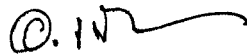



หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในความช่วยเหลือและการให้บริการของกรม  
ส่งเสริมสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตร  
ในจังหวัดลำปาง  
ชื่อและนามสกุล นางปิยนันท์ สาคร  
แขนงวิชา สหกรณ์  
สาขาวิชา ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

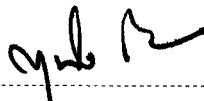


..... ประธานกรรมการ  
(ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง)



..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ อนุมัติให้รับการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ สีสั่งข์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์

วันที่ 5 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๑

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ความพึงพอใจในความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริม

**สหกรณ์** : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง

**ผู้ศึกษา** นางปิยนันท์ สาทกร ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง ปีการศึกษา 2550

### บทคัดย่อ

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

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจในความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปางจำนวน 32 สหกรณ์โดยเจาะจงเลือกผู้ตอบแบบสอบถามจากประธานกรรมการ และผู้จัดการหรือผู้ทำหน้าที่แทน จำนวน 64 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-50 ปี สมรสแล้ว คุ้นเคยกับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 5 ปี สหกรณ์ส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง ธุรกิจที่ทำรายได้หลัก คือธุรกิจการให้สินเชื่อ ซึ่งที่ผ่านมาสหกรณ์เคยได้รับความช่วยเหลือและบริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ส่วนด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ ส่วนใหญ่สหกรณ์เคยได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และคำแนะนำการบริหารจัดการธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าสหกรณ์เคยได้รับการฝึกอบรมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ การให้เงินอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์ และได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพ (2) ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน พบว่าภาพรวมโดยเฉลี่ย สหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับความพึงพอใจแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ ตามลำดับ (3) ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ทั้ง 3 ด้าน พบว่าในภาพรวมสหกรณ์มีความต้องการเกี่ยวกับคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์เป็นอันดับแรก

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจ ความช่วยเหลือและการให้บริการ สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง และผู้ช่วยศาสตราจารย์สงเสริม หอมกลิ่น แขนงวิชาส่งเสริม การเกษตรและสหกรณ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง สาขาวิทยาการจัดการ ที่ได้กรุณาให้ คำแนะนำ ติดตามการศึกษาดูแบบสอบถาม ตลอดจนให้กำลังใจในการศึกษาอย่างดี นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาได้รับความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก คณะกรรมการสหกรณ์ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง ที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดเก็บข้อมูล จึงขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอใช้เป็น แหล่งความรู้แก่ผู้ที่สนใจทุกท่านนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้ความช่วยเหลือและการ ให้บริการแก่สหกรณ์ให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นผลต่อการพัฒนาการสหกรณ์ให้มีความเจริญเติบโตและ มั่นคงเป็นสถาบันที่พึงของมวลหมู่สมาชิก และการพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืน สืบต่อไป

ปิยนันท์ สาคร

เมษายน 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ข
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
ขอบเขตของการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงใจ .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ .....	15
บทบาทภารกิจกรมส่งเสริมสหกรณ์ .....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
บทที่ 4 ผลการศึกษา .....	43
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	43
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ .....	45
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ .....	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการ	
จากกรมส่งเสริมสหกรณ์.....	52
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	55
สรุปผลการศึกษา.....	55
อภิปรายผล.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	58
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	65
แบบสอบถาม.....	66
ประวัติผู้ศึกษา.....	75

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 44
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ ..... 46
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร ..... 48
ตารางที่ 4.4	ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการให้บริการด้าน การส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ ..... 49
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านการส่งเสริม อาชีพสมาชิกสหกรณ์ ..... 51
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากกรมส่งเสริม สหกรณ์ ..... 52
ตารางที่ 4.7	ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจาก กรมส่งเสริมสหกรณ์ ..... 53

สารบัญภาพ

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

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์เป็นองค์การทางธุรกิจและสังคมรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการร่วมมือกัน โดยความสมัครใจและยึดหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สมาชิกเป็นเจ้าของและเป็นผู้ใช้บริการสหกรณ์ การดำเนินงานและการบริหารยึดหลักประชาธิปไตยหนึ่งคนต่อหนึ่งเสียง มีจุดมุ่งหมายที่มีได้แสวงหากำไร แต่ทำเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่มวลสมาชิกให้มีความอยู่ดีกินดี ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ดังนั้นสหกรณ์จึงเป็นองค์การที่แตกต่างจากองค์การธุรกิจอื่นไม่ว่าจะเป็น การประกอบการแบบ ห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด หรือรัฐวิสาหกิจ และยังแตกต่างกับองค์การทางสังคมอื่นๆ เช่น องค์การกุศล สมาคม สโมสร เป็นต้น สหกรณ์จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ไม่ว่าจะเป็นสังคมที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนา ซึ่งได้มีการนำเอาหลักการและวิธีการสหกรณ์มาใช้ เพราะยอมรับว่าหลักการและวิธีการสหกรณ์มีเป้าหมายทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกซึ่งจำเป็นต่อการพัฒนาควบคู่กันไป

การดำเนินงานของสหกรณ์ในประเทศไทยที่ผ่านมาแม้ว่าจะประสบปัญหาอุปสรรคหลายประการแต่สามารถดำเนินงานได้ด้วยดีและพัฒนาไปได้ในระดับหนึ่งซึ่งการดำเนินงานของสหกรณ์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันได้รับการส่งเสริม สนับสนุน จากกรมส่งเสริมสหกรณ์มาตลอด กรมส่งเสริมสหกรณ์เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการจัดตั้งและการจดทะเบียนสหกรณ์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มีภารกิจด้านการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสหกรณ์ให้สัมฤทธิ์ผล แต่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของยุคอุตสาหกรรมเข้าสู่ยุคของการบริการและข้อมูลข่าวสาร ได้ก่อให้เกิดกระแสที่เรียกว่า “โลกาภิวัตน์ (Globalization)” ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรอบด้านทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก่อให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทำให้องค์การธุรกิจต่างๆ ต้องตื่นตัวในการพัฒนาหรือปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นทันเหตุการณ์อยู่เสมอ เพื่อความเจริญเติบโตและอยู่รอด สหกรณ์ซึ่งเป็นองค์การทางเศรษฐกิจเช่นเดียวกัน จึงจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว บทบาทหน้าที่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์จึงมีความจำเป็นต้องปรับวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ในการส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ เพื่อให้ก้าวทันกระแสดังกล่าวอันจะส่งผลให้สหกรณ์มีศักยภาพใน



การแข่งขันกับธุรกิจอื่นๆ ในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ กลยุทธ์ในการส่งเสริมและพัฒนา สหกรณ์ดังกล่าวข้างต้นต้องการช่วยสนับสนุนให้การพัฒนาของสหกรณ์มีความเข้มแข็ง เพื่อให้ สหกรณ์อำนวยการประโยชน์ต่อเกษตรกรและประชาชนได้ครบวงจร ทั้งทางด้านการผลิตและ การตลาด และสอดคล้องกับภารกิจหลักของกรมส่งเสริมสหกรณ์ คือ “ส่งเสริมและพัฒนาให้ สมาชิกสหกรณ์ ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น มั่นคง ช่วยตัวเองได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยวิธีการ สหกรณ์” ในอดีตที่ผ่านมาบทบาทภารกิจการแนะนำส่งเสริมและการวางแผนงานของสหกรณ์ ไม่ได้เกิดจากความต้องการพื้นฐานของสหกรณ์และมวลสมาชิก แต่เกิดจากนโยบายของหน่วยงาน ภาครัฐที่มีหน้าที่แนะนำดูแล รวมทั้งกำหนดกิจกรรมให้แก่สหกรณ์ ซึ่งไม่ตรงกับความต้องการของ สหกรณ์และมวลสมาชิกอย่างแท้จริง จึงทำให้สหกรณ์ดำเนินกิจกรรมที่ไม่สนองต่อความต้องการ ของสหกรณ์และสมาชิก ซึ่งไม่สามารถแก้ปัญหาที่แท้จริงของสหกรณ์และสมาชิกได้ โดยเฉพาะ สหกรณ์ภาคการเกษตร

ดังนั้น จากการที่รัฐบาลให้ความช่วยเหลือสนับสนุนในด้านต่าง ๆ แก่สหกรณ์ การเกษตร ส่งผลให้สหกรณ์การเกษตรไม่มีความกระตือรือร้น ไม่มีความตื่นตัวในการพัฒนา ตลอดจนดำเนินกิจกรรมที่ไม่สนองต่อความต้องการของสมาชิกอย่างแท้จริง เนื่องจากมีความเคยชินต่อการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการต่าง ๆ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ตลอดมา แม้ว่า ความช่วยเหลือสนับสนุนดังกล่าวจะไม่ตรงกับความต้องการและการนำไปใช้ประโยชน์ก็ตาม ซึ่ง บางครั้งการออกไปให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังอาจทำให้ผู้รับบริการ คือสหกรณ์ ต้องยุ่งยากและเป็น ภาระต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ด้วย ดังนั้นการศึกษาถึงความพึงพอใจของสหกรณ์การเกษตร เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อให้ทราบถึงความพึง พอใจ และความต้องการที่แท้จริงของสหกรณ์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาสหกรณ์ให้มี ประสิทธิภาพ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการ ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ต่อไป โดยศึกษาเฉพาะสหกรณ์การเกษตรที่อยู่ในความรับผิดชอบของ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

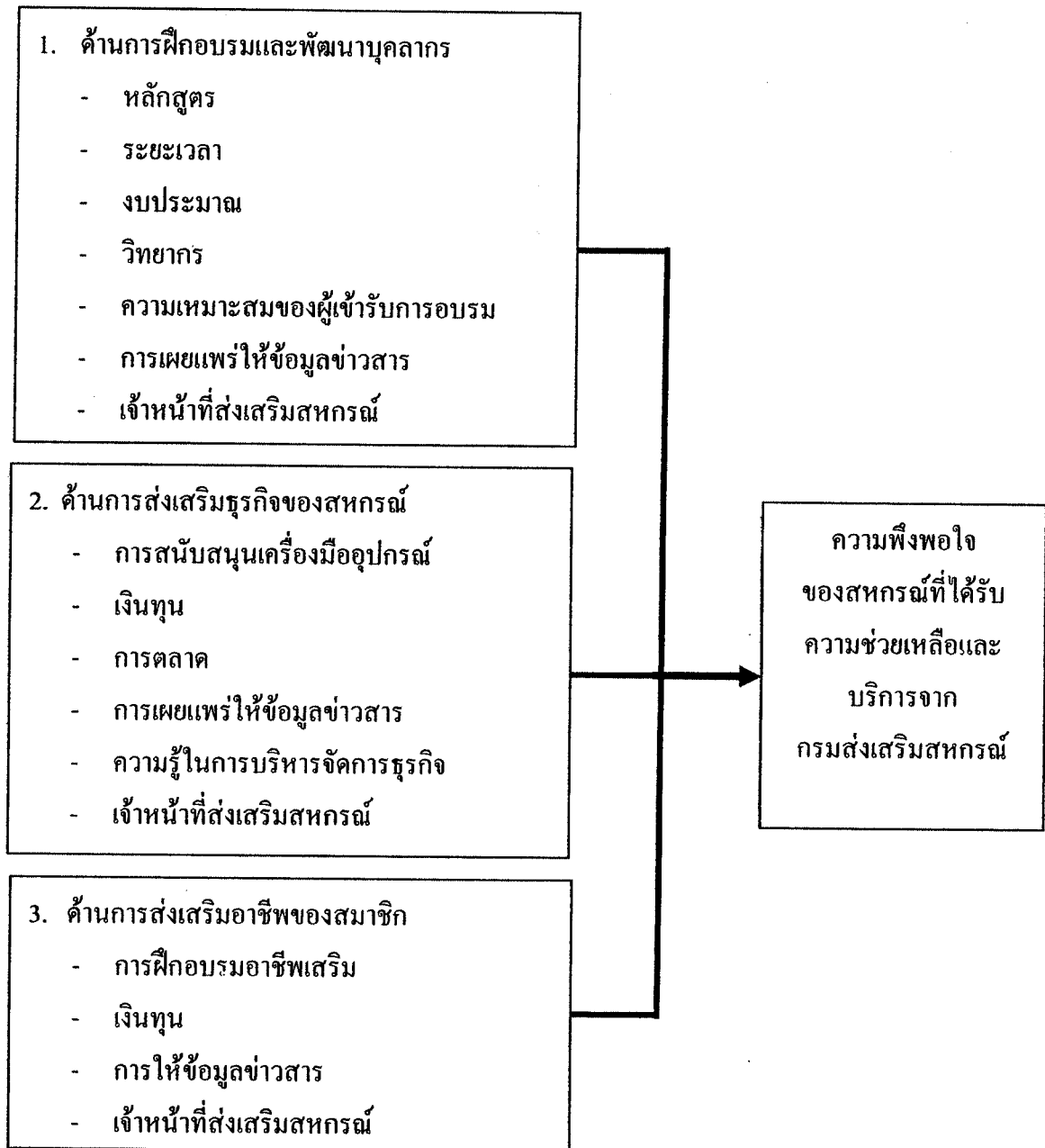
2.1 เพื่อศึกษาความช่วยเหลือและบริการที่สหกรณ์ได้รับจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

2.3 เพื่อศึกษาความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบแนวคิดการศึกษา ได้ศึกษาถึงความช่วยเหลือและบริการที่สหกรณ์ได้รับจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในด้านต่างๆ ทั้งด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์ ว่ามีความพึงพอใจในความช่วยเหลือและให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับใด



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

## 5. ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

### 5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์เฉพาะสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์

### 5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นผู้แทนสหกรณ์การเกษตร ได้แก่ ประธานกรรมการ และผู้จัดการหรือผู้ทำหน้าที่แทนชุดปัจจุบันของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง ที่อยู่ในความดูแลส่งเสริมของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง จำนวน 32 สหกรณ์ รวมทั้งสิ้น 64 ราย

### 5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือตั้งแต่เดือนมกราคม – มิถุนายน

2551

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 สหกรณ์การเกษตร หมายถึง สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง จำนวน 32 สหกรณ์

6.2 คณะกรรมการดำเนินการ หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง

6.3 ความช่วยเหลือและการให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือและการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง ในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิก โดยในลักษณะให้คำแนะนำช่วยเหลือ สนับสนุน หรือให้สิ่งต่าง ๆ ทั้งที่เป็นนามธรรมและรูปธรรม

6.4 ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความรู้สึกของแต่ละสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิก

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

7.2 ทำให้ทราบถึงความต้องการของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง

7.3 ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์เพื่อการวางแผนและพัฒนาการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการแก่สหกรณ์

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจในความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ บทบาทภารกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษารั้้งนี้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

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

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

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

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

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

บริบูรณ์ บ่อเกิดทรัพย์ (2534 : 7-8) อ้างตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2525 : 588) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น แปลว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า ชอบใจ Good

Davis (1967 : 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลของร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

สมพร ตั้งสะสม (2537 : 14) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

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

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

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

## 1.2 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด ซึ่ง บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528 : 153) ได้เสนอว่า 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 ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่ก็สามารถวัดได้โดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นและใช้เทคนิคของ Likert ในการวัด ซึ่งกำหนดหัวข้อให้เลือกโดยทั่วไปจะกำหนดไว้ 5 ข้อ เมื่อวัดทัศนคติในทุกประเด็นแล้วก็จะนำผลของคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย และผลออกมาเป็นค่าของทัศนคติ ซึ่งสอดคล้องกับ สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541 : 29) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า เทคนิคนี้สามารถนำไปใช้วัดกับทัศนคติอื่น ๆ ได้ และให้ความเที่ยงตรงสูง และนิคม พรหมย่อย (2529 : 14) ได้กล่าวถึงวิธีการวัด คือการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต วิธีการหนึ่งก็ได้

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

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

2) วัดโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีนี้จะต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

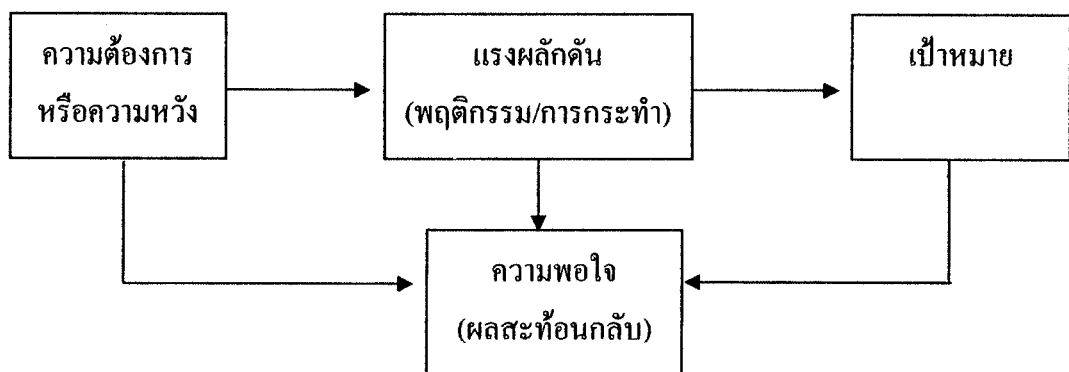
3) การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์การที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์การที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาและความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง



### 1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

กุลนดา โชติมุกตะ (2538 : 34) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นผลมาจากองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ

- 1) ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล
- 2) แรงผลักดันที่นำไปสู่พฤติกรรมและการกระทำ
- 3) เป้าหมายที่ต้องการบรรลุเรื่องนั้น ๆ และเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วจะเกิดความพอใจ ดังแผนภาพ



ภาพที่ 2.1 แสดงการเกิด “ความพึงพอใจ” ของบุคคล

### 1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจได้ 2 ด้าน ด้วยกัน คือ

1 ผู้รับบริการ จิตตินันท์ เคชะคุปต์ (2538 : 27-28) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1.1 ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการ และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

1.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความ

ต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

1.5 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการใช้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น กระจกจดหมาย - ซอง เป็นต้น

1.7 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลการใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนสาย ในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

2. ผู้ให้บริการ จิตตินันท์ เศษะกุลป์ (2538:28-29) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการว่าประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ ดังนี้

2.1 ลักษณะงาน ความน่าสนใจและความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ การได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น เช่น งานประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหลายประเภทตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานที่สามารถปรับตัวได้ง่าย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีย่อม

พึงพอใจต่อลักษณะงานนี้ เป็นต้น

2.2 การนิเทศงาน การชี้แนะแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงาน จะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น การแนะนำการทำงานที่เป็นระบบโดยการวางแผนการดำเนินงานล่วงหน้าทุกครั้ง พร้อมทั้งเตรียมทางเลือกในการตัดสินใจในการบริการ การให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

2.3 เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกัน ช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน มีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เช่น ผู้บริการรอขึ้นคำร้องกับเจ้าหน้าที่ธุรการคนหนึ่งมาก เจ้าหน้าที่ที่ว่างอยู่จึงรีบจัดการบริการแทน เป็นต้น

2.4 ค่าจ้างงาน ปริมาณรายได้หรือเงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้างล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของผู้ให้บริการ รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

2.5 โอกาสก้าวหน้าในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้าและรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับผู้ให้บริการ

### 1.5 ทฤษฎีความพึงพอใจในบริการ

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

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการของสหกรณ์ที่มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่ว่าสมาชิกของสหกรณ์จะมีตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างไร ก็ให้บริการ โดยมีมาตรฐานการให้บริการอย่างเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการแก่สมาชิกจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของสหกรณ์จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเพียงพอด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก

5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

### 1.6 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

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

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Services” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

#### 1.6.1 ลักษณะของงานบริการ

งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะสนองตลอดเวลาและเมื่อใดก็ตาม เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดคนนัด

#### 1.6.2 ทฤษฎีการให้บริการ

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

- 1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
  - ความสม่ำเสมอ

- ความพึงพอใจ
- 2) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
  - ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
  - ความสามารถในการให้บริการ
  - ความสามารถในการสื่อสาร
  - ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
  - ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควร  
มากมาย ซับซ้อนเกินไป
  - ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
  - การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
  - มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
  - มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความเชื่อถือ (credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง  
น่าเชื่อถือ

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

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 :17) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่ง ขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการ 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 การปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นชื่นชอบและพอใจในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้อื่นอย่างมีความสุข

## 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 ทั้งนี้เพื่อสร้างสรรค์

และปรับปรุงการประกอบสัมมาอาชีพและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น 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 ความหมายของสหกรณ์ที่กำหนดโดย องค์การ ไอ แอล โอ ในปี 2509 บอกว่าเป็นสมาคมของบุคคลหลาย ๆ คน (ซึ่งมีปัญหาทาง เศรษฐกิจ) ต่างสมัครใจที่จะมารวมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจ โดยการก่อตั้ง องค์การธุรกิจ ที่มีการควบคุมแบบประชาธิปไตย ร่วมลงทุนกันอย่างเสมอภาคและยอมรับการเสี่ยง ภัย และผลประโยชน์ทางธุรกิจอย่างยุติธรรม

เลนิน (อ้างใน สะอาด แก้วเกษ 2546 : 4) ได้กล่าวว่า สหกรณ์ คือ การรวม เศรษฐกิจของเกษตรกรเข้ามารวมเป็นกลุ่มเป็นก้อนเป็นหมู่คณะ เพื่อดำเนินการผลิต การตลาด และ ใช้เครื่องจักรกลและเครื่องมือในการเกษตรอื่น ๆ ร่วมกันและยอมรับว่าสหกรณ์เป็นเซลล์หนึ่งของ สังคมนิยม

## 2.2 อุดมการณ์สหกรณ์

ดำรงค์ ปั้นประณต และสะอาด แก้วเกษ (2549) กล่าวว่า อุดมการณ์ สหกรณ์ คือ การช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

การช่วยตนเองของสมาชิกสหกรณ์ จะต้องถึงพร้อมด้วย

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

การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในขบวนการสหกรณ์

- 1) การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกกับสมาชิก เช่น

- แบ่งปันที่ดินทำกิน : สหกรณ์นิคม สหกรณ์การเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน  
เพื่อเกษตรกรรวม

- แบ่งปันน้ำกันใช้ : สหกรณ์ผู้ใช้น้ำ
- แบ่งปันยุงฉาง : นำข้าวเก็บในยุงฉางของสหกรณ์ร่วมกัน
- แบ่งปันแรงงาน : การลงแขกเกี่ยวข้าว ลงแขกค้ำนา

## 2) การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกกับสหกรณ์

- สมาชิกช่วยสหกรณ์ เช่น ถือหุ่นสหกรณ์ ฝากเงินในสหกรณ์ และอุดหนุน  
ธุรกิจของสหกรณ์

- สหกรณ์ช่วยสมาชิก เช่น ให้บริการทางการเงิน ให้บริการทางการตลาด  
และให้บริการทางการผลิต

## 3) การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์

- ฝากเงินในสหกรณ์อื่น
- ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน

## 2.3 หลักการสหกรณ์

คำรงค์ ปั้นประมัต และสะอาด แก้วเกษ (2549) กล่าวว่า จากการประชุมสมัชชา  
องค์การไอซีเอ ณ นครแมนเชสเตอร์ ประเทศอังกฤษ ที่ประชุมได้นำเอาหลักการสหกรณ์ในปี 1969  
มาปรับปรุงใหม่ เพื่อให้เหมาะสมกับกาลเวลา สภาพเศรษฐกิจ และสังคม ที่เปลี่ยนแปลงไป ที่  
ประชุมได้ลงมติเห็นชอบคำแถลงการณ์ว่าด้วยเอกลักษณ์ของการสหกรณ์ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ  
สหกรณ์ 7 ประการ คือ

หลักการที่ 1 การเปิดรับสมาชิกด้วยความสมัครใจ (Voluntary and Open  
Membership)

สหกรณ์เป็นองค์การแห่งความสมัครใจที่เปิดรับบุคคลทั้งหลายที่สามารถใช้  
บริการของสหกรณ์และเต็มใจรับผิดชอบในฐานะสมาชิก เข้าเป็นสมาชิก โดยปราศจากการกีดกัน  
ทางเพศ สังคม เชื้อชาติ การเมือง หรือศาสนา

ผู้ที่เข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์จะต้องมีความสามารถในการใช้บริการของสหกรณ์  
และเต็มใจรับผิดชอบในฐานะสมาชิก” เช่น การมีความสามารถในการใช้บริการเงินกู้ สมาชิก  
จะต้องมีความซื่อสัตย์ มีแผนการใช้เงินกู้ มีรายได้เหลือพอที่จะชำระหนี้และมีหลักประกัน การมี  
ความสามารถในการใช้บริการการจัดหาสิ่งของที่สมาชิกต้องการมาจำหน่าย สมาชิกจะต้องมีรายได้  
จะต้องมีการบริโภค จะต้องมีการผลิต (ปัจจัยการผลิต) และจะต้องมีกำลังซื้อ เป็นต้น



## หลักการที่ 2 การควบคุม โดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย (Democratic Member Control)

สหกรณ์เป็นองค์การประชาธิปไตย ที่ควบคุมโดยมวลสมาชิก ผู้มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ บุรุษและสตรีผู้ที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้แทนสมาชิก ต้องรับผิดชอบต่อมวลสมาชิก ในสหกรณ์ชั้นปฐมสมาชิกมีสิทธิในการออกเสียงเท่าเทียมกัน (สมาชิกหนึ่งคนหนึ่งเสียง) สำหรับสหกรณ์ในระดับอื่นให้ดำเนินไปตามแนวทางประชาธิปไตย ด้วยเช่นกัน

สหกรณ์เป็นองค์การประชาธิปไตย หมายถึง

- สหกรณ์เป็นของสมาชิกที่มวลสมาชิกเป็นเจ้าของสหกรณ์
- สหกรณ์ดำเนินงาน โดยมวลสมาชิกและมวลสมาชิกเลือกตั้งผู้แทนมาดำเนินงานแทน โดยที่ประชุมใหญ่เลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

- สหกรณ์ดำเนินการเพื่อบริการมวลสมาชิก

ควบคุม โดยมวลสมาชิก หมายถึง

- ที่ประชุมใหญ่เลือกตั้งผู้ตรวจสอบกิจการ เพื่อทำหน้าที่ในการตรวจสอบกิจการและภาวะการเงิน

- มวลสมาชิกอาจเรียกประชุมใหญ่วิสามัญได้

- ที่ประชุมใหญ่จัดจ้างผู้สอบบัญชีเพื่อทำการตรวจบัญชีเสนอที่ประชุมใหญ่

รับรองงบการเงิน

- ในสหกรณ์ชั้นปฐม สมาชิกมีสิทธิออกเสียงเท่าเทียมกัน คือ สมาชิกหนึ่งคนออกเสียงได้หนึ่งเสียง

- สหกรณ์ในชั้นมัธยม (ชุมนุมสหกรณ์) ผู้แทนสหกรณ์คนหนึ่งให้มีเสียงในการลงคะแนนหนึ่งเสียง หรือจะให้เสียงเพิ่มขึ้นตามระบบสัดส่วน ตามที่กำหนดในข้อบังคับของชุมนุมสหกรณ์นั้นก็ได้

## หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจ โดยสมาชิก (Member Economic Participation)

สมาชิกสหกรณ์พึงมีความเที่ยงธรรมในการให้และการควบคุมการใช้เงินทุนในสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย ทุนของสหกรณ์ส่วนหนึ่งต้องเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของสหกรณ์ สมาชิกจะได้รับผลตอบแทนสำหรับทุน ตามเงื่อนไขแห่งสมาชิกภาพในอัตราที่จำกัด (ถ้ามี) มวลสมาชิกเป็นผู้จัดการผลประโยชน์ส่วนเกิน เพื่อจุดมุ่งหมายประการใดประการหนึ่งหรือทั้งหมด ดังต่อไปนี้คือ เพื่อพัฒนาสหกรณ์ของตน โดยจัดให้เป็นทุนของสหกรณ์ ซึ่งส่วนหนึ่งของ

ทุนนี้ต้องไม่นำมาแบ่งปันกัน เพื่อเป็นผลประโยชน์แก่สมาชิกตามส่วนของปริมาณธุรกิจที่ทำกับ สหกรณ์ และเพื่อสนับสนุนกิจกรรมอื่นใดที่มวลสมาชิกเห็นชอบ

สมาชิกพึงมีความเที่ยงธรรมในการ “ให้เงินทุน” หมายถึง สมาชิกพึงถือหุ้นด้วยความ เที่ยงธรรมและควรถือหุ้นหรือร่วมทุนตามสัดส่วนของธุรกิจที่กระทำกับสหกรณ์

สมาชิก “ใช้เงินทุน” ในสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย การใช้เงินทุนนั้นอาจ กระทำได้หลายทาง เช่น ลงทุนในทรัพย์สินถาวร ใช้ลงทุนในการซื้อเครื่องมืออุปกรณ์และใช้เป็น เงินทุนหมุนเวียน

ทุนของสหกรณ์อย่างน้อยส่วนหนึ่งต้องเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของสหกรณ์ เช่น ที่ดิน สำนักงาน ยุ้งฉาง เป็นต้น

สมาชิกจะได้รับผลตอบแทนสำหรับเงินทุนในอัตราที่จำกัด ตามเงื่อนไขแห่งสมาชิก ภาพ กล่าวคือ ผลตอบแทนเงินลงทุนที่สมาชิกจะได้รับ ควรเป็นไปตามเงื่อนไขที่มวลสมาชิกกำหนด ในอัตราที่จำกัด และผลตอบแทนเงินลงทุนหรือเงินทุนหุ้นก็จะได้รับในอัตราที่จำกัดเช่นเดียวกัน

มวลสมาชิกเป็นผู้จัดสรรผลประโยชน์ส่วนเกิน

- จัดสรรเพื่อพัฒนาสหกรณ์ของตน เช่น จัดสรรเป็นทุนเพื่อขยายงาน สร้าง สำนักงาน และทัศนศึกษา เป็นต้น
- จัดสรรเพื่อเป็นทุนของสหกรณ์ ซึ่งส่วนหนึ่งของทุนนี้ต้องไม่นำมาแบ่งปันกัน เช่น จัดสรรเป็นเงินสำรอง
- จัดสรรเพื่อประโยชน์ของสมาชิก ตามส่วนของปริมาณธุรกิจที่สมาชิกทำกับ สหกรณ์
- จัดสรรเพื่อสนับสนุนกิจกรรมอื่นใดที่มวลสมาชิกเห็นชอบ เช่น เงินทุน สาธารณประโยชน์

หลักการที่ 4 การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ (Autonomous and Independence)

สหกรณ์เป็นองค์การที่พึ่งพาและปกครองตนเอง โดยการควบคุมของสมาชิกในกรณีที่ สหกรณ์จำเป็นต้องมีข้อตกลงหรือผูกพันกับองค์การของรัฐ หรือต้องแสวงหาทุนจากแหล่งภายนอก สหกรณ์ ต้องกระทำภายใต้เงื่อนไขอันเป็นที่มั่นใจได้ว่ามวลสมาชิกจะยังคงไว้ซึ่งอำนาจในการ ควบคุมตามแนวทางประชาธิปไตยและยังคงดำรงความเป็นอิสระของสหกรณ์

สหกรณ์เป็นองค์การพึ่งพาตนเอง คือ

- มีทุนดำเนินงานเพียงพอ
- มีผู้จัดการที่เป็นคนเก่ง คนดี รอบรู้ธุรกิจ สุจริต และมีความรับผิดชอบ

- มีคณะกรรมการที่มีวิสัยทัศน์ ชี้อัตถ์ เสียสละ และรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกและผลประโยชน์ของสหกรณ์

- มีสมาชิกให้ความร่วมมือ จงรักภักดี อุดหนุนและใช้บริการของสหกรณ์
- มีสำนักงาน มีอุปกรณ์การผลิตและอุปกรณ์การตลาดที่จำเป็นครบถ้วน
- มีเครือข่ายการทำธุรกิจกว้างขวาง
- มีคณะทำงาน (Team-Work) ที่เข้มแข็ง
- สหกรณ์เป็นองค์การปกครองตนเองอย่างอิสระ หมายถึง สหกรณ์สามารถดูแลตนเอง คุ้มครองตนเอง และบริหารงานเอง ตัดสินใจในการดำเนินงานเอง โดยมวลสมาชิกตามมติของที่ประชุมใหญ่โดยปราศจากการก้าวก่าย การบริหารงานจากรัฐ ปราศจากการแทรกแซงในกิจการจากรัฐ และปราศจากการครอบงำจากบุคคลภายนอก สหกรณ์ที่จะปกครองตนเองอย่างอิสระได้จะต้องเป็นสหกรณ์ที่พึ่งพาตนเองได้ด้วย

หลักการที่ 5 การศึกษา การฝึกอบรม และข่าวสาร (Education Training and Information)

สหกรณ์พึงให้การศึกษาศึกษาและฝึกอบรมแก่มวลสมาชิก ผู้แทนจากการเลือกตั้ง ผู้จัดการและพนักงาน เพื่อบุคคลเหล่านี้สามารถมีส่วนช่วยพัฒนาสหกรณ์ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้ข่าวสารแก่สาธารณชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแก่เยาวชน และบรรดาผู้นำทางความคิดในเรื่องคุณลักษณะ (Nature) และคุณประโยชน์ (Benefits) ของสหกรณ์

คุณลักษณะและประโยชน์ของสหกรณ์ ประกอบด้วย

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

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

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 ระดับภาคมิใช่ระดับภูมิภาค ระดับภาค (Partner level) เป็นสหกรณ์ที่ตั้งอยู่ในภาคใดภาคหนึ่งของแต่ละประเทศ ส่วนระดับภูมิภาค (Regional level) เป็นการร่วมมือกันของสหกรณ์ของแต่ละประเทศที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน

การร่วมมือกันระดับนานาชาติ หมายถึง การร่วมมือกันของขบวนการสหกรณ์ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ปัจจุบันมีการร่วมมือกันทางวิชาการ มี ICA คือ องค์การสัมพันธภาพสหกรณ์สากล ในประเทศไทยมีสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยเป็นองค์การระดับนานาชาติของขบวนการสหกรณ์ในประเทศไทย

ปัจจุบันการร่วมมือกันมี 2 แนวทาง คือ

1) การร่วมมือกันตามแนวนอน เป็นการร่วมมือกันของสหกรณ์ประเภทเดียวกันในระดับเดียวกันตามแนวราบ (หรือสหกรณ์ต่างประเภทกันในระดับเดียวกันก็ได้)

2) การร่วมมือกันตามแนวตั้ง เป็นการร่วมมือกันของสหกรณ์ประเภทเดียวกันต่างระดับกัน 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
- ให้ความรู้การอบรม การใช้ปัจจัยการผลิตที่ไม่เป็นอันตรายต่อ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- สนับสนุนแนวความคิดการนำวัสดุเหลือใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่
- ปลูกฝังจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการผลิตว่าต้องคำนึงถึง

ต้นทุนทางสังคม เช่น การใช้น้ำ การใช้ดิน การตัดต้นไม้ทำลายป่า การบรรทุกเกินพิกัด ทำลายถนน เสียหาย การปล่อยน้ำเสีย การทำเสียงดัง การก่อให้เกิดมลภาวะ

ตามนโยบายที่มวลสมาชิกเห็นชอบ เนื่องจากแนวทางพัฒนาที่ยั่งยืนมีหลายแนวทาง มีหลายรูปแบบ สหกรณ์จะต้องจัดทำเป็น โครงการหรือแผนงาน เพื่อขอความเห็นชอบจาก มวลสมาชิก (ที่ประชุมใหญ่) ก่อนเพื่อที่จะ ได้รับความร่วมมือในการเข้าร่วม โครงการจากมวล สมาชิกอย่างเต็มที่

#### 2.4 วิธีการสหกรณ์

คำรงค์ ปั้นประมต และสะอาด แก้วเกษ (2549) กล่าวว่า วิธีการสหกรณ์ คือ การ ร่วมแรงร่วมใจกันทำธุรกิจ ร่วมกันผลิต ร่วมกันซื้อ ร่วมกันขาย ร่วมกันจัดหาสินเชื่อ ร่วมกันดำเนิน กิจกรรมการตลาด และรวมพลังอำนาจในการต่อรองเพื่อการบริการสมาชิก ตามอุดมการณ์และ หลักการสหกรณ์

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 ให้ความเต็มใจ
  - มีความสามัคคี คือ ความพร้อมเพรียงความปรองดองร่วมมือร่วมใจกันทำ
  - มีวินัย คือ การอยู่ในระเบียบแบบแผน ข้อบังคับ

## 2.5 ประเภทของสหกรณ์

คำรงค์ ปั้นประณต และสะอาด แก้วเกษ (2549) กล่าวว่า กำหนดประเภทของสหกรณ์ กำหนดโดยกฎกระทรวง ประเภทของสหกรณ์มีการเปลี่ยนแปลงเกือบทุกครั้งที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงส่วนราชการสหกรณ์ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมงานสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และให้การส่งเสริมนั้นเป็นไปโดยสะดวก ซึ่งในปี พ.ศ. 2548 กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ออกกฎกระทรวงเพื่อกำหนดประเภทสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 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 สหกรณ์การเกษตร

คำรงค์ ปั้นประณต และสะอาด แก้วเกษ (2549) กล่าวว่า สหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตรรวมตัวกันจัดตั้งและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกัน

และกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ สหกรณ์การเกษตรดำเนินธุรกิจแบบอเนกประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือส่วนรวม โดยใช้หลักคุณธรรม จริยธรรมอันดีงามตามพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและส่วนรวมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ ทำให้สมาชิกมีปัจจัยการผลิตเพิ่มขึ้น จากการกู้เงินสหกรณ์ในอัตราดอกเบี้ยต่ำมาประกอบอาชีพ ทำให้มีที่ดินทำกินเป็นของตนเองหรือมีที่ดินทำกินมากกว่าเดิม ทั้งได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการผลิต ตั้งแต่การใช้พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ การไถพรวน การใช้ยาปราบศัตรูพืช การเก็บรักษาผลผลิตอย่างมีคุณภาพ ผลิตผลที่ได้จึงเป็นไปตามความต้องการของตลาด ส่งผลให้สหกรณ์และบุคคลในครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และการอนามัย

### 3. บทบาทภารกิจกรมส่งเสริมสหกรณ์

ดำรงศ ปั้นประณต และสะอาด แก้วเกษ (2549) กล่าวว่า สำนักนายกรัฐมนตรีได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 119 ตอนที่ 103 ก วันที่ 9 ตุลาคม 2545 ซึ่งมีพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ออกกฎกระทรวงว่าด้วยกลุ่มภารกิจ พ.ศ. 2545 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 21 วรรคสามและวรรคหก แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ อยู่ในกลุ่มภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรและระบบสหกรณ์ และนายสรอรรถ กลิ่นประทุม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ออกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ.2545 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2543 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และประชาชนทั่วไป ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็ง โดยการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในการเพิ่มขีดความสามารถในด้านการบริหารจัดการ การดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และมี การเชื่อมโยงธุรกิจสหกรณ์สู่ระดับสากล เพื่อให้สมาชิก

สหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ให้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2545 เป็นต้นไป

รายงานประจำปี กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2543) กล่าวว่า กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีภารกิจ นโยบาย และการส่งเสริมด้านต่าง ๆ ดังนี้

### 3.1 ภารกิจ

- ส่งเสริม เผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป
- ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็ง
- พัฒนาระบบการเรียนรู้ในการเพิ่มขีดความสามารถในด้านการบริหาร การจัดการการดำเนินงานธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเชื่อมโยงธุรกิจสหกรณ์สู่ระดับสากล
- ส่งเสริมให้สมาชิกสหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม

### 3.2 นโยบายกรมส่งเสริมสหกรณ์

#### 1. ด้านการปฏิบัติงาน

- (1) สนับสนุนการจัดตั้ง “สหกรณ์” โดยเสรีตามความต้องการของประชาชน แต่สหกรณ์มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายสหกรณ์ หากละเว้นจะขึ้นบัญชีดำระงับความช่วยเหลือ สนับสนุน จนกว่าได้รับการแก้ไขแล้ว
- (2) ส่งเสริมสนับสนุนคุ้มครอง “ระบบสหกรณ์” รวมทั้งติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงาน โดยปรับปรุงการตรวจสอบกิจการและภาวะการเงินของสหกรณ์ รวมทั้งจัดชั้นคุณภาพสหกรณ์ เพื่อประกอบการพิจารณาส่งเสริมและสนับสนุน
- (3) ปรับเปลี่ยนบทบาทจากการปกครองควบคุม กำกับและดูแล สหกรณ์ เป็น การส่งเสริม แนะนำ และให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ กฎระเบียบและข้อบังคับ รวมทั้งให้ การสนับสนุนปัจจัยพื้นฐานหรือเครื่องจักรอุปกรณ์ตามความต้องการที่จำเป็น และใช้ประโยชน์จริง ของสหกรณ์
- (4) จัดชั้นสหกรณ์เพื่อให้การส่งเสริมและสนับสนุนตามศักยภาพและพัฒนา สหกรณ์ให้ได้มาตรฐาน



(5) เร่งรัดพัฒนาให้มีระบบฐานข้อมูลของสมาชิกและสหกรณ์ เพื่อสนับสนุนการเพิ่มผลผลิต การพัฒนาคุณภาพสินค้า การพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตและการตลาด รวมทั้งเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาช่วยเหลือกรณีประสบภัยธรรมชาติ หรือราคาผลิตผลตกต่ำ

(6) จัดตั้งตลาดสหกรณ์ เพื่อบริการให้ผู้ซื้อและผู้ขายพบกัน รวมทั้งเป็นแหล่งกระจายปัจจัยการผลิตที่มีคุณภาพและสินค้าอุปโภค บริโภค โดยสนับสนุนให้เอกชนมีบทบาทในการบริหารจัดการให้แก่สหกรณ์ที่ได้รับการคัดเลือกจัดชั้นคุณภาพ

(7) เร่งรัดเสริมสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างสหกรณ์ เพื่อช่วยเหลือพึ่งพาร่วมกันและกัน โดยเฉพาะด้านการดำเนินงาน การบริหารจัดการองค์กรธุรกิจและการตลาด

(8) ส่งเสริมและฟื้นฟูระบบการผลิตแบบยั่งยืน โดยสนับสนุนเงินจ่ายขาดและเงินทุนหมุนเวียนสำหรับสหกรณ์ที่ได้รับการคัดเลือกจัดชั้นคุณภาพ เพื่อให้สมาชิกดำเนินการผลิตแบบยั่งยืนตามแนวพระราชดำริ

(9) ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจระบบสหกรณ์ ผลงานที่ประสบความสำเร็จ และเครื่องหมายการค้าคุณภาพของสหกรณ์ รวมทั้งผลิตผลที่มีคุณภาพและกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมส่งเสริมสหกรณ์และสหกรณ์ต่าง ๆ โดยเพิ่มบทบาทเอกชน

## 2. ด้านเงินทุน

(1) รณรงค์ร่วมกับสหกรณ์ให้สมาชิกมีการออมโดยสมัครใจ เพื่อพึ่งพาเงินทุนของตนเองในอนาคต โดยจะสนับสนุนเงินทุนสมทบให้แก่สหกรณ์

(2) สนับสนุนเงินทุนในอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับโครงการที่สมาชิกหรือสหกรณ์คิดด้วยตนเองและมีความเป็นไปได้ โดยเฉพาะเรื่องที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ หรือมีความเสี่ยงที่สหกรณ์หรือสมาชิกไม่เคยทำ

(3) เครื่องจักรการใช้เงินทุนหมุนเวียนส่งเสริมสหกรณ์ หรือเงินกู้ยืมจากรัฐให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หากสหกรณ์ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์จะขึ้นบัญชีดำระงับความช่วยเหลือสนับสนุนจนกว่าได้รับการแก้ไขแล้ว

## 3. ด้านบริหารบุคคล

(1) ปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพคนในสหกรณ์ให้มีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรและธุรกิจ รวมทั้งด้านการตลาด โดยปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม รวมทั้งสนับสนุนเงินทุนหลังฝึกอบรม

(2) จ้างที่ปรึกษา ศึกษาและบริหารจัดการวางระบบบัญชี และการเงินของ สหกรณ์ที่ได้รับการคัดเลือกจัดชั้นคุณภาพ และฝึกอบรมระบบการจัดการองค์การและธุรกิจให้แก่ สหกรณ์

(3) พัฒนาโครงการให้ชัดเจน จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานต้อง จัดทำแผนปฏิบัติการทุกโครงการทุกระดับ เพื่อเป็นเครื่องมือทำงาน

(4) การพิจารณาแต่งตั้งข้าราชการระดับสูงขึ้นไปจะพิจารณาจากความรู้และ ความสามารถเป็นหลัก

### 3.3 การส่งเสริมด้านการผลิต

3.3.1 โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพผลิตผลการเกษตรของสถาบัน เกษตรกร : การผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าวและถั่วเหลืองในสถาบันเกษตรกร เพื่อสนับสนุนให้สหกรณ์ ภาคการเกษตรเป็นแหล่งกลางในการรับเทคโนโลยีและการช่วยเหลือในการผลิต รวมทั้งสามารถ กระจายพันธุ์ที่มีคุณภาพสูงสู่สมาชิกและเกษตรกรทั่วไป ตลอดจนพัฒนาสหกรณ์ให้มีบทบาทใน การผลิตและกระจายเมล็ดพันธุ์ที่มีคุณภาพ โดยการสนับสนุนเงินยืมเป็นค่าก่อสร้าง โรงงาน ปรับปรุงสภาพเมล็ดพันธุ์และอุปกรณ์ที่จำเป็น เงินทุนหมุนเวียนปลอดดอกเบี้ยสำหรับจัดซื้อเมล็ด พันธุ์หลักและเมล็ดพันธุ์ขยาย จัดทำแปลงผลิตเมล็ดพันธุ์ รวบรวมเมล็ดพันธุ์จากสมาชิก นอกจากนี้ยังสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม เงินชดเชยส่วนต่างของราคาจำหน่ายเมล็ดพันธุ์ต่ำ กว่าราคาทุน ค่าใช้จ่ายบริหารการขายของสหกรณ์ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่ เกษตรกรด้วย

3.3.2 โครงการเพิ่มขีดความสามารถในการผลิตและการส่งออกข้าวหอมมะลิ โดยกรมส่งเสริมสหกรณ์ สนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนดอกเบี้ยต่ำแก่สหกรณ์เพื่อเป็นค่าเมล็ดพันธุ์ดี รวมทั้งสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเทคโนโลยีการผลิตข้าวหอมมะลิและให้ความช่วยเหลือ ทางวิชาการแก่เกษตรกร เพื่อเกษตรกรสมาชิกผลิตข้าวหอมมะลิคุณภาพดี โดยใช้เมล็ดพันธุ์ที่ผ่าน การรับรองมาตรฐานจากส่วนราชการหรือโรงงานปรับปรุงสภาพของสหกรณ์ ภายใต้การแนะนำ ของกรมวิชาการเกษตร ข้าวที่จะจัดจำหน่ายต้องผ่านการรับรองและตรวจสอบจากกรมวิชาการ เกษตร จัดจำหน่ายข้าวหอมมะลิตราสหกรณ์หรือตราที่กำหนด และสร้างร่วมมือระบบ ไตรภาคีระหว่างรัฐ เกษตรกร และเอกชน จากการดำเนินการเป็นผลให้สมาชิกมีความรู้ด้าน เทคนิคการผลิตข้าวหอมมะลิคุณภาพดีและสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการผลิต ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผลผลิตข้าวหอมมะลิต่อไร่ในโครงการสูงกว่านอกโครงการ 173 กิโลกรัม (ผลผลิตใน โครงการเฉลี่ยไร่ละ 483 กิโลกรัม นอกโครงการเฉลี่ย 310 กิโลกรัม) มีผลกระทบที่ดีต่อสหกรณ์

โดยเฉพาะด้านการพัฒนาคุณภาพข้าวหอมมะลิ การรวบรวมผลผลิต และความร่วมมือระหว่าง สหกรณ์ รัฐ เกษตรกร และเอกชน

3.3.3 โครงการจัดหาน้ำกินน้ำใช้ในเขตสหกรณ์การเกษตรและสหกรณ์นิคม ดำเนินการเพื่อบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค รวมทั้งน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรในฤดูแล้ง ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 หลังจากชุดสระน้ำขนาดเล็กให้แก่ เกษตรกรสมาชิกแล้ว ได้ส่งเสริมสมาชิกให้รู้จักใช้สระน้ำให้เป็นประโยชน์ โดยทำการเกษตรแบบ ผสมผสานบนพื้นที่ขอบสระและบริเวณใกล้เคียง เพื่อเพิ่มรายได้และมีอาหารเพียงพอกับการ บริโภคในครัวเรือน และส่งเสริมการทำปุ๋ยหมักอีกด้วย

3.3.4 โครงการจัดหาปุ๋ยเคมีเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร เพื่อส่งเสริมให้สหกรณ์มี ส่วนร่วมในการจัดหาปุ๋ยไปใช้ในการผลิตให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ และเพิ่มขีด ความสามารถในการดำเนินธุรกิจขององค์กรเกษตรกรให้สูงขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรเกษตรกรมีความ รับผิดชอบต่อการตัดสินใจด้วยตนเอง สามารถที่จะพึ่งพาตนเองได้ในอนาคต เกษตรกรสมาชิกจะ ได้ปุ๋ยเคมีตามความต้องการ และสามารถลดค่าใช้จ่ายของการดำเนินงานของรัฐ

3.3.5 โครงการสนับสนุนให้สมาชิกสหกรณ์ใช้ปุ๋ยพืชสดเพื่อรักษาและปรับปรุง คุณภาพดิน โดยกรมส่งเสริมสหกรณ์ได้ส่งเสริมให้สมาชิกสหกรณ์ลดการใช้ปุ๋ยเคมีในการผลิตทาง การเกษตร โดยใช้ปุ๋ยพืชสดเพื่อเป็นการรักษาและปรับปรุงคุณภาพดิน เพิ่มอินทรีย์วัตถุและความ สมบูรณ์ของดิน ซึ่งจะส่งผลให้ผลผลิตต่อไร่เพิ่มขึ้น รวมทั้งทำให้เกิดความสมดุลทางธรรมชาติและ รักษาสภาพแวดล้อม โดยสนับสนุนเงินจ่ายขาดเป็นค่าเมล็ดพันธุ์ถั่วเขียวเพื่อทำปุ๋ยพืชสดแก่ สหกรณ์ และยังสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมวิธีการทำปุ๋ยพืชสดในนาข้าวและให้ความ ช่วยเหลือทางวิชาการแก่เกษตรกรอีกด้วย

3.3.6 โครงการส่งเสริมการผลิตพืชอเนกนามัยปลอดภัยสารพิษ โดยสนับสนุนเงิน อุดหนุนจ่ายขาดให้แก่สหกรณ์ เพื่อจัดหาปัจจัยการผลิต ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ โรงเรือน มุ้งตาข่าย และเงินทุนเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สหกรณ์จะเป็นผู้บริหารเงินอุดหนุนเอง โดยให้สมาชิกผู้ ไปลงทุนผลิตผักในโรงเรือนมุ้งตาข่าย โดยสมาชิกต้องส่งชำระคืนแก่สหกรณ์ตามเงื่อนไข และ สหกรณ์จะนำไปเป็นทุนขยายงานตามโครงการต่อไป โครงการนี้มีกรมวิชาการเกษตรเป็นผู้ ถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิต มีภาคเอกชนร่วมด้านการตลาดวางแผนการผลิตร่วมกับสหกรณ์ รวมทั้งตรวจสอบคุณภาพผลผลิตด้วย

#### ประโยชน์ที่จะได้รับ

- 1) เป็นการส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่เกษตรกรสมาชิก

- 2) เป็นการปรับปรุงโครงสร้างการผลิตทางการเกษตรให้มีคุณภาพปลอดภัยต่อผู้ผลิต ผู้บริโภค และสิ่งแวดล้อม
- 3) สหกรณ์มีศักยภาพการบริหารจัดการแบบครบวงจร และสามารถเป็นศูนย์กลางประสานความร่วมมือภาครัฐและเอกชน ให้เกิดประโยชน์ต่อมวลสมาชิก

### 3.4 การส่งเสริมด้านการตลาด

3.4.1 โครงการจัดตั้งตลาดกลางผลิตผลการเกษตรประจำตำบลของสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มีแหล่งกลางในการซื้อขายผลิตผลการเกษตรที่แน่นอน ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบในเรื่องราคา และการชั่ง ตวง วัด ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นเนื่องจากขายผลิตผลการเกษตรได้ราคาสูงขึ้น และการที่ตลาดกระจายอยู่ในแหล่งผลิตทั่วประเทศ ย่อมเป็นผลให้เกิดเสถียรภาพของราคาผลิตผลการเกษตร อันจะเป็นผลดีแก่เกษตรกรทั่วไป สามารถสนองตอบนโยบายของรัฐในการแทรกแซงเพื่อแก้ปัญหาหาราคาผลผลิตตกต่ำ

3.4.2 โครงการจำหน่ายข้าวสารของสหกรณ์ให้บริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินการเพื่อเป็นการระบายข้าวสารของสหกรณ์ ทำให้สหกรณ์มีตลาดข้าวสารที่แน่นอน และต่อเนื่อง สมาชิกสหกรณ์และเกษตรกรทั่วไปมีแหล่งจำหน่ายข้าวเปลือกเพิ่มขึ้น และอีกทางหนึ่งช่วยให้ผู้บริโภคได้บริโภคข้าวสารคุณภาพดี ปลอดภัยสารพิษ และราคายุติธรรม โดยสหกรณ์ดำเนินการผลิตข้าวสารที่มีคุณภาพและบรรจุถุงที่ได้มาตรฐาน

3.4.3 สินค้ามาตรฐาน กรมส่งเสริมสหกรณ์มีนโยบายส่งเสริมสินค้าของสหกรณ์ กลุ่มสตรีและเยาวชนสหกรณ์ ให้มีการผลิตที่ได้มาตรฐาน ให้มีการผลิตที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพสินค้าสหกรณ์ จึงได้กำหนดมาตรฐานสินค้าสหกรณ์ขึ้นภายใต้ชื่อ “สินค้ามาตรฐานสหกรณ์” หรือ “สมส” สินค้าที่จะได้รับการรับรองต้องมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งจะทำให้

- 1) สหกรณ์ผลิตสินค้าที่มีมาตรฐานสูงขึ้นและตรงกับความต้องการของผู้บริโภค
- 2) ผู้บริโภคเกิดความเชื่อถือในสินค้าของสหกรณ์เพิ่มขึ้น
- 3) สินค้ามาตรฐานสหกรณ์ได้รับความสนใจและมียอดการจำหน่ายสูงขึ้น

3.4.4 ศูนย์สินค้าสหกรณ์ เนื่องจากสหกรณ์และสมาชิกสหกรณ์ได้ผลิตสินค้ากระจายอยู่ในแต่ละท้องถิ่นทั่วประเทศ โอกาสทางการตลาดจึงอยู่ในวงจำกัดเฉพาะท้องที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์จึงได้ส่งเสริมทางการตลาดโดยการจัดตั้งศูนย์สินค้าสหกรณ์ขึ้น ณ อาคารกรมส่งเสริมสหกรณ์ เทเวศร์ กรุงเทพฯ ภายในศูนย์ฯ มีส่วนแสดงสินค้าสหกรณ์และส่วนข้อมูล

การตลาดสินค้าสหกรณ์ เพื่อเพิ่มช่องทางการตลาดให้กว้างขวางขึ้น เป็นการประชาสัมพันธ์สินค้าสหกรณ์ ให้มีการเจรจาซื้อขายทางธุรกิจระหว่างผู้ผลิตกับผู้มีความต้องการสินค้าโดยตรง ซึ่งจะทำให้สินค้าสหกรณ์เป็นที่รู้จักแพร่หลายสามารถให้บริการแก่ผู้ประกอบการค้าในการเจรจาซื้อขายและส่งเสริมให้สมาชิกสหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

3.4.5 โครงการตลาดนัดผลผลิตเกษตรสัญจร ปัจจุบันกำลังการผลิตผลผลิตทางการเกษตรของสหกรณ์ต่าง ๆ มากเกินความต้องการของผู้บริโภค ส่งผลให้ราคาผลผลิตตกต่ำลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัดที่เป็นแหล่งผลิต กรมส่งเสริมสหกรณ์จึงได้จัดทำโครงการตลาดนัดผลผลิตเกษตรสัญจรขึ้น เพื่อเป็นการระบายผลผลิตส่วนเกิน เปิดตลาดผลผลิตของสหกรณ์ และเป็นการเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างสหกรณ์ รวมทั้งช่วยให้ประชาชนในท้องถิ่นนอกแหล่งผลิตได้บริโภคสินค้าที่มีคุณภาพดีในราคายุติธรรม ซึ่งผลจากการดำเนินโครงการนี้ทำให้เกิดการกระตุ้นการซื้อขายผลผลิตในแหล่งผลิต ราคาผลผลิตจึงดีขึ้น นับว่าโครงการนี้สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิกสหกรณ์ได้ในระดับหนึ่งและสามารถเปิดตลาดสินค้าสหกรณ์ให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้น

### 3.5 การส่งเสริมด้านเงินทุน

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

- เงินอุดหนุนที่ได้รับจากงบประมาณแผ่นดิน
- เงินและทรัพย์สินที่มีผู้มอบให้
- เงินและทรัพย์สินที่ตกเป็นของ กพส.
- เงินที่ได้จากการจำหน่ายทรัพย์สินที่ได้รับมาตามข้อ 2 และข้อ 3
- ดอกผล รายได้ หรือประโยชน์อื่นใดของ กพส. รวมทั้งให้ออนเงินลงทุน

หมุนเวียนส่งเสริมการสหกรณ์มาเป็นของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ด้วย

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

3.5.2 โครงการศูนย์กลางบริหารสินเชื่อระหว่างสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้จัดตั้งศูนย์กลางบริหารสินเชื่อระหว่างสหกรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงข้อมูลธุรกิจสินเชื่อระหว่างสหกรณ์และให้บริการข่าวสารด้านการเงินแก่สหกรณ์ ได้กำหนดกิจกรรม คือ

- สำรวจข้อมูลสถานะการเงินของสหกรณ์
  - ติดตามภาวะการเปลี่ยนแปลงทางการเงินของสหกรณ์
  - ประสานข้อมูล ข่าวสารและเชื่อมโยงธุรกิจสินเชื่อระหว่างสหกรณ์
  - ให้คำแนะนำข้อมูล ข่าวสารทางด้านการเงินแก่สหกรณ์
  - รายงานความเคลื่อนไหวทางการเงินของสหกรณ์ต่อสหกรณ์

ผลการดำเนินงาน โครงการดังกล่าว ก่อให้เกิดการเรียนรู้ เริ่มเข้าใจในธุรกิจของแต่ละสหกรณ์ มีการเชื่อมโยงธุรกิจรับฝากเงินและกู้ยืมเงิน ธุรกิจซื้อและขายสินค้า และการรวมตัวกันจัดตั้งเป็นชมรมสหกรณ์เพื่อเชื่อมโยงธุรกิจและสินเชื่อ

### 3.6 การส่งเสริมอาชีพ

การส่งเสริมบทบาทสตรีสหกรณ์ในการประกอบอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้แก่ครอบครัว การพัฒนาสตรีถือเป็นส่วนหนึ่งรัฐจะต้องให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้การช่วยเหลือเพื่อให้สตรีได้มีบทบาทในการร่วมพัฒนาชุมชน สังคมและประเทศชาติ ด้วยการพัฒนาตัวของสตรีเองทั้งในด้านจิตใจ ครอบครัว ชุมชน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีสภาพแวดล้อมและสภาพเศรษฐกิจที่ดี กรมส่งเสริมสหกรณ์สนับสนุนให้ความช่วยเหลือกลุ่มสตรีสหกรณ์ในหลาย ๆ ด้าน เช่น ในเรื่องงบประมาณ การให้การฝึกอบรม การจัดเจ้าหน้าที่ในการส่งเสริมแนะนำสนับสนุนด้านอุปกรณ์และวัสดุในการสร้างอาชีพเสริมเพิ่มรายได้

กิจกรรมในการส่งเสริมกลุ่มสตรีที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ดำเนินการอยู่ สามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

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

2) กิจกรรมในการส่งเสริมอาชีพ ได้แก่ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการผลิตงานหัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น จักสาน ทอผ้า การตัดเย็บเสื้อผ้า การทำดอกไม้ประดิษฐ์ ตลอดจนการ

แปรรูปผลิตผลทางการเกษตร เป็นต้น กิจกรรมในด้านนี้มุ่งเน้นให้เกิดการประกอบอาชีพเสริมเพิ่ม รายได้ของครอบครัว ตลอดจนใช้ประโยชน์จากวัสดุในท้องถิ่นที่มีอยู่

การรวมพลังของสตรี โดยจัดตั้งเป็นกลุ่มสตรีเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะได้รับการ ส่งเสริมสนับสนุน ทั้งด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ตลอดจนการประกอบอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ ของครอบครัว ดังนั้น ประโยชน์ของการรวมกลุ่มของสตรี คือ

- 1) การรวมกลุ่ม รวมคน จะทำให้สามารถช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ได้
- 2) สะดวกในการพัฒนา เพราะว่าจะสามารถขอความช่วยเหลือและการสนับสนุน จากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ง่าย ทั้งงบประมาณ การให้การศึกษาอบรม ตลอดจนการส่งเสริม ดูแล กำกับและแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 3) สามารถสร้างอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ โดยสำรวจความต้องการของกลุ่ม ดำเนินการประกอบอาชีพเสริมตามความถนัด ตลอดจนการนำทรัพยากรในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิด ประโยชน์
- 4) มีความสามารถในการออมเพิ่มขึ้น ทำให้กลุ่มมีทุนในการดำเนินงานมากขึ้น
- 5) สามารถมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อตนเองและชุมชน

### 3.7 การพัฒนาบุคลากรสหกรณ์

ส่วนหนึ่งของนโยบายกรมส่งเสริมสหกรณ์ด้านบริหารบุคคล คือ ปรับปรุงการ พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ คุณภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรและธุรกิจ รวมทั้งด้าน การตลาด โดยปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม รวมทั้งสนับสนุนเงินทุนหลังฝึกอบรมและจัด จ้างที่ปรึกษาศึกษาและบริหารจัดการวางระบบบัญชี และการเงินของสหกรณ์ที่ได้รับการคัดเลือก จัดชั้นคุณภาพและฝึกอบรมระบบการจัดการองค์กรและธุรกิจให้แก่สหกรณ์ ซึ่งกองฝึกอบรมเป็น หน่วยงานหลักในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพคนในสหกรณ์ให้มีความรู้ความสามารถใน การจัดการองค์กรและดำเนินธุรกิจสหกรณ์

### 3.8 โครงการตามมาตรการเพิ่มการใช้จ่ายภาครัฐเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ (มพร.)

กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้ดำเนินโครงการ มพร. เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจโดย เน้นการลงทุนและการสร้างงาน ช่วยบรรเทาผลกระทบทางสังคมและส่งเสริมการสร้างรากฐานการ พัฒนาในระยะยาว จำนวน 3 โครงการ ดังนี้

- 1) โครงการปรับปรุงศักยภาพการดำเนินงานของตลาดกลางผลิตผลเกษตรประจำตำบลของสหกรณ์ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานตลาดกลางของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการแก่สมาชิกและเกษตรกรได้ครบวงจร โดยให้การสนับสนุนอุปกรณ์การตลาดที่จำเป็นตรงตามความต้องการของสหกรณ์ เช่น โรงสี ฉาง ลานตาก ให้กับสหกรณ์ที่มีศักยภาพ
- 2) โครงการพัฒนาด้านการผลิตและการตลาดของกลุ่มสตรีและเยาวชนสหกรณ์ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มสตรีและเยาวชนสหกรณ์ให้เกิดการเพิ่มมูลค่าให้แก่ผลผลิตการเกษตรในท้องถิ่นโดยผ่านขบวนการแปรรูปที่สอดคล้องกับขีดความสามารถของกลุ่มเป้าหมาย โดยกรมส่งเสริมสหกรณ์ได้จัดให้มีการศึกษาอบรมด้านอาชีพและสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนไว้ใช้ในการประกอบกิจกรรม
- 3) โครงการจัดจ้างผู้ว่างงานจากวิกฤตเศรษฐกิจ เพื่อให้เกิดการจ้างงานในกลุ่มผู้มีการศึกษา เป็นการลดปัญหาการว่างงานในระบบเศรษฐกิจและเสริมสร้างระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องนี้ ผู้ศึกษาสนใจในงานวิจัยต่าง ๆ ดังนี้

ฉัตรชัย คงสุข (2535) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกักตุนและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานด้านโภชนา 1) ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีในเรื่องความเต็มใจ การพูดจาสุภาพ การคำนึงถึงความสะดวกของผู้รับบริการและความรู้ความสามารถในงานที่ทำของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 2) ด้านทรัพยากรมีความพึงพอใจในเกณฑ์ปานกลางต่อความเพียงพอของปริมาณบุคลากรของแผนกคลังพัสดุ และพึงพอใจในเกณฑ์ต่ำในเรื่องของความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์การปฏิบัติงาน 3) ด้านระบบการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี เฉพาะเรื่องของขั้นตอนการขอรับบริการของแผนกคลังฯ การมีขั้นตอนที่น้อยขั้นตอน และความยืดหยุ่นของการใช้ระเบียบในการให้บริการ ส่วนที่พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสม่ำเสมอเนื่องในการให้บริการ ความเท่าเทียมในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอของสิ่งของและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นำมาบริการ การปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ การขจัดข้อความสะดวกของผู้รับบริการมากกว่ายึดกฎระเบียบ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนการให้บริการในสถานการณ์ฉุกเฉินและความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ



ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2537) ได้สนใจในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพฯ มีความเป็นอิสระจากตัวแปรด้านประชากร เศรษฐกิจและสังคม หมายความว่า การสร้างความพึงพอใจไม่ควรมีการแบ่งแยกชนชั้นวรรณะแต่อย่างใด ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการยืนยันว่าความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นส่วนใหญ่นักใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารกรุงเทพฯ โดยภาพรวมและพบว่า การปรับปรุงบริการในด้านการสร้างความรู้สึกร่วมกันกับลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรของธนาคารฯ ให้มีความรู้ความชำนาญ พอที่จะตอบสนองปัญหาและความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น และระบบการทำงานต้องมีประสิทธิภาพ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการต้องไม่เสียบ่อย การปรับปรุงเรื่องอาคารสถานที่และความสะอาดของธนาคาร ก็ต้องปรับปรุงเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น และพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคต ผู้มีความพึงพอใจสูง พบว่า มีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป ส่วนผู้มีความพึงพอใจต่ำมักเป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่ไม่แน่นอนว่าจะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป จึงนับว่าความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการมีผลต่อการดึงดูดลูกค้าผู้ให้บริการให้ใช้บริการกับธนาคารตลอดไป

อนุศักดิ์ จันทร์มา (2537:71-73) ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในบทบาทของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลในจังหวัด อุบลราชธานี พบว่าความพึงพอใจของเกษตรกรในระดับมาก ได้แก่บทบาทด้านการเป็นผู้ชี้แนะการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น การเป็นผู้ส่งเสริมและพัฒนาสถาบันเกษตรกร การเป็นผู้กระตุ้นให้เกษตรกรรู้จักปัญหาของตนเอง การเป็นผู้ชี้แนะให้เลือกใช้ปัจจัยการผลิต ชี้นำลดความเสี่ยงในการประกอบการ การเป็นผู้ร่วมแก้ไขปัญหาของเกษตรกร การเป็นผู้ถ่ายทอดวิชาการเกษตร สำหรับบทบาทเป็นผู้ประสานงานนั้น มีความพึงพอใจในระดับน้อยเท่านั้น ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับลักษณะส่วนบุคคล พบว่ามีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพการเกษตร การได้รับข่าวสารการเกษตร การติดต่อเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ความน่าเชื่อถือในด้านเจ้าหน้าที่ และเป็นสมาชิกสถาบันเกษตรกร ส่วนตัวแปรภูมิทางการศึกษาและรายได้ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจ

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538) ได้สนใจการบริการของธนาคารใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านพนักงานและการต้อนรับ 2) ด้านสถานที่ประกอบการ 3) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ 5) ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของ

ลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิกนกทา และสาขามุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารฯ ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่า ลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในการรับบริการ ในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ ได้รับมีคะแนนต่ำสุด ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารฯ เรียงจากความพึงพอใจมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้ ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าลูกค้าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

กัณฑ์พัฒน์ เอี่ยมผิง (2542:1) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบริการและสวัสดิการให้กับสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ : 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 จำทำหลักสูตรการศึกษาอบรมคณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการสหกรณ์และพนักงานสหกรณ์ ในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนางานสหกรณ์ และให้การศึกษาแก่สมาชิกสหกรณ์ ให้รู้จักบทบาทและหน้าที่

1.2 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ สนับสนุนเงินทุนที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำหรือปลอดดอกเบี้ยอย่างพอเพียง

1.3 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ จัดสรรปุ๋ยให้แก่สหกรณ์ในราคาต่ำและส่งเสริมการจัดหาวัสดุการเกษตรและสินค้าที่จำเป็นให้แก่สหกรณ์เพื่อจำหน่ายให้แก่สมาชิก

1.4 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ สนับสนุนปัจจัยพื้นฐานในด้านเครื่องมือสิ่งก่อสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกในการตลาดให้แก่สหกรณ์

1.5 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ จะตั้งศูนย์ข้อมูลทางการเกษตรเพื่อสนับสนุนการขายและสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ

1.6 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ แนะนำการจัดทำแผนการผลิตของสมาชิกให้สอดคล้องกับแผนการรวบรวมผลผลิตของสหกรณ์

1.7 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ จัดหาพันธุ์พืช เมล็ดพันธุ์ พันธุ์ปลา ให้แก่สมาชิก ตลอดจนจัดหาเครื่องมือ เครื่องจักรขนาดใหญ่ให้บริการแก่สมาชิก

1.8 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ออกหนังสือแสดงสิทธิการทำกินให้แก่สมาชิก

## 2. ความต้องการของสหกรณ์ร้านค้าในการขอรับบริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์

คือ

2.1 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์สนับสนุนการศึกษาอบรมในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องการดำเนินธุรกิจร้านสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและอย่างต่อเนื่อง สามารถแข่งขันกับธุรกิจเอกชน

2.2 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์สนับสนุนหรือให้สหกรณ์ร้านค้ามีโอกาสกู้ยืมเงินทุนที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้น

## 3. ความต้องการของสหกรณ์บริการในการขอรับบริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ คือ

3.1 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ สนับสนุนเงินทุนที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ หรือปลอดดอกเบี้ยให้สหกรณ์ใช้เป็นทุนดำเนินงานของสหกรณ์บริการ

3.2 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ จัดหลักสูตรการศึกษาอบรมในเรื่องหลักและวิธีการสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง

#### 4. ความต้องการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในการขอรับบริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์

คือ

4.1 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ จัดหลักสูตรการศึกษาอบรมในเรื่องกฎหมาย  
ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ ตลอดจนคำแนะนำของนายทะเบียนสหกรณ์และความรู้เกี่ยวกับเรื่อง  
การเงินและการบริหารเงินทุน

4.2 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ กำหนดหลักเกณฑ์ชีวิตของสหกรณ์ประเภทต่าง ๆ  
เพื่อสหกรณ์ออมทรัพย์ใช้สำหรับวิเคราะห์ความเหมาะสมในการให้สหกรณ์อื่นกู้ยืม

### บทที่ 3

## วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจในความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ซึ่งได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้แก่ สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง ที่มีสถานะดำเนินการ กล่าวคือสามารถดำเนินธุรกิจปกติและปิดบัญชีได้ตามรอบบัญชีจำนวน 32 สหกรณ์ แต่ละสหกรณ์จะเก็บข้อมูลสหกรณ์ละ 2 ราย คือประธานกรรมการและผู้จัดการหรือผู้ทำหน้าที่แทน รวมทั้งสิ้น 64 ราย

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น โดยดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.2 สร้างเครื่องมือ โดยกำหนดข้อมูลตามกรอบแนวคิดการศึกษา มาสร้างเป็นข้อคำถาม ซึ่งมีทั้งคำถามชนิดปลายเปิดและปลายปิด เพื่อให้ประธานกรรมการ และผู้จัดการสหกรณ์หรือผู้ทำหน้าที่แทน ตอบแบบสอบถามโดยโครงสร้างของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้รูปแบบคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) และปลายปิด (Close-ended Question) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงานปัจจุบัน และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ ได้ศึกษาเฉพาะสหกรณ์การเกษตร จำนวน 32 สหกรณ์ ซึ่งประกอบด้วยขนาดของสหกรณ์ อาคารสำนักงานของสหกรณ์ ประเภทธุรกิจที่สหกรณ์

ดำเนินการ ธุรกิจที่ทำรายได้หลักให้กับสหกรณ์ และข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ที่เคยได้รับ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือ และการให้บริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ใช้วัดระดับความพึงพอใจด้วยการจัดระดับคะแนนเป็น แบบ Likert Scale โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ โดยให้ผู้ตอบ แบบสอบถามให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

1 = หมายถึง น้อยที่สุด

2 = หมายถึง น้อย

3 = หมายถึง ปานกลาง

4 = หมายถึง มาก

5 = หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 4 ความต้องการของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการ ให้บริการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์

2.3 นำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้คำแนะนำ และหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องชัดเจนของภาษา(Wording) และ ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะให้มีความเหมาะสม

2.4 นำแบบสอบถามไปทดลองก่อนใช้จริง (Pretest) โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้ ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ราย แล้วนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง แบบสอบถามด้วยการตรวจสอบหาความเชื่อมั่นหรือความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือวิจัยโดย วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient Method) ของครอนบาค(Cronbach) จากตอนที่ 3 ของ แบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.989

2.5 แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์

2.6 นำแบบสอบถามออกไปใช้

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เป็นแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปสอบถาม  
ประธานกรรมการและผู้จัดการหรือผู้ทำหน้าที่แทน กรอกแบบสอบถาม

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม  
ทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้อง และนำมาแยกประเภทตามหมวดหมู่ ลงรหัสข้อมูล ให้ค่าข้อมูล  
เป็นตัวเลข โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ จะใช้สถิติเชิง  
พรรณนา (Description Statistic) ประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentaes) และค่าเฉลี่ย (Mean)  
จัดหมวดหมู่ลงรหัส เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่เป็นเชิง  
คุณภาพ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และ ตำแหน่งงานปัจจุบัน วิเคราะห์โดย  
การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ อายุ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน  
ใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือ  
และการให้บริการด้านต่าง ๆ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและ  
พัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งเป็น  
การวัดถึงระดับความพึงพอใจใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน ( $\sigma$ ) แล้วเปรียบเทียบลำดับความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ วิเคราะห์โดยใช้  
ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน( $\sigma$ ) เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย แล้วจัดช่วง  
คะแนนเฉลี่ยเพื่อเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ โดย  
การจัดระดับคะแนนเป็นแบบ 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

f1 = จำนวนความถี่ระบุถึงความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง

f2 = จำนวนความถี่ระบุถึงความคิดเห็นด้วยมาก

f3 = จำนวนความถี่ระบุถึงความคิดเห็นด้วยปานกลาง

f4 = จำนวนความถี่ระบุถึงความคิดเห็นด้วยน้อย

f5 = 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 และการให้บริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร



ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ  
วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปลความหมายของ

ข้อมูล

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีของครอนบัค (Crobach) วิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient)

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจในความช่วยเหลือและการให้บริการของ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง ผู้ศึกษานำเสนอผล การศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งไปยังประชากร คือ สหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดลำปาง ที่อยู่ในความดูแลส่งเสริมของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง กรมส่งเสริม สหกรณ์ ซึ่งได้แก่ ประธานกรรมการ และผู้จัดการสหกรณ์หรือผู้ทำหน้าที่แทน จำนวน 32 สหกรณ์ ๆ ละ 2 ราย รวมแบบสอบถามที่นำมาทำการวิเคราะห์ผลการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จำนวน 64 ชุด ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์

ตอนที่ 4 ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการ สนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน จำนวนประชากร

$\mu$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sigma$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงานปัจจุบัน และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ซึ่งผลการ วิเคราะห์ข้อมูลจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

		N = 64	
ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>เพศ</b>			
ชาย		60	93.75
หญิง		4	6.25
<b>อายุ</b>			
ต่ำกว่า 40 ปี		9	14.06
40 - 50 ปี		22	34.38
51 - 60 ปี		17	26.56
สูงกว่า 60 ปี		16	25.00
ค่าต่ำสุด = 32 , ค่าสูงสุด = 68			
$\mu = 52.01$ , $\sigma = 9.93$			
<b>ระดับการศึกษา</b>			
ประถมศึกษา		22	34.37
มัธยมศึกษาตอนต้น		6	9.38
มัธยมศึกษาตอนปลาย		11	17.19
ปวส.หรืออนุปริญญา		13	20.31
ปริญญาตรีขึ้นไป		12	18.75
<b>สถานภาพการสมรส</b>			
โสด		4	6.25
สมรส		60	93.75
<b>ตำแหน่งงานปัจจุบัน</b>			
ประธาน		32	50
ผู้จัดการ		32	50
<b>ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน</b>			
ต่ำกว่า 5 ปี		34	53.13
5 - 10 ปี		22	34.38
11 - 15 ปี		6	9.37
สูงกว่า 15 ปี		2	3.12
ค่าต่ำสุด = 1 , ค่าสูงสุด = 18			
$\mu = 5.85$ , $\sigma = 4.12$			

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้  
 เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 93.75) เป็นเพศชาย  
 อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 34.38) มีอายุระหว่าง 40-50 ปี รองลงมา (ร้อยละ 26.56) มีอายุระหว่าง 51- 60 ปี (ร้อยละ 25.00) มีอายุสูงกว่า 60 ปี และมีส่วนน้อย (ร้อยละ 14.06) มีอายุต่ำกว่า 40 ปี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำสุด 32 ปี อายุสูงสุด 68 ปี และอายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 52.01

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 34.37) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา (ร้อยละ 20.31) จบการศึกษาระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา (ร้อยละ 18.75) จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 17.19) จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีจำนวนน้อย (ร้อยละ 9.38) จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

สถานภาพการสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 93.75) มีสถานภาพสมรสแล้ว

ตำแหน่งงานปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นประธานกรรมการ (ร้อยละ 50) และมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือผู้ทำหน้าที่แทน (ร้อยละ 50)

ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53.13) มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งต่ำกว่า 5 ปี รองลงมา (ร้อยละ 34.38) มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งระหว่าง 5-10 ปี (ร้อยละ 9.37) มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งระหว่าง 11-15 ปี และมีจำนวนน้อย (ร้อยละ 3.12) มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งสูงกว่า 15 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันสูงสุด 18 ปี ต่ำสุด 1 ปี และมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันเฉลี่ย คือ 5.85

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์เกษตรที่มีสถานะดำเนินการ กล่าวคือ สามารถดำเนินธุรกิจปกติและปิดบัญชีได้ตามรอบบัญชี จำนวน 32 สหกรณ์ โดยข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ประกอบด้วย ขนาดของสหกรณ์ อาคารสำนักงานของสหกรณ์ ประเภทของธุรกิจที่สหกรณ์ดำเนินการ ธุรกิจที่ทำรายได้หลัก และข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ที่เคยได้รับจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์

N = 32			
	ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>ขนาดของสหกรณ์</b>			
	ขนาดใหญ่่มาก	8	25.00
	ขนาดใหญ่	5	15.62
	ขนาดกลาง	5	15.62
	ขนาดเล็ก	14	43.76
<b>อาคารสำนักงาน</b>			
	เป็นของตนเอง	23	71.87
	เช่า	1	3.13
	อาศัย	8	25.00
<b>ประเภทธุรกิจที่สหกรณ์ดำเนินการ (ตอบได้หลายข้อ)</b>			
	การรับฝากเงิน	26	81.25
	การให้สินเชื่อ	32	100.00
	การจัดหาสินค้ามาจำหน่าย	29	90.62
	การรวบรวมผลผลิต	14	43.75
	การแปรรูป	9	28.12
	สถานีบริการน้ำมัน	9	28.12
	การให้บริการส่งเสริมการเกษตร	16	50.00
<b>การได้รับบริการด้านต่าง ๆ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ (N=64)</b>			
	1 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนามูลนิธิ	37	57.81
	2 ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ (ตอบได้หลายข้อ)		
	2.1 ฅาง	20	31.25
	2.2 ลานตาก	14	21.87
	2.3 เครื่องซั้ง	14	21.87
	2.4 เตอบล้าไย	13	20.31
	2.5 โรงงานปรับปรุงเมล็ดพันธุ์พร้อมอุปกรณ์	2	3.12
	2.6 โรงสี	2	3.12
	2.7 ศูนย์รวบรวมน้านมดิบ	2	3.12
	2.8 โรงน้ยหมัก	6	9.37
	2.9 เครื่องอบลคความซ้ัน	6	9.37

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

		N = 32	
	ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
2.10	เงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.)	40	62.50
2.11	การขาดตลาดเพื่อจำหน่ายสินค้าของสหกรณ์	22	34.37
2.11	การได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	60	93.75
2.12	การให้คำแนะนำด้านการจัดการธุรกิจสหกรณ์	60	93.75
3	ด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์		
3.1	การจัดฝึกอบรมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์	24	37.50
3.2	การให้เงินอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์	24	37.50
3.3	การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพ	24	37.50

#### จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์

ขนาดของสหกรณ์ จากการศึกษาสหกรณ์ทั้งหมด จำนวน 32 สหกรณ์ พบว่า (ร้อยละ 43.76) เป็นสหกรณ์ขนาดเล็ก รองลงมา (ร้อยละ 25.00) เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่มาก (ร้อยละ 15.62) เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่และขนาดกลาง

อาคารสำนักงานของสหกรณ์ จากการศึกษาพบว่า (ร้อยละ 71.87) มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง รองลงมา (ร้อยละ 25.00) อาศัยบ้านกรรมการ และ (ร้อยละ 3.13) เช่าอาคารสำนักงาน

ประเภทธุรกิจที่สหกรณ์ดำเนินการ จากการศึกษาพบว่าสหกรณ์ส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจการให้สินเชื่อ รองลงมาธุรกิจการจัดหาสินค้ามาจำหน่าย การรับเงินฝาก การให้บริการส่งเสริมการเกษตร การรวบรวมผลิตผล การแปรรูป และสถานีบริการปั้มน้ำมัน ตามลำดับ

การได้รับบริการด้านต่าง ๆ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่ผ่านมา จากการศึกษาพบว่า (ร้อยละ 57.81) ได้รับบริการด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ ในส่วนของด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ พบว่า (ร้อยละ 93.75) ได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และคำแนะนำการจัดการธุรกิจสหกรณ์ (ร้อยละ 62.50) ได้รับบริการเกี่ยวกับเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.) (ร้อยละ 34.37) ได้รับบริการเกี่ยวกับการขาดตลาดเพื่อจำหน่ายสินค้าสหกรณ์ (ร้อยละ 31.25) ได้รับฉาง (ร้อยละ 21.87) ได้รับลานตาก และเครื่องซัง (ร้อยละ 20.31) ได้รับเตาอบลำไย (ร้อยละ 9.37) ได้รับโรงปุ๋ยหมัก และเครื่องอบลดความชื้น (ร้อยละ 3.12) ได้รับโรงงานปรับปรุงเมล็ดพันธุ์

พร้อมอุปกรณ์ โรงสี และศูนย์รวบรวมน้ำมันดิบ ในส่วนของด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิก สหกรณ์ พบว่า (ร้อยละ 37.50) ได้รับบริการเกี่ยวกับการฝึกอบรมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ การให้ เงินอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์ และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม อาชีพ

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจาก กรมส่งเสริมสหกรณ์

ผู้ศึกษาได้ศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการ ให้บริการด้านต่าง ๆ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์ ผล การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร

1 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
1.1 การกำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรม	3.24	0.49	ระดับปานกลาง
1.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมแต่ละครั้ง	3.16	0.60	ระดับปานกลาง
1.3 งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมใช้งบประมาณจาก กรมส่งเสริมสหกรณ์	3.43	0.60	ระดับมาก
1.4 ความรู้ความสามารถของวิทยากรฝึกอบรม	3.48	0.55	ระดับมาก
1.5 การกำหนดกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมตรงกับความต้องการ	2.97	0.76	ระดับปานกลาง
1.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์			
1.6.1 การติดต่อประสานงานและความรวดเร็ว	3.32	0.70	ระดับปานกลาง
1.6.2 การให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำ	3.29	0.51	ระดับปานกลาง
1.7 หลังจากผ่านการฝึกอบรมบุคลากรของสหกรณ์สามารถ นำความรู้ไปพัฒนาสหกรณ์	3.64	0.48	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.31</b>	<b>0.20</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับความพึงพอใจในหัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์เกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน และความรวดเร็ว (2) การให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำ (3) การกำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรม (4) ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมแต่ละครั้ง (5) การกำหนดกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมตรงกับความต้องการ อย่างไรก็ตามในรายละเอียดบางประเด็น ระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) หลังจากผ่านการฝึกอบรมบุคลากรของสหกรณ์สามารถนำความรู้ไปพัฒนาสหกรณ์ (2) ความรู้ความสามารถของวิทยากรฝึกอบรม (3) งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมใช้งบประมาณจากกรมส่งเสริมสหกรณ์

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์

2. ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
2.1 การสนับสนุนเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ			
2.1.1 ฉาง	3.70	0.47	ระดับมาก
2.1.2 ลานตาก	3.78	0.42	ระดับมาก
2.1.3 เครื่องซัง	3.64	0.49	ระดับมาก
2.1.4 เตาอบลำไย	3.54	0.52	ระดับมาก
2.1.5 โรงงานปรับปรุงเมล็ดพันธุ์พร้อมอุปกรณ์	3.50	0.70	ระดับมาก
2.1.6 โรงสี	4.00	0.00	ระดับมาก
2.1.7 ศูนย์รวบรวมน้ำมันดิบ	4.00	0.00	ระดับมาก
2.1.8 โรงปุ๋ยหมัก	3.66	0.51	ระดับมาก
2.1.9 เครื่องอบลดความชื้น	3.50	0.54	ระดับมาก
2.2 การสนับสนุนด้านเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.)	3.22	0.65	ระดับปานกลาง
2.3 การได้รับความช่วยเหลือแนะนำด้านการตลาด	3.20	0.52	ระดับปานกลาง
2.4 การให้ข้อมูลข่าวสาร			
2.4.1 ข้อมูลด้านการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ	2.81	0.59	ระดับปานกลาง
2.4.2 ข้อมูลแหล่งเงินทุนภายนอก เช่น ธกส.	2.93	0.57	ระดับปานกลาง
2.4.3 ข้อมูลด้านการบริหารจัดการธุรกิจของสหกรณ์	2.90	0.57	ระดับปานกลาง



## ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

2. ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์		$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
2.5	การได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการบริหารจัดการธุรกิจต่าง ๆ ของสหกรณ์	2.91	0.56	ระดับปานกลาง
2.6	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์			
2.6.1	ความรู้ความสามารถในเรื่องธุรกิจ	2.71	0.73	ระดับปานกลาง
2.6.2	การติดต่อประสานงานและความถูกต้องรวดเร็ว	3.00	0.61	ระดับปานกลาง
2.6.3	ความต่อเนื่องของการให้บริการ	3.28	0.55	ระดับปานกลาง
รวม		3.34	0.40	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและให้บริการด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับความพึงพอใจในหัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ความต่อเนื่องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ (2) การสนับสนุนด้านเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.) (3) การได้รับความช่วยเหลือแนะนำด้านการตลาด (4) การติดต่อประสานงานและความถูกต้องรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ (5) ข้อมูลแหล่งเงินทุนภายนอก เช่น ธกส. (6) การได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการบริหารจัดการในธุรกิจต่าง ๆ ของสหกรณ์ (7) ข้อมูลด้านการบริหารจัดการธุรกิจของสหกรณ์ (8) ข้อมูลด้านการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ (9) ความรู้ความสามารถในเรื่องธุรกิจของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ อย่างไรก็ตามในรายละเอียดบางประเด็นระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) โรงสีและศูนย์รวบรวมนํ้ามันดิบ (2) ลานตาก (3) ฉาง (4) โรงปู้หมัก (5) เครื่องซัง (6) เตอบลำไย (7) โรงงานปรับปรุงเมล็ดพันธุ์พร้อมอุปกรณ์และเครื่องอบลดความชื้น

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์

3 ด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
3.1 การให้ความรู้ในการฝึกอบรมเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์	3.29	0.55	ระดับปานกลาง
3.2 การให้เงินทุนอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพ	3.41	0.58	ระดับมาก
3.3 การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์	3.37	0.64	ระดับปานกลาง
3.4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์			
3.4.1 การติดต่อประสานงานและความถูกต้องรวดเร็ว	3.08	0.88	ระดับปานกลาง
3.4.2 การให้ความช่วยเหลือแนะนำการบริหารจัดการของกลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์	3.34	0.83	ระดับปานกลาง
3.4.3 ความต่อเนื่องของการให้บริการ	3.37	0.76	ระดับปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.31</b>	<b>0.11</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับความพึงพอใจในหัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์ และความต่อเนื่องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ (2) การให้ความช่วยเหลือแนะนำการบริหารจัดการของกลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ (3) การให้ความรู้ในการฝึกอบรมเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ (4) การติดต่อประสานงานและความถูกต้องรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ อย่างไรก็ตามประเด็นการให้เงินทุนอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อนำผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ มาหาค่าเฉลี่ยอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้เห็นภาพรวมความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริม  
สหกรณ์

ความช่วยเหลือและการให้บริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
1 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	3.31	0.20	ระดับปานกลาง
2 ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์	3.34	0.40	ระดับปานกลาง
3 ด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์	3.31	0.11	ระดับปานกลาง
รวม	3.32	0.01	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและการ  
ให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับความพึง  
พอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์  
(2) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์

#### ตอนที่ 4 ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการ สนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์

ผู้ศึกษาได้ศึกษาความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการ  
สนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้าน  
การส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล  
ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.7 ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจาก  
กรมส่งเสริมสหกรณ์ (ตอบได้หลายข้อ)

N = 64		
ความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร		
1.1 การเผยแพร่ให้ข้อมูลข่าวสาร	63	98.43
1.2 การแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์	64	100.00
2 ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์		
2.1 การสนับสนุนเครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์	20	31.25
2.2 เงินทุน	52	81.25
2.3 การตลาด	22	34.37
2.4 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจ	62	96.87
2.5 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจ	62	96.87
2.6 การแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์	63	98.43
3 ด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์		
3.1 ให้การฝึกอบรมความรู้เสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์	24	37.50
3.2 เงินทุนหมุนเวียน	28	43.75
3.3 การเผยแพร่ให้ข้อมูลข่าวสาร	27	42.18
3.4 การแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์	31	48.43

จากตารางที่ 4.7 ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการ  
ให้บริการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า

    ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (ร้อยละ 100) สหกรณ์มีความต้องการคำแนะนำ  
ส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ รองลงมา (ร้อยละ 98.43) ต้องการข้อมูลข่าวสาร

    ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 98.43) มีความต้องการ  
คำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ รองลงมา (ร้อยละ 96.87) มีความต้องการข้อมูล  
ข่าวสารด้านธุรกิจและความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจ (ร้อยละ 81.21) มีความต้องการ  
เงินทุน และส่วนน้อย (ร้อยละ 34.37 และ ร้อยละ 31.25) มีความต้องการช่วยเหลือด้านการตลาด  
และต้องการสนับสนุนเครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์ (ร้อยละ 48.43) มีความต้องการคำแนะนำ  
ส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ รองลงมา (ร้อยละ 43.75) ต้องการเงินทุนหมุนเวียน  
(ร้อยละ 42.18) ต้องการข้อมูลข่าวสาร และ(ร้อยละ 37.50) ต้องการฝึกอบรมความรู้เสริมอาชีพแก่  
สมาชิกสหกรณ์

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจในความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาความช่วยเหลือและบริการที่สหกรณ์ได้รับจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง (3) เพื่อศึกษาความต้องการของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีขอบเขตศึกษาเฉพาะสหกรณ์ประเภทสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง ที่มีสถานะดำเนินการ กล่าวคือ สามารถดำเนินธุรกิจปกติและปิดบัญชีได้ตามรอบบัญชี จำนวน 32 สหกรณ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้แทนสหกรณ์การเกษตร ได้แก่ ประธานกรรมการ และผู้จัดการหรือผู้ทำหน้าที่แทนชุดปัจจุบัน รวมประชากรทั้งสิ้น 64 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล

จากการรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถาม จำนวน 64 ราย นอกจากจะได้ทราบถึงความช่วยเหลือและบริการที่สหกรณ์ได้รับจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง ทราบระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ แล้วยังทำให้ทราบถึงความต้องการของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนและพัฒนาการให้ความช่วยเหลือและให้บริการด้านต่าง ๆ แก่สหกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

สหกรณ์ประเภทการเกษตรในจังหวัดลำปาง จำนวน 32 สหกรณ์ มีสถานะดำเนินการ กล่าวคือ สามารถดำเนินธุรกิจปกติและปิดบัญชีได้ตามรอบบัญชี ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 43.76) เป็นสหกรณ์ขนาดเล็ก รองลงมาเป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่มาก และส่วนน้อยเป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่และขนาดกลาง โดยส่วนใหญ่มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง ประเภทของธุรกิจที่สหกรณ์ดำเนินการอันดับหนึ่ง ได้แก่ ธุรกิจการให้สินเชื่อ รองลงมาธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย การรับฝากเงิน การให้บริการส่งเสริมการเกษตร การรวบรวมผลิตผล การแปรรูป และธุรกิจสถานีบริการปั้มน้ำมัน ตามลำดับ โดยการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการต่างๆ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่ผ่านมา พบว่าส่วนใหญ่สหกรณ์ได้รับการช่วยเหลือและการให้บริการทางด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ ในด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ ส่วนใหญ่สหกรณ์ได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และคำแนะนำการจัดการธุรกิจสหกรณ์ รองลงมาได้รับบริการเกี่ยวกับเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.) การตลาดเพื่อการจำหน่ายสินค้า ฉาง ลานตาก เครื่องซัง เต้าอบลำไย โรงปุ๋ยหมัก เครื่องอบลดความชื้น โรงงานปรับปรุงเมล็ดพันธุ์พร้อมอุปกรณ์ โรงสี และศูนย์รวบรวมน้ำมันดิบ ตามลำดับ ในส่วนทางด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่เคยได้รับความช่วยเหลือและบริการเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ การให้เงินอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์ และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ ตามลำดับ

การศึกษาความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (ร้อยละ 100) มีความต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ รองลงมาต้องการข้อมูลข่าวสาร ส่วนในด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่ต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ รองลงมามีความต้องการข้อมูลข่าวสาร ด้านธุรกิจ ต้องการความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจและต้องการเงินทุน โดยส่วนน้อยมีความต้องการช่วยเหลือด้านการตลาด การสนับสนุนเครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ ในด้านการ

ส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ รองลงมาต้องการเงินทุนหมุนเวียน ต้องการข้อมูลข่าวสารและต้องการฝึกอบรม ความรู้เสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน นั้น สหกรณ์มีความต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์เป็นอันดับแรก

## 2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจในความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ความช่วยเหลือและบริการที่สหกรณ์ได้รับจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง เป็นสหกรณ์ที่มีขนาดเล็ก มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง และดำเนินธุรกิจหลายประเภท ซึ่งธุรกิจที่ทำรายได้หลักให้กับสหกรณ์คือ ธุรกิจการให้สินเชื่อ แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง ดำเนินธุรกิจประเภทต่าง ๆ ที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอต่อการขยายธุรกิจ จึงส่งผลให้สหกรณ์มีขนาดเล็ก และมีปริมาณธุรกิจน้อย การรองรับความช่วยเหลือและการให้บริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง จึงไม่ค่อยได้ผลดี เนื่องจากสหกรณ์มีขนาดเล็กและมีปริมาณธุรกิจน้อย ในส่วนของการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง ในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ จะเห็นได้ว่าเป็นบทบาทและภารกิจของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง ที่จะให้การส่งเสริมแนะนำสหกรณ์ ซึ่งการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการแต่ละด้านนั้นมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจสหกรณ์เพื่อให้สหกรณ์มีความเข้มแข็งสามารถขยายธุรกิจเพื่อยกระดับขนาดของสหกรณ์ให้ใหญ่ขึ้นได้

2.2 ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ จากการจัดลำดับระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งทั้ง 3 ด้าน สหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์



ตามลำดับ นั้น จะเห็นได้ว่าการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์นั้นยังมีความจำเป็นและต้องให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้น เพื่อสนองความต้องการของสหกรณ์และสร้างระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ต่อไป

2.3 ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ จากการศึกษาความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ พบว่าสหกรณ์มีความต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์เป็นอันดับแรก จะเห็นได้ว่าการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ นั้นจำเป็นต้องได้รับคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อช่วยในการบริหารจัดการธุรกิจสหกรณ์ให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและเข้มแข็ง สามารถเอื้อประโยชน์ให้แก่มวลสมาชิกได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุศักดิ์ จันทร์มา (2537 : 71-73) ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในบทบาทของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าความพึงพอใจของเกษตรกรในระดับมาก ได้แก่บทบาทด้านการเป็นผู้ชี้แนะการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น การเป็นผู้ส่งเสริมและพัฒนาสถาบันเกษตรกร การเป็นผู้กระตุ้นให้เกษตรกรรู้จักปัญหาของตนเอง การเป็นผู้ชี้แนะให้เลือกใช้ปัจจัยการผลิต ชี้แนะลดความเสี่ยงในการประกอบกิจการเป็นผู้ร่วมแก้ไขปัญหาของเกษตรกร การเป็นผู้ถ่ายทอดวิชาการเกษตร สำหรับบทบาทเป็นผู้ประสานงานนั้น มีความพึงพอใจในระดับน้อยเท่านั้น ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับลักษณะส่วนบุคคล พบว่ามีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพการเกษตร การได้รับข่าวสารการเกษตร การติดต่อเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมการเกษตร ความน่าเชื่อถือในด้านเจ้าหน้าที่ และเป็นสมาชิกสถาบันเกษตรกร ส่วนตัวแปรวิถีทาง การศึกษาและรายได้ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจ

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากสรุปผลการศึกษาและการวิเคราะห์ผลการศึกษา ที่ได้เสนอไปแล้วนั้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ผลการค้นพบจากการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด ลำปาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ควรนำไปทบทวนเกี่ยวกับบทบาท และภารกิจในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ โดยเฉพาะในส่วนหัวข้อย่อยในแต่ละด้าน ซึ่ง ผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของสหกรณ์ที่มีต่อการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ มีอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นกรมส่งเสริมสหกรณ์ ควรใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการแก่สหกรณ์ให้มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เพื่อให้บรรลุภารกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์ และให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานต่อไป

3.1.2 การศึกษาความต้องการของสหกรณ์ที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าสหกรณ์ภาคการเกษตรในจังหวัดลำปาง จำนวน 32 สหกรณ์ ที่มีสถานะดำเนินการ นั้น กล่าวคือสามารถดำเนินธุรกิจปกติและปิดบัญชีได้ตามรอบบัญชี ในภาพรวมสหกรณ์มีความต้องการคำแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ เป็นอันดับแรก ดังนั้นบทบาทการแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ ยังมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยเหลือแนะนำการบริหารงานและการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ โดยกรมส่งเสริมสหกรณ์ควรจะมีการพัฒนาบุคลากรของกรมฯ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อความต้องการของสหกรณ์ ในการให้คำแนะนำส่งเสริมแก่สหกรณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของสหกรณ์ต่อไป

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในส่วนของสหกรณ์นอกภาคการเกษตร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปปรับปรุงการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและทำให้การดำเนินงานของสหกรณ์มีการพัฒนาก้าวหน้ามั่นคงยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการของสหกรณ์ที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ และด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ เพื่อให้ได้แนวทางไปปรับใช้ในการสนองความต้องการของสหกรณ์ให้เหมาะสมต่อไป

## บรรณานุกรม

### บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2542) *การสหกรณ์ในประเทศไทย* กรุงเทพมหานคร เอกสารเผยแพร่  
กองวิชาการ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- .....(2543) *รายงานกิจการประจำปี 2543* ฝ่ายเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ กรมส่งเสริม  
สหกรณ์
- .....(2545) *ครบรอบ 30 ปี การสหกรณ์ในประเทศไทย* ฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์  
กรมส่งเสริมสหกรณ์
- กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2547) *การสหกรณ์ในประเทศไทย*  
กรุงเทพมหานคร ฝ่ายเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์
- กันตพัฒน์ เอี่ยมผิง (2542) “การพัฒนาบริการและสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์  
จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครบาล จำกัด” วิทยานิพนธ์  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กุลนดา โชติมุกตะ (2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและขบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ” ภาคนิพนธ์ปริญญา  
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์
- กลุ่มงานวิจัยด้านเศรษฐกิจของสหกรณ์ (2545) *รายงานการศึกษา เรื่องศึกษาความต้องการของ  
สหกรณ์ทุกประเภทในการขอรับบริการ* กองวิชาการ กรมส่งเสริมสหกรณ์
- จอมพล พิเศษกุล (2537) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกอง  
พลธิการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชญวิทยาและงาน  
ยุติธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538) *จิตวิทยาการบริหาร* เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริหาร  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี
- ฉัตรชัย คงสุข (2535) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุ  
ฝ่ายกักตุนและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด” สารนิพนธ์  
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี” ภาคนิพนธ์ปริญญา  
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์
- ดำรงค์ ปั้นประณต และสะอาด แก้วเกษ (2549) *ระบบการสหกรณ์ในประเทศไทย* กรมส่งเสริม  
สหกรณ์ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด
- ทวีป ยอดเสริม (2538) “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อโครงการเชื่อมโยงสินเชื่อเพื่อ  
การผลิตและบริการตลาดข้าวของชุมนุมสหกรณ์การเกษตรกำแพงเพชร จำกัด”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิต  
วิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้
- ธงชัย สันติวงษ์ (2537) *การบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2537) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา  
อำนาจเจริญ” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นงนุช อุณนันต์ (2545) “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์  
ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นิคม พรหมย้อย (2529) “ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ใน  
ภาคใต้สงขลา” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- บริบูรณ์ บ่อเกิดทรัพย์ (2534) “ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาในสมรรถวิสัยของ  
ผู้ได้บังคับบัญชาที่เป็นบัณฑิตสาขาส่งเสริมการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีการเกษตร  
แม่โจ้” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร  
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้
- บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528) “การสร้างแบบวัดเจตคติ” ศึกษาศาสตร์ปริทัศน์ 2 (มกราคม-กุมภาพันธ์  
2528)
- พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 (2542,12 เมษายน) ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 30 ก  
หน้า 2
- ราชบัณฑิตยสถาน (2525) *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525* พิมพ์ครั้งที่ 5, 41

- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” รายงานการวิจัย กรุงเทพมหานคร สำนักงานประกันสังคม
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526) *พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิชัย มะลิซ้อน (2538) “ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้
- วัลยา บุตรดี (2533) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเคหกิจ” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้
- ศศิธร พูลสุข (2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์
- สมพร ตั้งสะสม (2537) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริหารทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 : กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สะอาด แก้วเกษ (2546) *การบริหารสหกรณ์ยุคใหม่* คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541) “ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- หุลย์ จำปาเทศ (2533) *จิตวิทยาการจูงใจ* กรุงเทพมหานคร สารคดีสาส์น
- อนุศักดิ์ จันทร์มา (2537) “ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในบทบาทการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้

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

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

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

Vroom, Victor H. (1964) *Work and Motivation*. New York : John Wiley and Sons

ภาคผนวก



ภาคผนวก  
แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์  
(ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง)

\*\*\*\*\*

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยนักศึกษามัธยมศึกษา สาขาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ วิชาเอก  
บริหารธุรกิจสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีความประสงค์ศึกษาความพึงพอใจใน  
ความช่วยเหลือและการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยทำการศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์  
การเกษตรในจังหวัดลำปาง ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรดังกล่าว จึงใคร่ขอความ  
ช่วยเหลือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

อนึ่ง การตอบแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อ  
การปฏิบัติงานของท่านในสหกรณ์ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการได้รับ  
ความช่วยเหลือและบริการด้านต่าง ๆ และเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในการให้ความช่วยเหลือและ  
การให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่สหกรณ์ ตลอดจนเป็นแนวทางพัฒนาการให้ความช่วยเหลือและ  
การให้บริการด้านต่าง ๆ ของกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความช่วยเหลือในครั้งนี้

ปิยนันท์ สาคร  
นักศึกษามัธยมศึกษา

**คำชี้แจง** แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการได้รับความช่วยเหลือและการให้บริการในด้านต่าง ๆ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์

ตอนที่ 4 ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ( ) หน้าข้อความที่ท่านเลือก

1. เพศ ( )1. ชาย ( )2. หญิง

2. อายุ .....ปี

3. ระดับการศึกษา

( )1. ไม่ได้ศึกษา ( )2. ประถมศึกษา

( )3. มัธยมศึกษาตอนต้น ( )4. มัธยมศึกษาตอนปลาย

( )5. ปวส.หรืออนุปริญญา ( )6. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. สถานภาพ

( )1. โสด ( )2. สมรส

( )3. หย่า ( )4. หม้าย

5. ตำแหน่งปัจจุบันในสหกรณ์

( )1. ประธานกรรมการ

( )2. ผู้จัดการหรือผู้ทำหน้าที่แทน

6 ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ปัจจุบันนี้ เป็นเวลา .....ปี

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ( ) หน้าข้อความที่ท่านเลือก

### 1. สหกรณ์จัดอยู่ในขนาดใด

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

### 2. อาคารสำนักงานของสหกรณ์

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

### 3. ประเภทธุรกิจ ที่สหกรณ์ดำเนินการ (ตอบได้หลายข้อ)

- ( ) 1. การรับฝากเงิน  
( ) 2. การให้สินเชื่อ  
( ) 3. การจัดหาสินค้ามาจำหน่าย  
( ) 4. การรวบรวมผลิตผล  
( ) 5. การแปรรูป  
( ) 6. สถานีบริการปั้มน้ำมัน  
( ) 7. การให้บริการส่งเสริมการเกษตร  
( ) 8. อื่น ๆ (ระบุ).....

### 4. ธุรกิจใดทำรายได้หลักให้กับสหกรณ์ .....

### 5. ในช่วงเวลาที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบัน สหกรณ์เคยได้รับการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์หรือไม่ หากไม่เคยได้รับการให้ข้ามไปตอบตอนที่ 4

5.1 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ( ) เคย ( ) ไม่เคย

#### 5.2 ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์ (ตอบได้หลายข้อ)

- ฉาง ( ) เคย ( ) ไม่เคย  
- ลานตาก ( ) เคย ( ) ไม่เคย  
- เครื่องจักร ( ) เคย ( ) ไม่เคย  
- เตาอบลำไย ( ) เคย ( ) ไม่เคย  
- โรงงานปรับปรุงเมล็ดพันธุ์พร้อมอุปกรณ์ ( ) เคย ( ) ไม่เคย  
- โรงสี ( ) เคย ( ) ไม่เคย

- ศูนย์รวบรวมน้ำมันดิบ ( ) เคย ( ) ไม่เคย
- โรงปุ๋ยหมัก ( ) เคย ( ) ไม่เคย
- เครื่องอบลดความชื้น ( ) เคย ( ) ไม่เคย
- เงินอุดหนุนให้เปล่า ( ) เคย ( ) ไม่เคย
- เงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.) ( ) เคย ( ) ไม่เคย
- เงินกู้กองทุนสงเคราะห์เกษตรกร ( ) เคย ( ) ไม่เคย
- การหาตลาดเพื่อจำหน่ายสินค้าสหกรณ์ ( ) เคย ( ) ไม่เคย
- การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ( ) เคย ( ) ไม่เคย
- การช่วยเหลือแนะนำด้านการจัดการธุรกิจต่าง ๆ ( ) เคย ( ) ไม่เคย
- อื่น ๆ (ระบุ)..... ( ) เคย ( ) ไม่เคย

### 5.3 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
<b>1. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร</b>					
1.1 การกำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรมที่ผ่านมา ท่านมีความพอใจในระดับใด					
1.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมแต่ละครั้งท่านมีความ พอใจในระดับใด					
1.3 งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม ใช้งบประมาณจาก กรมส่งเสริมสหกรณ์ ท่านมีความพอใจในระดับใด					
1.4 ความรู้ความสามารถของวิทยากรฝึกอบรมที่ผ่านมา ท่านมีความพอใจในระดับใด					
1.5 การกำหนดกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมตรงกับความต้องการ ท่านมีความพอใจในระดับใด					
1.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ท่านมีความพอใจในระดับใด					
- ด้านการติดต่อประสานงาน และความรวดเร็ว					
- ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำเกี่ยวกับ การอบรม					
1.7 หลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้ว บุคลากรของสหกรณ์ สามารถนำความรู้ไปพัฒนาสหกรณ์ ท่านพอใจใน ระดับใด					
1.8 อื่น ๆ .....					

ความช่วยเหลือและบริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2. ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์</b>					
2.1 การสนับสนุนเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ท่านมีความพอใจในระดับใด					
- ราง					
- ลานตาก					
- เครื่องซัง					
- เตาอบลำไย					
- โรงงานปรับปรุงเมล็ดพันธุ์ พร้อมอุปกรณ์					
- โรงสี					
- ศูนย์รวบรวมน้ำนมดิบ					
- โรงปุ๋ยหมัก					
- เครื่องอบลดความชื้น					
- อื่น ๆ (ระบุ).....					
2.2 การสนับสนุนด้านเงินทุนเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในธุรกิจต่าง ๆ ท่านมีความพอใจในระดับใด					
- เงินอุดหนุนให้เปล่า					
- เงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.)					
- เงินกู้กองทุนสงเคราะห์เกษตรกร					
- อื่น ๆ (ระบุ).....					
2.3 การได้รับความช่วยเหลือแนะนำ ในด้านการตลาด ท่านมีความพอใจในระดับใด					
2.4 ให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ท่านพอใจในระดับใด					
- ข้อมูลด้านการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ					
- ข้อมูลแหล่งเงินทุนภายนอก เช่น ธกส. เป็นต้น					

ความช่วยเหลือและบริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ข้อมูลด้านการบริหารจัดการธุรกิจของสหกรณ์					
2.5 การได้รับความช่วยเหลือ แนะนำ ในด้านการบริหารจัดการในธุรกิจต่าง ๆ ของสหกรณ์ ท่านมีความพอใจในระดับใด					
2.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ท่านมีความพอใจในระดับใด					
- ความรู้ ความสามารถในเรื่องธุรกิจต่าง ๆ					
- การติดต่อประสานงาน และความถูกต้องรวดเร็ว					
- ความต่อเนื่องของการให้บริการ					
- อื่น ๆ (ระบุ).....					
<b>3. ด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์</b>					
3.1 การให้ความรู้ในการฝึกอบรมเสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์ ท่านมีความพอใจในระดับใด					
3.2 การให้เงินทุนอุดหนุนแก่กลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์ เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพ ท่านมีความพอใจในระดับใด					
3.3 การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์ นั้นท่านพอใจในระดับใด					
3.4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ท่านมีความพอใจในระดับใด					
- การติดต่อประสานงาน และความถูกต้องรวดเร็ว					
- การให้ความช่วยเหลือแนะนำการบริหารจัดการของกลุ่มอาชีพที่สังกัดสหกรณ์					
- ความต่อเนื่องของการให้บริการ					
- อื่น ๆ (ระบุ).....					



**ตอนที่ 4 ความต้องการของสหกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการ**

**สนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ( ) ที่เป็นความต้องการของสหกรณ์ (ตอบได้หลายข้อ)

**1. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร**

- ( ) หลักสูตร มีระยะสั้น.....วัน ระยะยาว.....วัน
- ( ) ช่วงเวลาอบรม ( ) ต.ค-ม.ค ( ) ก.พ-พ.ค ( ) มิ.ย- ก.ย
- ( ) การเผยแพร่ให้ข้อมูลข่าวสาร
- ( ) การแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์
- ( ) อื่น ๆ (ระบุ).....

**2. ด้านการส่งเสริมธุรกิจของสหกรณ์**

- ( ) การสนับสนุนเครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์
- ( ) เงินทุน
- ( ) การตลาด
- ( ) การเผยแพร่ให้ข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจ
- ( ) ความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจ
- ( ) การแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์
- ( ) อื่น ๆ (ระบุ).....

**3. ด้านการส่งเสริมอาชีพของสมาชิกสหกรณ์**

- ( ) ให้การฝึกอบรมความรู้เสริมอาชีพแก่สมาชิกสหกรณ์
- ( ) เงินทุนหมุนเวียน
- ( ) การให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
- ( ) การแนะนำส่งเสริมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์
- ( ) อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....

.....

**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ</b>	นางปิยนันท์ สาคร
<b>วัน เดือน ปี</b>	7 กันยายน 2510
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
<b>ประวัติการศึกษา</b>	เทคโนโลยีการเกษตรบัณฑิต(เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) สถาบัน เทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ปีพุทธศักราช 2533
<b>สถานที่ทำงาน</b>	สำนักงานสหกรณ์จังหวัดลำปาง จังหวัดลำปาง
<b>ตำแหน่ง</b>	นักวิชาการสหกรณ์ 6ว