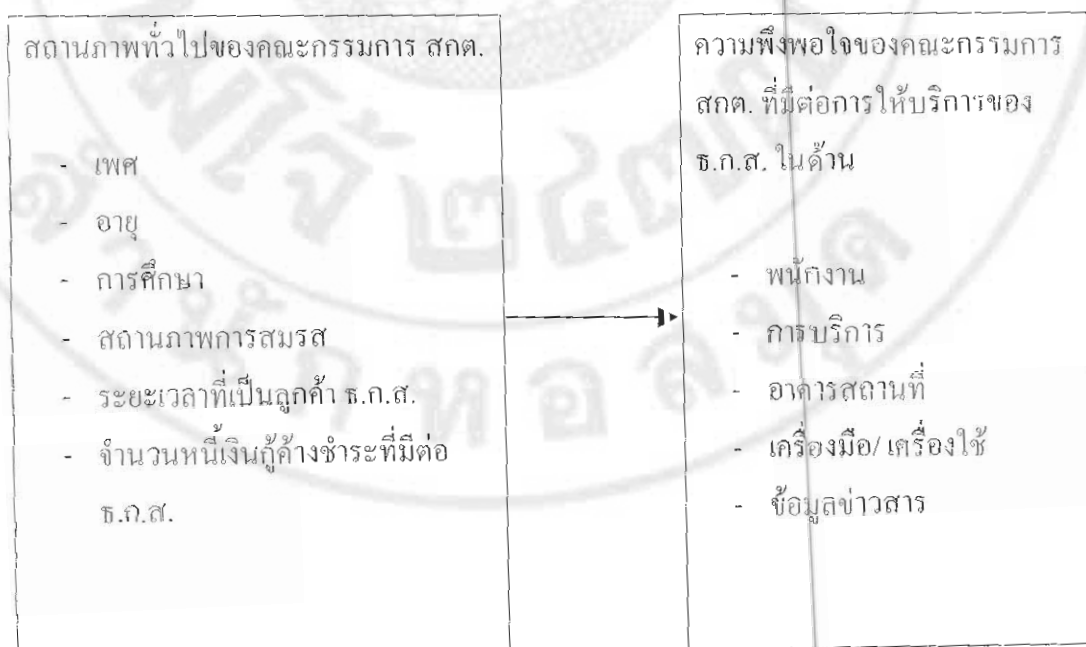
1. ใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องให้ผู้ที่เราต้องการแสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนด คำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามความพอใจในด้านการบริหาร การควบคุมงาน เงื่อนไขต่าง ๆ ในการทำงานและอื่น ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพอใจทางตรงทางหนึ่ง แต่เป็นวิธีที่ต้องอาศัยกลวิธี และเทคนิคมากมายพอสมควร ไม่เช่นนั้นแล้วอาจไม่ได้ชี้แจงเท็จจริงก็ได้
3. การสังเกต เป็นวิธีที่สามารถทราบถึงความพอใจในงานได้อีกวิธีหนึ่ง โดยสังเกตจากพฤติกรรมการพูด กิริยาท่าทาง แต่ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และมีระเบียบแบบแผน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกจ้าง ร.ก.ส. และจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระที่มีต่อ ร.ก.ส. มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านข้อมูลข่าวสาร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของคณะกรรมการสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาด
ลูกค้าร.ก.ส. จำกัด ที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตอนบน โดยมีลำดับขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ได้ดำเนินการในพื้นที่การดำเนินงานฝ่ายกิจการสาขา 3 ธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ทั้งหมด 11 จังหวัด

ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ คณะกรรมการดำเนินงาน สกต. ในเขตภาคตะวันออกเฉียง
เหนือตอนบน จำนวน 11 จังหวัด ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด 158 คน ดัง
ตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนคณะกรรมการ สกต.

ลำดับที่	สหกรณ์การเกษตรเพื่อ การตลาดลูกค้า ร.ก.ส. จำกัด	จำนวน (ราย) คณะกรรมการ
1	อุดรธานี	15
2	หนองคาย	15
3	กาฬสินธุ์	15
4	มุกดาหาร	15
5	ร้อยเอ็ด	15
6	ขอนแก่น	15
7	หนองบัวลำภู	15
8	เลย	15

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับที่	สหกรณ์การเกษตรเพื่อ การตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. จำกัด	จำนวน (ราย) คณะกรรมการ
9	สกลนคร	14
10	มหาสารคาม	13
11	นครพนม	11
รวม 11 จังหวัด		158

ที่มา: สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. จำกัด (สกต.) (2541): 12)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (open - ended question) และปลายปิด (close - ended question) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการ สกต.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของคณะกรรมการสกต. ที่มีต่อ ธ.ก.ส. ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะการดำเนินงานของ สกต.

การทดสอบแบบสอบถาม

1. การทดสอบเครื่องมือในการหาความตรง (validity) การหาความตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าและเรียบเรียงขึ้น เชี้นำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาทำการตรวจสอบว่า มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่ต้องการศึกษาหรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำในส่วนที่บกพร่อง

2. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากคณะกรรมการที่ปรึกษาแล้วไปทดสอบเก็บข้อมูลจากกรรมการ

สกด. ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างก่อน 20 ราย นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของแบบสอบถามตามสูตรของครอนบาค (Cronbach) (อ้างในประกอบ กระณสูตร, 2542: 46)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

โดย α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 n = จำนวนข้อในแบบสอบถาม
 S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม
 $\sum S_i^2$ = ผลรวมความแปรปรวนแต่ละข้อ

จากผลการทดสอบแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.933 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้มีความเชื่อมั่นในระดับที่เชื่อถือได้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2542: 45)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มี 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลโดยตรง โดยใช้แบบสอบถามจากคณะกรรมการ สกด.
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) รวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ สกด. เช่น รายงานกิจการประจำปีของ สกด.

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อขอความร่วมมือไปยังผู้อำนวยการสำนักงาน ช.ก.ส. ทุกจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ทั้ง 11 จังหวัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร
2. ประสานงานโดยตรงกับพนักงานของ สนว. ช.ก.ส. ผู้รับผิดชอบดูแลธุรกิจด้านสถาบัน เพื่อให้ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแก่ผู้ศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลโดยตรง โดยใช้แบบสอบถามจากคณะกรรมการ สกต. เมื่อรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลมาถอดรหัสจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อจัดการศึกษาทางสังคมศาสตร์ (statistical package for the social sciences: SPSS)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) รวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ สกต. เช่น รายงานกิจการประจำปีของ สกต.

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ

1. วิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive method) โดยใช้บรรยายลักษณะของข้อมูลทางด้านลักษณะส่วนบุคคลของคณะกรรมการ สกต. ใน 11 จังหวัดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) และค่าเฉลี่ย (mean)

2. วิเคราะห์โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ใน 11 จังหวัดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบนใช้วิธีการคิดคำนวณหาคะแนนเฉลี่ยแต่ละด้าน โดยใช้สูตรประยุกต์ของ ประคอง กรรณสูตร (2542: 16) คำนวณค่าน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score: WMS) ของระดับความพอใจดังนี้

$$WMS = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5}{TNR}$$

เมื่อ	WMS	=	น้ำหนักคะแนนเฉลี่ยความพอใจ
	f_1	=	จำนวนของผู้เลือกตอบพอใจมากที่สุด
	f_2	=	จำนวนของผู้เลือกตอบพอใจมาก
	f_3	=	จำนวนของผู้เลือกตอบพอใจปานกลาง
	f_4	=	จำนวนของผู้เลือกตอบพอใจน้อย
	f_5	=	จำนวนของผู้เลือกตอบพอใจน้อยที่สุด
	TNR	=	จำนวนผู้ตอบข้อมูลทั้งหมด

สำหรับการวัดความพึงพอใจได้กำหนดระบบการวัดแบบให้คะแนน (scoring system) โดยการสอบถามข้อมูลจากคณะกรรมการ สกต. ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในระดับต่าง ๆ ของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริง ในลักษณะความรู้สึกรู้สึกพอใจ โดยกำหนดระดับความพอใจและคะแนนในแต่ละระดับของในศิริชัย พงษ์วิชัย (2542: 30) ดังนี้

5	=	มากที่สุด
4	=	มาก
3	=	ปานกลาง
2	=	น้อย
1	=	น้อยที่สุด

จากนั้นผู้ศึกษาได้นำคะแนนที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลมาคิดค่าเฉลี่ยน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score: WMS) โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจค่าคะแนนเฉลี่ย ความพอใจของผู้ให้ข้อมูลดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2542: 31)

ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3. วิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติไคร้สแควร์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ภ.ส. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อันได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถาน ภาพการสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกจ้าง ร.ภ.ส. และจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระที่มีต่อ ร.ภ.ส.

ระยะเวลาในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลา 20 เดือน คือ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2548 ถึงเดือน
ธันวาคม พ.ศ. 2549



บทที่ 4

ผลการวิจัย และวิจารณ์

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของคณะกรรมการสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาด
ลูกค้า ร.ก.ส. จำกัด ที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตอนบน การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ได้จัดแยกการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการ เกต.

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส.

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อ
การให้บริการของ ร.ก.ส.

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการดำเนินงานของ สกต.

ผลการวิจัยในแต่ละตอนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการ สกต.

ผลการศึกษาตามตาราง 2 พบว่า คณะกรรมการ สกต. ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็น
ร้อยละ 98.7 ที่เหลือเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 1.3 คณะกรรมการ สกต. มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี
คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาอายุน้อยกว่า 51 ปี และ 61 - 70 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 และ 19.6
ตามลำดับ คณะกรรมการ สกต. มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 57 ปี โดยอายุสูงสุด และต่ำสุด คือ 95 ปี และ 36
ปี ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็น
ร้อยละ 53.8 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา และอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 39.2 และ 4.4
ตามลำดับ คณะกรรมการ สกต. ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมา
มีสถานภาพหย่าหรือหม้าย และ โสด คิดเป็นร้อยละ 6.3 และ 1.3 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ร.ก.ส. พบว่า คณะกรรมการ สกต. เป็นลูกค้า ร.ก.ส.
11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาเป็นลูกค้า ร.ก.ส. 21 - 30 ปี และน้อยกว่า 11 ปี คิดเป็นร้อยละ
34.8 และ 17.7 ตามลำดับ เป็นลูกค้า ร.ก.ส. โดยเฉลี่ยเท่ากับ 19 ปี โดยมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า
ร.ก.ส. สูงสุด และต่ำสุด คือ 36 ปี และ 2 ปี ตามลำดับ

ด้านจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ธ.ก.ส. พบว่า คณะกรรมการ สกต. มีหนี้เงินกู้ค้างชำระมากกว่า 90,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมามีหนี้เงินกู้ค้างชำระ 30,001 -- 60,000 บาท และน้อยกว่า 30,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.0 และ 22.2 ตามลำดับ คณะกรรมการ สกต. มีหนี้เงินกู้ค้างชำระโดยเฉลี่ยเท่ากับ 93,428 บาท โดยมีหนี้เงินกู้ค้างชำระสูงสุด และต่ำสุด คือ 1,200,000 บาท และ 10,000 บาท ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาที่เป็นกรรมการของ สกต. รวมทั้งสิ้น (นับตั้งแต่ครั้งแรกถึงปัจจุบันซึ่งนับรวมหลาย ๆ วาระ ๆ ละ 2 ปี) พบว่า คณะกรรมการ สกต. เป็นกรรมการของ สกต. 2 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมาเป็นกรรมการของ สกต. น้อยกว่า 2 ปี และมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.2 และ 17.1 ตามลำดับ คณะกรรมการ สกต. เป็นกรรมการของ สกต. โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4 ปี โดยมีระยะเวลาการเป็นกรรมการของ สกต. สูงสุด และต่ำสุด คือ 20 ปี และ 1 ปี ตามลำดับ

ด้านจำนวนครั้งที่ เป็นกรรมการ (นับตั้งแต่ครั้งแรกถึงปัจจุบัน) พบว่า คณะกรรมการ สกต. เป็นกรรมการ สกต. 2 - 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาเป็นกรรมการ สกต. 1 ครั้ง และ 4 - 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.5 และ 10.8 ตามลำดับ คณะกรรมการ สกต. เป็นกรรมการโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง โดยเป็นกรรมการ สกต. สูงสุด และต่ำสุด คือ 12 ครั้ง และ 1 ครั้ง ตามลำดับ

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของคณะกรรมการ สกต. จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการ สกต.

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	ค่าสถิติ
	(n = 158)		
เพศ			
ชาย	156	98.7	
หญิง	2	1.3	
อายุ			
น้อยกว่า 51 ปี	49	31.0	
51 - 60 ปี	70	44.3	อายุต่ำสุด 36 ปี
61 - 70 ปี	31	19.6	อายุสูงสุด 95 ปี
มากกว่า 70 ปี	8	5.1	อายุเฉลี่ย 57 ปี

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	ค่าสถิติ
(n = 158)			
ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	62	39.2	
มัธยมศึกษา	85	53.8	
อนุปริญญา	7	4.4	
ปริญญาตรี	4	2.6	
สถานภาพการสมรส			
โสด	2	1.3	
สมรส	146	92.4	
หย่าหรือหม้าย	10	6.3	
ระยะเวลาที่เป็นลูกจ้าง ช.ก.ส.			
น้อยกว่า 11 ปี	28	17.7	
11 - 20 ปี	68	43.0	ระยะเวลาดำสุด 2 ปี
21 - 30 ปี	55	34.8	ระยะเวลาดำสุด 36 ปี
มากกว่า 30 ปี	7	4.5	ระยะเวลาดำสุด 19 ปี
จำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ช.ก.ส.			
น้อยกว่า 30,001 บาท	35	22.2	จำนวนหนี้ต่ำสุด
30,001 - 60,000 บาท	49	31.0	10,000 บาท
60,001 - 90,000 บาท	22	13.9	จำนวนหนี้สูงสุด
มากกว่า 90,000 บาท	52	32.9	1,200,000 บาท
			จำนวนหนี้เฉลี่ย
			93,428 บาท
ระยะเวลาที่เป็นกรรมการของ สกต. รวมทั้งสิ้น			
(นับตั้งแต่ครั้งแรกถึงปัจจุบัน)			
น้อยกว่า 2 ปี	43	27.2	
2 - 3 ปี	63	39.9	ระยะเวลาดำสุด 1 ปี
4 - 5 ปี	25	15.8	ระยะเวลาดำสุด 20 ปี

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 158)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
มากกว่า 5 ปี	27	17.1	ระยะเวลาเฉลี่ย 4 ปี
จำนวนครั้งที่เป็นการ (นับตั้งแต่ครั้งแรกถึงปัจจุบัน)			
1 ครั้ง	64	40.5	
2-3 ครั้ง	76	48.1	จำนวนครั้งต่ำสุด 1 ครั้ง
4-5 ครั้ง	17	10.8	จำนวนครั้งสูงสุด 12 ครั้ง
มากกว่า 5 ครั้ง	1	0.6	จำนวนครั้งเฉลี่ย 2 ครั้ง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส.

ผลการศึกษามตามตาราง 3 พบว่า ด้านพนักงาน คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านพนักงาน ในระดับมากที่สุด คือ ช่วยในการตรวจสอบกิจการทางการเงิน และการดำเนินงานของ สกต. ตามมติของที่ประชุมใหญ่สมาชิก สกต. (WMS = 4.21) คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ช่วยวิเคราะห์การจัดตั้ง สกต. (WMS = 4.18) ช่วยเหลืองาน สกต. ด้านการตลาด (WMS = 4.18) ช่วยจัดทำคำแนะนำวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงาน สกต. และ ร.ก.ส. (WMS = 4.15) ช่วยวางระบบงาน ให้ สกต. เพื่อให้ สกต. ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ (WMS = 4.15) พนักงาน ร.ก.ส. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน (WMS = 4.13) ช่วยในการประชาสัมพันธ์ และแจ้งใจเกษตรกรลูกค้าให้ทำธุรกิจกับ สกต. (WMS = 4.10) ช่วยเหลืองาน สกต. ในตำแหน่งผู้จัดการ สกต. (WMS = 4.10) ช่วยประชาสัมพันธ์และประชุมชี้แจงแก่เกษตรกรลูกค้า (WMS = 4.09) พนักงาน ร.ก.ส. มีความสามารถด้านการจัดการ (WMS = 4.08) ช่วยในการ วางแผนงานธุรกิจโดยการ จัดทำแผน ระยะยาว และแผนประจำปี (WMS = 4.07) ช่วยติดตาม กำกับ แนะนำ ให้ สกต. ดำเนินงานตามโครงการ แผนงาน ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ตลอดจนการปฏิบัติตาม คำสั่งนายทะเบียนกลางสหกรณ์ คำแนะนำของ กสศ. กตส. และ ร.ก.ส. (WMS = 4.07) ช่วย แก้ไขปัญหาการดำเนินงานของ สกต. เมื่อเกิดการทุจริตหรือข้อบกพร่องจนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายในการดำเนินงาน (WMS = 4.05) ช่วยประสานงานระหว่างสมาชิกผู้ซื้อ ผู้นำหน่วย วัสดุอุปกรณ์การเกษตร และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

(WMS = 4.04) พนักงาน ร.ก.ส. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (WMS = 4.04) ช่วยเหลืองาน สกต. ด้านการบัญชีและระบบบัญชี (WMS = 4.04) พนักงาน ร.ก.ส. มีกิริยามรรยาทดี พุดจาสุภาพ (WMS = 4.03) ช่วยจัดเตรียมข้อสอบในการสอบคัดเลือกพนักงานของ สกต. แต่ละตำแหน่ง ปีละ 1 ครั้ง (WMS = 4.00) ช่วยฝึกอบรมบุคลากร กรรมการ พนักงานของ สกต. และสมาชิก (WMS = 3.99) พนักงาน ร.ก.ส. มีทักษะในการทำงานเป็นทีม (WMS = 3.98) ช่วยจัดเตรียมเอกสารในการจัดตั้ง สกต. (WMS = 3.95) ช่วยเหลืองาน สกต. ด้านการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ (WMS = 3.88) และช่วยเหลืองาน สกต. ด้านการจำหน่ายผลผลิตที่รวบรวมจากสมาชิก (WMS = 3.86)

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านพนักงาน ในระดับมาก โดยมีค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

สาเหตุที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจพนักงาน ร.ก.ส. อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสูงสุดที่ 4.21) ในด้านการช่วยตรวจสอบกิจการ การเงินและการดำเนินงานของ สกต. ตามมติของที่ประชุมใหญ่สมาชิก สกต. เป็นเพราะว่า คณะกรรมการเป็นผู้มีการศึกษาน้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการดำเนินธุรกิจ สมาชิก สกต. ส่วนใหญ่เข้าเป็นสมาชิกโดยการแนะนำของพนักงาน ร.ก.ส. จึงมีความเข้าใจในหลักการสหกรณ์น้อย ขาดความผูกพันกับ สกต. พนักงาน สกต. มีขีดความสามารถจำกัด ประกอบกับคณะกรรมการสมาชิก มีความผูกพันกับพนักงาน ร.ก.ส. เพราะเป็นลูกค้าที่ใช้บริการของ ร.ก.ส. ติดต่อกันมาตลอด มีศรัทธาและเชื่อมั่นต่อพนักงาน ร.ก.ส. ในด้านความซื่อสัตย์สุจริต

สาเหตุที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจพนักงาน ร.ก.ส. อยู่ในระดับพอใจมาก (แต่มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักต่ำสุดที่ 3.86) ในด้านการช่วยเหลืองานจำหน่ายผลผลิตที่รวบรวมจากสมาชิก เป็นเพราะว่า สกต. คาดหวังว่า ร.ก.ส. จะสามารถช่วยเหลือในด้านการรวบรวมผลผลิตและการตลาดให้กับ สกต. แต่ในทางปฏิบัติพนักงาน ร.ก.ส. มีงานประจำที่ต้องปฏิบัติในการช่วยเหลือเกษตรกร มีประสบการณ์และความชำนาญเฉพาะงานธนาคาร ประกอบกับการดำเนินงานด้านการตลาดมีกลไกการตลาดที่ซับซ้อนและเป็นเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก ซึ่งไม่สามารถจะควบคุมได้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกส. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส.
ด้านพนักงาน

การให้บริการของ ร.ก.ส.	ค่าเฉลี่ย ถ่วงน้ำหนัก	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านพนักงาน	4.05		มาก
- ช่วยในการตรวจสอบกิจการภาวะการเงินและการ ดำเนินงานของ สกต. ตามมติของที่ประชุมใหญ่ สมาชิก สกต.	4.21	0.8195	มากที่สุด
- ช่วยวิเคราะห์การจัดตั้ง สกต.	4.18	0.8806	มาก
- ช่วยเหลืองาน สกต. ด้านการตลาด	4.18	0.7752	มาก
- ช่วยจัดทำคำแนะนำวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงาน สกต. และ ร.ก.ส.	4.15	0.7067	มาก
- ช่วยวางระบบงานให้ สกต. เพื่อให้ สกต. ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.15	0.7375	มาก
- พนักงาน ร.ก.ส. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.13	0.6429	มาก
- ช่วยในการประชาสัมพันธ์ และจูงใจเกษตรกรลูกค้า ให้ทำธุรกิจกับ สกต.	4.10	0.7810	มาก
- ช่วยเหลืองาน สกต. ในตำแหน่งผู้จัดการ สกต.	4.10	0.8116	มาก
- ช่วยประชาสัมพันธ์และประชุมชี้แจงแก่เกษตรกร ลูกค้า	4.09	0.8206	มาก
- พนักงาน ร.ก.ส. มีความสามารถด้านการจัดการ	4.08	0.7762	มาก
- ช่วยในการวางแผนดำเนินธุรกิจโดยการจัดทำแผน ระยะยาวและแผนประจำปี	4.07	0.8263	มาก
- ช่วยติดตาม กำกับ แนะนำ ให้ สกต. ดำเนินงานตาม โครงการ แผนงาน ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ตลอดจนการปฏิบัติตาม คำสั่งนายทะเบียนกลาง สหกรณ์ คำแนะนำของ กสศ. กตส. และ ร.ก.ส.	4.07	0.7570	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

การให้บริการของ ธ.ก.ส.	ค่าเฉลี่ย ถ่วงน้ำหนัก	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
- ช่วยแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของ สกต. เมื่อเกิด การทุจริตหรือข้อบกพร่องจนเป็นเหตุให้เกิด ความเสียหายในการดำเนินงาน	4.05	0.9123	มาก
- ช่วยประสานงานระหว่างสมาชิกผู้ซื้อ ผู้นำขาย วัสดุอุปกรณ์การเกษตร และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	4.04	0.8290	มาก
- พนักงาน ธ.ก.ส. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.04	0.7948	มาก
- ช่วยเหลืองาน สกต. ด้านการบัญชีและระบบบัญชี	4.04	0.8540	มาก
- พนักงาน ธ.ก.ส. มีกิริยามรรยาทดี พุดจาสุภาพ	4.03	0.7722	มาก
- ช่วยจัดเตรียมข้อสอบในการสอบคัดเลือกพนักงาน ของ สกต. แต่ละตำแหน่ง ปีละ 1 ครั้ง	4.00	0.8554	มาก
- ช่วยฝึกอบรมบุคลากร กรรมการ พนักงานของ สกต. และสมาชิก	3.99	0.8869	มาก
- พนักงาน ธ.ก.ส. มีทักษะในการทำงานเป็นทีม	3.98	0.7923	มาก
- ช่วยจัดเตรียมเอกสารในการจัดตั้ง สกต.	3.95	0.8396	มาก
- ช่วยเหลืองาน สกต. ด้านการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ต่าง ๆ	3.88	0.8863	มาก
- ช่วยเหลืองาน สกต. ด้านการจำหน่ายผลผลิตที่ รวบรวมจากสมาชิก	3.86	0.8688	มาก

ผลการศึกษาตามตาราง 4 พบว่า ด้านการบริการ คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านการบริการในระดับมากที่สุด ได้แก่ ธ.ก.ส. สามารถให้ สกต. กู้เงินเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ (WMS = 4.33) สกต. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการฝากเงินจาก ธ.ก.ส. (WMS = 4.27) สกต. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องจาก ธ.ก.ส. เมื่อเข้ารับบริการด้านการกู้เงินเพื่อใช้ในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตรและรวบรวมผลผลิตจากสมาชิก (WMS = 4.27) และ สกต. ได้รับความ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เมื่อเข้ารับบริการด้านการฝากเงินจาก ธ.ก.ส. (WMS = 4.25) คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านบริการใน

ระดับมาก คือ สกต. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการโอนเงินจาก ธ.ก.ส. (WMS = 4.20) สกต. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องจาก ธ.ก.ส. เมื่อเข้ารับบริการ ด้านการชำระคืนเงินกู้และดอกเบี้ย (WMS = 4.19) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินจาก ธ.ก.ส. (WMS = 4.18) สกต. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการถอนเงินจาก ธ.ก.ส. (WMS = 4.17) สกต. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการชำระคืนเงินกู้และดอกเบี้ยจาก ธ.ก.ส. (WMS = 4.17) สกต. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องจาก ธ.ก.ส. เมื่อเข้ารับบริการ ด้านการโอนเงิน (WMS = 4.13) และ สกต. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องเมื่อเข้ารับบริการด้านการถอนเงินจาก ธ.ก.ส. (WMS = 4.09)

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านบริการ ในระดับมาก โดยมีค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

สาเหตุที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจการให้บริการของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (โดยที่ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสูงสุดที่ 4.33) ในด้านการให้บริการกู้เงินเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ เป็นเพราะว่าสามารถให้คำแนะนำ คำกับ คูแล สกต. เรื่องการกู้เงินมาอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งช่วยในการวางแผนการดำเนินธุรกิจทั้งแผนงานประจำปีและแผนงานระยะยาว ทำให้ สกต. สามารถดำเนินงานตามแผนธุรกิจประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

สาเหตุที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจการบริการ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับพอใจมาก (แต่มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักต่ำสุดที่ 4.09) ในด้านการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องเมื่อเข้ารับบริการทางการเงินจาก ธ.ก.ส. ทั้งนี้ เพราะว่าพนักงานและกรรมการ สกต. มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงาน ธ.ก.ส. มีสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในบริเวณที่เดียวกัน และในทางปฏิบัติ ธ.ก.ส. ใช้ระบบบริหารคุณภาพ (ISO) ซึ่งมีระบบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน การบริการจะมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องในการรับบริการทางการเงิน

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่ต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส.
ด้านการบริการ

การให้บริการของ ธ.ก.ส.	ค่าเฉลี่ย ถ่วงน้ำหนัก	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ	4.20		มาก
- ธ.ก.ส. สามารถให้ สกต. กู้เงินเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ	4.33	0.8434	มากที่สุด
- สกต. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการฝากเงินจาก ธ.ก.ส.	4.27	0.6680	มากที่สุด

ตาราง 4 (ต่อ)

การให้บริการของ ร.ก.ส.	ค่าเฉลี่ย ถ่วงน้ำหนัก	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
- สกต. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องจาก ร.ก.ส. เมื่อเข้ารับบริการด้านการกู้เงินเพื่อใช้ในการ จัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร และรวบรวมผลิตผล จากสมาชิก	4.27	0.7759	มากที่สุด
- สกต. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องเมื่อ เข้ารับบริการด้านการฝากเงินจาก ร.ก.ส.	4.25	0.7937	มากที่สุด
- สกต. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการโอนเงินจาก ร.ก.ส.	4.20	0.7979	มาก
- สกต. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องจาก ร.ก.ส. เมื่อเข้ารับบริการด้านการชำระคืนเงินกู้และ ดอกเบี้ย	4.19	0.7563	มาก
- การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินจาก ร.ก.ส.	4.18	0.7456	มาก
- สกต. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการถอนเงินจาก ร.ก.ส.	4.17	0.8036	มาก
- สกต. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการชำระคืนเงินกู้และ ดอกเบี้ยจาก ร.ก.ส.	4.17	0.7647	มาก
- สกต. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องจาก ร.ก.ส. เมื่อเข้ารับบริการด้านการโอนเงิน	4.13	0.8107	มาก
- สกต. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องเมื่อ เข้ารับบริการด้านการถอนเงินจาก ร.ก.ส.	4.09	0.8354	มาก

ผลการศึกษาตามตาราง 5 พบว่า ด้านอาคารสถานที่ คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่ในระดับมากที่สุด คือ สกต. ได้รับความสะดวกในการใช้อาคารสำนักงานที่ ร.ก.ส. จัดไว้ให้เพื่อใช้เป็นที่ทำการสำนักงานของ สกต. (WMS = 4.21) คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่ในระดับมาก คือ สกต. ได้รับความสะดวกในการใช้อาคารสำนักงานที่ ร.ก.ส. จัดไว้ให้เพื่อใช้เป็นคลังสินค้าของ สกต. (WMS = 3.95) และ สกต. ได้รับความสะดวกในการใช้ระบบสาธารณูปโภคภายในอาคารสำนักงานที่ ร.ก.ส. จัดไว้ให้เพื่อใช้เป็นที่ทำการสำนักงานของ สกต. (WMS = 3.94)

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 4.03

สาเหตุที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ทำงานของ ร.ก.ส. อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (โดยที่ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสูงสุดที่ 4.21) ในด้านการได้รับความสะดวกในการใช้อาคารสำนักงานที่ ร.ก.ส. จัดไว้ให้เพื่อใช้เป็นที่ทำการสำนักงานของ สกต. เป็นเพราะว่า ร.ก.ส. มีนโยบายที่จะช่วยเหลือ สกต. ที่ตั้งขึ้นใหม่ ยังมีเงินทุนน้อย ไม่ต้องลงทุนในทรัพย์สินประจำมากนัก

สาเหตุที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจด้าน การใช้ สถานที่ทำงานของ ร.ก.ส. อยู่ในระดับพอใจมาก (แต่มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักต่ำสุดที่ 3.94) ในด้านการได้รับความสะดวกในการใช้ระบบสาธารณูปโภคภายในอาคารสำนักงานที่ ร.ก.ส. จัดไว้ให้เพื่อใช้เป็นที่ทำการสำนักงานของ สกต. เป็นเพราะว่าระบบสาธารณูปโภคภายในอาคารไม่สมบูรณ์ เช่น ห้องครัวไม่มี ห้องสุขา และที่จอดรถ พนักงานและกรรมการ สกต. ต้องใช้ร่วมกับลูกค้าที่อยู่นอกอาคาร เป็นต้น ทั้งนี้เพราะพื้นที่และอาคารสถานที่ของ ร.ก.ส. เดิมมีอยู่จำกัด และ ร.ก.ส. ต้องรักษาภาพลักษณ์ของธนาคารต่อสายตาของลูกค้าและประชาชนทั่วไป จึงไม่มีการขยายหรือต่อเติมอาคารสำนักงานออกไปอีก จึงอนุญาตให้ใช้อาคารสำนักงานของ ร.ก.ส. เพื่อเป็นอาคารสำนักงาน และอาคารเก็บวัสดุอุปกรณ์การเกษตรของ สกต. ดำเนินธุรกิจต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่

การให้บริการของ ร.ก.ส.	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านอาคารสถานที่	4.03		มาก
- สกต. ได้รับความสะดวกในการใช้อาคารสำนักงานที่ ร.ก.ส. จัดไว้ให้เพื่อใช้เป็นที่ทำการสำนักงานของ สกต.	4.21	0.9926	มากที่สุด
- สกต. ได้รับความสะดวกในการใช้อาคารสำนักงานที่ ร.ก.ส. จัดไว้ให้เพื่อใช้เป็นคลังสินค้าของ สกต.	3.95	1.0783	มาก
- สกต. ได้รับความสะดวกในการใช้ระบบสาธารณูปโภคภายในอาคารสำนักงานที่ ร.ก.ส. จัดไว้ให้เพื่อใช้เป็นที่ทำการสำนักงานของ สกต.	3.94	1.0315	มาก

ผลการศึกษาตามตาราง 6 พบว่า ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ในระดับมาก ได้แก่ สกต. ได้รับการจัดสรรเก้าอี้ทำงานจาก ร.ก.ส. อย่างเพียงพอ (WMS = 3.58) สกต. ได้รับการจัดสรรโต๊ะจาก ร.ก.ส. อย่างเพียงพอ (WMS = 3.53) ร.ก.ส. ให้คำแนะนำและติดต่อบริษัทที่จำหน่ายเครื่องมือเครื่องใช้ให้กับ สกต. เพื่อให้ สกต. ได้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยจากผู้ผลิตโดยตรง (WMS = 3.81) และ สกต. ได้รับการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์การเกษตรจาก ร.ก.ร. อย่างเพียงพอ (WMS = 3.41) และ คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ในระดับปานกลาง คือ สกต. ได้รับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์จาก ร.ก.ส. อย่างเพียงพอ (WMS = 3.40)

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ในระดับมาก โดยมีค่านี้ หนักคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

สาเหตุที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการเกี่ยวกับโต๊ะ เก้าอี้ และอื่น ๆ จาก ร.ก.ส. อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับพอใจมาก (โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสูงสุดที่ 3.58) เป็นเพราะว่าในช่วงที่ก่อตั้งสหกรณ์ใหม่ สกต. ยังไม่มีทุนดำเนินการ หรือมีทุนน้อย ทาง ร.ก.ส. จึงอำนวยความสะดวก โดยการนำทรัพย์สินของธนาคารมาใช้ในการดำเนินงานของ สกต. และในขณะนั้น สกต. มีพนักงานและกรรมการ สกต. มาปฏิบัติงานที่สำนักงานในจำนวนน้อย ต่อมาเมื่อธุรกิจ สกต. กว้างขวางขึ้น มีพนักงานและกรรมการมาช่วยงานมากขึ้น ร.ก.ส. จึงให้ สกต. จัดหาทรัพย์สินด้วยทุนของ สกต. เอง ในส่วนทรัพย์สินที่ไม่ได้ใช้ประจำและสามารถใช้ร่วมกันได้ ร.ก.ส. ก็ยังอนุญาตให้ สกต. ขอใช้ได้เช่นกัน เช่น เครื่องโรเนียว เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น ซึ่งนอกจากทรัพย์สินที่กล่าวถึงนี้แล้ว ร.ก.ส. ยังอนุญาตให้ สกต. ใช้ห้องประชุม ซึ่งมีอุปกรณ์โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องขยายเสียง เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ หรือโปรเจกเตอร์ในการประชุมของ สกต. ด้วย

สาเหตุที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจจากการได้รับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์จาก ร.ก.ส. อยู่ในระดับปานกลาง (แต่มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักค่าสุดที่ 3.40) เป็นเพราะว่า สกต. คาดหวังว่า ร.ก.ส. จะส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในเรื่องคอมพิวเตอร์ให้กับ สกต. โดยการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ สกต. ทุก สกต. แต่ ร.ก.ส. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้อย่างจำกัด และเป็นทรัพย์สินที่มีอายุการใช้งานตามหลักการบัญชีสากล โดยในบาง สกต. ที่จำเป็นและขาดแคลนเครื่องคอมพิวเตอร์ ร.ก.ส. ก็สามารถจะบริจาคให้ได้ แต่ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่หมดอายุการใช้งานแล้ว (5 ปีขึ้นไป) จึงทำให้ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของ คณะกรรมการ สกต. ซึ่งคาดหวังว่าจะได้รับเครื่องคอมพิวเตอร์จาก ร.ก.ส. ประกอบกับภาวะธุรกิจของ สกต. ในบางจังหวัดมีธุรกิจที่หลากหลาย มีสมาชิกจำนวนมาก ซึ่งต้อง

ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณสมบัติสูง จึงต้องลงทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เอง แต่ทางธนาคารก็ยังเชื่อมโยงระบบข้อมูลของลูกค้าให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ของ สกต. เพื่อประโยชน์ในการมีพนักงาน สกต. มีดั่งบันทึกข้อมูลทั่วไปของสมาชิกในทุกสภมภ์และทำให้มีข้อมูลพื้นฐานของสมาชิกหรือลูกค้าในระดับเดียวกัน

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส.
ด้านเครื่องมือเครื่องใช้

การให้บริการของ ธ.ก.ส.	ค่าเฉลี่ย ถ่วงน้ำหนัก	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	3.54		มาก
- สกต. ได้รับการจัดสรรเก้าอี้ทำงาน จาก ธ.ก.ส. อย่างเพียงพอ	3.58	1.1944	มาก
- สกต. ได้รับการจัดสรร โต๊ะ จาก ธ.ก.ส. อย่าง เพียงพอ	3.53	1.1919	มาก
- ธ.ก.ส. ให้คำแนะนำ และติดต่อบริษัทที่จำหน่าย เครื่องมือเครื่องใช้ให้กับ สกต. เพื่อให้ สกต. ได้มี เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยจากผู้ผลิตโดยตรง	3.81	1.0947	มาก
- สกต. ได้รับการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์การเกษตร จาก ธ.ก.ส. อย่างเพียงพอ	3.41	1.2251	มาก
- สกต. ได้รับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จาก ธ.ก.ส. อย่าง เพียงพอ	3.40	1.2821	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตาราง 7 พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสาร คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านข้อมูลข่าวสารในระดับมาก ได้แก่ สกต. ได้รับข้อมูลจาก ธ.ก.ส. เรื่องการเงิน และการบัญชี เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านการเงินและการบัญชี อย่างเพียงพอ (WMS = 4.14) สกต. ได้รับข้อมูลจาก ธ.ก.ส. ด้านความรู้ในเชิงวิชาการต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการอย่างเพียงพอ เพื่อใช้ในการสร้างกระบวนการประสานงานระหว่างพนักงานของ สกต. สมาชิก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (WMS = 4.09) สกต. ได้รับข่าวสารต่าง ๆ จาก ธ.ก.ส. เรื่อง

กฎระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวกับ สกต. อย่างเพียงพอ (WMS = 4.00) สกต. ได้รับข้อมูลจาก ธ.ก.ส. เกี่ยวกับบริษัท ห้างร้านที่จำหน่ายเครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์การเกษตรอย่างเพียงพอ (WMS = 4.00) และ สกต. ได้รับข้อมูลจาก ธ.ก.ส. เรื่อง ภาวะการผลิต ปัจจัยการผลิต ราคาสินค้า และปัจจัยการเกษตรต่าง ๆ อย่างเพียงพอ เพื่อใช้ในการตัดสินใจด้านการส่งเสริมการผลิต การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์การเกษตร การเก็บรวบรวมผลผลิตผลจากสมาชิก การซื้อสินค้า จำหน่ายสินค้า และการแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่าง สกต. ด้วยกัน (WMS = 3.93)

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านข้อมูลข่าวสาร ในระดับมาก โดยมีค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

สาเหตุที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจด้านการบริการข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก (โดยที่ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสูงสุดที่ 4.14) ในด้านข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับเรื่องการเงิน และการบัญชี เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านการเงินและการบัญชีอย่างเพียงพอ เป็นเพราะว่า ธ.ก.ส. และ สกต. มีธุรกรรม ติดต่อกันอยู่ตลอดเวลา และอยู่ในพื้นที่เดียวกัน ธ.ก.ส. จึงสามารถให้ข้อมูลเหล่านี้ได้อย่างทันเหตุการณ์ทั้งในรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งยังมอบหมายให้พนักงานการเงินของธนาคาร ไปช่วยดูแล ติดตาม กำกับ แนะนำการดำเนินงานด้านบัญชีการเงินแก่ สกต. ในกรณีที่ สกต. ร้องขอมาด้วย

สาเหตุที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจด้านการบริการข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก (แต่มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักต่ำสุดที่ 3.93) ในด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับเรื่อง ภาวะการผลิต ปัจจัยการผลิต ราคาสินค้าและปัจจัยการเกษตรต่าง ๆ อย่างเพียงพอ เพื่อใช้ในการตัดสินใจด้านการส่งเสริมการผลิต การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์การเกษตร การเก็บรวบรวมผลผลิตผลจากสมาชิก การซื้อสินค้า จำหน่ายสินค้า และการแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่าง สกต. ด้วยกันเป็นเพราะว่า สกต. คาดหวังจะได้รับข้อมูลในทุกด้านอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจได้ โดยไม่มีข้อผิดพลาดหรือเกิดความเสียหายแก่ สกต. แต่แนวทางปฏิบัติข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบันเท่าที่ควร ต้องรวบรวมจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ประกอบกับข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้องติดตามภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงให้ทันเหตุการณ์

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกส. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส.
ด้านข้อมูลข่าวสาร

การให้บริการของ ธ.ก.ส.	ค่าเฉลี่ย ถ่วงน้ำหนัก	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.03		มาก
- สกต. ได้รับข้อมูลจาก ธ.ก.ส. เรื่องการเงิน และ การบัญชี เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานทางการเงิน และการบัญชี อย่างเพียงพอ	4.14	0.7829	มาก
- สกต. ได้รับข้อมูลจาก ธ.ก.ส. ด้านความรู้ในเชิง วิชาการต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการอย่าง เพียงพอ เพื่อใช้ในการสร้างกระบวนการ ประสานงานระหว่างพนักงานของ สกต. สมาชิก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.09	0.8132	มาก
- สกต. ได้รับข่าวสารต่าง ๆ จาก ธ.ก.ส. เรื่อง กฎระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวกับ สกต. อย่างเพียงพอ	4.00	0.7847	มาก
- สกต. ได้รับข้อมูลจาก ธ.ก.ส. เกี่ยวกับบริษัท ห้างร้านที่จำหน่ายเครื่องมือเครื่องใช้ และ วัสดุอุปกรณ์การเกษตร อย่างเพียงพอ	4.00	0.8589	มาก
- สกต. ได้รับข้อมูลจาก ธ.ก.ส. เรื่อง ภาวะการผลิต ปัจจัยการผลิต ราคาสินค้าและปัจจัยการเกษตร ต่าง ๆ อย่างเพียงพอ เพื่อใช้ในการตัดสินใจด้าน การส่งเสริมการผลิต การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์การ เกษตร การเก็บรวบรวมผลิตผลจากสมาชิก การซื้อ สินค้า จำหน่ายสินค้า และการแลกเปลี่ยนสินค้า ระหว่าง สกต. ด้วยกัน	3.93	0.8882	มาก

ผลการศึกษาดูตามตาราง 8 พบว่า คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านบริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส.

การให้บริการของ ร.ก.ส.	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการ	4.20	มาก
ด้านพนักงาน	4.05	มาก
ด้านอาคารสถานที่	4.03	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.03	มาก
เครื่องมือเครื่องใช้	3.54	มาก

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส.

ผลการศึกษาดูตามตาราง 9 พบว่า สถานภาพทั่วไปด้านเพศของคณะกรรมการ สกต. ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า คณะกรรมการ สกต. ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ไม่แตกต่างกัน

ด้านอายุ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า คณะกรรมการ สกต. ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านพนักงาน และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ แตกต่างกัน เนื่องจากคณะกรรมการ สกต. ที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจด้านพนักงาน และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ มากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ

ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. 2 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า คณะกรรมการ สกต. ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่ และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ แตกต่างกัน เนื่องจากคณะกรรมการ สกต. ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ มากกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาระดับอื่น ๆ

ด้านสถานภาพการสมรส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า คณะกรรมการ สกต. ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ไม่แตกต่างกัน

ด้านระยะเวลาที่เป็นลูกจ้าง ร.ก.ส. พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า คณะกรรมการ สกต. ที่มีระยะเวลาการเป็นลูกจ้าง ร.ก.ส. แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน เนื่องจากคณะกรรมการ สกต. ที่เป็นลูกจ้าง ร.ก.ส. 11 - 20 ปี มีความพึงพอใจด้าน การบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสาร มากกว่ากลุ่มที่เป็นลูกจ้าง ร.ก.ส. อื่น ๆ

ด้านจำนวนหนี้เงินกู้ยืมชำระ (ต้นเงิน) พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า คณะกรรมการ สกต. ที่มีจำนวนหนี้เงินกู้ยืมชำระ (ต้นเงิน) แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านการบริการ และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ แตกต่างกัน เนื่องจากคณะกรรมการ สกต. ที่มีหนี้เงินกู้ยืมชำระ (ต้นเงิน) มากกว่า 30,001 บาท มีความพึงพอใจด้านการบริการ และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ มากกว่ากลุ่มที่มีหนี้เงินกู้ยืมชำระ (ต้นเงิน) กลุ่มอื่น ๆ

สรุปแล้วผลการทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นลูกจ้าง ร.ก.ส. และจำนวนหนี้เงินกู้ยืมชำระ (ต้นเงิน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ซึ่งเห็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ แต่ปัจจัยด้านเพศ และสถานภาพสมรส ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 9 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทั่วไปกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. แต่ละด้าน

สถานภาพทั่วไป	ค่าสถิติ	ความพึงพอใจแต่ละด้าน				
		พนักงาน	การบริการ	อาคารสถานที่	เครื่องมือเครื่องใช้	ข้อมูลข่าวสาร
เพศ	χ^2	2.547	3.221	1.926	5.780	3.055
	Sig.	0.280	0.359	0.749	0.216	0.383
อายุ	χ^2	17.157*	5.159	15.089	27.450*	8.919
	Sig.	0.009	0.820	0.237	0.007	0.445
ระดับการศึกษา	χ^2	6.452	9.968	44.097*	33.792*	13.564
สูงสุด	Sig.	0.375	0.353	0.000	0.001	0.139
สถานภาพการสมรส	χ^2	3.752	3.250	10.471	4.875	6.157
	Sig.	0.441	0.777	0.233	0.771	0.406
ระยะเวลาที่เป็นลูกจ้าง ร.ก.ส.	χ^2	3.418	18.324*	38.480*	19.544	18.959*
	Sig.	0.755	0.032	0.000	0.076	0.026
จำนวนหนี้เงินกู้	χ^2	7.012	24.146*	11.436	23.181*	8.107
ค้างชำระ (ต้นทุน) ที่มีต่อ ร.ก.ส.	Sig.	0.320	0.004	0.492	0.026	0.523

ที่มา: ตารางภาคผนวก 1 - 30

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ สกต.

ผลการศึกษาตามตาราง 10 พบว่า ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ สกต. ที่คณะกรรมการ สกต. บางส่วนให้ความเห็นไว้ปรากฏดังนี้

1. ด้านพนักงาน

คณะกรรมการ สกต. ระบุว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านพนักงาน ที่พบคือ พนักงาน สกต. ยังขาดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานทางด้านการบัญชี พนักงานขาด

ความรับผิดชอบและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พนักงานมีความ
ล่าช้าในการปฏิบัติงาน พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งหลักสูตรระยะสั้น
และระยะยาวในเนื้อหาที่เกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อสร้างพนักงานที่มีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึก
ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และรองรับกับงานที่ยังขาดแคลนพนักงานเข้ามาช่วยในการ
ปฏิบัติงาน

2. ด้านการบริการ

คณะกรรมการ สกต. ระบุว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านบริการ ที่พบคือ บริการไม่
ทั่วถึง ให้บริการล่าช้า บริการยังไม่ครบวงจร และอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการจัดระบบการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
โดยอาจจะลดขั้นตอนบางอย่างที่มีความซ้ำซ้อนเพื่อให้เกิดการบริการที่ไม่ยุ่งยาก และควรมีการ
กำหนดรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า รทส.

3. ด้านอาคารสถานที่

คณะกรรมการ สกต. ระบุว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านอาคารสถานที่ ที่พบคือ
สถานที่ของ สกต. มีความคับแคบทำให้เกิดความไม่สะดวกในการบริหารจัดการ และอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ คือ ควรจะมีการขยายสถานที่ทำการของ สกต. ให้กว้างขวางกว่าที่
เป็นอยู่ เพื่อให้เกิดการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และควรจัดหาสถานที่ที่เป็นของ สกต. เอง โดยไม่
ผูกติดกับหน่วยงานใด ๆ

4. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้

คณะกรรมการ สกต. ระบุว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ที่พบคือ
เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ มีไม่ครบ มีมากแต่ไม่เป็นระบบ และอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดสรรเครื่องมือเครื่องใช้ให้กับ สกต. อย่างเพียงพอและ
เหมาะสม มีการจัดระเบียบการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และควรจัดการ
ฝึกอบรมทางด้านอุปกรณ์เครื่องใช้ใหม่ ๆ เช่น ฝึกอบรมความรู้ และการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
ใหม่ ๆ ให้กับพนักงาน เป็นต้น

5. ด้านข้อมูลข่าวสาร

คณะกรรมการ สกต. ระบุว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านข้อมูลข่าวสาร ที่พบคือ
ข้อมูลข่าวสารไม่ต่อเนื่อง ขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ ขาดระบบการติดต่อเพื่อให้เกิดความ
รวดเร็วในการถ่ายโอนข่าวสารต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการนำระบบการติดต่อสื่อสารใหม่ ๆ เช่น ทางอินเทอร์เน็ตมาใช้ พร้อมกับจัดการฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตดังกล่าวด้วย

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของคณะกรรมการ สกต. จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของ สกต.

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของ สกต.	จำนวน	ร้อยละ
ด้านพนักงาน		
พนักงาน สกต. ยังขาดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานทางด้านการบัญชี	15	9.5
พนักงานขาดความรับผิดชอบและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	7	4.4
พนักงานมีความล่าช้าในการปฏิบัติงาน พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอ	6	3.8
อื่นๆ	4	2.5
ด้านการบริการ		
บริการไม่ทั่วถึง	12	7.6
ให้บริการล่าช้า	6	3.8
บริการยังไม่ครบวงจร	5	3.2
อื่นๆ	2	1.3
ด้านอาคารสถานที่		
สถานที่ของ สกต. มีความคับแคบทำให้เกิดความไม่สะดวกในการบริหารจัดการ	5	3.2
อื่นๆ	2	1.3
ด้านเครื่องมือเครื่องใช้		
เครื่องมือเครื่องใช้มีไม่เพียงพอ	7	4.4
มีไม่ครบ	3	1.9
มีมากแต่ไม่เป็นระบบ	2	1.3
อื่นๆ	2	1.3

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของ สกต.	จำนวน	ร้อยละ
ด้านข้อมูลข่าวสาร		
ข้อมูลข่าวสารมีไม่ต่อเนื่อง	5	3.2
ขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ	5	3.2
ขาดระบบการติดต่อเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการถ่ายโอนข่าวสาร		
ต่าง ๆ	3	1.9
อื่น ๆ	2	1.3

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของคณะกรรมการสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาด
ลูกค้า ธ.ก.ส. จำกัด ที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตอนบน มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส.
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต.
ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะกรรมการดำเนินงาน สกต. ในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จาก 11 จังหวัด จำนวน 158 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการ
วิเคราะห์ข้อมูล แปลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ หาค่าร้อยละ
ความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสถิติไคร้สแควร์
ซึ่งข้อมูลถูกแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการ สกต.

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส.

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อ
การให้บริการของ ธ.ก.ส.

ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการดำเนินงานของ สกต.

สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการ สกต.

คณะกรรมการ สกต. ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 51 – 60 ปี อายุเฉลี่ย 57 ปี
จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา สถานภาพสมรสแล้ว เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. 11 – 20 ปี เป็นสมาชิก
ธ.ก.ส. เฉลี่ย 19 ปี มีหนี้เงินกู้ค้างชำระต่อ ธ.ก.ส. เฉลี่ย 93,428 บาท เป็นกรรมการของ สกต. เฉลี่ย 4
ปี และเป็นกรรมการของ สกต. เฉลี่ย 2 ครั้ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส.

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านบริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ในระดับมาก เนื่องจากนโยบายของ ร.ก.ส. ต้องการช่วยเหลือ สกต. ที่ตั้งขึ้นใหม่ ยังมีเงินทุนน้อย ไม่ต้องลงทุนในทรัพย์สินประจํามากนัก และ ร.ก.ส. ยังอำนวยความสะดวก โดยการนำทรัพย์สินของธนาคารมาใช้ในการดำเนินงานของ สกต. รวมทั้ง ร.ก.ส. และ สกต. มีธุรกรรมติดต่อกันอยู่ตลอดเวลา และอยู่ในพื้นที่เดียวกัน

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส.

จากการศึกษา พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ในด้านพนักงาน และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ระดับการศึกษาสูงสุด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ในด้านอาคารสถานที่ และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ในขณะที่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ร.ก.ส. มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ในด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสาร ส่วนจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระที่มีต่อ ร.ก.ส. มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ในด้านการบริการ และด้านเครื่องมือเครื่องใช้

สรุปแล้วผลการทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ร.ก.ส. และจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระ (ค่านเงิน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ แต่ปัจจัยด้านเพศ และสถานภาพสมรส ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ สกต.

ปัญหาและอุปสรรคด้านพนักงาน ได้แก่ พนักงานของ สกต. ยังขาดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานทางด้านการบัญชี ควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งหลักสูตรระยะสั้น และระยะยาวในเนื้อหาที่เกี่ยวกับงานที่พนักงานสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

ปัญหาและอุปสรรคด้านบริการ ได้แก่ บริการไม่ทั่วถึง ค่าเช่า และไม่ครบวงจร ควรมีการจัดระบบการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยอาจจะลดขั้นตอนบางอย่างที่มีความซ้ำซ้อนเพื่อให้เกิดการบริการที่ไม่ยุ่งยาก

ปัญหาและอุปสรรคด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ สถานที่ของ สกต. มีความคับแคบทำให้เกิดความไม่สะดวกในการบริหารจัดการ ควรมีการขยายหรือจัดหาสถานที่ทำการของ สกต. ให้กว้างขวางกว่าที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน เพื่อให้เกิดการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

ปัญหาและอุปสรรคด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้มีไม่เพียงพอหรือมีไม่ครบ ควรจัดสรรเครื่องมือเครื่องใช้ให้กับ สกต. อย่างเพียงพอและเหมาะสม

ปัญหาและอุปสรรคด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารมีไม่ต่อเนื่อง และขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ ควรมีการนำระบบการติดต่อสื่อสารใหม่ ๆ เช่น ทางอินเทอร์เน็ตมาใช้พร้อมกับจัดการฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตดังกล่าวด้วย

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ท.ส. ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสารในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิ ปันมา (2543: 78 - 80) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ด้านพนักงาน และด้านสถานที่ ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพงษ์ เล็กสร้อยพงษ์ (2544: 52 - 60) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก องค์การที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกร กับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร: กรณีศึกษา อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตน์ จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในด้านสถานที่ในระดับมาก

จากการศึกษา พบว่า คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านบริการในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์พัฒน์ ชีระกุล (2541: 70 - 72) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของไมตรี วิไลกิจ (2539: 63 - 64) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณี การให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บสำนักงานใหญ่ พบว่า ลูกค้ามีความพอใจต่อการบริการด้านพนักงาน และด้านสถานที่ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก

และสอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์พัฒน์ ชีระกุล (2541: 55 - 57) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการฝากเงิน และด้านขั้นตอนการถอนเงิน อยู่ในระดับค่อนข้างดี

ข้อเสนอแนะ

1. ร.ก.ส. ควรจะจัดให้มีการฝึกอบรมให้กับพนักงานของ สกต. ทั้งหลักสูตรระยะสั้น และระยะยาวในเนื้อหาที่เกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อสร้างบุคลากรของ สกต. ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จลุล่วงไปด้วยดี และเพื่อเป็นการสร้างบุคลากรไว้เพื่อรองรับงานที่ยังขาดผู้ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติ
2. ร.ก.ส. ควรจะมีการส่งเสริมการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ด้านการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อติดต่อสื่อสารระหว่าง รกส. กับ การดำเนินงานของ สกต. เป็นต้น
3. ร.ก.ส. ควรจะจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงอาคารสถานที่ทำการของ สกต. ให้เหมาะสมกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อสร้างความสะดวกในการเข้ามาติดต่อประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเป็นส่วนช่วยในการส่งเสริมการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ
4. ร.ก.ส. ควรจะมีการจัดขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบครบวงจรให้แก่ สกต. โดยอาจจะลดขั้นตอนบางอย่างที่มีความซ้ำซ้อนเพื่อให้เกิดการบริการที่ไม่ยุ่งยาก

5. พนักงาน ร.ก.ส. จะต้องรักษาหน้าที่ สกต. มีต่อ ร.ก.ส. ไว้ และควรสนับสนุน การพัฒนาบุคคลในขบวนการ สกต. ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในปรัชญา อุดมการณ์ หลักการ และ วิธีการสหกรณ์ และพัฒนาความรู้ ทักษะ ในการดำเนินงานให้กับคณะกรรมการและพนักงาน สกต. เพื่อเพิ่มความรู้และศักยภาพบุคลากรให้สูงขึ้นและสามารถยืนบนขาตนเองได้ สามารถบรรลุผลตาม เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ สกต. ต่อไป

6. พนักงาน ร.ก.ส. ต้องให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในด้านการตลาดทั้ง สนับสนุนความรู้ ความเข้าใจในด้านการตลาดให้กับกรรมการและพนักงาน สกต. เพื่อให้สามารถ ดำเนินธุรกิจรวบรวมผลผลิตให้เกิดประโยชน์แก่เกษตรกรสมาชิกและสหกรณ์ต่อไป

7. ร.ก.ส. ต้องรักษาการให้คำแนะนำ กำกับ ดูแล สกต. ให้ต่อเนื่อง และฝึกอบรม พนักงาน สกต. ให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารเงินทุน การวางแผนงานและการบริหารงาน อย่างต่อเนื่องต่อไป และพยายามถ่ายทอดให้ สกต. สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองอย่างเข้มแข็ง ต่อไป

8. ธนาคารควรให้ข้อเสนอแนะเรื่องการลงทุนในทรัพย์สินแก่ สกต. โดยพิจารณา จากรายได้ ค่าใช้จ่าย และแผนงานของ สกต. ซึ่งหาก สกต. มีความพร้อมเพียงพอควรให้มีการลงทุน ซื้อที่ดินสร้างอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง นอกจากจะเป็นการสร้างหลักทรัพย์สินที่มั่นคงแล้ว ยังเป็นการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วแก่สมาชิกด้วย

9. ธนาคารควรให้ข้อเสนอแนะด้านการซื้อวัสดุ และอุปกรณ์สำนักงานที่มีความ จำเป็นในการดำเนินงานของ สกต. เมื่อ สกต. มีความพร้อม เพื่อให้ สกต. ตระหนักถึงการพึ่งพา ตนเองโดยการนี้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม และพอเพียงด้วย

10. การลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศถือว่ามีความสำคัญและจำเป็น ธนาคารจึงควรแนะนำเรื่องการลงทุนด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แก่ สกต. เพื่อให้สามารถรองรับการ ให้บริการที่กว้างขวางและหลากหลาย อีกทั้งธนาคารควรสนับสนุนการจัดตั้งฐานข้อมูลที่สามารถ เชื่อมต่อกับระบบของธนาคารนอกเหนือจากข้อมูลทั่วไป เช่น สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ เป็นต้น

11. ร.ก.ส. ควรได้แนะนำให้ สกต. ทราบถึง ความสำคัญและจำเป็นของข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจ เนื่องจากระบบธุรกิจของ สกต. จะมีความเกี่ยวพันกันอย่างต่อเนื่อง และมี คู่แข่งขันในระดับท้องถิ่นจำนวนมาก การได้รับข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้อง และทันต่อความต้องการ ของสมาชิกจะส่งผลโดยตรงต่อการวางแผนทางธุรกิจ การดูแลด้านการตลาด และการวางแผน จัดการทางการเงินที่เหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อ สกต. และสมาชิก นอกจากนี้ ร.ก.ส. ควรจัดอบรมให้กับพนักงาน สกต. เพื่อให้มีความสามารถในการหาข้อมูล และรู้แหล่งข้อมูล เพื่อให้ พนักงาน สกต. ได้มีข้อมูลในการนำเสนอฝ่ายจัดสรรและกรรมการ สกต. ได้อย่างทันเหตุการณ์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะมีการศึกษาเกี่ยวกับ สกต. อย่างต่อเนื่องโดยอาจจะทำเป็นประจำทุก ๆ ปี หรือ ปีเว้นปี เนื่องจาก สกต. มีลักษณะการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาเป็นประจำเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขลักษณะการดำเนินงานของ สกต. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรจะมีการศึกษาปัจจัยในด้านอื่น ๆ ของ สกต. ที่มีความสัมพันธ์กับการประสมผลสำเร็จของ สกต. เช่น พื้นฐานการศึกษาของคณะกรรมการ สมาชิก เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา สกต. ให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสมผลสำเร็จต่อไป

บรรณานุกรม

กมล รักสวน. 2523. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยครุภาคเหนือ.

กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกล็ดแก้ว ร่วงเหลือ. 2528. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน.

กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตตินันท์ เตะคุปต์. 2539. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชา

71111 จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: สาขาการประถมศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.

เจลา การค้า. 2540. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารของการไฟฟ้านครหลวง:

ศึกษากรณีการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนพนธ์ปริญญาโท,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิตพันธ์ ติตรเนตร. 2540. ทักษะและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของธนาคาร

กรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนพนธ์ปริญญาโท, สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

โชตช่วง ภิรมย์. 2537. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.

กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2547. เอกสารการสอนชุดวิชาการบัญชีของ

สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. จำกัด. กรุงเทพฯ: บริษัท 1241
มิราคิวลิส จำกัด.

_____. 2548. “เรื่องการบริการของ ธ.ก.ส.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.baac.or.th> (11 สิงหาคม 2548).

นิคม พรหมน้อย. 2529. ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ภาคใต้.

สงขลา: วิทยาลัยนพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บริบูรณ์ บ่อเกิดทรัพย์. 2534. ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาในสมรรถวิสัยของ

ผู้บังคับบัญชาที่เป็นบัณฑิตสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีการ
เกษตรแม่โจ้. เชียงใหม่: วิทยาลัยนพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตร
แม่โจ้.

บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. 2531. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย

มหิดล.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2528. “การสร้างแนววัดเจตคต”. วารสารศึกษาศาสตร์การปริทัศน์. 2,2 (มกราคม-กุมภาพันธ์): 137-153.

ประคอง วรรณสูตร. 2542. สถิติเพื่อการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ภาควิชาวิจัย การเกษตร คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พงษ์พัฒน์ ชีระกุล. 2541. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาเสลภูมิ จังหวัด ร้อยเอ็ด. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พรศิริ แสงสุวรรณ. 2532. กลยุทธ์ในการพัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

พวงเงิน ชนะภูมิ, วัลลภ ลำพาย และ สมชาย คะนิงบุตร. 2540. รายงานการวิจัยเรื่องบทบาทที่ เหมาะสมของสหกรณ์อำเภอ. กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมส่งเสริมสหกรณ์.

พิกุล ทองมา. 2543. ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาโม่งค์ จังหวัดลำพูน. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

พีระพงศ์ พิธิฐฐานันท์. 2544. ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของโรงพยาบาลนตร์ มัลติเพล็กซ์ IV สาขาเคอะมอลดั่งามวงศ์วาน. กรุงเทพฯ: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภควัน ธรรมพันธ์. 2545. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

มนตรี เนิบบแหลม. 2536. ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรอำเภอในจังหวัด ภาคเหนือ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไมตรี วิไลกิจ 2533. ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนซึ่กเรียกเก็บสำนักงานใหญ่. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2543. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2493. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ กรมการศาสนา.

- รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัย
อาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิชัย เหลือธรรมชาติ. 2531. ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร
ในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนหาลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัฒนา บุตรดี. 2533. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเกษตร. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2542. วิธีใช้โปรแกรม SPSS และแปลความหมายผลลัพธ์ที่ได้. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมเกียรติ ฉายไธสง. 2545. ความพึงพอใจของสมาชิกในการรับบริการของสหกรณ์ ภูมิศึกษา
สมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองนครศรีธรรมราช จำกัด และสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
สุพรรณบุรี จำกัด. กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กลุ่มพัฒนาระบบสหกรณ์ กรมส่งเสริม
สหกรณ์.
- สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์. 2544. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท
พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. กรุงเทพฯ: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. จำกัด (สกต.). 2541. การดำเนินงานของ สกต.
หน่วยที่ 1. กรุงเทพฯ: สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. จำกัด.
- สุทธิ ปันมา. 2543. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาณุพันธุ์.
มหาสารคาม: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- สุรพงษ์ เต็กศรีบุญพงษ์. 2544. ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิก
องค์กรที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกรกับความพึงพอใจในการ
ดำเนินงานขององค์กร: ภูมิศึกษา อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. กรุงเทพฯ:
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- หทัยกาญจน์ คงด้วง. 2544. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน
ภูมิศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: ปัญหาพิเศษปริญญา
โท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อนุศักดิ์ จันทร์มา. 2537. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในบทบาทการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- อังคณา ไวกุล. 2544. ความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อานวย เลิศยงค์. 2539. สถิติอาหารามตริก. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศิลปประสนองการพิมพ์.
- เอื้อน หุ่นเที่ยง. 2539. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์นิคมเชียงคำ จำกัด อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.





ภาคผนวก ก
ตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวก 1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ช.ก.ส. ด้านพนักงาน

เพศ	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	0	0	21	68	67	156
	0.0	0.0	13.5	43.6	42.9	100.0
หญิง	0	0	0	2	0	2
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
รวม	0	0	21	70	67	158
	0.0	0.0	13.3	44.3	42.4	100.0

$\chi^2 = 2.547$ Sig. = 0.280

ตารางภาคผนวก 2 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ช.ก.ส. ด้านการบริการ

เพศ	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	0	2	13	59	82	156
	0.0	1.3	8.3	37.8	52.6	100.0
หญิง	0	0	0	2	0	2
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
รวม	0	2	13	61	82	158
	0.0	1.3	8.2	38.6	51.9	100.0

$\chi^2 = 3.221$ Sig. = 0.359

ตารางภาคผนวก 5 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ช.ก.ส. ด้านข้อมูลข่าวสาร

เพศ	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	0	4	27	64	61	156
	0.0	2.6	17.3	41.0	39.1	100.0
หญิง	0	0	0	0	2	2
	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
รวม	0	4	27	64	63	158
	0.0	2.5	17.1	40.5	39.9	100.0

$\chi^2 = 3.055$ Sig. = 0.383

ตารางภาคผนวก 6 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ช.ก.ส. ด้านพนักงาน

อายุ	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 51 ปี	0	0	11	17	21	49
	0.0	0.0	22.4	34.7	42.9	100.0
51 – 60 ปี	0	0	4	39	27	70
	0.0	0.0	5.7	55.7	38.6	100.0
61 – 70 ปี	0	0	6	8	17	31
	0.0	0.0	19.4	25.8	54.8	100.0
มากกว่า 70 ปี	0	0	0	6	2	8
	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0	100.0
รวม	0	0	21	70	67	158
	0.0	0.0	13.3	44.3	42.4	100.0

$\chi^2 = 17.157^*$ Sig. = 0.009

ตารางภาคผนวก 7 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ช.ก.ส. ด้านการบริการ

อายุ	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 51 ปี	0	0	4	22	23	49
	0.0	0.0	8.2	44.9	46.9	100.0
51 – 60 ปี	0	2	6	25	37	70
	0.0	2.9	8.6	35.6	52.9	100.0
61 – 70 ปี	0	0	2	10	19	31
	0.0	0.0	6.5	32.2	61.3	100.0
มากกว่า 70 ปี	0	0	1	4	3	8
	0.0	0.0	12.5	50.0	37.5	100.0
รวม	0	2	13	61	82	158
	0.0	1.3	8.2	38.6	51.9	100.0

$$\chi^2 = 5.159 \quad \text{Sig.} = 0.820$$

ตารางภาคผนวก 8 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ช.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่

อายุ	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 51 ปี	1	4	7	11	26	49
	2.0	8.2	14.3	22.4	53.1	100.0
51 – 60 ปี	1	5	7	19	38	70
	1.4	7.1	10.0	27.2	54.3	100.0
61 – 70 ปี	2	0	6	9	14	31
	6.5	0.0	19.4	29.0	45.1	100.0

ตารางภาคผนวก 8 (ต่อ)

อายุ	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากกว่า 70 ปี	0	0	4	1	3	8
	0.0	0.0	50.0	12.5	37.5	100.0
รวม	4	9	24	40	81	158
	2.5	5.7	15.2	25.3	51.3	100.0

$$\chi^2 = 15.089 \quad \text{Sig.} = 0.237$$

ตารางภาคผนวก 9 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้

อายุ	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 51 ปี	3	8	11	13	14	49
	6.1	16.4	22.4	26.5	28.6	100.0
51 – 60 ปี	7	0	21	21	21	70
	10.0	0.0	30.0	30.0	30.0	100.0
61 – 70 ปี	5	6	6	6	8	31
	16.1	19.4	19.4	19.4	25.7	100.0
มากกว่า 70 ปี	0	4	1	1	2	8
	0.0	50.0	12.5	12.5	25.0	100.0
รวม	15	18	39	41	45	158
	9.5	11.4	24.7	25.9	28.5	100.0

$$\chi^2 = 27.450^* \quad \text{Sig.} = 0.007$$

ตารางภาคผนวก 10 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ช.ก.ส. ด้านข้อมูลข่าวสาร

อายุ	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 51 ปี	0	3	11	15	20	49
	0.0	6.2	22.4	30.6	40.8	100.0
51 – 60 ปี	0	1	11	32	26	70
	0.0	1.4	15.7	45.7	37.2	100.0
61 – 70 ปี	0	0	4	12	15	31
	0.0	0.0	12.9	38.7	48.4	100.0
มากกว่า 70 ปี	0	0	1	5	2	8
	0.0	0.0	12.5	62.5	25.0	100.0
รวม	0	4	27	64	63	158
	0.0	2.5	17.1	40.5	39.9	100.0

$$\chi^2 = 8.919 \quad \text{Sig.} = 0.445$$

ตารางภาคผนวก 11 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ช.ก.ส. ด้านพนักงาน

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ประถมศึกษา	0	0	7	24	31	62
	0.0	0.0	11.3	38.7	50.0	100.0
มัธยมศึกษา	0	0	14	38	33	85
	0.0	0.0	16.5	44.7	38.8	100.0
อนุปริญญา	0	0	0	5	2	7
	0.0	0.0	0.0	71.4	28.6	100.0

ตารางภาคผนวก 11 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ปริญญาตรี	0	0	0	3	1	4
	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0	100.0
รวม	0	0	21	70	67	158
	0.0	0.0	13.3	44.3	42.4	100.0

$\chi^2 = 6.452$ Sig. = 0.375

ตารางภาคผนวก 12 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจของ
คณะกรรมการ สกค. ที่มีต่อการให้บริการของ ช.ก.ส. ด้านการบริการ

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ประถมศึกษา	0	0	3	23	36	62
	0.0	0.0	4.8	37.1	58.1	100.0
มัธยมศึกษา	0	2	10	34	39	85
	0.0	2.3	11.8	40.0	45.9	100.0
อนุปริญญา	0	0	0	4	3	7
	0.0	0.0	0.0	57.1	42.9	100.0
ปริญญาตรี	0	0	0	0	4	4
	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
รวม	0	2	13	61	82	158
	0.0	1.3	8.2	38.6	51.9	100.0

$\chi^2 = 9.968$ Sig. = 0.353

ตารางภาคผนวก 13 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจของ
คณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ช.ก.ศ. ด้านอาคารสถานที่

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ประถมศึกษา	1	1	10	14	36	62
	1.6	1.6	16.1	22.6	58.1	100.0
มัธยมศึกษา	3	4	13	26	39	85
	3.5	4.7	15.3	30.6	45.9	100.0
อนุปริญญา	0	1	1	0	5	7
	0.0	14.3	14.3	0.0	71.4	100.0
ปริญญาตรี	0	3	0	0	1	4
	0.0	75.0	0.0	0.0	25.0	100.0
รวม	4	9	24	40	81	158
	2.5	5.7	15.2	25.3	51.3	100.0

$$\chi^2 = 44.097^* \quad \text{Sig.} = 0.000$$

ตารางภาคผนวก 14 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจของ
คณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ช.ก.ศ. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ประถมศึกษา	2	8	15	11	26	62
	3.2	12.9	24.3	17.7	41.9	100.0
มัธยมศึกษา	10	9	22	26	18	85
	11.8	10.6	25.9	30.6	21.1	100.0
อนุปริญญา	0	1	2	3	1	7
	0.0	14.3	28.5	42.9	14.3	100.0

ตารางภาคผนวก 14 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ปริญญาตรี	3	0	0	1	0	4
	75.0	0.0	0.0	25.0	0.0	100.0
รวม	15	18	39	41	45	158
	9.5	11.4	24.7	25.9	28.5	100.0

$$\chi^2 = 33.792^* \quad \text{Sig.} = 0.001$$

ตารางภาคผนวก 15 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจของ
คณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านข้อมูลข่าวสาร

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ประถมศึกษา	0	0	13	20	29	62
	0.0	0.0	21.0	32.2	46.8	100.0
มัธยมศึกษา	0	4	14	36	31	85
	0.0	4.7	16.5	42.3	36.5	100.0
อนุปริญญา	0	0	0	4	3	7
	0.0	0.0	0.0	57.1	42.9	100.0
ปริญญาตรี	0	0	0	4	0	4
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
รวม	0	4	27	64	63	158
	0.0	2.5	17.1	40.5	39.9	100.0

$$\chi^2 = 13.564 \quad \text{Sig.} = 0.139$$

ตารางภาคผนวก 18 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจของ
คณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่

สถานภาพ การสมรส	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
โสด	0	1	0	0	1	2
	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	100.0
สมรส	4	8	21	37	76	146
	2.7	5.5	14.4	25.3	52.1	100.0
หย่าหรือหม้าย	0	0	3	3	4	10
	0.0	0.0	30.0	30.0	40.0	100.0
รวม	4	9	24	40	81	158
	2.5	5.7	15.2	25.3	51.3	100.0

$$\chi^2 = 10.471 \quad \text{Sig.} = 0.233$$

ตารางภาคผนวก 19 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจของ
คณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้

สถานภาพ การสมรส	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
โสด	0	0	1	0	1	2
	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	100.0
สมรส	13	16	36	40	41	146
	8.9	11.0	24.7	27.3	28.1	100.0
หย่าหรือหม้าย	2	2	2	1	3	10
	20.0	20.0	20.0	10.0	30.0	100.0
รวม	15	18	39	41	45	158
	9.5	11.4	24.7	25.9	28.5	100.0

$$\chi^2 = 4.875 \quad \text{Sig.} = 0.771$$

ตารางภาคผนวก 20 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจของ
คณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านข้อมูลข่าวสาร

สถานภาพ การสมรส	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
โสด	0	0	0	0	2	2
	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
สมรส	0	4	27	58	57	146
	0.0	2.7	18.6	39.7	39.0	100.0
หย่าหรือหม้าย	0	0	0	6	4	10
	0.0	0.0	0.0	60.0	40.0	100.0
รวม	0	4	27	64	63	158
	0.0	2.5	17.1	40.5	39.9	100.0

$\chi^2 = 6.157$ Sig. = 0.406

ตารางภาคผนวก 21 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เป็นลูกจ้าง ร.ก.ส. กับความพึงพอใจของ
คณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านพนักงาน

ระยะเวลาที่เป็น ลูกจ้าง ร.ก.ส.	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 11 ปี	0	0	4	9	15	28
	0.0	0.0	14.3	32.1	53.6	100.0
11 - 20 ปี	0	0	8	34	26	68
	0.0	0.0	11.8	50.0	38.2	100.0
21 - 30 ปี	0	0	8	23	24	55
	0.0	0.0	14.6	41.8	43.6	100.0

ตารางภาคผนวก 21 (ต่อ)

ระยะเวลาที่เป็น ลูกค้า ธ.ก.ส.	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากกว่า 30 ปี	0	0	1	4	2	7
	0.0	0.0	14.3	57.1	28.6	100.0
รวม	0	0	21	70	67	158
	0.0	0.0	13.3	44.3	42.4	100.0

$$\chi^2 = 3.418 \quad \text{Sig.} = 0.755$$

ตารางภาคผนวก 22 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านการบริการ

ระยะเวลาที่เป็น ลูกค้า ธ.ก.ส.	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 11 ปี	0	0	3	4	21	28
	0.0	0.0	10.7	14.3	75.0	100.0
11 – 20 ปี	0	2	4	30	32	68
	0.0	2.9	5.9	44.1	47.1	100.0
21 – 30 ปี	0	0	6	21	28	55
	0.0	0.0	10.9	38.2	50.9	100.0
มากกว่า 30 ปี	0	0	0	6	1	7
	0.0	0.0	0.0	85.7	14.3	100.0
รวม	0	2	13	61	82	158
	0.0	1.3	8.2	38.6	51.9	100.0

$$\chi^2 = 18.324^* \quad \text{Sig.} = 0.032$$

ตารางภาคผนวก 23 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ร.ก.ส. กับความพึงพอใจของ
คณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านอาคารสถานที่

ระยะเวลาที่เป็น ลูกค้า ร.ก.ส.	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 11 ปี	0	5	3	2	18	28
	0.0	17.9	10.7	7.1	64.3	100.0
11 - 20 ปี	3	2	5	29	29	68
	4.4	2.9	7.5	42.6	42.6	100.0
21 - 30 ปี	1	2	13	7	32	55
	1.8	3.6	23.6	12.7	58.3	100.0
มากกว่า 30 ปี	0	0	3	2	2	7
	0.0	0.0	42.8	28.6	28.6	100.0
รวม	4	9	24	40	81	158
	2.5	5.7	15.2	25.3	51.3	100.0

$$\chi^2 = 38.480^* \quad \text{Sig.} = 0.000$$

ตารางภาคผนวก 24 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ร.ก.ส. กับความพึงพอใจของ
คณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้

ระยะเวลาที่เป็น ลูกค้า ร.ก.ส.	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 11 ปี	3	2	5	5	13	28
	10.7	7.1	17.9	17.9	46.4	100.0
11 - 20 ปี	7	9	13	22	17	68
	10.3	13.2	19.1	32.4	25.0	100.0
21 - 30 ปี	5	4	19	12	15	55
	9.1	7.3	34.5	21.8	27.3	100.0

ตารางภาคผนวก 24 (ต่อ)

ระยะเวลาที่เป็น ลูกค้า ร.ก.ส.	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากกว่า 30 ปี	0	3	2	2	0	7
	0.0	42.8	28.6	28.6	0.0	100.0
รวม	15	18	39	41	45	158
	9.5	11.4	24.7	25.9	28.5	100.0

$$\chi^2 = 19.544 \quad \text{Sig.} = 0.076$$

ตารางภาคผนวก 25 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ร.ก.ส. กับความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้านข้อมูลข่าวสาร

ระยะเวลาที่เป็น ลูกค้า ร.ก.ส.	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 11 ปี	0	2	1	8	17	28
	0.0	7.1	3.6	28.6	60.7	100.0
11 – 20 ปี	0	1	15	30	22	68
	0.0	1.5	22.1	44.1	32.3	100.0
21 – 30 ปี	0	1	10	20	24	55
	0.0	1.8	18.2	36.4	43.6	100.0
มากกว่า 30 ปี	0	0	1	6	0	7
	0.0	0.0	14.3	85.7	0.0	100.0
รวม	0	4	27	64	63	158
	0.0	2.5	17.1	40.5	39.9	100.0

$$\chi^2 = 18.959* \quad \text{Sig.} = 0.026$$

ตารางภาคผนวก 26 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ธ.ก.ส. กับ ความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้าน พนักงาน

จำนวนหนี้เงินกู้ ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ธ.ก.ส.	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 30,001	0	0	3	18	14	35
บาท	0.0	0.0	8.6	51.4	40.0	100.0
30,001 - 60,000	0	0	11	18	20	49
บาท	0.0	0.0	22.5	36.7	40.8	100.0
60,001 - 90,000	0	0	3	8	11	22
บาท	0.0	0.0	13.6	36.4	50.0	100.0
มากกว่า 90,000	0	0	4	26	22	52
บาท	0.0	0.0	7.7	50.0	42.3	100.0
รวม	0	0	21	70	67	158
	0.0	0.0	13.3	44.3	42.4	100.0
$\chi^2 = 7.012$ Sig. = 0.320						

ตารางภาคผนวก 27 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ธ.ก.ส. กับ ความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้าน การบริการ

จำนวนหนี้เงินกู้ ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ธ.ก.ส.	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 30,001	0	0	5	11	19	35
บาท	0.0	0.0	14.3	31.4	54.3	100.0
30,001 - 60,000	0	0	4	26	19	49
บาท	0.0	0.0	8.2	53.1	38.7	100.0

ตารางภาคผนวก 27 (ต่อ)

จำนวนหนี้เงินกู้ ค้างชำระที่มีต่อ ร.ก.ส.	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
60,001 – 90,000 บาท	0	2	2	9	9	22
	0.0	9.1	9.1	40.9	40.9	100.0
มากกว่า 90,000 บาท	0	0	2	15	35	52
	0.0	0.0	3.8	28.8	67.4	100.0
รวม	0	2	13	61	82	158
	0.0	1.3	8.2	38.6	51.9	100.0
$\chi^2 = 24.146^*$ Sig. = 0.004						

ตารางภาคผนวก 28 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ร.ก.ส. กับ ความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้าน อาคารสถานที่

จำนวนหนี้เงินกู้ ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ร.ก.ส.	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 30,001 บาท	3	3	4	9	16	35
	8.6	8.6	11.4	25.7	45.7	100.0
30,001 – 60,000 บาท	0	3	6	13	27	49
	0.0	6.1	12.3	26.5	55.1	100.0
60,001 – 90,000 บาท	0	0	3	6	13	22
	0.0	0.0	13.6	27.3	59.1	100.0

ตารางภาคผนวก 28 (ต่อ)

จำนวนหนี้เงินกู้ ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ร.ก.ส.	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากกว่า 90,000	1	3	11	12	25	52
บาท	1.9	5.8	21.1	23.1	48.1	100.0
รวม	4	9	24	40	81	158
	2.5	5.7	15.2	25.3	51.3	100.0

$$\chi^2 = 11.436 \quad \text{Sig.} = 0.492$$

ตารางภาคผนวก 29 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ร.ก.ส. กับ ความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ด้าน เครื่องมือเครื่องใช้

จำนวนหนี้เงินกู้ ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ร.ก.ส.	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 30,001	6	2	6	16	5	35
บาท	17.1	5.7	17.1	45.8	14.3	100.0
30,001 – 60,000	5	8	10	14	12	49
บาท	10.2	16.3	20.4	28.6	24.5	100.0
60,001 – 90,000	0	3	7	3	9	22
บาท	0.0	13.6	31.9	13.6	40.9	100.0
มากกว่า 90,000	4	5	16	8	19	52
บาท	7.7	9.6	30.8	15.4	36.5	100.0
รวม	15	18	39	41	45	158
	9.5	11.4	24.7	25.9	28.5	100.0

$$\chi^2 = 23.181^* \quad \text{Sig.} = 0.026$$

ตารางภาคผนวก 30 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ธ.ก.ส. กับ ความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้าน ข้อมูลข่าวสาร

จำนวนหนี้เงินกู้ ค้างชำระ (ต้นเงิน) ที่มีต่อ ธ.ก.ส.	ความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 30,001	0	2	4	17	12	35
บาท	0.0	5.7	11.4	48.6	34.3	100.0
30,001 – 60,000	0	1	12	15	21	49
บาท	0.0	2.0	24.5	30.6	42.9	100.0
60,001 – 90,000	0	0	5	9	8	22
บาท	0.0	0.0	22.7	40.9	36.4	100.0
มากกว่า 90,000	0	1	6	23	22	52
บาท	0.0	1.9	11.6	44.2	42.3	100.0
รวม	0	4	27	64	63	158
	0.0	2.5	17.1	40.5	39.9	100.0

$$\chi^2 = 8.107 \quad \text{Sig.} = 0.523$$



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของคณะกรรมการสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาด
ลูกค้า ธ.ก.ส. จำกัด ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
กรณีศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เพื่อทำการวิจัยประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อ.....นามสกุล.....

คณะกรรมการสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส.

จังหวัด.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการ สกต.

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน () หรือเติมข้อความลงใน.....

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ไม่ได้รับการศึกษา () ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษา () อนุปริญญา

() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส

() โสด () สมรส

() หย่าหรือม่าย

5. ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ธ.ก.ส.ปี

6. จำนวนหนี้เงินกู้ค้างชำระที่มีต่อ ธ.ก.ส.บาท

7. ระยะเวลาที่เป็นกรรมการ สกต.....ปี

8. จำนวนครั้งที่ได้รับเลือกเป็นกรรมการ สกต.....ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของคณะกรรมการ สกต. ที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส.

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ที่ได้รับจาก ร.ก.ส. ดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด โดยทำ

เครื่องหมาย ✓ ในช่องมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามความเป็นจริง

การให้บริการของ ร.ก.ส.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านพนักงาน					
- พนักงาน ร.ก.ส. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
- พนักงาน ร.ก.ส. มีกิริยามรรยาทดี พุดจาสุภาพ					
- พนักงาน ร.ก.ส. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
- พนักงาน ร.ก.ส. มีทักษะในการทำงานเป็นทีม					
- พนักงาน ร.ก.ส. มีความสามารถ ด้านการจัดการ					
พนักงาน ร.ก.ส. ได้เข้าไปช่วยเหลือ สกต. ใน เรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้					
- ช่วยวิเคราะห์การจัดตั้ง สกต.					
- ช่วยประชาสัมพันธ์และประมุขชี้แจงแก่ เกษตรกรลูกค้า					
- ช่วยจัดเตรียมเอกสารในการจัดตั้ง สกต.					
- ช่วยจัดเตรียมข้อสอบในการสอบคัดเลือก พนักงานของ สกต. แต่ละตำแหน่ง ปีละ 1 ครั้ง					
- ช่วยฝึกอบรมบุคลากร กรรมการ พนักงานของ สกต. และสมาชิก					
- ช่วยเหลืองาน สกต. ในตำแหน่งผู้จัดการ สกต.					
- ช่วยเหลืองาน สกต. ด้านการบัญชีและระบบ บัญชี					
- ช่วยเหลืองาน สกต. ด้านการตลาด					

การให้บริการของ ธ.ก.ส.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ช่วยเหลืองาน สกต. ด้านการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ					
- ช่วยเหลืองาน สกต. ด้านการจำหน่ายผลผลิตที่รวบรวมจากสมาชิก					
- ช่วยในการวางแผนดำเนินงานธุรกิจโดยการจัดทำแผนระยะยาวและแผนประจำปี					
- ช่วยจัดทำคำแนะนำวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงาน สกต. และ ธ.ก.ส.					
- ช่วยประสานงานระหว่างสมาชิกผู้ซื้อผู้จำหน่าย วัสดุอุปกรณ์การเกษตร และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง					
- ช่วยในการประชาสัมพันธ์ และจูงใจเกษตรกรลูกค้าให้ทำธุรกิจกับ สกต.					
- ช่วยติดตาม กำกับ แนะนำ ให้ สกต. ดำเนินงานตามโครงการ แผนงาน ระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย ตลอดจนการปฏิบัติตามคำสั่งนายทะเบียนกลางสหกรณ์ คำแนะนำของ กสส. กคส. และ ธ.ก.ส.					
- ช่วยในการตรวจสอบกิจการทางการเงินและการดำเนินงานของ สกต. ตามมติของที่ประชุมใหญ่สมาชิก สกต.					
- ช่วยแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของ สกต. เมื่อเกิดการทุจริตหรือข้อบกพร่องจนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายในการดำเนินงาน					
- ช่วยวางระบบงานให้ สกต. เพื่อให้ สกต. ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ					

การให้บริการของ ธ.ก.ส.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการบริการ</u>					
- สกต. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เมื่อเข้ารับบริการด้านการฝากเงินจาก ธ.ก.ส.					
- สกต. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการฝากเงินจาก ธ.ก.ส.					
- สกต. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เมื่อเข้ารับบริการด้านการถอนเงินจาก ธ.ก.ส.					
- ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการถอนเงินจาก ธ.ก.ส.					
- สกต. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง จาก ธ.ก.ส. เมื่อเข้ารับบริการด้านการกู้เงิน เพื่อใช้ในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร และรวบรวมผลผลิตจากสมาชิก					
- การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินจาก ธ.ก.ส.					
- สกต. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง จาก ธ.ก.ส. เมื่อเข้ารับบริการด้านการโอนเงิน					
- สกต. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการโอนเงินจาก ธ.ก.ส.					
- สกต. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง จาก ธ.ก.ส. เมื่อเข้ารับบริการด้านการชำระค่าน้ำและคอกเบี้ย					
- สกต. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการชำระค่าน้ำและคอกเบี้ยจาก ธ.ก.ส.					
- ธ.ก.ส. สามารถให้ สกต. กู้เงินเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ					

การให้บริการของ ร.ก.ส.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านอาคารสถานที่</u>					
- สกต. ได้รับความสะดวกในการใช้อาคารสำนักงานที่ ร.ก.ส. จัดไว้ให้เพื่อใช้เป็นที่ทำการสำนักงานของ สกต.					
- สกต. ได้รับความสะดวกในการใช้อาคารสำนักงานที่ ร.ก.ส. จัดไว้ให้เพื่อใช้เป็นคลังสินค้าของ สกต.					
- สกต. ได้รับความสะดวกในการใช้ระบบสาธารณูปโภคภายในอาคารสำนักงานที่ ร.ก.ส. จัดไว้ให้เพื่อใช้เป็นที่ทำการสำนักงานของ สกต.					
<u>ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้</u>					
- สกต. ได้รับการจัดสรรโต๊ะ จาก ร.ก.ส. อย่างเพียงพอ					
- สกต. ได้รับการจัดสรรเก้าอี้ทำงาน จาก ร.ก.ส. อย่างเพียงพอ					
- สกต. ได้รับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จาก ร.ก.ส. อย่างเพียงพอ					
- สกต. ได้รับการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์การเกษตร จาก ร.ก.ส. อย่างเพียงพอ					
- ร.ก.ส. ให้คำแนะนำ และติดต่อบริษัทที่จำหน่ายเครื่องมือเครื่องใช้ให้กับ สกต. เพื่อให้ สกต. ได้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยจากผู้ผลิตโดยตรง					

การให้บริการของ ช.ก.ส.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านข้อมูลข่าวสาร</u>					
- สกต. ได้รับข่าวสารต่าง ๆ จาก ช.ก.ส. เรื่อง กฎระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวกับ สกต. อย่างเพียงพอ					
- สกต. ได้รับข้อมูลจาก ช.ก.ส. เกี่ยวกับบริษัท ห้างร้านที่จำหน่ายเครื่องมือเครื่องใช้ และ วัสดุอุปกรณ์การเกษตร อย่างเพียงพอ					
- สกต. ได้รับข้อมูลจาก ช.ก.ส. เรื่องการเงิน และการบัญชี เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านการเงินและการบัญชี อย่างเพียงพอ					
- สกต. ได้รับข้อมูลจาก ช.ก.ส. เรื่องการเงิน การบัญชี และการควบคุม เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านการเงินและการบัญชี อย่างเพียงพอ					
- สกต. ได้รับข้อมูลจาก ช.ก.ส. ด้านความรู้ในเชิงวิชาการต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการ อย่างเพียงพอ เพื่อใช้ในการสร้างกระบวนการประสานงานระหว่างพนักงานของ สกต. สมาชิก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
- สกต. ได้รับข้อมูลจาก ช.ก.ส. เรื่อง ภาวะการผลิต ปัจจัยการผลิต ราคาสินค้าและปัจจัยการผลิตต่าง ๆ อย่างเพียงพอ เพื่อใช้ในการตัดสินใจด้านการส่งเสริมการผลิต การจัดซื้อ วัสดุอุปกรณ์การเกษตร การเก็บรวบรวมผลผลิตจากสมาชิก การซื้อสินค้า จำหน่ายสินค้า และการแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่าง สกต. ด้วยกัน					

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการดำเนินงานของ สกค.

คำชี้แจง โปรดระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการดำเนินงานของ สกค.

1. ด้านพนักงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ด้านข้อมูลข่าวสาร

.....

.....

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ก
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นายทนงศักดิ์ ยงสมบุญ
เกิดเมื่อ	26 มีนาคม 2500
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2515 – 2519 มัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดรินหาราม กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2521 – 2525 ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน การธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2527 - 2537 พนักงานสินเชื่อ 4 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาสกลนคร อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร พ.ศ. 2538 - 2541 หัวหน้าพนักงานสินเชื่อ 7 ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมธานี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2542 - 2545 ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พ.ศ. 2545 - ปัจจุบัน หัวหน้าแผนก (นักบริหาร 10) ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
ประวัติการทำงาน	