

Scan

**ความพึงพอใจและความต้องการ การได้รับการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์
: ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง**

นางวัฒนา ครั่งลี

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Satisfaction and Need for Guidance and Services from CPD:A Case Study of
Non-agricultural Cooperatives in Lampang Province**

Mrs. Wattana Karangsee

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration in Cooperatives
School of Agricultural Extension and Cooperatives
Sukhothai Thammathirat Open University

2008

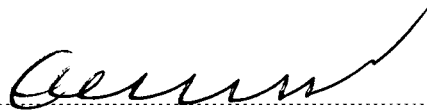
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจและความต้องการ ได้รับคำแนะนำส่งเสริม
สหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์นอกภาคการเกษตรใน
จังหวัดลำปาง
ชื่อและนามสกุล นางวัฒนา ครั่งสี
แขนงวิชา สหกรณ์
สาขาวิชา ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว



..... ประธานกรรมการ

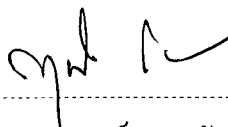
(ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โจรนแสง)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ อนุมัติให้รับ
การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ สีสังข์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์

วันที่ 20 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจและความต้องการ การได้รับการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์

: ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง

ผู้ศึกษา นางวัฒนา ครั่งสี **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความช่วยเหลือและบริการที่สหกรณ์ได้รับจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง (2) ศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง (3) ศึกษาความต้องการของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการ การได้รับการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปางจำนวน 42 สหกรณ์โดยเจาะจงเลือกผู้ตอบแบบสอบถามจากประธานกรรมการหรือกรรมการ และผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ จำนวน 84 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 44 คน และเพศหญิง 40 คนส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 3-4 ปี สหกรณ์ส่วนใหญ่มีขนาดเล็กและขนาดกลาง มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง สหกรณ์ทำธุรกิจสินเชื่อและธุรกิจรับฝากเงิน ซึ่งที่ผ่านมาสหกรณ์เคยได้รับความช่วยเหลือและบริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการค้าสินค้าของสหกรณ์ ส่วนใหญ่สหกรณ์เคยได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และคำแนะนำการบริหารจัดการธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าสหกรณ์เคยได้รับการฝึกอบรมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ การให้เงินอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์ และได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพ (2) ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการ ใน 3 ด้าน พบว่าภาพรวมโดยเฉลี่ย สหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก โดยระดับความพึงพอใจแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการค้าสินค้าของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ ตามลำดับ (3) ความต้องการของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุน พบว่า สหกรณ์ต้องการได้รับการอบรม ด้านส่งเสริมการค้าสินค้าและการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ความต้องการ และการให้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง ในฐานะที่เป็นกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ และผู้ช่วยศาสตราจารย์สงเสริม หอมกลิ่น ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำ ติดตามการศึกษา และให้ข้อคิดเห็นต่างๆ ตลอดจนตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตลอดจนให้กำลังใจในการศึกษาเป็นอย่างดี นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจาก คณะกรรมการสหกรณ์ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ของสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ตลอดจนได้รับความช่วยเหลือจากรุ่นพี่ในการให้คำแนะนำช่วยเหลือ และเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ในจังหวัดลำปาง จึงขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอใช้เป็นแหล่งความรู้แก่ผู้ที่สนใจทุกท่านนำไปใช้ประโยชน์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการแก่สหกรณ์ให้ดียิ่งๆขึ้น อันจะเป็นผลต่อการพัฒนาสหกรณ์ให้มีความเจริญเติบโตและมั่นคงเป็นสถาบันที่พึงของมวลหมู่สมาชิกสหกรณ์ และการพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืน สืบต่อไป

วัฒนา ครั่งสี

เมษายน 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การการศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความต้องการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์	19
บทบาทภารกิจกรมส่งเสริมสหกรณ์	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการศึกษา	42
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์	44
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์.....	50
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	54
สรุปผลการศึกษา	54
อภิปรายผล	55
ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	65
แบบสอบถาม	66
ประวัติผู้ศึกษา	74

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 43
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ 45
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร 47
ตารางที่ 4.4	ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการให้บริการด้าน การส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ 48
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านการส่งเสริม อาชีพสมาชิกสหกรณ์ 49
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากกรมส่งเสริม สหกรณ์ 50
ตารางที่ 4.7	ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจาก กรมส่งเสริมสหกรณ์ 51

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 ภาพแสดงการเกิด “ความพึงพอใจ” ของบุคคล	10

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิธีการสหกรณ์ถูกนำมาใช้เพื่อลดช่องว่างทางเศรษฐกิจของประชาชนในสาขาอาชีพต่าง ๆ สหกรณ์ถือว่าเป็นทางเลือกหนึ่งของผู้ที่เดือดร้อนในการประกอบอาชีพ เป็นแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจและสังคมที่มีความเป็นธรรมมากที่สุด โดยยึดอุดมการณ์ในการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นแนวทางในการทำงาน ถ้าสืบกว่าปีที่ผ่านมาได้มีการจัดตั้งสหกรณ์ประเภทต่าง ๆ ขึ้นมากมายขยายผลไปทั่วทุกภูมิภาค ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้ว่าวิธีการสหกรณ์นั้นเป็นประโยชน์จริงต่อประชาชน ส่วนความสำเร็จของสหกรณ์แต่ละแห่งนั้นก็ขึ้นอยู่กับความตั้งใจความมุ่งมั่นของบรรดาผู้นำของสหกรณ์และสมาชิกว่าจะนำวิธีการสหกรณ์ไปประยุกต์เพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพและความเป็นอยู่ของสมาชิกมากน้อยเพียงใด

สหกรณ์เป็นองค์การทางธุรกิจและสังคมรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการร่วมมือกัน โดยความสมัครใจและยึดหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สมาชิกเป็นเจ้าของและเป็นผู้ใช้บริการสหกรณ์ การดำเนินงานและการบริหารยึดหลักประชาธิปไตยหนึ่งคนต่อหนึ่งเสียงมีจุดมุ่งหมายที่มีได้แสวงหากำไร แต่ทำเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่มวลสมาชิกให้มีความอยู่ดีกินดีไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ดังนั้นสหกรณ์จึงเป็นองค์การที่แตกต่างจากองค์การธุรกิจอื่นไม่ว่าจะเป็นการประกอบการแบบ ห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด หรือรัฐวิสาหกิจ และยังคงแตกต่างกับองค์การทางสังคมอื่นๆ เช่น องค์การกุศล สมาคม สโมสร เป็นต้น สหกรณ์จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ไม่ว่าจะเป็นสังคมที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนา ซึ่งได้มีการนำเอาหลักการและวิธีการสหกรณ์มาใช้ เพราะยอมรับว่าหลักการและวิธีการสหกรณ์มีเป้าหมายทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกซึ่งจำเป็นต่อการพัฒนาควบคู่กันไป

การดำเนินงานของสหกรณ์ในประเทศไทยที่ผ่านมาแม้ว่าจะประสบปัญหาอุปสรรค แต่ก็สามารถดำเนินงานได้ด้วยดีและพัฒนาไปได้ในระดับหนึ่งซึ่งการดำเนินงานของสหกรณ์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันได้รับการส่งเสริม สนับสนุน จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการจัดตั้งและการจดทะเบียนสหกรณ์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มีภารกิจด้านการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสหกรณ์ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย

ข้อบังคับและระเบียบต่างๆ เพื่อให้สหกรณ์บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ แต่เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร ได้ก่อให้เกิดกระแสที่เรียกว่า “โลกาภิวัตน์ (Globalization)” ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรอบด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก่อให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทำให้องค์กรธุรกิจต่างๆ ต้องตื่นตัวในการพัฒนาหรือปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อความเจริญเติบโตและอยู่รอด สหกรณ์ซึ่งเป็นองค์การทางเศรษฐกิจเช่นเดียวกัน จึงจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ยังผลให้บทบาทหน้าที่ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีความจำเป็นต้องปรับบทบาทวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ในการส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ เพื่อให้ก้าวทันกระแสโลกาภิวัตน์ดังกล่าวด้วย เพื่อสามารถแนะนำให้สหกรณ์มีศักยภาพในการแข่งขันกับธุรกิจอื่นๆ ในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การพัฒนากลยุทธ์ในการส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ดังกล่าวข้างต้นเพื่อต้องการช่วยเหลือและสนับสนุนให้การพัฒนาของสหกรณ์มีความเข้มแข็ง และช่วยให้สหกรณ์สามารถอำนวยความสะดวกต่อมวลสมาชิกได้อย่างครบวงจร ทั้งทางด้านการผลิตและการตลาด และสอดคล้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์ (รายงานประจำปี กรมส่งเสริมสหกรณ์ 2543) คือ ส่งเสริม เผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็ง พัฒนากระบวนการเรียนรู้ในการเพิ่มขีดความสามารถในด้านการบริหาร การจัดการการดำเนินงานธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ การเชื่อมโยงธุรกิจสหกรณ์สู่ระดับสากล และส่งเสริมให้สหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ในอดีตที่ผ่านมาบทบาทภารกิจการแนะนำส่งเสริมและการวางแผนงานของสหกรณ์ไม่ได้เกิดจากความต้องการพื้นฐานของสหกรณ์และมวลสมาชิก แต่เกิดจากนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่แนะนำ ส่งเสริม รวมทั้งกำหนดกิจกรรมให้แก่สหกรณ์ ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับความต้องการของสหกรณ์และมวลสมาชิกอย่างแท้จริง จึงทำให้สหกรณ์ดำเนินกิจกรรมที่ไม่สามารถสนองต่อความต้องการของสหกรณ์และมวลสมาชิก และไม่สามารถแก้ปัญหาที่แท้จริงของสหกรณ์และมวลสมาชิกได้ การออกไปให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ทำให้ผู้รับบริการคือสหกรณ์ต้องยุ่งยาก และเป็นภาระต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ด้วย ดังนั้นการศึกษาถึงความพึงพอใจของสหกรณ์นอกภาคการเกษตรเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ และความต้องการที่แท้จริงของสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด ซึ่งเป็นตัวแทนของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในการดำเนินบทบาทช่วยเหลือและให้บริการแก่สหกรณ์ได้ตรงตามความต้องการและจำเป็นของสหกรณ์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ และ

สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา การให้ความช่วยเหลือและการให้บริการของสำนักงาน สหกรณ์จังหวัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ต่อไป โดยศึกษาเฉพาะสหกรณ์นอกภาคการเกษตรที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

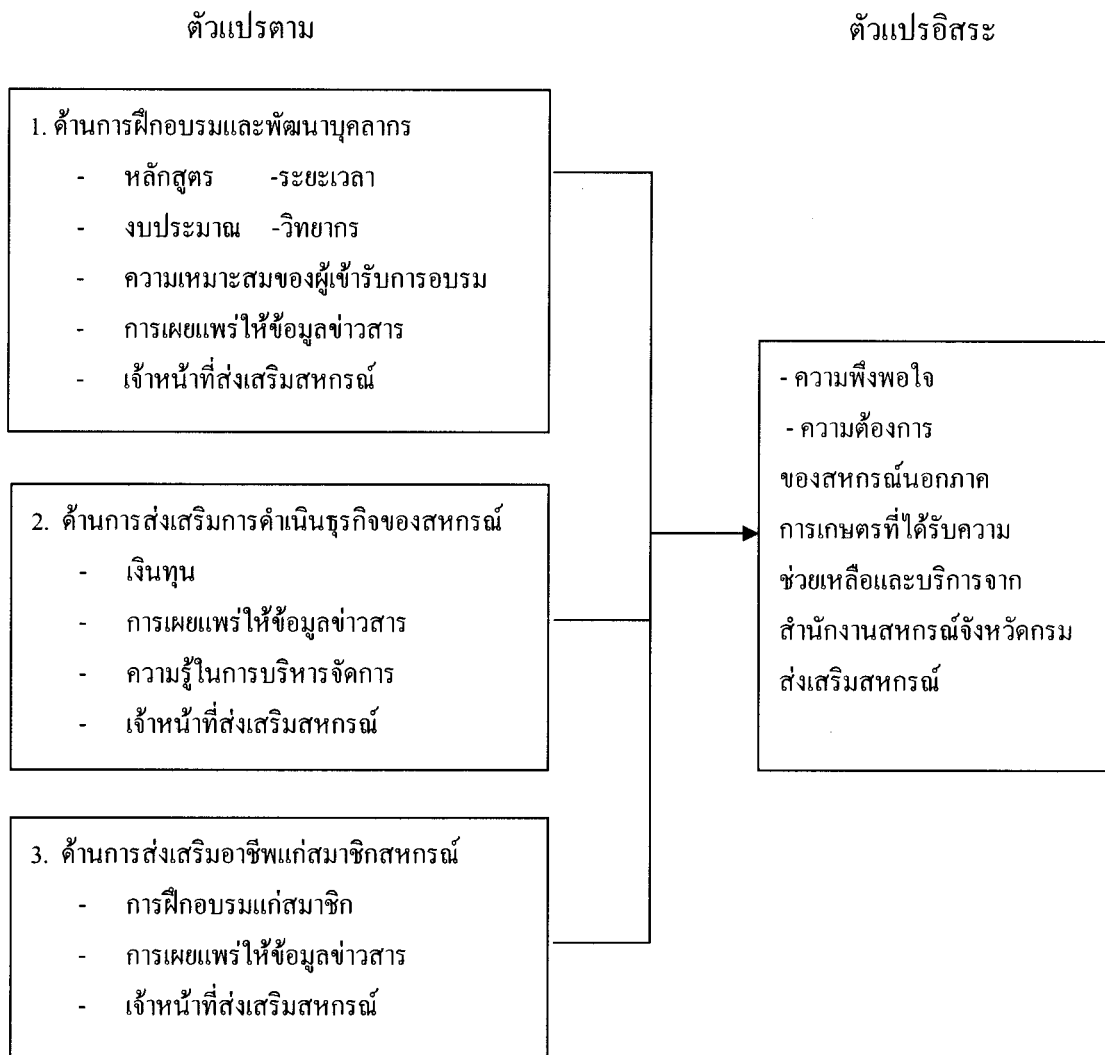
2.1 เพื่อศึกษาความช่วยเหลือและบริการที่สหกรณ์ได้รับจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ลำปาง

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือ และการ ให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

2.3 เพื่อศึกษาความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการ สนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบแนวคิดการศึกษา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ที่มีต่อความ ช่วยเหลือและบริการที่สหกรณ์ได้รับจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการ ให้บริการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์เฉพาะสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

4.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้แทนของสหกรณ์นอกภาคการเกษตร ได้แก่ ประธานกรรมการหรือกรรมการ และผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง ที่อยู่ในความดูแลส่งเสริมของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

จำนวน 42 สหกรณ์ ประกอบด้วยสหกรณ์ออมทรัพย์ 11 แห่ง สหกรณ์เครดิตยูเนียน 19 แห่ง สหกรณ์บริการ 10 แห่ง และสหกรณ์ร้านค้า 2 แห่ง

4.3 เครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ประธาน กรรมการ/กรรมการ ผู้จัดการ/เจ้าหน้าที่ กรอกแบบสอบถาม

4.4 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2551 – เมษายน 2552

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 สหกรณ์นอกภาคการเกษตร หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์เครดิตยูเนียน สหกรณ์บริการและสหกรณ์ร้านค้า ในจังหวัดลำปาง จำนวน 42 สหกรณ์

5.2 คณะกรรมการดำเนินการ หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง

5.3 ความช่วยเหลือและการให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือและการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปางในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์

5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความรู้สึกรัก/สนใจ/พอใจของแต่ละสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์

5.5 ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของสหกรณ์นอกภาคการเกษตร 42 แห่ง ในการได้รับความช่วยเหลือและแนะนำจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ได้ทราบถึงความต้องการของสหกรณ์นอกภาคการเกษตร ในจังหวัดลำปาง และสามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการด้านต่างๆ แก่สหกรณ์

6.2 สหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง ได้รับความช่วยเหลือและบริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง ตรงกับความต้องการของสหกรณ์

6.3 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง สามารถกำหนดแผนงานในการให้บริการสหกรณ์นอกภาคการเกษตร ได้ตรงกับความต้องการ

6.4 กรมส่งเสริมสหกรณ์ นำผลที่ได้จากการศึกษามากำหนดเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อวางแผนปฏิบัติงานและพัฒนาการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการแก่สหกรณ์นอกภาคการเกษตร

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการ การได้รับการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความต้องการ แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ บทบาทภารกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความต้องการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์
3. บทบาทภารกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความต้องการ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

วิลลิสท์ หรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

วัลยา บุตรดี (2533 :10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพประสิทธิภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

หุลย์ จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุขซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

Davis (1967 : 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของ

มนุษย์ เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

สมพร ตั้งสะสม (2537 : 14) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการ ต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

ทวีป ยอดเสริม (2538 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งหมายถึง ความรู้สึก น้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัตถุ สิ่งของหรือสถานที่ โดยตอบสนองในรูปที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อสิ่งนั้นมาก่อนในขณะเดียวกัน

วิชัย มะลิซ้อน (2538 : 10) กล่าวในทำนองเดียวกันว่า ความพึงพอใจของบุคคล ในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ จึงเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมที่ทำ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ประกอบกิจกรรมได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เขาเกิดความพึงพอใจในการประกอบกิจกรรม ส่วนจะพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของเขาเองและองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการซึ่งจะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งที่รับ ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

1.2 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528 : 153) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด ซึ่งได้เสนอว่า เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการวัด โดยกำหนดหัวข้อให้เลือก ซึ่งโดยทั่วไปกำหนดไว้ 5 หัวข้อ เมื่อวัดทัศนคติในประเด็นต่าง ๆ ครอบคลุมประเด็นก็นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528 : 137) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติโดยทางอ้อมได้ โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528 : 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่ก็สามารถวัดได้โดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นและใช้เทคนิคของ Likert ในการวัด ซึ่งกำหนดหัวข้อให้เลือกโดยทั่วไปจะกำหนดไว้ 5 ข้อ เมื่อวัดทัศนคติในทุกประเด็นแล้วก็จะนำผลของคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย และผลออกมาเป็นค่าของทัศนคติ ซึ่งสอดคล้องกับ สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541 : 29) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า เทคนิคนี้สามารถนำไปใช้วัดกับทัศนคติอื่น ๆ ได้ และให้ความเที่ยงตรงสูง และนิคม พรหมย้อย (2529 : 14) ได้กล่าวถึงวิธีการวัด คือการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต วิธีการหนึ่งก็ได้

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541 : 30) ได้กล่าวว่า เทคนิคของ Likert สามารถนำมาวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าเที่ยงตรงสูง และสามารถกระทำได้หลายวิธี จะเลือกวิธีใด ก็ต้องคำนึงถึงเรื่องที่จะศึกษาว่า วิธีใดจะถูกต้องและเหมาะสมมากที่สุด ซึ่งวิธีการโดยทั่วไปมี ดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องให้ผู้ที่เราต้องการแสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์ม ที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่อง การบริการ ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2) วัดโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีนี้จะต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3) การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาและความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

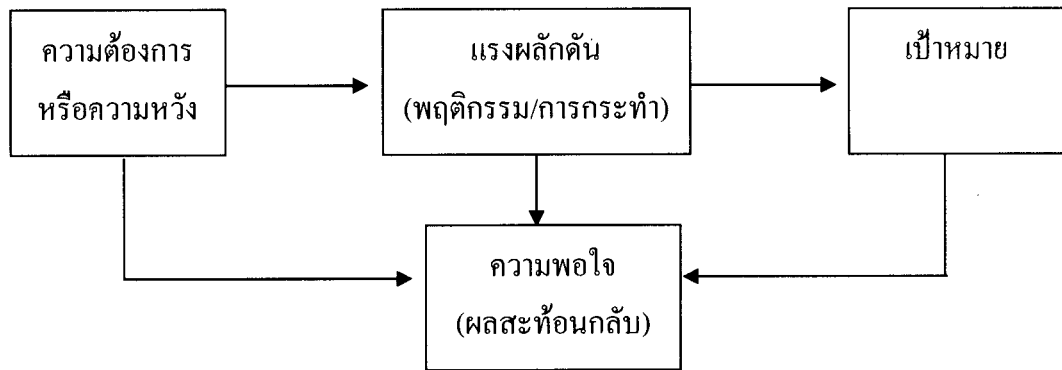
กุลนดา โชติมุกตะ (2538 : 34) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นผลมาจากองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ

1.3.1 ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล

1.3.2 แรงผลักดันที่นำไปสู่พฤติกรรมและการกระทำ

1.3.3 เป้าหมายที่ต้องการบรรลุเรื่องนั้น ๆ และเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วจะเกิดความ

พอใจ ดังแผนภาพ



ภาพที่ 2.1 แสดงการเกิด “ความพึงพอใจ” ของบุคคล

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538 : 27-28) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจได้ 2 ด้านด้วยกัน คือ

1.4.1 ผู้รับบริการ ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ ดังนี้

- 1) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการ และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- 2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น
- 3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ
- 4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วย เฟอร์นิเจอร์ และการใช้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น กระดาษจดหมาย - ซอง เป็นต้น

7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนสาย ในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

1.4.2 ผู้ให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1) ลักษณะงาน ความน่าสนใจและความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ การได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้นักคนนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น เช่น งานประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหลายประเภทตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานที่สามารถปรับตัวได้ง่าย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีย่อมพึงพอใจต่อลักษณะงานนี้ เป็นต้น

2) การนิเทศงาน การชี้แนะแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงาน จะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น การแนะนำการทำงานที่เป็นระบบโดยการวางแผนการดำเนินงานล่วงหน้าทุกครั้ง พร้อมทั้งเตรียมทางเลือกในการตัดสินใจในการบริการ การให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

3) เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกัน ช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน มีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เช่น ผู้รับบริการรอขึ้นคำร้องกับเจ้าหน้าที่ธุรการคนหนึ่งมาก เจ้าหน้าที่ที่ว่างอยู่จึงรีบจัดการบริการแทน เป็นต้น

4) ค่าจ้างงาน ปริมาณรายได้หรือเงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้างล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของผู้ให้บริการ รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

5) โอกาสก้าวหน้าในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้าและรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับผู้ให้บริการ

1.5 ทฤษฎีความพึงพอใจในบริการ

John D.Millet กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ สามารถวัดได้จาก

1.5.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการของสหกรณ์ที่มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่ว่าสมาชิกของสหกรณ์จะมีตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างไร ก็ให้บริการ โดยมีมาตรฐานการให้บริการอย่างเดียวกัน

1.5.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการแก่สมาชิกจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของสหกรณ์จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ

1.5.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเพียงพอด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

1.5.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก

1.5.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ได้ให้ความจำกัดความของคำว่า “การบริการ” ไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ธุรกิจการให้บริการต่าง ๆ

1.6 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Services” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

1.6.1 ลักษณะของงานบริการ

งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะสนองตลอดเวลาและเมื่อใดวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

1.6.2 ทฤษฎีการให้บริการ

Zeithal.And Barry (อ้างใน นงนุช อุณอนันต์ 2545 : 32) กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

- 1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - ความสม่ำเสมอ
 - ความพึ่งพาได้
- 2) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
 - ความสามารถในการให้บริการ
 - ความสามารถในการสื่อสาร

- ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
 - ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

การให้บริการ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ศศิธร พูลสุข 2538 :29)

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 :17) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนะแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

- 1) ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้บริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งและการเดินทาง
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่มีผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : 9) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ดังที่ได้กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและชื่นชอบ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างมีความสุข

1.7 แนวความคิดและทฤษฎีความต้องการ

ความหมายของความต้องการ

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2523) ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological or biological needs) ซึ่งเกิดขึ้นจากภายในร่างกาย ได้แก่ ความต้องการอาหาร ความต้องการอากาศ น้ำ ความต้องการทางเพศ และความต้องการทางด้านจิตใจ (Psychological needs) ซึ่งเกิดขึ้นจากสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก และความมีชื่อเสียง

ชาวลวุฒิ ไชยนุวัติ (2532) ได้แบ่งความต้องการของเกษตรกรออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความต้องการที่เกษตรกรรู้สึกว่ามีความต้องการ เช่น เกษตรกรต้องการผลผลิตที่มีราคาสูง ต้องการความช่วยเหลือเรื่องปัจจัยการผลิต ต้องการให้ราชการช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ
2. ความต้องการที่เกษตรกรไม่รู้สึกว่าตนเองต้องการ แต่เกิดจากนักวิชาการหรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิเคราะห์สภาพปัญหาที่แท้จริง

วิรัช คงคะจันทร์ (2535) กล่าวว่าความต้องการ หมายถึงสภาวะที่บุคคลยังขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งและมุ่งให้ได้มาซึ่งสิ่งนั้น สภาวะที่บุคคลขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็คือช่องว่างอันเกิดจากสิ่งที่มีอยู่อยู่กับสิ่งที่บุคคลปรารถนา

วิจิตร อวະกุล (2537) กล่าวว่าความต้องการของมนุษย์ หมายถึงสภาวะที่บุคคลยังขาดหรือยังไม่ได้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง และมีความต้องการที่จะมีหรือให้ได้มาซึ่งสิ่งเหล่านั้น ความต้องการ

นี้หากยังไม่ได้รับให้เป็นที่พอใจตามสมควรแล้ว จะเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ การพัฒนาต่างๆ เป็นอย่างยิ่ง

วิชาดา คุณาวิกฤตติกุล (2549) ความต้องการ (Need) ของมนุษย์นั้น ทุกคนต่างก็มีความต้องการจะมากหรือน้อยก็แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะเป็ความต้องการของตัวเองหรือบุคคลอื่นๆ หากเราเข้าใจ ตระหนักรู้ในความต้องการของตนเอง และสามารถวิเคราะห์บุคคลอื่นได้ และเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้ตอบสนองความต้องการนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม บนพื้นฐานแห่งความพอเพียง ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อตนเอง องค์กร ประเทศ รวมทั้งมวลมนุษยชาติสืบต่อไป

พฤติกรรมของคนส่วนใหญ่มักจะมีแนวทางมุ่งไปยังเป้าหมายกับการสนองความต้องการให้สมดังความต้องการนั้นๆ เช่น มนุษย์มีความต้องการทางร่างกาย ทำให้ต้องกิน นอน ขับถ่าย ฯลฯ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งคนเราจะมีวิธีการในการที่หาวิธีสนองความต้องการเหล่านั้น ดังนั้น การศึกษาเรื่องของการต้องการ จึงเป็สิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้เราได้เข้าใจพฤติกรรมของคน

ทฤษฎีความต้องการ (Need Theories)

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ (1954) ได้กล่าวไว้ว่า “มนุษย์เราทุกคนต่างดิ้นรนเพื่อต่อสู้อุปสรรคมุ่งหมายของตนเอง แต่เนื่องจากการที่มนุษย์มีความแตกต่างกัน ฉะนั้นการที่จะได้รับการตอบสนองถึงขั้นไหนย่อมขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคล”

ตามแนวความคิดความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ นักมานุษยวิทยา ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง โดยได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นจะเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆออกมา เพื่อสนองตอบความต้องการนั้นๆ ซึ่งถ้าเข้าใจความต้องการของมนุษย์แล้วก็สามารถอธิบายถึงเรื่องแรงจูงใจของมนุษย์ได้เช่นเดียวกัน ดังนั้นถ้าเรามีความเข้าใจเรื่องความต้องการของมนุษย์แล้ว เราจะสามารถเข้าใจ พื้นฐานพฤติกรรมของมนุษย์ได้อย่างมากยิ่งขึ้น ซึ่งมาสโลว์ได้ลำดับชั้นความต้องการพื้นฐานแบ่งเป็ 5 ลำดับชั้นได้ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็ระดับความต้องการปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัย 4 อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เสื้อผ้า ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย

2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Security and Safety Needs) เป็ความต้องการที่แต่ละบุคคลต้องการที่จะปราศจากอันตรายทางกายและความกลัวที่จะเสีงาน เช่น ปราศจากอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย เศรษฐกิจตกต่ำ การถูกข่มขู่จากบุคคลอื่น และการถูกโจรกรรมทรัพย์สิน เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการการยอมรับการเข้าเป็นสมาชิก การให้ความรัก การให้อภัย การมีเพื่อนร่วมงานที่มีความเป็นมิตร มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือและเห็นตนเองมีคุณค่าต่อสังคม (Esteem or Ego Needs) การมีความรับผิดชอบงานที่มีความสำคัญสูง ได้รับคำชมเชย และการยอมรับจากหัวหน้างาน และได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีสถานภาพสูงขึ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการของมนุษย์ที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือตนเองร่วมกับความต้องการและความสำเร็จของตนเอง ซึ่งมาสโลว์ เรียกว่า ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)

2. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ซึ่งรู้จักกันในชื่อว่าทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่แบ่งความต้องการออกเป็น 2 ระดับ คือความต้องการในระดับต่ำ และความต้องการในระดับสูง โดยที่มนุษย์มีความต้องการในระดับหนึ่งแล้วความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไปจนถึงความต้องการในระดับที่สูงที่สุด

3. ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Claton Eiderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้รับปรับปรุงลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์เสียใหม่ เหลือความต้องการเพียง 3 ระดับคือ

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยในชีวิต เปรียบได้กับความต้องการระดับต่อของมาสโลว์

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือความต้องการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ ตรงกับความต้องการทางสังคมตามแนวคิดของมาสโลว์

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาตนเองเพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตนเองได้เต็มที่ แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ เปรียบได้กับความต้องการชื่อเสียงและการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิตตามแนวคิดของมาสโลว์

มีความแตกต่างสองประการระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ คือ

ประการแรก มาสโลว์ยืนยันว่า บุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่ง จนกว่าจะได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ทฤษฎี ERG อธิบายว่าถ้าความต้องการนั้นยังคงไม่ได้รับการตอบสนองต่อไป บุคคลจะเกิดความคับข้องใจ แล้วจะถดถอยลงมาให้ความสนใจในความต้องการระดับต่ำกว่าอีกครั้งหนึ่ง

ประการที่สอง ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน หรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน เช่นความต้องการเงินเดือนที่สูง พร้อมกับความต้องการทางสังคม และความต้องการโอกาสและอิสรภาพในการตัดสินใจ

4. ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory)

เดวิด ซี แมคเคิลเลนด์ เป็นผู้เสนอทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ขึ้น โดยสรุปว่า คนเราเรียนรู้ความต้องการจากสังคมที่เกี่ยวข้องความต้องการจึงถูกก่อตัวและพัฒนาตลอดช่วงชีวิตของแต่ละคน และเรียนรู้ว่าในทางสังคมแล้วเรามีความต้องการที่สำคัญสามประการคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำงานได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีมาตรฐานสูงขึ้นในชีวิต มีผู้ต้องการความสำเร็จสูงจะมีพฤติกรรม ดังนี้

- มีเป้าหมายในการทำงานสูง ชัดเจนและท้าทายความสามารถ
- มุ่งที่ความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัล หรือผลตอบแทนเป็นเงินทอง
- ต้องการข้อมูลย้อนกลับในความก้าวหน้าสู่ความสำเร็จทุกระดับ
- รับผิดชอบงานส่วนตัวมากกว่าการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีส่วนควบคุม สร้างอิทธิพล หรือรับผิดชอบในกิจกรรมของผู้อื่น ผู้มีความต้องการอำนาจจะมีลักษณะพฤติกรรม ดังนี้

- แสวงหาโอกาสในการควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น
- ชอบการแข่งขันในสถานการณ์ที่มีโอกาสให้ตนเองครอบงำคนอื่นได้
- สนุกสนานในการเผชิญหน้าหรือโต้แย้ง ต่อสู้กับผู้อื่น

ความต้องการอำนาจมีสองลักษณะ คือ อำนาจบุคคล และอำนาจสถาบัน
อำนาจบุคคลมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าองค์กร อำนาจสถาบันมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยทำงานร่วมกับคนอื่น

3. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะรักษามิตรภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้อย่างใกล้ชิด ผู้มีความต้องการความผูกพันมีลักษณะ ดังนี้

- พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพและมิตรภาพให้ยั่งยืน
- อยากให้บุคคลอื่นชื่นชอบตนเอง
- สนุกสนานกับงานเลี้ยง กิจกรรมทางสังคม และการพบปะสังสรรค์
- แสวงหาการมีส่วนร่วม ด้วยการร่วมกิจกรรมกับกลุ่ม หรือองค์การต่างๆ

สัดส่วนความต้องการทั้งสามนี้ ในแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน บางคนอาจมีความต้องการอำนาจสูงกว่าความต้องการด้านอื่น ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจมีความต้องการความสำเร็จสูง เป็นต้น ซึ่งจะเป็นส่วนที่แสดงอุปนิสัยของคนคนนั้นได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์

2.1 ความหมายของสหกรณ์

คำว่า “สหกรณ์” (Cooperative) ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ในมาตรา 4 ให้ความหมายของสหกรณ์ไว้ว่า หมายถึง คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

สหกรณ์ คือ คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันและต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ เป็นของสมาชิก บริหารโดยสมาชิกและเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิก ทั้งนี้เพื่อสร้างสรรค์และปรับปรุงการประกอบสัมมาอาชีพและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ส่งผลให้ประเทศชาติมีการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคมและประชาธิปไตยด้วยวิธีการสหกรณ์ ซึ่งยึดหลักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นวิธีการในการดำเนินงาน (กรมส่งเสริมสหกรณ์ 2542 : 3)

สะอาด แก้วเกษ (2546 : 4) กล่าวว่า พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงตรัสว่า สหกรณ์มาจากคำ สห และ กรณ คือกระทำร่วมกัน

สะอาด แก้วเกษ (2546 : 4) กล่าวว่า ท่านพุทธทาสภิกขุ ให้ความหมายว่า สหกรณ์ คือความสามัคคี ความสามัคคีคือสหกรณ์

สะอาด แก้วเกษ (2546 : 4) กล่าวว่า ความหมายของสหกรณ์ที่กำหนดโดยองค์การ ไอ แอล โอ ในปี 2509 บอกว่าเป็นสมาคมของบุคคลหลาย ๆ คน (ซึ่งมีปัญหาทาง

เศรษฐกิจ) ต่างสมัครใจที่จะมาร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจ โดยการก่อตั้งองค์การธุรกิจ ที่มีการควบคุมแบบประชาธิปไตย ร่วมลงทุนกันอย่างเสมอภาคและยอมรับการเสี่ยงภัย และผลประโยชน์ทางธุรกิจอย่างยุติธรรม

เลนิน (อ้างใน สะอาด แก้วเกษ 2546 : 4) ได้กล่าวว่า สหกรณ์ คือ การรวมเศรษฐกิจของเกษตรกรเข้ามารวมเป็นกลุ่มเป็นก้อนเป็นหมู่คณะ เพื่อดำเนินการผลิต การตลาด และใช้เครื่องจักรกลและเครื่องมือในการเกษตรอื่น ๆ ร่วมกันและยอมรับว่าสหกรณ์เป็นเซลล์หนึ่งของสังคมนิยม

2.2 อุดมการณ์สหกรณ์

ดำรงศ ปั้นประณต และสะอาด แก้วเกษ (2549) กล่าวว่า อุดมการณ์สหกรณ์ คือ การช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

การช่วยตนเองของสมาชิกสหกรณ์ จะต้องถึงพร้อมด้วย

- 1) การขยัน สมาชิกจะต้องมีความขยันขันแข็งในการประกอบอาชีพ
 - 2) การประหยัด สมาชิกจะต้องรู้จักเก็บหอมรอมริบ ออมไว้ไม่ขัดสน
 - 3) ซื่อสัตย์ สมาชิกจะต้องซื่อสัตย์ต่อตนเองและซื่อสัตย์ต่อสหกรณ์
 - 4) อดทน สมาชิกจะต้องรู้จักอดกลั้นอดใจและมีจิตใจต่อสู้กับปัญหาต่างๆ
 - 5) พัฒนาตน สมาชิกจะต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ
 - 6) หลีกพ้นอบายมุข สมาชิกจะต้องทำตนให้ห่างไกลจากอบายมุขทั้งหลาย
 - 7) ยึดทางสายกลาง สมาชิกจะต้องไม่โลภมาก อยู่พอดี กินพอดี แบบพอเพียง
- การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในขบวนการสหกรณ์

- 1) การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกกับสมาชิก เช่น
 - แบ่งปันที่ดินทำกิน : สหกรณ์นิคม สหกรณ์การเกษตรในเขตปฏิรูป ที่ดินเพื่อเกษตรกรรวม
 - แบ่งปันน้ำกันใช้ : สหกรณ์ผู้ใช้น้ำ
 - แบ่งปันยุงฉาง : นำข้าวเก็บในยุงฉางของสหกรณ์ร่วมกัน
 - แบ่งปันแรงงาน : การลงแขกเกี่ยวข้าว ลงแขกค่านา
- 2) การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกกับสหกรณ์
 - สมาชิกช่วยสหกรณ์ เช่น ถูหุ่นสหกรณ์ ฝากเงินในสหกรณ์ และอุดหนุนธุรกิจของสหกรณ์
 - สหกรณ์ช่วยสมาชิก เช่น ให้บริการทางการเงิน ให้บริการทางการตลาด และให้บริการทางการผลิต

- 3) การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์

- ฝากเงินในสหกรณ์อื่น
- ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน

2.3 หลักการสหกรณ์

ดาร์จค์ ปั้นประณต และสะอาด แก้วเกษ (2549) กล่าวว่า จากการประชุมสมัชชาองค์การไอซีเอ ณ นครแมนเชสเตอร์ ประเทศอังกฤษ ที่ประชุมได้นำเอาหลักการสหกรณ์ในปี 1969 มาปรับปรุงใหม่ เพื่อให้เหมาะสมกับกาลเวลา สภาพเศรษฐกิจ และสังคม ที่เปลี่ยนแปลงไป ที่ประชุมได้ลงมติเห็นชอบคำแถลงการณ์ว่าด้วยเอกลักษณ์ของการสหกรณ์ ซึ่งประกอบด้วยหลักการสหกรณ์ 7 ประการ คือ

หลักการที่ 1 การเปิดรับสมาชิกด้วยความสมัครใจ (Voluntary and Open Membership)

สหกรณ์เป็นองค์การแห่งความสมัครใจที่เปิดรับบุคคลทั้งหลายที่สามารถใช้บริการของสหกรณ์และเต็มใจรับผิดชอบในฐานะสมาชิก เข้าเป็นสมาชิกโดยปราศจากการกีดกันทางเพศ สังคม เชื้อชาติ การเมือง หรือศาสนา

ผู้ที่เข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์จะต้องมีความสามารถในการใช้บริการของสหกรณ์ และเต็มใจรับผิดชอบในฐานะสมาชิก” เช่น การมีความสามารถในการใช้บริการเงินกู้ สมาชิกจะต้องมีความซื่อสัตย์ มีแผนการใช้เงินกู้ มีรายได้เหลือพอที่จะชำระหนี้และมีหลักประกัน การมีความสามารถในการใช้บริการการจัดหาสิ่งของที่สมาชิกต้องการมาจำหน่าย สมาชิกจะต้องมีรายได้จะต้องมีการบริโภค จะต้องมีการผลิต (ปัจจัยการผลิต) และจะต้องมีกำลังซื้อ เป็นต้น

หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย (Democratic Member Control)

สหกรณ์เป็นองค์การประชาธิปไตย ที่ควบคุมโดยมวลสมาชิก ผู้มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ บุรุษและสตรีผู้ที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้แทนสมาชิก ต้องรับผิดชอบต่อมวลสมาชิก ในสหกรณ์นั้นปฐมสมาชิกมีสิทธิในการออกเสียงเท่าเทียมกัน (สมาชิกหนึ่งคนหนึ่งเสียง) สำหรับสหกรณ์ในระดับอื่นให้ดำเนินไปตามแนวทางประชาธิปไตยด้วยเช่นกัน

สหกรณ์เป็นองค์การประชาธิปไตย หมายถึง

- สหกรณ์เป็นของสมาชิกที่มวลสมาชิกเป็นเจ้าของสหกรณ์
- สหกรณ์ดำเนินงานโดยมวลสมาชิกและมวลสมาชิกเลือกตั้งผู้แทนมาดำเนินงานแทนโดยที่ประชุมใหญ่เลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
- สหกรณ์ดำเนินการเพื่อบริการมวลสมาชิก

ควบคุมโดยมวลสมาชิก หมายถึง

- ที่ประชุมใหญ่เลือกตั้งผู้ตรวจสอบกิจการ เพื่อทำหน้าที่ในการตรวจสอบกิจการและภาวะการเงิน
- มวลสมาชิกอาจเรียกประชุมใหญ่วิสามัญได้
- ที่ประชุมใหญ่จัดจ้างผู้สอบบัญชีเพื่อทำการตรวจบัญชีเสนอที่ประชุมใหญ่รับรองการเงิน
- ในสหกรณ์ชั้นปฐม สมาชิกมีสิทธิออกเสียงเท่าเทียมกัน คือ สมาชิกหนึ่งคนออกเสียงได้หนึ่งเสียง
- สหกรณ์ในชั้นมัธยม (ชุมนุมสหกรณ์) ผู้แทนสหกรณ์คนหนึ่งให้มีเสียงในการลงคะแนนหนึ่งเสียง หรือจะให้ให้มีเสียงเพิ่มขึ้นตามระบบสัดส่วน ตามที่กำหนดในข้อบังคับของชุมนุมสหกรณ์นั้นก็ได้

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจ โดยสมาชิก (Member Economic Participation)

สมาชิกสหกรณ์พึงมีความเที่ยงธรรมในการให้และการควบคุมการใช้เงินทุนในสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย ทุนของสหกรณ์ส่วนหนึ่งต้องเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของสหกรณ์ สมาชิกจะได้รับผลตอบแทนสำหรับทุน ตามเงื่อนไขแห่งสมาชิกภาพในอัตราที่จำกัด (ถ้ามี) มวลสมาชิกเป็นผู้จัดการผลประโยชน์ส่วนเกิน เพื่อจุดมุ่งหมายประการใดประการหนึ่งหรือทั้งหมด ดังต่อไปนี้คือ เพื่อพัฒนาสหกรณ์ของตนโดยจัดให้เป็นทุนของสหกรณ์ ซึ่งส่วนหนึ่งของทุนนี้ต้องไม่นำมาแบ่งปันกัน เพื่อเป็นผลประโยชน์แก่สมาชิกตามส่วนของปริมาณธุรกิจที่ทำกับสหกรณ์ และเพื่อสนับสนุนกิจกรรมอื่นใดที่มวลสมาชิกเห็นชอบ

สมาชิกพึงมีความเที่ยงธรรมในการ “ให้เงินทุน” หมายถึง สมาชิกพึงถือหุ้นด้วยความเที่ยงธรรมและควรถือหุ้นหรือรวมทุนตามสัดส่วนของธุรกิจที่กระทำกับสหกรณ์

สมาชิก “ใช้เงินทุน” ในสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย การใช้เงินทุนนั้นอาจกระทำได้หลายทาง เช่น ลงทุนในทรัพย์สินถาวร ใช้ลงทุนในการซื้อเครื่องมืออุปกรณ์และใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน

ทุนของสหกรณ์อย่างน้อยส่วนหนึ่งต้องเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของสหกรณ์ เช่น ที่ดิน สำนักงาน ยุ้งฉาง เป็นต้น

สมาชิกจะได้รับผลตอบแทนสำหรับเงินทุนในอัตราที่จำกัด ตามเงื่อนไขแห่งสมาชิกภาพ กล่าวคือ ผลตอบแทนเงินทุนที่สมาชิกจะได้รับ ควรเป็นไปตามเงื่อนไขที่มวลสมาชิก

กำหนดในอัตราที่จำกัด และผลตอบแทนเงินทุนหรือเงินทุนหุ้นก็จะได้รับในอัตราที่จำกัด เช่นเดียวกัน

มวลสมาชิกเป็นผู้จัดสรรผลประโยชน์ส่วนเกิน

- จัดสรรเพื่อพัฒนาสหกรณ์ของตน เช่น จัดสรรเป็นทุนเพื่อขยายงาน สร้างสำนักงาน และทัศนศึกษา เป็นต้น
- จัดสรรเพื่อเป็นทุนของสหกรณ์ ซึ่งส่วนหนึ่งของทุนนี้ต้องไม่นำมาแบ่งปันกัน เช่น จัดสรรเป็นเงินสำรอง
- จัดสรรเพื่อประโยชน์ของสมาชิก ตามส่วนของปริมาณธุรกิจที่สมาชิกทำกับสหกรณ์
- จัดสรรเพื่อสนับสนุนกิจกรรมอื่นใดที่มวลสมาชิกเห็นชอบ เช่น เงินทุนสาธารณประโยชน์

หลักการที่ 4 การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ (Autonomous and Independence)

สหกรณ์เป็นองค์การที่พึ่งพาและปกครองตนเอง โดยการควบคุมของสมาชิกในกรณีที่สหกรณ์จำเป็นต้องมีข้อตกลงหรือผูกพันกับองค์การของรัฐ หรือต้องแสวงหาทุนจากแหล่งภายนอกสหกรณ์ ต้องกระทำภายใต้เงื่อนไขอันเป็นที่มั่นใจได้ว่ามวลสมาชิกจะยังคงไว้ซึ่งอำนาจในการควบคุมตามแนวทางประชาธิปไตยและยังคงดำรงความเป็นอิสระของสหกรณ์

สหกรณ์เป็นองค์การพึ่งพาตนเอง คือ

- มีทุนดำเนินงานเพียงพอ
- มีผู้จัดการที่เป็นคนเก่ง คนดี รอบรู้ธุรกิจ สุจริต และมีความรับผิดชอบ
- มีคณะกรรมการที่มีวิสัยทัศน์ ซื่อสัตย์ เสียสละ และรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกและผลประโยชน์ของสหกรณ์
- มีสมาชิกให้ความร่วมมือ จงรักภักดี อุทิศตนและใช้บริการของสหกรณ์
- มีสำนักงาน มีอุปกรณ์การผลิตและอุปกรณ์การตลาดที่จำเป็นครบถ้วน
- มีเครือข่ายการทำธุรกิจกว้างขวาง
- มีคณะทำงาน (Team-Work) ที่เข้มแข็ง
- สหกรณ์เป็นองค์การปกครองตนเองอย่างอิสระ หมายถึง สหกรณ์สามารถดูแลตนเอง คุ้มครองตนเอง และบริหารงานเอง ตัดสินใจในการดำเนินงานเอง โดยมวลสมาชิกตามมติของที่ประชุมใหญ่โดยปราศจากการก้าวก่าย การบริหารงานจากรัฐ ปราศจากการแทรกแซงใน

กิจการจากรัฐ และปราศจากการครอบงำจากบุคคลภายนอก สหกรณ์ที่จะปกครองตนเองอย่างอิสระได้จะต้องเป็นสหกรณ์ที่พึ่งพาตนเองได้ด้วย

หลักการที่ 5 การศึกษา การฝึกอบรม และข่าวสาร (Education Training and Information)

สหกรณ์พึงให้การศึกษาศึกษาและฝึกอบรมแก่มวลสมาชิก ผู้แทนจากการเลือกตั้ง ผู้จัดการ และพนักงาน เพื่อบุคคลเหล่านี้สามารถมีส่วนช่วยพัฒนาสหกรณ์ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถให้ข่าวสารแก่สาธารณชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแก่เยาวชน และบรรดาผู้นำทางความคิดในเรื่องคุณลักษณะ (Nature) และคุณประโยชน์ (Benefits) ของสหกรณ์

คุณลักษณะและประโยชน์ของสหกรณ์ ประกอบด้วย

- คำจำกัดความของสหกรณ์
- อุดมการณ์สหกรณ์
- หลักการสหกรณ์
- วิธีการสหกรณ์
- ปรัชญาสหกรณ์
- คุณค่าของสหกรณ์
- โครงสร้างการจัดรูปองค์กรของสหกรณ์
- กงล้อสหกรณ์
- วัตถุประสงค์และคุณประโยชน์ของสหกรณ์

หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ (Co-operation among Co-cooperative)

สหกรณ์สามารถให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ขบวนการสหกรณ์ได้ โดยประสานความร่วมมือในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ

ขบวนการสหกรณ์ หมายถึง กลุ่มสหกรณ์ทุกประเภท ทุกระดับที่ร่วมกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของสหกรณ์

การร่วมมือกันระดับท้องถิ่น มีสหกรณ์ชั้นปฐม เช่น สหกรณ์การเกษตร และมีสหกรณ์ชั้นมัธยม เช่น ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรจังหวัด และชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนภาคเหนือ เป็นต้น

การร่วมมือกันระดับชาติ ส่วนใหญ่เป็นสหกรณ์ชั้นมัธยม และเป็นขบวนการสหกรณ์รวมทั้งประเทศ เช่น ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย และชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

การร่วมมือกันระดับภูมิภาค (Regional level) ระดับภูมิภาคใหญ่กว่าระดับชาติ (ระดับประเทศ) เนื่องจากภูมิภาคเป็นที่ตั้งของหลาย ๆ ประเทศที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน เช่น ภูมิภาคอาเซียน ระดับภาคมีใช้ระดับภูมิภาค ระดับภาค (Partner level) เป็นสหกรณ์ที่ตั้งอยู่ในภาคใดภาคหนึ่งของแต่ละประเทศ ส่วนระดับภูมิภาค (Regional level) เป็นการร่วมมือกันของสหกรณ์ของแต่ละประเทศที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน

การร่วมมือกันระดับนานาชาติ หมายถึง การร่วมมือกันของขบวนการสหกรณ์ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ปัจจุบันมีการร่วมมือกันทางวิชาการ มี ICA คือ องค์การสัมพันธ์ภาพสหกรณ์สากล ในประเทศไทยมีสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยเป็นองค์การระดับนานาชาติของขบวนการสหกรณ์ในประเทศไทย

ปัจจุบันการร่วมมือกันมี 2 แนวทาง คือ

- 1) การร่วมมือกันตามแนวนอน เป็นการร่วมมือกันของสหกรณ์ประเภทเดียวกัน ในระดับเดียวกันตามแนวนอน (หรือสหกรณ์ต่างประเภทกันในระดับเดียวกันก็ได้)
- 2) การร่วมมือกันตามแนวตั้ง เป็นการร่วมมือกันของสหกรณ์ประเภทเดียวกัน ต่างระดับกัน ตั้งแต่ระดับตำบล ระดับอำเภอ ระดับจังหวัด ระดับภาค จนถึงระดับชาติ (หรือสหกรณ์ต่างประเภทกัน ต่างระดับกันก็ได้)

หลักการที่ 7 ความเอื้ออาทรต่อชุมชน (Concern for Community)

สหกรณ์พึงดำเนินกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนตามนโยบายที่มวลสมาชิกเห็นชอบ

สหกรณ์พึงดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืน คือ กิจกรรมเกี่ยวกับการผลิต การแปรรูป ซึ่งสหกรณ์พึงดำเนินกิจกรรม ดังนี้

- ตรวจสอบปัจจัยการผลิตให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ
- ใช้ปัจจัยการผลิตที่มีประสิทธิภาพ
- เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ไม่เป็นอันตรายต่อชีวิตและสิ่งแวดล้อม
- ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ปัจจัยการผลิต
- สนับสนุนการใช้แรงงานในครอบครัวสมาชิก
- ใช้ทรัพยากรธรรมชาติเท่าที่จำเป็นในการผลิต เช่น น้ำ ที่ดิน
- สนับสนุนให้ลดการใช้สารเคมีในการผลิต
- ให้การศึกษาอบรม การใช้ปัจจัยการผลิตที่ไม่เป็นอันตรายต่อ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- สนับสนุนแนวความคิดการนำวัสดุเหลือใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่

- ปลูกฝังจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการผลิตที่ต้องคำนึงถึงต้นทุนทางสังคม เช่น การใช้น้ำ การใช้ดิน การตัดต้นไม้ทำลายป่า การบรรทุกเกินพิกัด ทำลายถนนเสียหาย การปล่อยน้ำเสีย การทำเสียงดัง การก่อให้เกิดมลภาวะ

ตามนโยบายที่มวลสมาชิกเห็นชอบ เนื่องจากแนวทางพัฒนาที่ยั่งยืนมีหลายแนวทาง มีหลายรูปแบบ สหกรณ์จะต้องจัดทำเป็นโครงการหรือแผนงาน เพื่อขอความเห็นชอบจากมวลสมาชิก (ที่ประชุมใหญ่) ก่อนเพื่อที่จะได้รับความร่วมมือในการเข้าร่วมโครงการจากมวลสมาชิกอย่างเต็มที่

2.4 วิธีการสหกรณ์

ดำรงค บัณฑิต และสะอาด แก้วเกษ (2549: บทคัดย่อ) กล่าวว่า วิธีการสหกรณ์ คือ การร่วมแรงร่วมใจกันทำธุรกิจ ร่วมกันผลิต ร่วมกันซื้อ ร่วมกันขาย ร่วมกันจัดหาสินเชื่อ ร่วมกันดำเนินกิจกรรมการตลาด และรวมพลังอำนาจในการต่อรองเพื่อการบริการสมาชิกตามอุดมการณ์และหลักการสหกรณ์

การร่วมแรง คือ การรวมพลังต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่

- การรวมพลังแรงงาน เช่น ร่วมกันขุดลอกคูคลอง ร่วมกันปลูกป่า
- การรวมพลังทรัพย์ เช่น การถือหุ้นในสหกรณ์ การฝากเงินในสหกรณ์
- การรวมพลังความคิด เช่น การประชุมปรึกษาหารือกัน ช่วยกันคิด

การร่วมใจ คือ การร่วมทุกข์ ร่วมสุข ร่วมกันรับผิดชอบ ร่วมกันเสี่ยงภัย ได้แก่

- มีความซื่อสัตย์
- มีความเสียสละ คือ ให้โดยยินยอม ให้อด้วยความเต็มใจ
- มีความสามัคคี คือ ความพร้อมเพรียงความปรองดองร่วมมือร่วมใจกันทำ
- มีวินัย คือ การอยู่ในระเบียบแบบแผน ข้อบังคับ

2.5 ประเภทของสหกรณ์

ดำรงค บัณฑิต และสะอาด แก้วเกษ (2549 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า กำหนดประเภทของสหกรณ์ กำหนดโดยกฎกระทรวง ประเภทของสหกรณ์มีการเปลี่ยนแปลงเกือบทุกครั้งที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงส่วนราชการสหกรณ์ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมงานสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และให้การส่งเสริมนั้นเป็นไปโดยสะดวก ซึ่งในปี พ.ศ. 2548 กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ออกกฎกระทรวงเพื่อกำหนดประเภทสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน โดยอาศัยอำนาจตามความใน

มาตรา 33 วรรค 2 แห่งพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 35 และมาตรา 45 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ออกกฎกระทรวงไว้ดังนี้ ประเภทสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน คือ

- 1) สหกรณ์การเกษตร
- 2) สหกรณ์ประมง
- 3) สหกรณ์นิคม
- 4) สหกรณ์ร้านค้า
- 5) สหกรณ์บริการ
- 6) สหกรณ์ออมทรัพย์
- 7) สหกรณ์เครดิตยูเนียน

2.6 ข้อมูลสหกรณ์ในจังหวัดลำปาง

ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2552 สหกรณ์ในจังหวัดลำปางมีทั้งหมด 6 ประเภท จำนวนทั้งสิ้น 79 สหกรณ์ มีสมาชิกรวม 148,585 คน (สำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง) แยกเป็น

1. สหกรณ์ประเภทการเกษตร จำนวน 31 สหกรณ์ มีสมาชิกจำนวน 108,555 คน
2. สหกรณ์ประเภทออมทรัพย์ จำนวน 11 สหกรณ์ มีสมาชิกจำนวน 17,361 คน
3. สหกรณ์ประเภทเครดิตยูเนียน จำนวน 24 สหกรณ์ มีสมาชิกจำนวน 11,361 คน
4. สหกรณ์ประเภทบริการ จำนวน 10 สหกรณ์ มีสมาชิกจำนวน 2,336 คน
5. สหกรณ์ประเภทร้านค้า จำนวน 2 สหกรณ์ มีสมาชิกจำนวน 6,342 คน
6. สหกรณ์ประเภทนิคมสหกรณ์ จำนวน 1 สหกรณ์ มีสมาชิก จำนวน 2,630 คน

3. บทบาทภารกิจกรมส่งเสริมสหกรณ์

ดำรงค์ ปันประณต และสะอาด แก้วเกษ (2549 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า สำนักนายกรัฐมนตรีได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 119 ตอนที่ 103 ก วันที่ 9 ตุลาคม 2545 ซึ่งมี พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ออกกฎกระทรวงว่าด้วยกลุ่มภารกิจ พ.ศ. 2545 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 21 วรรคสามและวรรคหก แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติ

ระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ อยู่ในกลุ่มภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรและระบบสหกรณ์ และนายสรอรรถ กลิ่นประทุม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ออกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ.2545 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 ฉ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2543 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และประชาชนทั่วไป ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสหกรณ์ ให้มีความเข้มแข็ง โดยการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในการเพิ่มขีดความสามารถในด้านการบริหารจัดการ การดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการเชื่อมโยงธุรกิจสหกรณ์สู่ระดับสากล เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2545 เป็นต้นไป

รายงานประจำปี กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2543) กล่าวว่ากรมส่งเสริมสหกรณ์ มีภารกิจนโยบาย และการส่งเสริมด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ภารกิจ

- ส่งเสริม เผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป
- ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็ง
- พัฒนาการกระบวนการเรียนรู้ในการเพิ่มขีดความสามารถในด้านการบริหารจัดการ การดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเชื่อมโยงธุรกิจสหกรณ์สู่ระดับสากล
- ส่งเสริมให้สมาชิกสหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม

3.2 นโยบายกรมส่งเสริมสหกรณ์

3.2.1 ด้านการปฏิบัติงาน

- 1) สนับสนุนการจัดตั้ง “สหกรณ์” โดยเสรีตามความต้องการของประชาชน แต่สหกรณ์มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายสหกรณ์ หากละเว้นจะขึ้นบัญชีดำระงับความช่วยเหลือ สนับสนุน จนกว่าได้รับการแก้ไขแล้ว
- 2) ส่งเสริมสนับสนุนคุ้มครอง “ระบบสหกรณ์” รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน โดยปรับปรุงการตรวจสอบกิจการและภาวะการเงินของสหกรณ์ รวมทั้งจัดชั้นคุณภาพสหกรณ์ เพื่อประกอบการพิจารณาส่งเสริมและสนับสนุน

3) ปรับเปลี่ยนบทบาทจากการปกครองควบคุม กำกับและดูแล สหกรณ์ เป็นการส่งเสริม แนะนำ และให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ กฎ ระเบียบและข้อบังคับ รวมทั้งให้การสนับสนุนปัจจัยพื้นฐานหรือเครื่องจักรอุปกรณ์ตามความต้องการที่จำเป็น และใช้ประโยชน์จริงของสหกรณ์

4) จัดชั้นสหกรณ์เพื่อให้การส่งเสริมและสนับสนุนตามศักยภาพและพัฒนาสหกรณ์ให้ได้มาตรฐาน

5) เร่งรัดพัฒนาให้มีระบบฐานข้อมูลของสมาชิกและสหกรณ์ เพื่อสนับสนุนการเพิ่มผลผลิต การพัฒนาคุณภาพสินค้า การพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตและการตลาด รวมทั้งเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาช่วยเหลือกรณีประสบภัยธรรมชาติ หรือราคาผลิตผลตกต่ำ

6) จัดตั้งตลาดสหกรณ์ เพื่อบริการให้ผู้ซื้อและผู้ขายพบกัน รวมทั้งเป็นแหล่งกระจายปัจจัยการผลิตที่มีคุณภาพและสินค้าอุปโภค บริโภค โดยสนับสนุนให้เอกชนมีบทบาทในการบริหารจัดการให้แก่สหกรณ์ที่ได้รับการคัดเลือกจัดชั้นคุณภาพ

7) เร่งรัดเสริมสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างสหกรณ์ เพื่อช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะด้านการดำเนินงาน การบริหารจัดการองค์กรธุรกิจและการตลาด

8) ส่งเสริมและฟื้นฟูระบบการผลิตแบบยั่งยืน โดยสนับสนุนเงินยืมขาด และเงินทุนหมุนเวียนสำหรับสหกรณ์ที่ได้รับการคัดเลือกจัดชั้นคุณภาพ เพื่อให้สมาชิกดำเนินการผลิตแบบยั่งยืนตามแนวพระราชดำริ

9) ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจระบบสหกรณ์ ผลงานที่ประสบความสำเร็จ และเครื่องหมายการค้าคุณภาพของสหกรณ์ รวมทั้งผลิตผลที่มีคุณภาพและกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมส่งเสริมสหกรณ์และสหกรณ์ต่าง ๆ โดยเพิ่มบทบาทเอกชนด้านเงินทุน

(1) ผนวกร่วมกับสหกรณ์ให้สมาชิกมีการออมโดยสมัครใจ เพื่อพึ่งพาเงินทุนของตนเองในอนาคต โดยจะสนับสนุนเงินทุนสมทบให้แก่สหกรณ์

(2) สนับสนุนเงินทุนในอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับโครงการที่สมาชิกหรือสหกรณ์คิดด้วยตนเองและมีความเป็นไปได้ โดยเฉพาะเรื่องที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ หรือมีความเสี่ยงที่สหกรณ์หรือสมาชิกไม่เคยทำ

(3) เกรงครัดการใช้เงินทุนหมุนเวียนส่งเสริมสหกรณ์ หรือเงินกู้ยืมจากรัฐให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หากสหกรณ์ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์จะขึ้นบัญชีดำระงับความช่วยเหลือสนับสนุนจนกว่าได้รับการแก้ไขแล้ว

3.2.2 ด้านบริหารบุคคล

1) ปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพคนในสหกรณ์ให้มีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรและธุรกิจ รวมทั้งด้านการตลาด โดยปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมรวมทั้งสนับสนุนเงินทุนหลังฝึกอบรม

2) จัดที่ปรึกษา ศึกษาและบริหารจัดการวางระบบบัญชี และการเงินของสหกรณ์ที่ได้รับการคัดเลือกจัดชั้นคุณภาพ และฝึกอบรมระบบการจัดการองค์กรและธุรกิจให้แก่สหกรณ์

3) พัฒนาโครงการให้ชัดเจน จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานต้องจัดทำแผนปฏิบัติการทุกโครงการทุกระดับ เพื่อเป็นเครื่องมือทำงาน

4) การพิจารณาแต่งตั้งข้าราชการระดับสูงขึ้นไปจะพิจารณาจากความรู้และความสามารถเป็นหลัก

3.3 การส่งเสริมด้านเงินทุน

3.3.1 กองทุนพัฒนาสหกรณ์ กองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.) เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 ประกอบด้วย

- 1) เงินอุดหนุนที่ได้รับจากงบประมาณแผ่นดิน
- 2) เงินและทรัพย์สินที่มีผู้มอบให้
- 3) เงินและทรัพย์สินที่ตกเป็นของ กพส.
- 4) เงินที่ได้จากการจำหน่ายทรัพย์สินที่ได้รับมาตามข้อ 2 และข้อ 3
- 5) ดอกผล รายได้ หรือประโยชน์อื่นใดของ กพส. รวมทั้งให้ออนเงินทุนหมุนเวียนส่งเสริมการสหกรณ์มาเป็นของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ด้วย

มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นทุนส่งเสริมกิจการของสหกรณ์โดยจ่ายเป็นเงินกู้ให้แก่สหกรณ์ จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ กพส. ส่วนของดอกผล กพส. จ่ายเป็นเงินอุดหนุนจ่ายขาดให้สหกรณ์และเป็นค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการศึกษาอบรมทางสหกรณ์ มีคณะกรรมการบริหาร กพส. เป็นผู้บริหารกองทุนฯ และมีคณะกรรมการพิจารณาเงินกู้ กพส. เป็นผู้พิจารณาโครงการต่าง ๆ ที่สหกรณ์ขอกู้ การผ่อนผันการส่งใช้เงินกู้และหรือระงับการคิดดอกเบี้ยค่าปรับการขอตัดหนี้สูญหรือปรับปรุงหนี้ มีอำนาจในการติดตามเร่งรัดหนี้ การทวงถามหนี้ค้างชำระ รวมทั้งกำหนดวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ

3.3.2 โครงการศูนย์กลางบริหารสินเชื่อระหว่างสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้จัดตั้งศูนย์กลางบริหารสินเชื่อระหว่างสหกรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงข้อมูลธุรกิจสินเชื่อระหว่างสหกรณ์และให้บริการข่าวสารด้านการเงินแก่สหกรณ์ ได้กำหนดกิจกรรม คือ

- 1) สำรวจข้อมูลสภาวะการเงินของสหกรณ์
- 2) ติดตามสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางการเงินของสหกรณ์
- 3) ประสานข้อมูล ข่าวสารและเชื่อมโยงธุรกิจสินเชื่อบริหารระหว่างสหกรณ์
- 4) ให้คำแนะนำข้อมูล ข่าวสารทางการเงินแก่สหกรณ์
- 5) รายงานความเคลื่อนไหวทางการเงินของสหกรณ์ต่อสหกรณ์

ผลการดำเนินงาน โครงการดังกล่าว ก่อให้เกิดการเรียนรู้ เริ่มเข้าใจในธุรกิจของแต่ละสหกรณ์ มีการเชื่อมโยงธุรกิจรับฝากเงินและกู้ยืมเงิน ธุรกิจซื้อและขายสินค้า และการรวมตัวกันจัดตั้งเป็นชมรมสหกรณ์เพื่อเชื่อมโยงธุรกิจและสินเชื่อ

3.4 การส่งเสริมอาชีพ

การส่งเสริมบทบาทสตรีสหกรณ์ในการประกอบอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้แก่ครอบครัว การพัฒนาสตรีถือเป็นส่วนหนึ่งที่จะต้องให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้การช่วยเหลือเพื่อให้สตรีได้มีบทบาทในการร่วมพัฒนาชุมชน สังคมและประเทศชาติ ด้วยการพัฒนาตัวของสตรีเองทั้งในด้านจิตใจ ครอบครัว ชุมชน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีสภาพแวดล้อมและสภาพเศรษฐกิจที่ดี กรมส่งเสริมสหกรณ์สนับสนุนให้ความช่วยเหลือกลุ่มสตรีสหกรณ์ในหลาย ๆ ด้าน เช่น ในเรื่องงบประมาณ การให้การศึกษอบรม การจัดเจ้าหน้าที่ในการส่งเสริมแนะนำสนับสนุนด้านอุปกรณ์และวัสดุในการสร้างอาชีพเสริมเพิ่มรายได้

กิจกรรมในการส่งเสริมกลุ่มสตรีที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ดำเนินการอยู่ สามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1) กิจกรรมในการฝึกอบรมและให้ความรู้ ได้แก่ การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งจำเป็นพื้นฐานของการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ อาทิ ฝึกอบรมการบันทึกรายรับ-จ่ายในครัวเรือน การสุศึกษาเพื่อพัฒนาสุขภาพอนามัยพื้นฐานของครอบครัว การประกอบอาหารและการเก็บรักษา ตลอดจนความรู้ทางการสหกรณ์ การรวมกลุ่มออมทรัพย์ การรวมกลุ่มทำธุรกิจขนาดย่อม เป็นต้น กิจกรรมด้านนี้มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของครัวเรือนในชนบท

2) กิจกรรมในการส่งเสริมอาชีพ ได้แก่ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการผลิตงานหัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น จักสาน ทอผ้า การตัดเย็บเสื้อผ้า การทำดอกไม้ประดิษฐ์ ตลอดจนการแปรรูปผลิตผลทางการเกษตร เป็นต้น กิจกรรมในด้านนี้มุ่งเน้นให้เกิดการประกอบอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ของครอบครัว ตลอดจนใช้ประโยชน์จากวัสดุในท้องถิ่นที่มีอยู่

การรวมพลังของสตรี โดยจัดตั้งเป็นกลุ่มสตรีเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะได้รับการส่งเสริมสนับสนุน ทั้งด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ตลอดจนการประกอบอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ของครอบครัว ดังนั้น ประโยชน์ของการรวมกลุ่มของสตรี คือ

- 1) การรวมกลุ่มรวมคน จะทำให้สามารถช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้
- 2) สะดวกในการพัฒนา เพราะว่าจะสามารถขอความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ง่าย ทั้งงบประมาณ การให้การศึกษอบรม ตลอดจนการส่งเสริมดูแล กำกับและแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 3) สามารถสร้างอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ โดยสำรวจความต้องการของกลุ่ม ดำเนินการประกอบอาชีพเสริมตามความถนัด ตลอดจนการนำทรัพยากรในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์
- 4) มีความสามารถในการออมเพิ่มขึ้น ทำให้กลุ่มมีทุนในการดำเนินงานมากขึ้น
- 5) สามารถมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อตนเองและชุมชน

3.5 การพัฒนาบุคลากรสหกรณ์

ส่วนหนึ่งของนโยบายกรมส่งเสริมสหกรณ์ด้านบริหารบุคคล คือ ปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรและธุรกิจ รวมทั้งด้านการตลาด โดยปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม รวมทั้งสนับสนุนเงินทุนหลังฝึกอบรมและจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษาและบริหารจัดการวางระบบบัญชี และการเงินของสหกรณ์ที่ได้รับการคัดเลือก จัดชั้นคุณภาพและฝึกอบรมระบบการจัดการองค์กรและธุรกิจให้แก่สหกรณ์ ซึ่งกองฝึกอบรมเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพคนในสหกรณ์ให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการองค์กรและดำเนินธุรกิจสหกรณ์

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องนี้ ผู้ศึกษาสนใจในงานวิจัยต่าง ๆ ดังนี้
 ฉัตรชัย คงสุข (2535:32-33) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกักตุนและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานด้านโภชนาการ 1) ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีในเรื่องความเต็มใจ การพูดจาสุภาพ การคำนึงถึงความสะดวกของผู้รับบริการและความรู้ความสามารถในงานที่ทำของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 2) ด้านทรัพยากรมีความพึงพอใจในเกณฑ์ปานกลางต่อความเพียงพอของปริมาณบุคลากรของแผนกคลังพัสดุ และพึงพอใจในเกณฑ์ต่ำในเรื่องของความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์การปฏิบัติงาน 3) ด้านระบบการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี เฉพาะเรื่องของขั้นตอนการขอรับบริการของแผนกคลังฯ การมีขั้นตอนที่

น้อยขั้นตอน และความยืดหยุ่นของการใช้ระเบียบในการให้บริการ ส่วนที่พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการให้บริการ ความเท่าเทียมในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอของสิ่งของและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นำมาบริการ การปรับปรุงแก้ไข การให้บริการ การยึดถือความสะอาดของผู้รับบริการมากกว่ายึดกฎระเบียบ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนการให้บริการในสถานการณ์ฉุกเฉินและความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2537:26) ได้สนใจในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ มีความเป็นอิสระจากตัวแปรด้านประชากร เศรษฐกิจและสังคม หมายความว่า การสร้างความพึงพอใจไม่ควรมีการแบ่งแยกชนชั้นวรรณะแต่อย่างใด ผลที่ได้จากการศึกษานี้ เป็นการยืนยันว่าความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสังคม นอกจากนี้ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารกรุงเทพ โดยภาพรวมและพบว่า การปรับปรุงบริการในด้านการสร้างความรู้สึกร่วมกันที่ดีกับลูกค้า การอบรมพัฒนาคูณการของธนาคารฯ ให้มีความรู้ความชำนาญ พอที่จะตอบสนองปัญหาและความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น และระบบการทำงานต้องมีประสิทธิภาพ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการต้องไม่เสียบ่อย การปรับปรุงเรื่องอาคารสถานที่และความสะอาดของธนาคาร ก็ต้องปรับปรุงเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น และพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคต ผู้มีความพึงพอใจสูง พบว่า มีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป ส่วนผู้มีความพึงพอใจต่ำมักเป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่ไม่แน่นอนว่าจะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป จึงนับว่าความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการมีผลต่อการดึงดูดลูกค้าผู้ให้บริการให้ใช้บริการกับธนาคารตลอดไป

อนุศักดิ์ จันทร์มา (2537:71-73) ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในบทบาทของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าความพึงพอใจของเกษตรกรในระดับมาก ได้แก่บทบาทหน้าที่การเป็นผู้ชี้แนะการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น การเป็นผู้ส่งเสริมและพัฒนาสถาบันเกษตรกร การเป็นผู้กระตุ้นให้เกษตรกรรู้จักปัญหาของตนเอง การเป็นผู้ชี้แนะให้เลือกใช้ปัจจัยการผลิต ชี้นำลดการเสี่ยงในการประกอบการ การเป็นผู้ร่วมแก้ไขปัญหาของเกษตรกร การเป็นผู้ถ่ายทอดวิชาการเกษตร สำหรับบทบาทเป็นผู้ประสานงานนั้น มีความพึงพอใจในระดับน้อยเท่านั้น ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับลักษณะส่วนบุคคล พบว่ามีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่อายุ ประสบการณ์ใน

การประกอบอาชีพการเกษตร การได้รับข่าวสารการเกษตร การติดต่อเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ความน่าเชื่อถือในด้านเจ้าหน้าที่ และเป็นสมาชิกสถาบันเกษตรกร ส่วนตัวแปรภูมิทางการศึกษา และรายได้ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจ

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538:9) ได้สนใจการบริการของธนาคารใน 5 ด้าน ได้แก่

1) ด้านพนักงานและการต้อนรับ 2) ด้านสถานที่ประกอบการ 3) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ 5) ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารฯ ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่า ลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในการรับบริการ ในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมีคะแนนต่ำสุด ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารฯ เรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ดังนี้ ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าลูกค้าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพลูกค้า ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

กันตพัฒน์ เข็มผึ้ง (2542:1) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบริการและสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครบาล จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการจัดบริการและสวัสดิการในด้านการรับข่าวสารของสมาชิกว่า สมาชิกส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารไม่เพียงพอ ด้านการรับสวัสดิการ สมาชิกส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับสวัสดิการ เนื่องจากความไม่รู้หรือสวัสดิการที่มีอยู่น้อยเกินไป หรือการจัดสวัสดิการไม่ตรงกับความต้องการของสมาชิกหรือคุณสมบัติไม่เข้าหลักเกณฑ์ พบข้อที่สหกรณ์ออมทรัพย์ควรปรับปรุง คือ เรื่องความรู้ความเข้าใจในหลักการของสหกรณ์ การประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสหกรณ์อย่างเพียงพอทั่วถึงอย่างสม่ำเสมอ ควรให้บริการสมาชิกด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ควรจัดสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของสมาชิก

กลุ่มงานวิจัยด้านเศรษฐกิจของสหกรณ์ กองวิชาการ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2545)

ได้ศึกษาความต้องการของสหกรณ์ทุกประเภทในการขอรับบริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า

1. ความต้องการของสหกรณ์ภาคการเกษตรในการขอรับบริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ คือ

1.1 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ จัดทำหลักสูตรการศึกษาอบรมคณะกรรมการ
ดำเนินการ ผู้จัดการสหกรณ์และพนักงานสหกรณ์ ในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์
และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนางานสหกรณ์ และให้การศึกษาแก่สมาชิกสหกรณ์
ให้รู้จักบทบาทและหน้าที่

1.2 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ สนับสนุนเงินทุนที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำหรือปลอด
ดอกเบี้ยอย่างพอเพียง

1.3 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ จัดสรรปุ๋ยให้แก่สหกรณ์ในราคาต่ำและส่งเสริมการ
จัดหาวัสดุการเกษตรและสินค้าที่จำเป็นให้แก่สหกรณ์เพื่อจำหน่ายให้แก่สมาชิก

1.4 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ สนับสนุนปัจจัยพื้นฐานในด้านเครื่องมือสิ่งก่อสร้าง
และสิ่งอำนวยความสะดวกในการตลาดให้แก่สหกรณ์

1.5 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ จะตั้งศูนย์ข้อมูลทางการเกษตรเพื่อสนับสนุนการขาย
และสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ

1.6 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ แนะนำการจัดทำแผนการผลิตของสมาชิกให้
สอดคล้องกับแผนการรวบรวมผลผลิตของสหกรณ์

1.7 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ จัดหาพันธุ์พืช เมล็ดพันธุ์ พันธุ์ปลา ให้แก่สมาชิก
ตลอดทั้งจัดหาเครื่องมือ เครื่องจักรขนาดใหญ่ให้บริการแก่สมาชิก

1.8 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ออกหนังสือแสดงสิทธิการทำกินให้แก่สมาชิก

2. ความต้องการของสหกรณ์ร้านค้าในการขอรับบริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ คือ

2.1 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์สนับสนุนการศึกษาอบรมในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะ
เรื่องการดำเนินธุรกิจร้านค้าสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและอย่างต่อเนื่อง สามารถแข่งขันกับธุรกิจ
เอกชน

2.2 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์สนับสนุนหรือให้สหกรณ์ร้านค้ามีโอกาสกู้ยืมเงินทุน
ที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้น

3. ความต้องการของสหกรณ์บริการในการขอรับบริการจากกรมส่งเสริม
สหกรณ์ คือ

3.1 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ สนับสนุนเงินทุนที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ หรือปลอด
ดอกเบี้ยให้สหกรณ์ใช้เป็นทุนดำเนินงานของสหกรณ์บริการ

3.2 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ จัดหลักสูตรการศึกษาอบรมในเรื่องหลักและวิธีการ
สหกรณ์อย่างต่อเนื่อง

4. ความต้องการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในการขอรับบริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ คือ

4.1 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ จัดหลักสูตรการศึกษาอบรมในเรื่องกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ ตลอดจนทั้งคำแนะนำของนายทะเบียนสหกรณ์และความรู้เกี่ยวกับเรื่อง การเงินและการบริหารเงินทุน

4.2 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ กำหนดหลักเกณฑ์ชีวิตของสหกรณ์ประเภท ต่าง ๆ เพื่อสหกรณ์ออมทรัพย์ใช้สำหรับวิเคราะห์ความเหมาะสมในการให้สหกรณ์อื่นกู้ยืม

ปิยนันท์ สาคร (2550:56-57) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริม ธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าในภาพรวมทั้ง 3 ด้านโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับความพึงพอใจเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับ ส่วนการศึกษาความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (ร้อยละ 100) มีความต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ รองลงมาต้องการข้อมูลข่าวสาร ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่ต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ รองลงมาต้องการข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจ ต้องการความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจและต้องการเงินทุน โดยส่วนน้อย ต้องการช่วยเหลือด้านการตลาด การสนับสนุนเครื่องมือเครื่องจักรอุปกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ รองลงมาต้องการเงินทุนหมุนเวียน ต้องการข้อมูลข่าวสารและต้องการฝึกอบรมความรู้เสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในภาพรวมทั้ง 3 ด้านนั้น สหกรณ์มีความต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์เป็นอันดับแรก

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการ การได้รับการแนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจจากสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในการได้รับการแนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์ จาก สำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง และทราบความต้องการ การได้รับคำแนะนำส่งเสริมที่ตรงกับความ ต้องการของสหกรณ์ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ซึ่งได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้แก่ สหกรณ์นอกภาคการเกษตรใน จังหวัดลำปาง ที่มีสถานะดำเนินการ กล่าวคือสามารถดำเนินธุรกิจปกติและปิดบัญชีได้ตามรอบ บัญชี จำนวน 42 สหกรณ์ ประกอบด้วยสหกรณ์ออมทรัพย์ 11 แห่ง สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน 19 แห่ง สหกรณ์บริการ 10 แห่ง และสหกรณ์ร้านค้า 2 แห่ง แต่ละสหกรณ์จะเก็บข้อมูลสหกรณ์ละ 2 ราย คือประธานกรรมการหรือกรรมการ และผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ รวมทั้งสิ้น 84 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ ศึกษาได้สร้างขึ้น โดยดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.2 สร้างเครื่องมือโดยกำหนดข้อมูล ตามกรอบแนวคิดการศึกษามาสร้างเป็นข้อ คำถาม ซึ่งมีทั้งคำถามชนิดปลายเปิดและปลายปิด เพื่อให้ประธานกรรมการหรือกรรมการ และ ผู้จัดการสหกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ ตอบแบบสอบถามโดยโครงสร้างของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้รูปแบบคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบันในสหกรณ์ และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ ได้ศึกษาเฉพาะสหกรณ์นอกภาคการเกษตร จำนวน 42 สหกรณ์ ซึ่งประกอบด้วยขนาดของสหกรณ์ อาคารสำนักงาน ธุรกิจที่สหกรณ์ ดำเนินการ และข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ที่เคยได้รับจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือ และการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ใช้วัดระดับความพึงพอใจด้วยการจัดระดับคะแนนเป็นแบบ Likert Scale โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการค้าสินค้าสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

1 = หมายถึง น้อยที่สุด

2 = หมายถึง น้อย

3 = หมายถึง ปานกลาง

4 = หมายถึง มาก

5 = หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 4 ความต้องการของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการค้าสินค้าสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์

2.3 นำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้คำแนะนำ และหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องชัดเจนของภาษา (Wording) และปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะให้มีความเหมาะสม

2.4 นำแบบสอบถามไปทดลองก่อนใช้จริง (Pretest) โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ราย แล้วนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแบบสอบถามด้วยการตรวจสอบหาความเชื่อมั่นหรือความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือวิจัยโดย

วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient Method) ของครอนบัค (Cronbach) จากตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.889

2.5 แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์

2.6 นำแบบสอบถามออกไปใช้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เป็นแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปสอบถามประชาชนกรรมการหรือกรรมการ และผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ กรอกแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้อง และนำมาแยกประเภทตามหมวดหมู่ ลงรหัสข้อมูล ให้ค่าข้อมูลเป็นตัวเลข โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) จัดหมวดหมู่ลงรหัส เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่เป็นเชิงคุณภาพ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบันในสหกรณ์ และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ อายุ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านต่าง ๆ จากสำนักงานสหกรณ์จังหวัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ ซึ่งเป็นการวัดถึงระดับความพึงพอใจใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (μ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) แล้วเปรียบเทียบลำดับความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย แล้วจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ โดยการจัดระดับคะแนนเป็นแบบ Likert Scale โดยมี 5 ตัวเลือก คือ

พอใจมากที่สุด , พอใจมาก , พอใจปานกลาง , พอใจน้อย และ พอใจน้อยที่สุดได้กำหนดค่าระดับคะแนนจากมากไปหาน้อย คือ 5,4,3,2 และ 1 ตามลำดับ แล้วนำมาหาค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย

(Weight mean score ; WMS)

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

TNR

ซึ่ง WMS = น้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย

f_1 = จำนวนความถี่ระบุถึงความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง

f_2 = จำนวนความถี่ระบุถึงความคิดเห็นด้วยมาก

f_3 = จำนวนความถี่ระบุถึงความคิดเห็นด้วยปานกลาง

f_4 = จำนวนความถี่ระบุถึงความคิดเห็นด้วยน้อย

f_5 = จำนวนความถี่ระบุถึงความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

TNR = จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

การคำนวณหาอันตรภาคชั้น

$$\text{ค่าอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ค่าพิสัย} = \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}$$

$$= 5 - 1$$

$$= 4$$

$$\text{จำนวนชั้นกำหนดไว้} = 5$$

แทนค่า

$$\text{ค่าอันตรภาคชั้น} = \frac{4}{5}$$

$$=$$

$$= 0.8$$

ดังนั้น จะได้ช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย
พอใจมากที่สุด	4.21 – 5.00
พอใจมาก	3.41 – 4.20
พอใจปานกลาง	2.61 – 3.40
พอใจน้อย	1.81 – 2.60
พอใจน้อยที่สุด	1.00 – 1.80

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือ และการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริม อาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อแปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปลความหมายของ

ข้อมูล

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีของครอนบัก (Crobach) วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการ การได้รับการแนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์ ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณี สหกรณ์นอภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษาจากการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งไปยังประชากร คือ สหกรณ์นอภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง ที่อยู่ในความแนะนำ ส่งเสริม ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งได้แก่ ประธานกรรมการ/กรรมการ และผู้จัดการสหกรณ์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 42 สหกรณ์ ๆ ละ 2 ราย รวมแบบสอบถามที่นำมาทำการวิเคราะห์ผลการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จำนวน 84 ชุด ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ จากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

ตอนที่ 4 ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการ ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน จำนวนประชากร

μ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

σ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบันในสหกรณ์ และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

			N = 84
	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ			
	ชาย	44	52.38
	หญิง	40	47.62
อายุ			
	30 – 35 ปี	13	15.47
	36 – 40 ปี	11	13.10
	41 – 45 ปี	11	13.10
	46 – 50 ปี	17	20.23
	51 ปีขึ้นไป	32	38.10
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	1	1.20
	มัธยมศึกษาตอนต้น	7	8.33
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	19	22.62
	ปวส.หรืออนุปริญญา	18	21.43
	ปริญญาตรีขึ้นไป	39	46.42
ตำแหน่งปัจจุบันในสหกรณ์			
	ประธานกรรมการ/กรรมการ	42	50.00
	ผู้จัดการ/เจ้าหน้าที่	42	50.00
ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน			
	1-2 ปี	21	25.00
	3-4 ปี	22	26.19
	5-6 ปี	10	11.90
	7-8 ปี	12	14.29
	เกินกว่า 8 ปี	19	22.62

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 เป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมา มีอายุระหว่าง 46 - 50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.23 มีอายุระหว่าง 30 - 35 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.47 และมีส่วนน้อยอายุระหว่าง 36 - 40 ปี จำนวน 11 คน อายุระหว่าง 41 - 45 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุสูงสุดเกิน 51 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยสุดอายุระหว่าง 36-40 ปี และอายุระหว่าง 41-45 ปี

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 46.42 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 22.62 จบการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และมีจำนวนน้อย จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตำแหน่งปัจจุบันในสหกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นประธานกรรมการ/กรรมการ และมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ/เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 50

ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 3 - 4 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 26.19 รองลงมา มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งเกิน 8 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 22.62 มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งระหว่าง 7 - 8 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และมีจำนวนน้อยมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งระหว่าง 5 - 6 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์นอกภาคการเกษตรที่มีสถานะดำเนินการ กล่าวคือ สามารถดำเนินธุรกิจปกติและปิดบัญชีได้ตามรอบบัญชี จำนวน 42 สหกรณ์ โดยข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ ประกอบด้วย ขนาดของสหกรณ์ อาคารสำนักงานของสหกรณ์ ประเภทของธุรกิจที่สหกรณ์ดำเนินการ และข้อมูลเกี่ยวกับการบริการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์

		N = 42	
ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์		จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ขนาดของสหกรณ์			
	ขนาดใหญ่มาก	1	2.39
	ขนาดใหญ่	13	30.95
	ขนาดกลาง	14	33.33
	ขนาดเล็ก	14	33.33
อาคารสำนักงาน			
	เป็นของตนเอง	27	64.29
	เช่า	11	26.19
	อาศัยบ้านประธานกรรมการ	4	9.52
ประเภทธุรกิจที่สหกรณ์ดำเนินการ (ตอบ ได้หลายข้อ)			
	ธุรกิจสินเชื่อ	40	95.23
	ธุรกิจรับฝากเงิน	40	95.23
	ธุรกิจบริการจัดหาสินค้า เช่น(คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ รถจักรยานยนต์ และรถยนต์)	11	26.19
การได้รับบริการด้านต่าง ๆ จากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริม สหกรณ์ (N=82)			
	1 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	54	64.28
	2 ด้านการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ (ตอบ ได้หลายข้อ)		
	2.1 การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจต่างๆ	62	73.80
	2.2 การช่วยเหลือแนะนำการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์	58	69.04
	3 ด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์		
	3.1 การจัดฝึกอบรมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์	32	38.09
	3.2 การให้เงินอุดหนุนสนับสนุนกลุ่มอาชีพที่สังกัด สหกรณ์	32	38.09
	3.3 การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพ	38	45.23

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ขนาดของสหกรณ์ จากการศึกษาสหกรณ์ทั้งหมด จำนวน 42 สหกรณ์ พบว่าเป็นสหกรณ์ขนาดกลาง จำนวน 14 แห่ง และขนาดเล็กจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาเป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ จำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30.95 และสหกรณ์ขนาดใหญ่มาก จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.39

อาคารสำนักงานของสหกรณ์ จากการศึกษาพบว่า มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง จำนวน 27 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 64.28 รองลงมาเช่าอาคารสำนักงาน จำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 26.19 และอาศัยบ้านประชาชนกรรมการ จำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.52

ประเภทธุรกิจที่สหกรณ์ดำเนินการ จากการศึกษาพบว่า สหกรณ์ส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจสินเชื่อบริการรับฝากเงิน คิดเป็นร้อยละร้อยละ 95.23 และรองลงมาธุรกิจการจัดหาสินค้า เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 26.19 ตามลำดับ

การได้รับบริการด้านต่าง ๆ จากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่ผ่านมา จากการศึกษาพบว่า ร้อยละ 64.28 ได้รับบริการด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ ในส่วนของด้านการส่งเสริมการค้าดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ พบว่า ร้อยละ 73.80 ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจต่างๆ ร้อยละ 69.04 ได้รับการช่วยเหลือแนะนำการค้าดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ ในส่วนของด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่า ร้อยละ 45.23 การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพ และรองลงมา ร้อยละ 38.09 การจัดฝึกอบรมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ และการให้เงินอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านต่าง ๆ จากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

ผู้ศึกษาได้ศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านต่าง ๆ จากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการค้าดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการให้บริการด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร

1 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1.1 การกำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรม	3.45	0.86	ระดับพอใจมาก
1.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมแต่ละครั้ง	3.45	0.66	ระดับพอใจมาก
1.3 งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมใช้งบประมาณจาก สนง. สหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์	3.49	0.63	ระดับพอใจมาก
1.4 ความรู้ความสามารถของวิทยากรฝึกอบรม	3.71	0.79	ระดับพอใจมาก
1.5 การกำหนดกลุ่มผู้รับการอบรมตรงกับความต้องการ	3.62	0.73	ระดับพอใจมาก
1.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์			
1.6.1 การติดต่อประสานงานและความรวดเร็ว	3.81	0.68	ระดับพอใจมาก
1.6.2 การให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำเกี่ยวกับการอบรม	3.75	0.64	ระดับพอใจมาก
1.7 หลังจากผ่านการฝึกอบรมบุคลากรของสหกรณ์สามารถ นำความรู้ไปพัฒนาสหกรณ์	3.54	0.74	ระดับพอใจมาก
รวม	3.60	0.14	ระดับพอใจมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ อยู่ในระดับพอใจมาก โดยระดับความพึงพอใจในหัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับพอใจมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ เกี่ยวกับการติดต่อประสานงานและความรวดเร็ว (2) การให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำเกี่ยวกับการอบรม (3) ความรู้ความสามารถของวิทยากรฝึกอบรม (4) การกำหนดกลุ่มผู้รับการอบรมตรงกับความต้องการ (5) หลังจากผ่านการฝึกอบรมบุคลากรของสหกรณ์สามารถนำความรู้ไปพัฒนาสหกรณ์ (6) การกำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรม (7) งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมใช้งบประมาณจาก สำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ (7) การกำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรม และระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมแต่ละครั้ง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านการส่งเสริม
การค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์

2. ด้านการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
2.1 การให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ของสำนักงานสหกรณ์ จังหวัด			
2.1.1 ข้อมูลข่าวสารด้านการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์	3.29	0.83	ระดับพอใจปาน กลาง
2.1.2 ข้อมูลข่าวสารด้านเงินทุนหมุนเวียนในการค้าเงิน ธุรกิจสหกรณ์	3.29	0.81	ระดับพอใจปาน กลาง
2.1.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ตรงกับความต้องการการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์	3.30	0.73	ระดับพอใจปาน กลาง
2.1.4 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถนำมาใช้ประโยชน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.46	0.76	ระดับพอใจมาก
2.2 การได้รับความช่วยเหลือแนะนำด้านการจัดการธุรกิจ สหกรณ์จากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์			
2.4.1 ด้านการบริหารจัดการธุรกิจต่างๆของสหกรณ์	3.48	0.69	ระดับพอใจมาก
2.4.2 ด้านความรู้เรื่องกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบ ต่างๆ	3.59	0.81	ระดับพอใจมาก
2.4.3 ด้านการเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างสหกรณ์	3.40	0.79	ระดับพอใจปาน กลาง
รวม	3.40	0.11	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการ
ได้รับความช่วยเหลือและให้บริการด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ จากสำนักงานสหกรณ์จังหวัด
ลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยระดับความพึงพอใจในหัวข้อย่อยที่
อยู่ในระดับพอใจมากเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การได้รับความช่วยเหลือ/คำแนะนำจาก
เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ (1) ในด้านความรู้เรื่องกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ (2) ด้าน
การบริหารจัดการธุรกิจต่างๆ ของสหกรณ์ (3) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่

(1)ด้านการเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างสหกรณ์ (2) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ลำปางตรงกับความต้องการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ (3) ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินธุรกิจของ สหกรณ์ และ (4) ข้อมูลข่าวสารด้านเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านการส่งเสริม อาชีพสมาชิกสหกรณ์

3. ด้านการให้บริการด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
3.1 ได้รับความรู้จากการฝึกอบรมเสริมอาชีพแก่สมาชิกในการ ประกอบอาชีพ	3.54	0.88	ระดับพอใจมาก
3.2 การให้เงินอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์	3.65	0.76	ระดับพอใจมาก
3.3 การติดต่อประสานงานการได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็ว ความต่อเนื่องของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์	3.48	0.81	ระดับพอใจมาก
3.4 ความเต็มใจในการให้บริการส่งเสริมอาชีพของเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมสหกรณ์	3.60	0.84	ระดับพอใจมาก
รวม	3.56	0.07	ระดับพอใจมาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการ ได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์ จากสำนักงาน สหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ อยู่ในระดับพอใจมาก โดยระดับความพึงพอใจใน หัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับพอใจมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การให้เงินอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพ ที่สังกัดสหกรณ์ (2) ความเต็มใจในการให้บริการส่งเสริมอาชีพของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ (3) การให้ความรู้ในการฝึกอบรมเสริมอาชีพแก่สมาชิกในการประกอบอาชีพ (4) การติดต่อ ประสานงานการได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็ว ความต่อเนื่องของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริม สหกรณ์ ตามลำดับ

เมื่อนำผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการ ให้บริการในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ มาหาค่าเฉลี่ยอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้เห็นภาพรวมความ

พึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการของของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง
กรมส่งเสริมสหกรณ์ ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริม
สหกรณ์

ความช่วยเหลือและการให้บริการ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	3.60	0.14	ระดับพอใจมาก
2 ด้านการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์	3.40	0.11	ระดับพอใจปาน กลาง
3 ด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ของเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมสหกรณ์	3.56	0.07	ระดับพอใจมาก
รวม	3.52	0.10	ระดับพอใจมาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการ
ให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ใน
ระดับพอใจมาก โดยระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1)
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (2) ด้านการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์ (3) ด้าน
การส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการของ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

ผู้ศึกษาได้ศึกษาความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการ
ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและ
พัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพแก่
สมาชิกของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.7 ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการของสำนักงาน
สหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ (ตอบ ได้หลายข้อ)

N = 84

ความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร		
1.1 หลักสูตร อุดมการณ์ หลักการ และวิธีกาสหกรณ์		
1.1.1 ระยะเวลาในการฝึกอบรมระยะสั้น 1-2 วัน	66	78.60
1.1.2 ระยะเวลา 3-5 วัน	9	10.70
1.1.3 อบรมในวันทำการปกติ	39	46.40
1.1.4 อบรมในวันหยุด	26	31.00
1.1.5 อบรมเวลากลางวัน	38	45.20
1.1.6 อบรมเวลากลางคืน	2	2.40
1.2 หลักสูตร บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่		
1.2.1 ระยะเวลาในการฝึกอบรมระยะสั้น 1-2 วัน	67	79.80
1.2.2 ระยะเวลา 3-5 วัน	9	10.70
1.2.3 อบรมในวันทำการปกติ	39	46.40
1.2.4 อบรมในวันหยุด	27	32.10
1.2.5 อบรมเวลากลางวัน	39	46.40
1.2.6 อบรมเวลากลางคืน	4	4.80
1.3 หลักสูตร บทบาทหน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์		
1.3.1 ระยะเวลาในการฝึกอบรมระยะสั้น 1-2 วัน	65	77.40
1.3.2 ระยะเวลา 3-5 วัน	4	4.80
1.3.3 อบรมในวันทำการปกติ	32	38.10
1.3.4 อบรมในวันหยุด	26	31.00
1.3.5 อบรมเวลากลางวัน	45	53.60
1.3.6 อบรมเวลากลางคืน	5	6.00
1.4 หลักสูตรการจัดทำแผนกลยุทธ์ การทำงานแบบมีส่วนร่วม		
1.4.1 ระยะเวลาในการฝึกอบรมระยะสั้น 1-2 วัน	56	66.70
1.4.2 ระยะเวลา 3-5 วัน	13	15.50
1.4.3 อบรมในวันทำการปกติ	37	44.00

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

N = 84		
ความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
1.4.4 อบรมในวันหยุด	22	26.20
1.4.5 อบรมเวลากลางวัน	43	51.20
1.4.6 อบรมเวลากลางคืน	3	3.60
2. ด้านการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์		
2.1 แหล่งเงินทุน (ภายในและภายนอก)	51	60.70
2.2 การเผยแพร่ให้ข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจสหกรณ์	44	52.40
2.3 ความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจสหกรณ์	51	60.70
2.4 การแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์	40	47.60
3. ด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์		
3.1 การให้การฝึกอบรมความรู้เสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์	49	58.30
3.2 การส่งเสริมการออมและการจัดทำบัญชีครัวเรือนสมาชิก	49	58.30
3.3 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์	47	56.00
3.4 การแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์	32	38.10

จากตารางที่ 4.7 พบว่าความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นไปดังนี้

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ตามหลักสูตรที่กำหนดรวม 4 หลักสูตร ปรากฏว่า ร้อยละ 79.80 ต้องการอบรมหลักสูตรบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 78.60 ต้องการอบรมหลักสูตรอุดมการณ์ หลักการ และวิธีกาสหกรณ์ ร้อยละ 77.40 ต้องการอบรมหลักสูตร บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 66.70 ต้องการอบรมหลักสูตรการจัดทำแผนกลยุทธ์ การทำงานแบบมีส่วนร่วม และในการฝึกอบรมเฉลี่ย ร้อยละ 75.62 สหกรณ์มีความต้องฝึกอบรมในระยะสั้น 1-2 วัน ร้อยละ 43.72 ต้องการอบรมในวันทำการปกติ ร้อยละ 49.60 ต้องการอบรมในเวลากลางวัน ร้อยละ 30.07 ต้องการอบรมในวันหยุด ร้อยละ 10.42 ต้องการอบรมระยะยาว 3-5 วันและมีเพียงส่วนน้อยร้อยละ 4.20 ต้องการอบรมในเวลากลางคืน ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมธุรกิจการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์ ร้อยละ 60.70 มีความต้องการแหล่งเงินทุน (ภายในและภายนอก) และต้องการความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจสหกรณ์ รองลงมา ร้อยละ 52.40 มีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจ และ ร้อยละ 47.60 ต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์ ร้อยละ 58.30 มีความต้องการการให้การฝึกอบรมความรู้เสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ และการส่งเสริมการออมและการจัดทำบัญชีครัวเรือนสมาชิก รองลงมา ร้อยละ 56.00 ต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ ร้อยละ 38.10 ต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจและความต้องการ การได้รับการแนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์ ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณี สหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาความช่วยเหลือและบริการที่สหกรณ์ได้รับจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง (3) เพื่อศึกษาความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการ สนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และมี ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีขอบเขตศึกษาเฉพาะสหกรณ์นอกภาคการเกษตร ในจังหวัดลำปาง ที่มีสถานะดำเนินการ กล่าวคือ สามารถดำเนินธุรกิจปกติและปิดบัญชีได้ตามรอบบัญชี จำนวน 42 สหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า

1.1 ศึกษาการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการต่างๆ จากสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่ผ่านมาพบว่าส่วนใหญ่สหกรณ์ได้รับการช่วยเหลือในด้านการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์ เกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจต่าง ๆ และการส่งเสริมแนะนำการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์ รองลงมาได้รับบริการด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ ในด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่เคยได้รับความช่วยเหลือและบริการเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ การให้เงินอุดหนุน สนับสนุนกลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์ และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพ

1.2 ศึกษาระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการต่างๆ จากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์ พบว่าในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก โดยระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์ ตามลำดับ

1.3 ศึกษาความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ พบว่าด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรสหกรณ์มีความต้องการคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ในการอบรมหลักสูตรบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ หลักสูตรอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์ หลักสูตรบทบาทหน้าที่ของสมาชิก และหลักสูตรการจัดทำแผนกลยุทธ์ การทำงานแบบมีส่วนร่วม ตามลำดับ รองลงมาในด้านการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่ต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ในเรื่องของแหล่งเงินทุน รองลงมามีความต้องการความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจสหกรณ์ ต้องการข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจ ในด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ในการฝึกอบรมความรู้เสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ การส่งเสริมการออมและการจัดทำบัญชีครัวเรือนสมาชิก ต้องการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน นั้น สหกรณ์มีความต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ในทุกๆ ด้าน

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการ การได้รับการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ความช่วยเหลือและบริการที่สหกรณ์ได้รับการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง จากการศึกษาจะเห็นว่าสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง โดยภาพรวมของสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่เป็นสหกรณ์ขนาดเล็กและขนาดกลาง ในส่วนของการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง ในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ พบว่ายังมีสหกรณ์ที่ไม่ได้รับบริการด้านการ

ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจ ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือด้านการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจ สืบเนื่องจากสหกรณ์ขาดบุคลากรในการบริหารจัดการและมีข้อจำกัดด้านเงินทุนในการดำเนินธุรกิจ ส่วนการฝึกอบรมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ การให้การสนับสนุนเงินอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพและการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพยังมีน้อย เนื่องจากสหกรณ์มีขนาดเล็กและขนาดกลาง ไม่มีกลุ่มอาชีพในสังกัดสหกรณ์ ซึ่งการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการแต่ละด้านนั้นมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ เพื่อให้สหกรณ์มีความเข้มแข็งสามารถขยายธุรกิจเพื่อยกระดับขนาดของสหกรณ์ให้ใหญ่ขึ้นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยนันท์ สาคร (2550) เรื่อง ความพึงพอใจในการช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง การได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการต่างๆ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่ผ่านมา พบว่าส่วนใหญ่สหกรณ์ได้รับการช่วยเหลือและการให้บริการทางด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ ในด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ ส่วนใหญ่สหกรณ์ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ และคำแนะนำการจัดการธุรกิจสหกรณ์ รองลงมาได้รับบริการเกี่ยวกับเงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.) การตลาดเพื่อการจำหน่ายสินค้า ผัก กล้วย ฝรั่ง เครื่องจักร เตาอบลำไย โรงปุ๋ยหมัก เครื่องอบลดความชื้น โรงงานปรับปรุงเมล็ดพันธุ์ พร้อมอุปกรณ์ โรงสีและศูนย์รวบรวมน้ำนมดิบ ตามลำดับ ในส่วนทางด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่เคยได้รับความช่วยเหลือและบริการเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ การให้เงินอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์ และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพ

2.2 ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ จากการจัดลำดับระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ ซึ่งทั้ง 3 ด้าน สหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจสหกรณ์ ตามลำดับ นั้น จะเห็นได้ว่ายังมีสหกรณ์ที่ไม่เคยได้รับความช่วยเหลือในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ การให้ความช่วยเหลือและการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง ยังมีความจำเป็นและต้องให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้น เพื่อสนองความต้องการของสหกรณ์และสร้างระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยนันท์ สาคร (2550) เรื่อง ความพึงพอใจในการช่วยเหลือและ

การให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง การศึกษาระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ใน 3 ด้าน พบว่าในภาพรวมทั้ง 3 ด้านโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการค้าในธุรกิจของสหกรณ์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์ ตามลำดับ

2.3 ความต้องการของสหกรณ์ในการได้รับการแนะนำส่งเสริมให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่าการศึกษาค้นคว้าความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรสหกรณ์มีความต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์เป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการได้รับข้อมูลข่าวสาร ส่วนในด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่ต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ รองลงมาต้องการข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจ ต้องการความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจและต้องการเงินทุน โดยส่วนน้อยต้องการช่วยเหลือด้านการตลาด การสนับสนุนเครื่องมือเครื่องจักรอุปกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ รองลงมาต้องการเงินทุนหมุนเวียน ต้องการข้อมูลข่าวสารและต้องการฝึกอบรมความรู้เสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าความต้องการของสหกรณ์ในการได้รับการแนะนำส่งเสริมให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยนันท์ สาคร (2550) เรื่อง ความพึงพอใจในการช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง พบว่าการศึกษาค้นคว้าความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร(ร้อยละ 100) มีความต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ รองลงมาต้องการข้อมูลข่าวสาร ส่วนในด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่ต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ รองลงมาต้องการข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจ ต้องการความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจและต้องการเงินทุน โดยส่วนน้อยต้องการช่วยเหลือด้านการตลาด การสนับสนุนเครื่องมือเครื่องจักรอุปกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการคำแนะนำ

ส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ รองลงมาต้องการเงินทุนหมุนเวียน ต้องการข้อมูลข่าวสาร และต้องการฝึกอบรมความรู้เสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน นั้น สหกรณ์มีความต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์เป็นอันดับแรก

3. ข้อเสนอแนะ

จากสรุปผลการศึกษาและการวิเคราะห์ผลการศึกษา ที่ได้เสนอไปแล้วนั้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์

- 1) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้ความช่วยเหลือและให้บริการแก่บุคลากรของสหกรณ์ได้ตามที่สหกรณ์ต้องการด้วยความเสมอภาค
- 2) ควรมีการกำหนดแนวทางในการให้ความช่วยเหลือและให้บริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานของแต่ละสหกรณ์
- 3) ควรให้คำแนะนำสหกรณ์ให้สามารถดำเนินธุรกิจ และแนะนำในเรื่องกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบต่างๆ โดยเฉพาะสหกรณ์ที่มีขนาดเล็กและขนาดกลาง ส่วนใหญ่ไม่มีผู้จัดการ คณะกรรมการทำหน้าที่ผู้จัดการ จำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์จะต้องให้คำแนะนำเพื่อให้สหกรณ์เป็นที่พึงของมวลสมาชิก ดังนั้นบทบาทการแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ยังมีความจำเป็นและมีสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยเหลือแนะนำการบริหารงานและการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์

3.1.2 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

- 1) การกำหนดแผนปฏิบัติงานของสำนักงานจะต้องกำหนดแผนให้สอดคล้องกับสหกรณ์เพื่อให้ความช่วยเหลือและให้บริการสหกรณ์ได้ตรงกับความต้องการ
- 2) ควรมีการกำหนดทิศทางในการให้บริการโดยจัดประชุมเสวนา 3 ฝ่ายซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ และเจ้าหน้าที่ส่งเสริม เพื่อบูรณาการแนวทางในการให้บริการ การแนะนำส่งเสริมให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการมากที่สุด
- 3) ประชาสัมพันธ์ให้สหกรณ์รับทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง และการขอรับความช่วยเหลือ การบริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง ผ่านทางสื่อต่างๆ เช่นรายการวิทยุ เว็บไซต์สำนักงาน โทรศัพท์

3.1.3 สหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง

- 1) สหกรณ์ได้รับความช่วยเหลือและบริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปางตามแผนที่สหกรณ์กำหนดไว้และตรงตามความต้องการของสหกรณ์
- 2) สหกรณ์สามารถขอรับความช่วยเหลือและบริการ เพื่อส่งเสริมและพัฒนา ระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็ง โดยการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในการเพิ่มขีดความสามารถในด้านการบริหารจัดการ การดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการเชื่อมโยงธุรกิจเพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม

3.1.4 กรมส่งเสริมสหกรณ์

- 1) พัฒนาบุคลากรขององค์การ ให้มีความรู้ความสามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งจะให้คำแนะนำส่งเสริมแก่สหกรณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของสหกรณ์
- 2) บุคลากรขององค์การต้องมีความรู้ความสามารถในการส่งเสริม เผยแพร่ ให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร ประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพราะถือว่าสหกรณ์จะช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมได้
- 3) ส่งเสริมและพัฒนา ระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็ง โดยการพัฒนา กระบวนการเรียนรู้ในการเพิ่มขีดความสามารถในด้านการบริหารจัดการ การดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการเชื่อมโยงธุรกิจเพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม
- 4) ควรทบทวนเกี่ยวกับบทบาท และภารกิจในการให้ความช่วยเหลือและการ ให้บริการในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมการค้าดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการของสหกรณ์ที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ในด้านอื่น ๆ เช่น ศึกษาเฉพาะสหกรณ์ที่กู้เงิน กพส. หรือศึกษาเฉพาะสหกรณ์ที่มีข้อบกพร่องหรือทุจริต เพื่อให้ได้แนวทางไปปรับใช้ในการสนองความต้องการของสหกรณ์ให้เหมาะสมต่อไป

3.2.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการที่สมาชิกได้รับจากสหกรณ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการแก่สมาชิกให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2523) “แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ” ค้นคืนวันที่ 10 พฤษภาคม 2552

<http://74.125.153.132/search?q=cache:ybHG961xIUIJ:web.bsru.ac.th/jumpot/learn>

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2542) *การสหกรณ์ในประเทศไทย* กรุงเทพมหานคร เอกสารเผยแพร่
กองวิชาการ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2543) *รายงานกิจการประจำปี 2543* ฝ่ายเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
กรมส่งเสริมสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2545) *ครบรอบ 30 ปี การสหกรณ์ในประเทศไทย* ฝ่ายเผยแพร่และ
ประชาสัมพันธ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2547) *การสหกรณ์ในประเทศไทย*
กรุงเทพมหานคร ฝ่ายเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2550) *การสหกรณ์ในประเทศไทย* โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่ง
ประเทศไทย กรุงเทพมหานคร

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2551) *รายงานประจำปี ครบรอบ 36 ปี* ฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
สำนักถ่ายถอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร

กัณฑ์พัฒน์ เอี่ยมผิง (2542) “การพัฒนาบริการและสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครบาล จำกัด” วิทยานิพนธ์

ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กุลندا โชติมุฑิตะ (2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและขบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ” ภาคนิพนธ์ปริญญา

พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์

กลุ่มงานวิจัยด้านเศรษฐกิจของสหกรณ์ (2545) *รายงานการศึกษาเรื่องศึกษาความต้องการของ
สหกรณ์ทุกประเภทในการขอรับบริการ* กองวิชาการ กรมส่งเสริมสหกรณ์

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2538) *จิตวิทยาการบริหาร* เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริหาร
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี

- ฉัตรชัย คงสุข (2535) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายกักตุนและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด” สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชวาลวุฒิ ไชยบุญวัฒน์ (2532) “ความต้องการของเกษตรกร” ค้นคืนวันที่ 10 พฤษภาคม 2552 <http://74.125.153.132/search?q=cache:ybHG961xIUIJ:web.bsru.ac.th/jumpot/learn>
- ดำรงค์ ปั้นประณต และสะอาด แก้วเกษ (2549) *ระบบการสหกรณ์ในประเทศไทย* กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด
- ทวีป ยอดเสริม (2538) “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อโครงการเชื่อมโยงสินเชื่อเพื่อการผลิตและบริการตลาดข้าวของชุมนุมสหกรณ์การเกษตรกำแพงเพชร จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้
- ธีรศักดิ์ วรรณสุข (2537) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นงนุช อุณอนันต์ (2545) “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นิคม พรหมย่อย (2529) “ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ในภาคใต้สงขลา” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528) “การสร้างแบบวัดเจตคติ” ศึกษาศาสตร์ปริทัศน์ 2 (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2528)
- ปิยนันท์ สาคร (2550) “ความพึงพอใจในความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 (2542,12 เมษายน) ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 30 ก
หน้า 2

ราชบัณฑิตยสถาน (2525) *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525* พิมพ์ครั้งที่ 5, 41
วิจิตร อาวะกุล (2537) “ความต้องการของมนุษย์” ค้นคืนวันที่ 10 พฤษภาคม 2552

<http://74.125.153.132/search?q=cache:ybHG961xIUIJ:web.bsru.ac.th/jumpot/learn>

วิชัย มะลิซ้อน (2538) “ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปลูกข้าวโพดเลี้ยง
สัตว์” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้

วิภาดา คุณาวิภคติกุล (2549) “ความต้องการ (Need) ของมนุษย์” ค้นคืนวันที่ 10 พฤษภาคม 2552

<http://74.125.153.132/search?q=cache:ybHG961xIUIJ:web.bsru.ac.th/jumpot/learn>

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526) *พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิรัชฎ์ คงคะจันทร์ (2535) “ความต้องการ” ค้นคืนวันที่ 10 พฤษภาคม 2552

วัลยา บุตรดี (2533) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเคหกิจ” วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน
เทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้

สมพร ตั้งสะสม (2537) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการ
บริหารทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 : กรณีประสบ
อันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒน
บริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
สำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง (2552) *ทะเบียนคุมสหกรณ์ทุกประเภทในจังหวัดลำปาง*
จังหวัดลำปาง

สะอาด แก้วเกษ (2546) *การบริหารสหกรณ์ยุคใหม่* คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541) “ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้าง
และระบบการผลิตการเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

หลุย จำปาเทศ (2533) *จิตวิทยาการจูงใจ* กรุงเทพมหานคร สารคดีสาส์น

อนุศักดิ์ จันทร์มา (2537) “ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในบทบาทการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538) “ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Abraham H.Maslow (2552) “ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow”และ”ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์” ค้นคืนวันที่ 10 พฤษภาคม 2552

<http://74.125.153.132/search?q=cache:ybHG961xIUIJ:web.bsru.ac.th/jumpot/learn>

Davis, kaith. (1967) *Human Relation at Work: The Dynamic of Organization Behavior*. New York: Mc.Graw Hill Book

Frederick Herzberg (2552) “ทฤษฎีสองปัจจัย” ค้นคืนวันที่ 10 พฤษภาคม 2552

<http://74.125.153.132/search?q=cache:ybHG961xIUIJ:web.bsru.ac.th/jumpot/learn>

John D. Millet. (1954) *Management in the Public Service*. New York:Mc.Graw Hill Book

ภาคผนวก

ภาคผนวก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการ การได้รับการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ (ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง)

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยนักศึกษาบัณฑิตศึกษา สาขาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ วิชาเอกบริหารธุรกิจสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีความประสงค์ ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการ การได้รับการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยทำการศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรดังกล่าว จึงใคร่ขออนุเคราะห์จากท่านช่วยตอบแบบสอบถามฉบับนี้

อนึ่ง การตอบแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อปฏิบัติงานของท่านในสหกรณ์ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการได้รับความช่วยเหลือและบริการด้านต่าง ๆ และเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่สหกรณ์ ตลอดจนเป็นแนวทางพัฒนาการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการด้านต่าง ๆ ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความช่วยเหลือในครั้งนี้

วัฒนา ครั่งสี

นักศึกษابัณฑิตศึกษา

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการในด้านต่าง ๆ จากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

ตอนที่ 4 ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ท่านเลือก

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ () 1. 30-35 ปี () 2. 36-40 ปี

() 3. 41-45 ปี () 4. 46-50 ปี

() 5. เกิน 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย () 4. ปวส.หรืออนุปริญญา

() 5.ปริญญาตรีขึ้นไป

4. ตำแหน่งปัจจุบันในสหกรณ์

() 1. ประธานกรรมการ/กรรมการ

() 2. ผู้จัดการ/เจ้าหน้าที่

5. ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ปัจจุบันนี้ เป็นเวลา(ปี)

() 1. 1-2 ปี () 2. 2-4 ปี

() 3. 4-6 ปี () 4. 6-10 ปี

() 5. เกินกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ท่านเลือก

1. สหกรณ์จัดอยู่ในขนาดใด

() 1. ขนาดใหญ่มาก	() 2. ขนาดใหญ่
() 3. ขนาดกลาง	() 4. ขนาดเล็ก

2. อาคารสำนักงานของสหกรณ์

() 1. เป็นของตนเอง	() 2. เช่า
() 3. เช่าซื้อ	() 4. อื่น ๆ (ระบุ)

3. สหกรณ์ทำธุรกิจใดกับสมาชิก

() 1. ธุรกิจสินเชื่อ	() 2. ธุรกิจรับฝากเงิน
() 3. ธุรกิจบริการจัดหาสินค้า เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ รถจักรยานยนต์	
() 4. อื่น ๆ (ระบุ)	

4. ในช่วงเวลาที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบัน สหกรณ์ได้รับการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปางหรือไม่ หากไม่เคยได้รับการให้ข้ามไปตอบตอนที่ 4

4.1 ด้านการให้การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	() เคย	() ไม่เคย
4.2 ด้านการส่งเสริมการค้าเนินธุรกิจของสหกรณ์ (ตอบได้หลายข้อ)		
- การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ	() เคย	() ไม่เคย
- การช่วยเหลือแนะนำด้านการจัดการธุรกิจของสหกรณ์	() เคย	() ไม่เคย
- อื่น ๆ (ระบุ).....	() เคย	() ไม่เคย
4.3 ด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์ (ตอบได้หลายข้อ)		
- การจัดฝึกอบรมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์	() เคย	() ไม่เคย
- การให้เงินอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์	() เคย	() ไม่เคย
- การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพ	() เคย	() ไม่เคย
- อื่น ๆ (ระบุ).....	() เคย	() ไม่เคย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการ
ให้บริการในด้านต่าง ๆ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความพอใจของท่านมากที่สุด

ความช่วยเหลือและบริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร					
1.1 การกำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรมที่ผ่านมา ท่านมีความพอใจในระดับใด					
1.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมแต่ละครั้งท่านมีความพอใจ ในระดับใด					
1.3 งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม ใช้งบประมาณจาก สำนักงานสหกรณ์จังหวัด ท่านมีความพอใจในระดับใด					
1.4 ความรู้ ความสามารถของวิทยากรฝึกอบรมที่ผ่านมา ท่านมีความพอใจในระดับใด					
1.5 การกำหนดกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมตรงกับความต้องการ ท่านมีความพอใจในระดับใด					
1.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ท่านมีความพอใจในระดับใด					
- ด้านการติดต่อประสานงาน และความรวดเร็ว					
- ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำเกี่ยวกับ การอบรม					
1.7 หลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้ว บุคลากรของสหกรณ์ สามารถนำความรู้ไปพัฒนาสหกรณ์ ท่านพอใจในระดับ ใด					
1.8 อื่น ๆ					
2. ด้านการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์					

ความช่วยเหลือและบริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงานสหกรณ์ ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด					
- ข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์					
- ข้อมูลด้านเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์					
- ข้อมูลที่ได้รับจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดตรงกับความต้องการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์					
- ข้อมูลสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.2 การได้รับความช่วยเหลือแนะนำด้านการจัดการธุรกิจสหกรณ์ จากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ท่านมีความพอใจในระดับใด					
- ด้านการบริหารจัดการในธุรกิจต่าง ๆ ของสหกรณ์					
- ด้านความรู้เรื่องกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ					
- ด้านการเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างสหกรณ์					
3 การให้บริการด้านการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ท่านมีความพอใจในระดับใด					
- ได้รับความรู้จากการฝึกอบรมอาชีพแก่สมาชิกในการประกอบอาชีพ					
- การให้เงินอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์					
- การติดต่อประสานงาน การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็ว ความต่อเนื่องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์					
- ความเต็มใจในการให้บริการส่งเสริมอาชีพของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์					
- อื่น ๆ (ระบุ).....					

ตอนที่ 4 ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการ

สนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () ที่ เป็นความต้องการของสหกรณ์ (ตอบได้หลายข้อ)

1. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

1.1 หลักสูตร อุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์

- () ระยะเวลาในการฝึกอบรมระยะสั้น 1-2 วัน () ระยะยาว 3-5 วัน
 () อบรมในวันทำการปกติ () อบรมในวันหยุด
 () เวลากลางวัน () กลางคืน
 () อื่นๆตามที่ต้องการ(ระบุ).....

1.2 หลักสูตร บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่

- () ระยะเวลาในการฝึกอบรมระยะสั้น 1-2 วัน () ระยะยาว 3-5 วัน
 () อบรมในวันทำการปกติ () อบรมในวันหยุด
 () เวลากลางวัน () กลางคืน
 () อื่นๆตามที่ต้องการ(ระบุ).....

1.3 หลักสูตร บทบาทหน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์

- () ระยะเวลาในการฝึกอบรมระยะสั้น 1-2 วัน () ระยะยาว 3-5 วัน
 () อบรมในวันทำการปกติ () อบรมในวันหยุด
 () เวลากลางวัน () กลางคืน
 () อื่นๆตามที่ต้องการ(ระบุ).....

1.4 หลักสูตรการจัดทำแผนกลยุทธ์ การทำงานแบบมีส่วนร่วม

- () ระยะเวลาในการฝึกอบรมระยะสั้น 1-2 วัน () ระยะยาว 3-5 วัน
 () อบรมในวันทำการปกติ () อบรมในวันหยุด
 () เวลากลางวัน () กลางคืน
 () อื่นๆตามที่ต้องการ(ระบุ).....

1.5 หลักสูตรอื่นๆ (ระบุหลักสูตรที่ต้องการ).....

2. ด้านการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์

- () แหล่งเงินทุน (ภายในและภายนอก)
- () การเผยแพร่ให้ข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจสหกรณ์
- () ความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจสหกรณ์
- () การแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์
- () อื่น ๆ (ระบุ).....

3. ด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์

- () ให้การฝึกอบรมความรู้เสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์
- () การส่งเสริมการออมและการจัดทำบัญชีครัวเรือนสมาชิก
- () การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสหกรณ์
- () การแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์
- () อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางวัฒนา ครั่งสี
วัน เดือน ปี	19 มกราคม 2504
สถานที่เกิด	อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์
ประวัติการศึกษา	ปริญญาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ปีพุทธศักราช 2536
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ