

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษา และระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สหกรณ์ การเกษตร ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และกลุ่มเกษตรกร และระดับ ความพึงพอใจของสมาชิกหรือลูกค้าของธนาการที่ใช้บริการ

ฉะนั้น สารสำคัญในบทนี้จะเป็นการนำเสนอผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ตามลำดับ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. ประวัติความเป็นมาและวิธีดำเนินงานของธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
3. สหกรณ์การเกษตร โครงสร้างและหลักการดำเนินงาน
4. กลุ่มเกษตรกรและหลักการดำเนินงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความหมายของความพึงพอใจและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจนั้นมิได้มีความหมายไว้มากมายหลายประการซึ่งรวมความแล้วจะมีความหมายใกล้เคียงกัน คือหมายถึงความรู้สึกรวมหรือทัศนคติในทางบวก รู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือได้รับผลสำเร็จตามความต้องการของตนเอง สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ อย่างไรก็ตามเพื่อให้เห็นความหมายที่กว้างและหลายทัศนะจากผู้รู้ต่าง ๆ จึงขอทำความหมายของความพึงพอใจในหลายแง่มุม มาเสนอ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 59) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

มอร์ส (Morse อ้างถึงในธรินธร สรรพกิจกำจร. 2542 : 7) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดให้ต่ำลง เมื่อความ

ตึงเครียดลดลงเขาย่อมเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น ความตึงเครียดเป็นบ่อเกิดความพึงพอใจและไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลเกี่ยวเนื่องมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้าบุคคลใดได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วก็จะทำให้ความตึงเครียดลดลงและเกิดความพอใจ

โวลแมน (Wolman อ้างถึงในธรินธร สรรพกิจกำจร. 2542 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจก็ได้ ฉะนั้นผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจต่อผลงานขององค์กรอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์กร

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือการที่บุคคลมีความรู้สึกที่ดี มีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ตนเองต้องการ ซึ่งจะทำให้ลดความตึงเครียดลงได้และเป็นแรงจูงใจให้บุคคลด้วย

## 1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อองค์กรของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรปรารถนาเป็นอย่างยิ่งที่จะให้เกิดอยู่ตลอดเวลา เพราะจะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นมากหรือน้อยนั้นจะขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่องค์กรนั้น ๆ จะทำให้เกิดขึ้น การศึกษากระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ในการสร้างแรงจูงใจ และอาศัยแรงจูงใจเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นให้ผู้ที่สังกัดองค์กรและใช้บริการเกิดความศรัทธาและเต็มใจต่อการรับบริการ จนถึงขั้นเกิดความพึงพอใจต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาอย่างยิ่ง

ฉะนั้น แนวความคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นจึงมีความสำคัญ การสร้างแรงจูงใจเกิดจากพื้นฐานความต้องการของมนุษย์เป็นสำคัญ มีนักวิชาการหลายท่านทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งเป็นทฤษฎีไว้หลายทฤษฎี แต่จะขอกล่าวเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญและเกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

### 1.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Need Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายมานาน มาสโลว์ (Maslow. 970 อ้างถึงในธนินทร สรรพกิจคำจร. 2542 : 9-12) ได้ตั้งสมมุติฐานไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป

มาสโลว์ ได้ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ชั้น ดังนี้

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

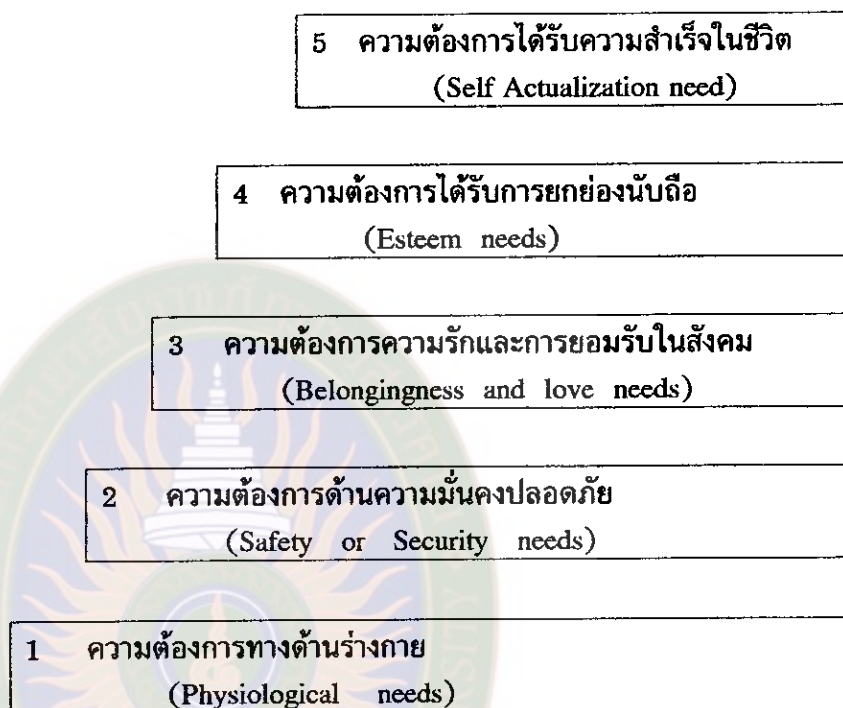
(2) ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

(3) ความต้องการความรักและการยอมรับในสังคม (Belongingness and love needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

(4) ความต้องการชื่อเสียงและได้รับการยกย่อง (Self - Esteem needs) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องความรู้สึก ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความมั่นคงในตนเอง

(5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self actualization needs) เป็นความต้องการชั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกอย่างตามความคาดหวังของตน

## ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์แสดงในแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์

ที่มา : ธีรินทร์ สรรพกิจกำจร (2542 : 9 – 12)

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ มี 5 ระดับคือ  
ระดับที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)  
เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย และ  
ความต้องการทางเพศ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทำให้  
มนุษย์จำเป็นต้องไฝหาลงสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้  
ว่าในกรณีที่มีมนุษย์ยังขาดสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐาน การตอบสนองให้กับ  
ความต้องการของร่างกายจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการด้านนี้ก็หมดอิทธิพลต่อ  
มนุษย์ แต่จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไปเข้ามาแทนที่ ตัวอย่างของความ  
ต้องการด้านร่างกายได้แก่

- 1) ความต้องการอาหารและน้ำ
- 2) ความต้องการนอนหลับพักผ่อน
- 3) ความต้องการมีสุขภาพดี
- 4) ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม
- 5) ความต้องการการออกกำลังกายและความผ่อนคลาย
- 6) ความต้องการทางเพศ

ระดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการในเรื่องความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป มนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น ความเจ็บป่วย อุบัติเหตุ อาชญากรรม สงคราม และความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ สำหรับสมาชิกในหน่วยงานความมั่นคงปลอดภัยในหน้าที่การงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ถ้าสมาชิกในหน่วยงานทำงานด้วยความรู้สึกขาดหลักประกันความมั่นคงในเรื่องความก้าวหน้าการเลื่อนขั้นตำแหน่งแล้ว ก็จะเป็นสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ตัวอย่างของความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานได้แก่

- 1) ความมั่นคงของงาน
- 2) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 3) ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดี
- 4) สวัสดิการและหลักประกันระยะยาว

ระดับที่ 3 ความต้องการความรักและการยอมรับในสังคม (Belongingness and Love Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัยแล้วจะเกิดความต้องการที่จะเอาตัวเองเข้าไปมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อเวลาจะปฏิบัติงานใด ๆ ก็พยายามหาทางให้กลุ่มยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และมีความรู้สึกอยากเข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของกลุ่มหน่วยงานสามารถสนองความต้องการประเภทนี้ได้ด้วยการพยายามทำให้สมาชิกในหน่วยงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น สมาชิกสามารถมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีการยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ



ระดับที่ 4 ความต้องการชื่อเสียงและได้รับการยกย่อง (Self – Esteem Needs) ความต้องการของมนุษย์ในขั้นสูงขึ้นมาอีกชั้นหนึ่งก็คือ ความอยากเด่นในสังคม ต้องการได้รับการยอมรับนับถือ ความมีเกียรติยศ ชื่อเสียง รวมถึงการมีฐานะตำแหน่งหน้าที่ซึ่งเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงเพื่อเป็นแรงจูงใจสมาชิกในหน่วยงาน หรือเปิดโอกาสให้สมาชิกในหน่วยงานได้แสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถเป็นแนวทางที่ผู้บริหารหน่วยงานสามารถจัดทำได้ เพื่อเป็นการตอบสนองในความต้องการที่จะมีชื่อเสียงและได้รับการยกย่องของสมาชิกผู้ร่วมงาน

ระดับที่ 5 ความต้องการความสมหวังและสามารถทำการได้ด้วยตนเอง (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ที่อยากจะแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในช่วงของการมีชีวิตเป็นมนุษย์ ผู้ที่มีความต้องการในขั้นนี้พยายามจะแสดงความสามารถสูงสุดในการปฏิบัติงานต่าง ๆ บุคคลจะเกิดความต้องการนี้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับในลำดับต้น ๆ แล้วก็เกิดความพอกเพียรอดสาเห มองเห็นว่าความต้องการในลำดับถัดไปเป็นสิ่งที่ท้าทายที่จะต้องเอาชนะให้ได้จึงเกิดความรู้สึกเป็นแรงกระตุ้นพยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการในลำดับที่สูงขึ้น

จะเห็นได้ว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับการตอบสนอง จะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของคนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะเกิดความรู้สึกปลงจากในสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ ตัวอย่าง เช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ก็อยากจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับที่สูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในที่สุด ในทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนจะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ Self – Actualization อันหมายถึง การได้รับความสำเร็จในชีวิตนั่นเอง

#### 1.2.2 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคลแลน (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ในตอนปลายปี ค.ศ 1940 นักจิตวิทยาชื่อเดวิด แม็คเคลแลน (David I McClelland et.al. อ้างถึงในธรรินธร สรรพกิจจำจร. 2542 : 13) ได้ทำการทดลองเพื่อหาทางวัดความต้องการด้านต่าง ๆ ของคน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า The Mactic

Appreciation Test หรือ เรียกร้อยย่อว่า TAT วิธีให้คนดูภาพถ่ายแล้วเขียนแสดงทัศนนะว่า เขามองเห็นอะไรและมีความเห็นอย่างไรต่อภาพถ่ายนั้น เครื่องมือของแมคเคิลแลนด์ บางที่เรียกว่า Projective Test

แมคเคิลแลนด์ ได้แบ่งผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้จากผลการทดสอบออกเป็น 3 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความสำคัญสำหรับการทำความเข้าใจกับพฤติกรรมของบุคคล เขาสรุปว่า คนมีความต้องการอยู่ 3 ประการ คือ

(1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement : nAch) เป็นความต้องการที่จะทำบางอย่างให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ และต้องการสิ่งย้อนกลับที่ได้จากผลงาน

(2) ความต้องการผูกพัน (Need for Affiliation : nAff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

(3) ความต้องการมีอำนาจบารมี (Need for Power : nPower) ได้แก่ ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น พื้นฐานทฤษฎีแมคเคิลแลนด์ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล คนจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่าง ๆ และแต่ละความต้องการจะมีเหตุผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของตนและคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม

นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของ แมคเคิลแลนด์ ว่า ทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้ 2 ประการ คือ

(1) ความต้องการ nAch : nAff และ nPower เป็นองค์ประกอบของความต้องการที่มีลักษณะเหมือนและคล้าย ๆ กับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การยึดถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติจะให้ประโยชน์กับผู้บริหารมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้าหมาย ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

(2) ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจ และเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่างจริงจัง ก็อาจทำให้คนในองค์การสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของตนในอันที่จะทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ให้สำเร็จได้

จากผลการศึกษาของแม็คเคิลแลนด์ สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานจะอยู่ในเรื่องของการกระตุ้นความต้องการ nAch เป็นสำคัญ บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองด้าน nAch และสามารถทำงานได้สำเร็จจะช่วยให้งานบริหารของผู้บริหารได้ผลสำเร็จไปด้วย

### 1.2.3 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาจาก วิกเตอร์ เอ็ช วูม โดยได้อธิบายว่า การจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลมีต่อความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้นรูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบด้วย ความพึงพอใจ (Valence) ความคาดหวัง (Expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวทำให้เกิดการจูงใจ และผลลัพธ์ (Outcomes) (สมยศ นาวิกการ 2521 อ้างถึงในธรินธร สรรพกิจกำจร. 2542 : 14)

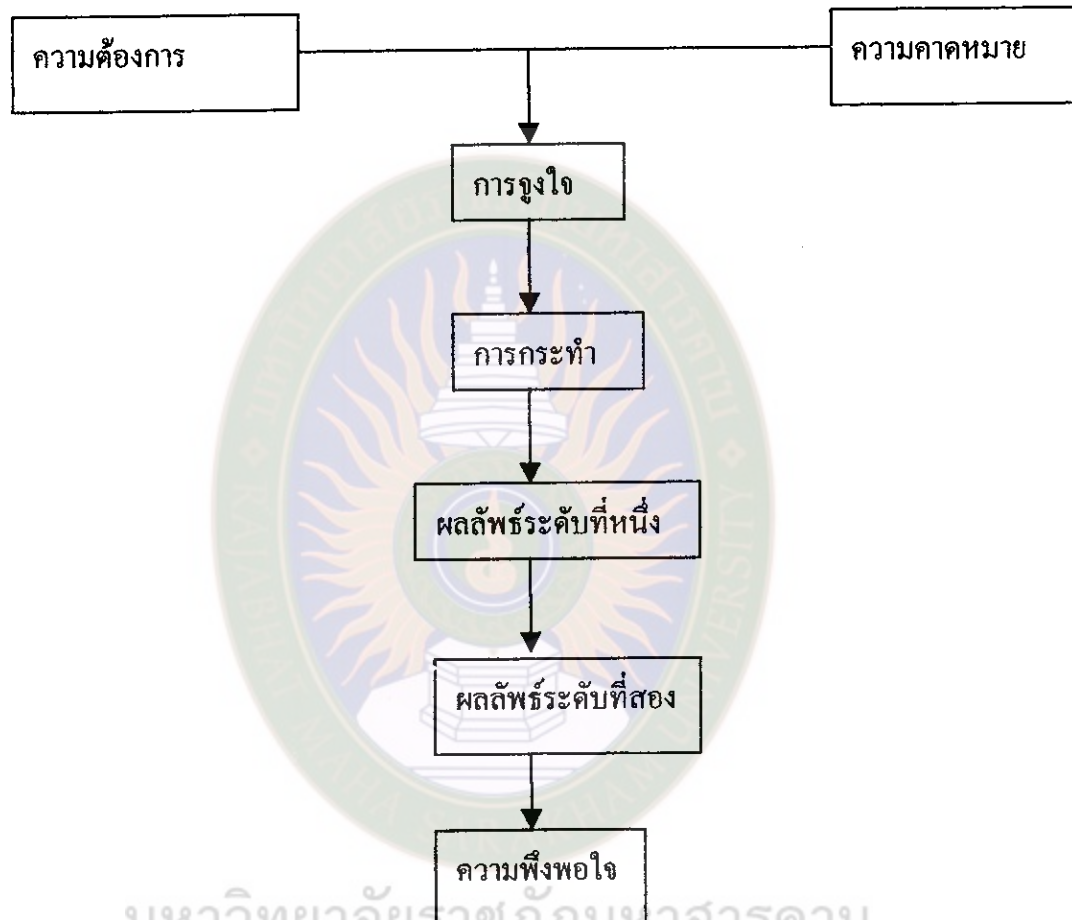
ความพอใจ (Valence) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคลแต่ละคนซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้นจะทำให้ได้ผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจ ผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ คือ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ระดับที่สอง (Secondary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งแล้ว

การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะมีกระบวนการดังปรากฏในแผนภูมิที่ 2 ดังต่อไปนี้ เดวิส (Davis. 1981 อ้างถึงในธรินธร สรรพกิจกำจร. 2542 : 16-17)





มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภูมิที่ 2 ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ

ที่มา : สมยศ นาวิการ (2521)

ดังนั้น ถ้าผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจกับกระบวนการจูงใจดังกล่าว และต้องกระทำในสองสิ่งต่อไปนี้ คือการเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวก โดยเพิ่มผลตอบแทน

แทนและการทำงานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุดจึงจะสามารถทำให้การ  
 จูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานประสบผลสำเร็จ

## 2. ประวัติความเป็นมาและวิธีการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร

รายงานของสันต์ นาคบรรพต (2534 : 6) ระบุว่า เมื่อ พ.ศ. 2490 รัฐบาล  
 ได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ขึ้น เพื่อเป็นแหล่งกลางทางการเงินของขบวนการสหกรณ์  
 ในการระดมทุนให้สหกรณ์นำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจและให้กู้แก่สมาชิกตลอดระยะเวลา  
 19 ปี (พ.ศ. 2490 – 2509) ของการดำเนินงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์ได้ทำหน้าที่  
 เป็นแหล่งเงินกู้ให้แก่สหกรณ์ได้นำไปให้แก่เกษตรกรได้เพียงประมาณร้อยละ 5 ของ  
 เกษตรกรทั่วประเทศ รัฐบาลได้เล็งเห็นว่าการส่งเสริมการพัฒนาการเกษตรของประเทศ จึง  
 จำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือด้านเงินกู้โดยไม่เลือกว่าเกษตรกรผู้นั้นจะเป็นสมาชิกของ  
 สหกรณ์หรือไม่ โดยการดำเนินงานควรอยู่ภายใต้การควบคุมในระบบเดียวกัน รัฐบาลจึง  
 ได้ยกเลิกธนาคารเพื่อการสหกรณ์ และจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
 ขึ้นแทนในที่สุดธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ก็ได้จัดตั้งขึ้นตาม  
 พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 เพราะเห็นว่า  
 ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ที่ผ่านมาแต่เดิมนั้นเป็นแหล่งเงินทุนให้เฉพาะเกษตรกรที่เป็น  
 สมาชิก สหกรณ์เท่านั้น แต่การส่งเสริมพัฒนาการเกษตรของประเทศจำเป็นต้องช่วยเหลือ  
 ด้านเงินกู้ โดยไม่เลือกว่าเกษตรกรนั้น ๆ จะเป็นสมาชิกของสหกรณ์หรือไม่

การให้บริการด้านสินเชื่อสมควรที่จะขยายออกไปอย่างกว้างขวางถึงเกษตรกรราย  
 คน สหกรณ์การเกษตรและกลุ่มเกษตรกร ดังนั้น เพื่อความเป็นปึกแผ่นและความสะดวก  
 ในการดำเนินงานภายใต้ระบบควบคุมเดียวกัน รัฐบาลจึงให้โอนกิจการทั้งหมดของธนาคาร  
 เพื่อการสหกรณ์ ทั้งทรัพย์สิน หนี้สิน ความรับผิดชอบ ธุรกิจพนักงาน และลูกจ้างไปยัง  
 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรทั้งหมดตั้งแต่ พ.ศ. 2509 เป็นต้นมา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรก็ได้ดำเนินกิจการช่วยเหลือ  
 เกษตรกรในด้านเงินทุนประกอบอาชีพด้วยความมั่นคงเป็นปึกแผ่น และขยายกิจการกว้าง  
 ขวางออกไปเป็นลำดับ มีส่วนช่วยส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญก้าวหน้า  
 ไปได้ด้วยดี

หน้าที่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

- 1) ให้เงินกู้แก่ สหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรกรและเกษตรกรโดยทั่วไปในอัตราดอกเบี้ยต่ำ
- 2) รับฝากเงินจากประชาชนทั่วไป โดยให้ดอกเบี้ยเท่ากับธนาคารแห่งอื่น

สาขาและหน่วยอำเภอ

สาขา คือ ตัวแทนของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่กระจายอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินกิจการด้านสินเชื่อการเกษตรและรับฝากเงิน รวมทั้งการบริหารงานสินเชื่อการเกษตรในแต่ละจังหวัดมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

หน่วยอำเภอ เป็นหน่วยปฏิบัติงานสินเชื่อการเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ประจำอยู่ตามอำเภอต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อเกษตรกรในการที่จะติดต่อกับธนาคาร รวมทั้งการชี้แจงงานของธนาคาร การตรวจสอบคุณสมบัติของเกษตรกร การควบคุมและแนะนำการใช้เงินกู้ รวมทั้งการจัดเตรียมเอกสารสัญญาต่าง ๆ ในการขอกู้เงินของเกษตรกร มีหัวหน้าหน่วยเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

ประเภทของเงินกู้

เงินกู้เกษตรกรรายบุคคล แบ่งตามระยะเวลาของการชำระคืนเป็น 3 ประเภท คือ เงินกู้ระยะสั้น เงินกู้ระยะปานกลาง เงินกู้ระยะยาว

ก. เงินกู้ระยะสั้น

ได้แก่เงินกู้ที่ใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตในฤดูหนึ่ง ๆ เช่น ค่าพันธุ์พืช สัตว์ ปุ๋ย อาหารสัตว์ ค่าจ้างแรงงาน ฯลฯ แบ่งออกเป็น

- (1) เงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลัก
- (2) เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการอื่น

ระยะเวลาของการชำระเงิน

ปกติไม่เกิน 12 เดือน ในกรณีที่มีเหตุพิเศษไม่เกิน 15 เดือน

หลักประกัน

1) จำนองอสังหาริมทรัพย์เป็นประกัน และ หรือการรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วม (สำหรับเงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลัก) หรือบุคคลในกลุ่มลูกค้า 2 คน ค่าประกัน (สำหรับเงินกู้ระยะสั้นเพื่อการอื่น)

2) หลักทรัพย์รัฐบาลไทย

3) เงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

อัตราดอกเบี้ย

ร้อยละ 9 - 13 ต่อปี

จำนวนชั้นสูงของเงินกู้

ไม่เกิน 1,000,000 บาท

ข. เงินกู้ระยะปานกลาง

ได้แก่ เงินกู้เพื่อการลงทุนในทรัพย์สินทางการเกษตร ซึ่งปกติใช้ประโยชน์ได้เกินกว่าฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ เช่น ซื้อที่ดิน สร้างโรงเรือนการเกษตร บุกเบิก หรือปรับปรุงที่ดินการเกษตร ทำสวน ซื้อสัตว์ใช้งาน หรือเครื่องมือเครื่องจักรต่าง ๆ

ระยะเวลาของการชำระคืน

กำหนดชำระเงินเป็นรายงวดไม่เกิน 3 ปี ในกรณีที่มีเหตุพิเศษไม่เกิน 5 ปี

หลักประกัน

1) จำนวนอสังหาริมทรัพย์เป็นประกัน และ หรือบุคคลในกลุ่มลูกค้า 2 คน ค้ำประกัน

2) หลักทรัพย์รัฐบาลไทย

3) เงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

อัตราดอกเบี้ย

ร้อยละ 9 - 13 ต่อปี

จำนวนชั้นสูงของเงินกู้

ไม่เกิน 1,000,000 บาท

หมายเหตุ หลักประกันสำหรับเงินกู้ระยะสั้นและเงินกู้ระยะปานกลางมีข้อกำหนดดังนี้ ระยะสั้นเพื่อผลผลิตหลัก จะใช้การรับรองรับผิดชอบลูกหนี้ร่วมได้ไม่เกิน 30,000 บาท ระยะสั้นเพื่อการอื่นจะใช้บุคคลในกลุ่มลูกค้า 2 คน ค้ำประกันได้ไม่เกิน 30,000 บาท ระยะปานกลางจะใช้บุคคลในกลุ่มลูกค้า 2 คน ค้ำประกันได้ไม่เกิน 30,000 บาท

เงินกู้ทั้ง 3 กรณีถ้าต้องการเงินกู้เกินว่านี้จะต้องใช้หลักประกันอื่นคือ จำนวนอสังหาริมทรัพย์เป็นประกัน หรือใช้หลักทรัพย์รัฐบาลไทย หรือเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำหรับยอดจำนวนเงินกู้ทั้งระยะสั้นและระยะปานกลางทั้งหมดของผู้กู้คนหนึ่ง ๆ ในเวลาใดเวลาหนึ่งจะเกิน 1,000,000 บาทไม่ได้

ค. เงินกู้ระยะยาว

เงินกู้ระยะยาวแบ่งตามวัตถุประสงค์ได้ 2 ประเภท คือ

(1) เงินกู้ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม

(2) เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร



เงินกู้ระยะยาวเพื่อการชำระหนี้สินเดิม  
ได้แก่ เงินกู้ที่นำไปชำระหนี้สินเดิม หรือเพื่อการไถ่ถอนหรือ รับโอนคืน  
ที่ดินการเกษตรซึ่งเดิมเป็นของตนเองหรือของบิดามารดาของตน

ระยะเวลาของการชำระคืน

กำหนดชำระคืนเป็นรายงวดไม่เกิน 10 ปี ในกรณีที่มีเหตุพิเศษ  
ไม่เกิน 12 ปี

หลักประกัน

จำนองอสังหาริมทรัพย์เป็นประกัน

อัตราดอกเบี้ย

ร้อยละ 9 - 13 ต่อปี

จำนวนชั้นสูงของเงินกู้

ไม่เกิน 3,000,000 บาท

เกษตรกรกลุ่มลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สุวรรณ ไตรผล (2534 : 3) ได้รับความละเอียดของเกษตรกรที่จะขึ้นทะเบียน  
เป็นลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไว้ดังนี้

กลุ่มลูกค้า หมายถึง กลุ่มของเกษตรกรผู้ซึ่งได้ขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของ  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยลูกค้าเหล่านี้ตั้งบ้านเรือนอยู่บริเวณ  
ใกล้เคียงกัน รู้จักคุ้นเคยกันและรู้งานการเกษตรของกันและกันเป็นอย่างดี ซึ่งกลุ่มลูกค้า  
กลุ่มหนึ่งๆ จะต้องมีเกษตรกรตั้งแต่ 5 คนขึ้นไปสมัครใจเข้าร่วมกลุ่มกัน โดยมีวัตถุประสงค์  
ที่จะขอกู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย  
และค่าลงทุนในการประกอบอาชีพการเกษตร โดยให้หลักประกันรับรองผิดชอบอย่าง  
ลูกหนี้ร่วมกันหรือค้ำประกันซึ่งกันและกัน

ในแต่ละกลุ่มลูกค้าจะคัดเลือกลูกค้าคนใดคนหนึ่งภายในกลุ่มเป็นหัวหน้ากลุ่ม  
ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และยินยอมเสียสละเวลาและอุทิศ  
ตนเพื่อเป็นผู้ประสานงานระหว่างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและกลุ่ม  
ลูกค้า

คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้าเป็นลูกค้า

เกษตรกรที่จะเข้าเป็นลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การ  
เกษตร จะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- (1) มีสัญชาติไทย
  - (2) มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี
  - (3) เป็นเกษตรกรซึ่งได้ประกอบอาชีพการเกษตรในท้องที่ดำเนินงานของสาขามาแล้วเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี
  - (4) เป็นผู้มีความชำนาญหรือได้รับการฝึกอบรมทางการเกษตรมาแล้วพอสมควร
  - (5) ก่อให้เกิดผลิตผลทางการเกษตรเพื่อขายหรือจำหน่ายในปีหนึ่ง ๆ เป็นมูลค่าพอสมควร หรือมีลู่ทางที่จะปรับปรุงการเกษตรให้มีรายได้เพียงพอที่จะชำระหนี้ได้
  - (6) ไม่เคยเป็นผู้ถูกให้ออกจากการเป็นลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
  - (7) เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตและขยันขันแข็งในการประกอบอาชีพ มีชื่อเสียงและรู้จักประหยัด
  - (8) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
  - (9) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย หรือเป็นผู้ที่มีหนี้สินล้นพ้นตัว
  - (10) ปัจจุบันไม่ได้เป็นผู้กู้เงินของสหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรกร หรือสถาบันใด ๆ ที่ดำเนินธุรกิจทางด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตร
- หลักประกันเงินกู้
- การให้เงินกู้ตามประเภทดังกล่าวข้างต้น ผู้ขอกู้จะต้องมีหลักประกันเงินกู้ชนิดใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้
- (1) ลูกค้าในกลุ่มเดียวกันผูกพันตนรับผิดชอบร่วมกันอย่างลูกหนี้ร่วม
  - (2) ลูกค้านี้ร่วมชำระหนี้ต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
  - (3) มีลูกค้าประจำสาขา หรือบุคคลอื่นซึ่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรพิจารณาเห็นสมควรเป็นผู้ค้ำประกันอย่างน้อย 2 คน
  - (4) มีอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ได้จำนองต่อเจ้าหน้าที่อื่นจำนองเป็นประกัน โดยอสังหาริมทรัพย์นั้นจะต้องมีราคาประเมินไม่น้อยกว่าสองเท่าของจำนวนเงินกู้

### 3. สหกรณ์การเกษตร โครงสร้างและหลักการดำเนินงาน

#### ความหมายของสหกรณ์การเกษตร

ได้มีผู้ให้ความหมายแตกต่างกันไปหลายอย่าง แต่กล่าวโดยสรุปแล้วสหกรณ์การเกษตรหมายถึง สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นโดยเกษตรกร มีเกษตรกรเป็นสมาชิก ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกันด้วยความสมัครใจ ยึดหลักความเสมอภาคเพื่อเพิ่มพูนรายได้ให้แก่เกษตรกรที่เป็นสมาชิกอันหมายถึงการดำเนินงานของสหกรณ์ในรูปที่เกี่ยวกับการให้สินเชื่อ การเกษตร การรับฝากเงิน การจัดหาวัสดุการเกษตรและเครื่องอุปโภคบริโภคมาจำหน่ายแก่สมาชิก รวบรวมผลผลิตการเกษตรออกจำหน่ายและแปรรูป ตลอดจนการ ส่งเสริมการเกษตรและการจัดหาที่ดินให้เกษตรกรได้ประกอบอาชีพ

จากความหมายนี้เน้นให้เห็นว่าสหกรณ์การเกษตรจัดตั้งขึ้นโดยเกษตรกรดำเนินงานเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร ซึ่งเกษตรกรจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของสหกรณ์ด้วย เช่นเดียวกับความหมายอื่น ๆ ที่ให้ไว้ ดังนี้

เริงศักดิ์ สุทกาทิน (2528 : 75-76 อ้างถึงในนิศากร วนิจฉัยภาค . 2530 : 13) กล่าวว่า สหกรณ์การเกษตร หมายถึงสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นโดยเกษตรกร มีหน้าที่ในการส่งเสริมการผลิตเพื่อเพิ่มพูนรายได้ให้แก่เกษตรกรที่เป็นสมาชิก อันหมายถึงการดำเนินงานของสหกรณ์ในทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับการให้สินเชื่อการเกษตร การรับฝากเงิน การจัดหาสินค้า เครื่องมือและอุปกรณ์การผลิตมาจำหน่ายแก่สมาชิกตลอดจนการรวบรวมผลผลิตการเกษตรออกจำหน่ายหรือแปรรูป การส่งเสริมการเกษตรและติดตั้งเครื่องสูบน้ำ จัดระบบการส่งน้ำ อำนวยการใช้น้ำเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่การเพาะปลูกของสมาชิกยิ่งขึ้น

อาร์. เอช. เกร็ทตัน (R.H. Greton 1971 : 8-9) กล่าวว่าสหกรณ์การเกษตรคือสมาคมของเกษตรกรซึ่งทำงานร่วมกันด้วยความสมัครใจ โดยยึดหลักความเสมอภาคเป็นหลักเพื่อให้บรรลุจุดหมายร่วมกัน สมาชิกมีสิทธิที่จะควบคุมการดำเนินงานของสหกรณ์และมีส่วนร่วมที่จะได้รับผลตอบแทนตามส่วนแห่งธุรกิจที่ตนได้กระทำ

สมาน ทองสิมา (2522 : 2) ให้ความหมายสหกรณ์การเกษตรโดยทั่วไปไว้ว่าเป็นสหกรณ์ที่ทำการผลิตทางการเกษตรและสหกรณ์ที่ดำเนินธุรกิจช่วยเหลือเกษตรกรในฐานะผู้ผลิต สหกรณ์การเกษตรจึงมีสมาชิกเป็นเกษตรกรหรือสมาคม

อำนาจ อีระวนิช (2525 : 114) กล่าวถึงสหกรณ์การเกษตรว่าโดยทั่วไปจะรวมถึง สหกรณ์ต่าง ๆ ที่มีจุดหมายดำเนินกิจกรรมให้บริการแก่สมาชิกเกษตรกรผู้ผลิต จากความหมายนี้จะเห็นว่าไม่ว่าจะเป็นสหกรณ์การตลาด สหกรณ์การซื้อวัสดุการเกษตร สหกรณ์เครดิต สหกรณ์ที่ดิน สหกรณ์แปรรูปผลผลิตการเกษตร และสหกรณ์รูปอื่น ๆ

ที่ตั้งขึ้นโดยมีจุดหมายที่จะให้บริการแก่สมาชิกเกษตรกรแล้วต่างถือว่าเป็นสหกรณ์การเกษตรทั้งสิ้น และในทำนองเดียวกันสหกรณ์การเกษตรอาจมีเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างเดียวหรือเอกประสงค์ (Single Purpose) หรือหลายอย่างหรือเอนกประสงค์ (Multi-Purposes)

#### โครงสร้างสหกรณ์การเกษตรของไทย

เนื่องจากเกษตรกรของไทยมีอยู่กระจัดกระจายไปทั่วประเทศ การรวมตัวกันเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจทางเศรษฐกิจย่อมทำได้ยาก ดังนั้นจึงใช้วิธีการรวมสหกรณ์การเกษตรที่มีอยู่ทั่วประเทศมีเกษตรกรเป็นสมาชิกให้เข้ามาอยู่ร่วมกันแทน ซึ่งจะทำให้เกิดการรวมตัวของเกษตรกรได้ทางอ้อมโดยมีการวางแผนเกี่ยวกับโครงสร้างของสหกรณ์การเกษตรไว้เป็น 3 ระดับคือ (โสภณ ดวงสวัสดิ์, 2525 : 149-150)

(1) สหกรณ์การเกษตรระดับอำเภอ หรือสหกรณ์การเกษตรระดับท้องถิ่น ตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจในด้านที่จะให้บริการแก่สมาชิกในลักษณะเอนกประสงค์ มีแผนดำเนินงานครอบคลุมทั้งอำเภอ สหกรณ์ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นเกษตรกร สมาชิกเหล่านี้อยู่รวมกันเป็นกลุ่มอาชีพทางการเกษตรต่าง ๆ ที่เหมือนกันในกลุ่มเดียวกัน (Commodity Groups หรือ Homogeneous Groups) แล้วแต่ลักษณะการประกอบอาชีพและความเหมาะสมตามสภาพท้องถิ่น สหกรณ์ระดับนี้มีสองรูปคือ

(1.1) สหกรณ์การเกษตรทั่วไป คือสหกรณ์การเกษตรที่ดำเนินธุรกิจสำหรับผลผลิตเกษตรชนิดต่าง ๆ ทั่วไปของสมาชิกที่สำคัญได้แก่ ข้าว ข้าวโพด ข้าวฟ่าง ฝ้าย มันสำปะหลัง ถั่ว และพืชไร่ที่สำคัญทางเศรษฐกิจต่าง ๆ เป็นต้น

(1.2) สหกรณ์การเกษตรเฉพาะอย่าง คือสหกรณ์การเกษตรที่ดำเนินธุรกิจเฉพาะพืชหรือสัตว์เฉพาะอย่างชนิดใดชนิดหนึ่งเพียงอย่างเดียว เช่น สุกร สัตว์ปีก สัตว์น้ำ อ้อย สับปะรด ขางพารา ผัก ผลไม้ ไม้ดอกและไม้ประดับ เป็นต้น

(2) ชุมนุมสหกรณ์จังหวัด จัดตั้งขึ้นโดยสหกรณ์ระดับอำเภอในจังหวัดนั้น ๆ ที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างน้อย 3 สหกรณ์ โดยชุมนุมสหกรณ์จังหวัดทำหน้าที่สนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ธุรกิจของสหกรณ์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การคิดคุณภาพ การบรรจุหีบห่อ การแปรรูป การซื้อวัสดุอุปกรณ์การเกษตรที่จำเป็นแก่การครองชีพ การเก็บรักษา และการขนส่งเพื่อให้ได้ผลและกว้างขวางขึ้น

ปัจจุบันมีชุมนุมสหกรณ์จังหวัดจำนวน 26 สหกรณ์ในจังหวัดต่าง ๆ ในภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งการดำเนินธุรกิจของชุมนุมสหกรณ์จังหวัดเหล่านี้ยังอยู่ในขอบเขตจำกัดคือดำเนินธุรกิจโรงสีเพียงอย่างเดียว



(3) สหกรณ์ระดับชาติ เป็นสหกรณ์ระดับสูงสุด สมาชิกประกอบด้วยชุมนุมสหกรณ์จังหวัดและสหกรณ์การเกษตรระดับอำเภอที่ยังไม่มีชุมนุมสหกรณ์จังหวัดรองรับชุมนุมสหกรณ์ระดับชาติจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจบริการแก่สมาชิกสหกรณ์ ในด้านการตลาดและการซื้อให้กว้างขวางขึ้นในระดับชาติและการค้าต่างประเทศ ชุมชนสหกรณ์ระดับชาติมีสองรูปแบบคือ

(3.1) ชุมชนสหกรณ์ระดับชาติที่มีชุมนุมสหกรณ์จังหวัดและสหกรณ์การเกษตรทั่วไปเป็นสมาชิก ได้แก่ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด (ชสท.)

(3.2) ชุมชนสหกรณ์การเกษตรระดับชาติเฉพาะอย่าง คือ ชุมชนสหกรณ์การเกษตรระดับชาติที่มีชุมนุมสหกรณ์จังหวัดและสหกรณ์การเกษตรเฉพาะอย่างเป็นสมาชิก ในขณะนี้ได้แก่ ชุมชนสหกรณ์การเกษตรผู้เลี้ยงสุกรแห่งประเทศไทย จำกัด และชุมนุมสหกรณ์การเกษตรชาวไร่อ้อยแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งอาจจะมีการจัดตั้งชุมนุมสหกรณ์การเกษตรระดับชาติเฉพาะอย่างอื่น ๆ ตามความเหมาะสมต่อไป

นอกจากนี้มีสถาบันของสหกรณ์ในระดับชาติสองสถาบันทำหน้าที่ช่วยเหลือและสนับสนุนทางด้านวิชาการและการเงินคือ

(1) สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย (สสท.) สถาบันหรือองค์กรนี้ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2511 ซึ่งปัจจุบันคือพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งเป็นสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าแก่กิจการของสหกรณ์ทุกประเภทอันมิใช่หากผลกำไรหรือรายได้แบ่งปันกัน ซึ่งได้แก่การให้บริการแก่สหกรณ์สมาชิกในด้านวิชาการและการฝึกอบรม

(2) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินที่สำคัญที่สุดของสหกรณ์การเกษตร สังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ให้บริการสินเชื่อแก่ขบวนการสหกรณ์ในการดำเนินธุรกิจตามแผนการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ที่ได้กำหนดไว้ หรืออีกนัยหนึ่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเปรียบเสมือนชุมนุมสหกรณ์การเงินระดับชาติของสหกรณ์การเกษตร

หลักการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร

(1) สนองความต้องการทางเศรษฐกิจ หลักนี้มุ่งพิจารณาในตอนเริ่มจัดตั้งสหกรณ์คือ พิจารณาว่าเกษตรกรในท้องถิ่นนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องมีสหกรณ์หรือไม่ ถ้ามีความจำเป็นเกษตรกรมีความต้องการใช้วิธีการสหกรณ์แก้ปัญหาหรือไม่ และถ้าใช้วิธีการสหกรณ์แล้วจะสามารถทำหน้าที่ได้ดีกว่าบุคคลหรือองค์การที่มีอยู่แล้วหรือไม่

(2) ขนาดแห่งธุรกิจอันเพียงพอ หมายความว่าเมื่อมีการจัดตั้งสหกรณ์แล้วจะมีปริมาณธุรกิจเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นนั้นหรือไม่ ถ้ายังไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายก็ยังไม่ควรใช้วิธีการสหกรณ์

(3) ความถนัดพิเศษเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เฉพาะอย่าง หลักนี้มุ่งให้สหกรณ์จำกัดกิจการของตนเฉพาะผลิตภัณฑ์อย่างเดียวหรือน้อยอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียงกันเพื่อประโยชน์ในด้านความถนัดพิเศษและยังได้ประโยชน์อย่างอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น เห็นลู่ทางทำกิจกรรมการใช้เทคนิคการผลิตให้แก่เกษตรกรได้เป็นอย่างดี และการมีสมาชิกต่างผลประโยชน์จากการผลิตและขายทำนองเดียวกันจะรวมกันดี

(4) การจำกัดหรือการคัดเลือกสมาชิกภาพ คือ เกษตรกรที่จะเข้ามาเป็นสมาชิก สหกรณ์จะต้องได้รับการคัดเลือกก่อน โดยต้องมีคุณสมบัติอย่างกว้าง ๆ คือจะต้องเป็นผู้ผลิตที่แท้จริงและอาจกำหนดข้อปลีกย่อยลงไปอีกก็ได้เพื่อความสำเร็จของสหกรณ์

(5) การควบคุมตามหลักประชาธิปไตย เนื่องจากสหกรณ์เป็นองค์กรประชาธิปไตยกิจการของสหกรณ์ควรได้รับการจัดการโดยบุคคลที่ได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งตามวิธีที่สมาชิกได้ตกลงกันและที่เขาอาจรับผิดชอบได้ สมาชิกของสหกรณ์ในชั้นปฐมควรได้มีสิทธิในการออกเสียงเท่าเทียมกัน และมีส่วนในการตัดสินใจที่จะให้มีผลต่อสหกรณ์เท่ากัน ในกรณีอื่นนอกจากสหกรณ์ชั้นปฐม การบริหารงานควรได้กระทำตามแบบประชาธิปไตยในหลักที่เหมาะสม

(6) การเฉลี่ยส่วนออมให้แก่สมาชิกตามส่วนการอุดหนุน เงินกำไรที่เกิดจากการดำเนินงานของสหกรณ์นั้นถือเป็นเงินส่วนเกินหรือส่วนออมที่เกิดจากการซื้อขายหรือทำธุรกิจระหว่างสหกรณ์กับสมาชิก สหกรณ์จึงจ่ายเงินกำไรส่วนหนึ่งคืนให้แก่สมาชิกตามส่วนแห่งธุรกิจที่กระทำกับสหกรณ์

(7) บริการเท่าต้นทุน เนื่องจากสหกรณ์เป็นองค์กรที่ไม่ได้แสวงหากำไรแต่มีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยเหลือเกษตรกรให้มีฐานะความเป็นอยู่ดีขึ้น ดังนั้นการทำธุรกิจจึงตัดส่วนเกินจากต้นทุนเพียงเล็กน้อยไว้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและทุนสำรองของสหกรณ์ โดยมีการแบ่งเฉลี่ยคืนส่วนเกินให้แก่สมาชิก

(8) การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการได้ดังนี้

(8.1) สหกรณ์ต้องใช้ความรู้และส่งเสริมให้สมาชิกผลิตแต่ผลผลิตที่ดีและมีคุณภาพสูง

(8.2) สหกรณ์ต้องอำนวยความสะดวกและให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ดีกว่าที่สมาชิกได้รับอยู่เดิม

(8.3) ให้ความมั่นใจแก่สมาชิกในเรื่องความเป็นธรรมในการทำธุรกิจกับสหกรณ์

(8.4) เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ต้องปฏิบัติอย่างดีต่อสมาชิกในฐานะเป็นเจ้าของสหกรณ์และเป็นนายจ้างของตน

(8.5) สหกรณ์ต้องมีการวิเคราะห์ธุรกิจเป็นระยะๆ เพื่อหาทางปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้นอยู่เรื่อย ๆ

(8.6) สหกรณ์ต้องพยายามใช้จ่ายอย่างประหยัดและใช้อย่างมีคุณประโยชน์

(9) การไม่เสี่ยงภัยอย่างผิดปกติ เนื่องจากสหกรณ์จะถูกจัดตั้งขึ้นโดยเกษตรกรซึ่งส่วนใหญ่มีฐานะยากจน เงินทุนของสหกรณ์ย่อมจะมีน้อย สหกรณ์จะต้องดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบไม่เสี่ยงทำอย่างขาดหลักเกณฑ์และเหตุผล เพราะจะมีผลกระทบต่อสมาชิกซึ่งเป็นเกษตรกรยากจนด้วย

(10) ความเป็นกลางในทางศาสนาและการเมือง การนำเรื่องศาสนาและการเมืองเข้ามายุ่งเกี่ยวกับสหกรณ์อาจมีผลทำให้สมาชิกเกิดการแตกแยกกันได้ และอาจทำให้สหกรณ์มีศัตรู

(11) การแพร่ข่าวสารไปสู่สมาชิก เนื่องจากปัจจัยที่จะทำให้สหกรณ์ประสบความสำเร็จก็คือความสนใจของสมาชิก ความร่วมมือและความภักดีของสมาชิก ซึ่งจะเป็นไปได้ต่อเมื่อสมาชิกมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับการสหกรณ์เป็นอย่างดี เพราะการแพร่ข่าวสารของสหกรณ์

(12) การควบคุมหรือการเป็นเจ้าของสหกรณ์ร่วมกัน สหกรณ์ต้องพยายามปลุกฝังสมาชิกให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของสหกรณ์ให้ได้ เพราะจะทำให้เกิดความภักดีกับสหกรณ์ และยังให้ความร่วมมือกับสหกรณ์เป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้การสหกรณ์เจริญก้าวหน้าไปได้ในอนาคต วิธีการหนึ่งที่จะทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นเจ้าของสหกรณ์ก็คือ การชักจูงให้สมาชิกเข้ามาลงทุนในสหกรณ์ให้มากขึ้น

#### 4. กลุ่มเกษตรกรและหลักการดำเนินงาน

4.1 ประวัติความเป็นมา กลุ่มเกษตรกรมีแนวความคิดในการจัดตั้งคล้ายคลึงกับสหกรณ์การเกษตร โดยมีรากฐานมาจากแนวความคิดเดียวกันคือต้องการให้เป็นองค์กรของเกษตรกรที่มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม กลุ่มเกษตรกรเริ่มจัดตั้งเป็นนิติบุคคลถูกต้องตามกฎหมายในปี พ.ศ. 2511 ในสมัยของ

รัฐบาลจอมพลถนอม กิตติขจร (อุบลศักดิ์ บัวหลวงงาม 2533 : 2) จุดแตกต่างกันคือกลุ่มเกษตรกรเป็นองค์กรที่ผู้จัดตั้งยังไม่มีความพร้อมที่จะจัดตั้งเป็นสหกรณ์การเกษตร จึงได้ดำเนินการจัดตั้งเป็นกลุ่มเกษตรกรก่อน ทั้งนี้เพื่อเตรียมความพร้อมและให้มีพัฒนาการที่พร้อมจะแปรสภาพไปเป็นสหกรณ์การเกษตรได้ในอนาคตหากต้องการจะแปรสภาพไป

4.2 ความหมายของกลุ่มเกษตรกร ความหมายของกลุ่มเกษตรกรจากการศึกษาค้นคว้าพบว่ามีความหมายไว้ใกล้เคียงกัน ดังนี้

กรมส่งเสริมการเกษตร (2540 : คำนำ) ให้ความหมายไว้ว่า กลุ่มเกษตรกรเป็นองค์กรของเกษตรกร ที่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 140 และ 141 ประกาศ ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2515 ซึ่งมีเจตนารมณ์เพื่อให้ราษฎรผู้มีอาชีพเกษตรกรรมรวมตัวกันจัดตั้งกลุ่มเกษตรกรขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการประกอบอาชีพ สามารถประกอบธุรกิจและกิจการต่าง ๆ ได้ ภายใต้การสนับสนุนส่งเสริมของทางราชการ

ระวี หิรัญโชติ (2533 : 1) ให้ความหมายไว้ว่า การรวมตัวกันของเกษตรกรในแง่การผลิตสินค้าให้มีคุณภาพมากขึ้น รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างของการผลิตในแต่ละพื้นที่ที่มีการต่อยอดกับพ่อค้า ถ้าหากการรวมตัวเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง กลุ่มเกษตรกรก็จะสามารถมีพลังในการต่อรอง โดยไม่จำเป็นต้องผ่านพ่อค้าคนกลาง สามารถที่จะกำหนดราคาและเงื่อนไขในการซื้อ-ขายสินค้าได้เอง

พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มาตรา 119 บัญญัติไว้ว่า ในกรณีที่คณะบุคคลผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม แต่ยังไม่อาจรวมกันจัดตั้งเป็น สหกรณ์ตามพระราชบัญญัตินี้ได้ จะจัดตั้งเป็นกลุ่มเกษตรกรขึ้น

ดังนั้น จากความหมายของกลุ่มเกษตรกรดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่ากลุ่มเกษตรกร คือการรวมตัวกันของเกษตรกรขึ้นเป็นกลุ่ม เพื่อมีวัตถุประสงค์ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม และยังไม่มีความพร้อมที่จะจัดตั้งเป็นสหกรณ์การเกษตร โดยการรวมตัวกันจัดตั้งเป็นกลุ่มเกษตรกรจะต้องจดทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมายจึงจะเป็นนิติบุคคล

4.3 หลักการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกร การดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกรจะดูได้จากวัตถุประสงค์ของกลุ่มเกษตรกรที่มีบัญญัติไว้ ซึ่งส่วนใหญ่จะคล้ายคลึงกันดังนี้



4.3.1 วัตถุประสงค์ของกลุ่มเกษตรกร กลุ่มเกษตรกรมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้มีอาชีพเกษตรกรรมดำเนินกิจการร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม และช่วยเหลือส่วนรวม ดังนี้

1) ส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการเกษตร uthasatharom ในครัวเรือน หรือการประกอบอาชีพอย่างอื่นในหมู่สมาชิกและครอบครัวสมาชิก รวมทั้งการส่งเสริมความรู้ในการผลิตเพื่ออุตสาหกรรมให้สินค้ามีคุณภาพดีขึ้น

2) รวบรวมและให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารทางการเกษตรและอื่น ๆ ในท้องที่ตำบลที่ดำเนินการ

3) จัดหาวัสดุการเกษตรและเครื่องอุปโภคบริโภค ที่สมาชิกต้องการจำหน่าย

4) รวบรวมผลิตผลการเกษตรและผลิตภัณฑ์ของสมาชิกมาจัดการขายหรือแปรรูปออกขาย หรือซื้อผลิตผลและผลิตภัณฑ์จากบุคคลอื่นมาจัดการหรือ แปรรูปออกขายเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์

5) จัดให้มีนางหรือโรงเรียนการเกษตร เพื่อเก็บรวบรวมและรักษาผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์

6) ประกอบกิจการขนส่ง โดยจัดให้มียานพาหนะขนส่งผลิตผลการเกษตรสำหรับบริการแก่สมาชิก

7) จัดหาเงินทุนหรือสินเชื่อแก่สมาชิก เพื่อการประกอบอาชีพหรือการใช้จ่ายที่จำเป็น

8) รับฝากเงินจากสมาชิก

9) จัดให้มีเครื่องมือ เครื่องจักรกล หรือปศุสัตว์ เกี่ยวกับการผลิตทางการเกษตรหรือเกี่ยวกับอุตสาหกรรมในครัวเรือนสำหรับสมาชิกใช้ประโยชน์

10) จัดให้มีโรงงาน เพื่อแปรรูปผลิตผลหรือผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ

11) ส่งเสริมกิจกรรมของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร เยาวชนเกษตร กลุ่มกิจกรรมหรือกลุ่มอาชีพการเกษตร กลุ่มผู้ใช้น้ำ ฯลฯ ที่มีในท้องที่ดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกร

12) กู้ยืมเงินเพื่อใช้เป็นทุนดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกร

13) ร่วมทุนในการประกอบกิจการกับกลุ่มเกษตรกรหรือนิติบุคคลอื่น

14) ให้การสงเคราะห์ตามสมควรแก่ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรรมที่ด้อยภัยพิบัติเกี่ยวกับอาชีพ ตลอดจนสวัสดิการสังคมในหมู่ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรรม

15) ส่งเสริมการประหยัด การช่วยเหลือตนเอง และร่วมมือช่วยเหลือกันในกลุ่มผู้ประกอบการ

16) ส่งเสริมการพัฒนาครอบครัวเกษตรกรทั้งการศึกษา การพลาณามัย และจิตใจให้เป็นครอบครัวที่สมบูรณ์และเป็นสังคมที่สันติสุข

17) กระทำการต่าง ๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยกลุ่มเกษตรกร เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น ทั้งนี้รวมทั้งการจัดให้ได้มากรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สินที่ครอบครอง ซื้อ แลกเปลี่ยน โอนหรือรับโอน เช่าหรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ จำนองหรือรับจำนอง จำนำหรือรับจำนำ ขายหรือจำหน่ายทรัพย์สิน ตลอดจนดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับ หรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วย

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1) เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้าน สะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขาสะดวกในการใช้บริการและมีเครื่องบริการเงินด่วน ATM

2) สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกสิกรไทยพบว่า สาเหตุที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการของธนาคารกสิกรไทยเนื่องจาก ความสะดวก รวดเร็ว มารยาทของพนักงาน การประชาสัมพันธ์ ภาพพจน์ ทำเลที่ตั้ง สถานที่จอดรถ และจุดบริการ ATM

วิโรจน์ กุลสรณ์ศุกกิจ (2524 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : เปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด กับพนักงานธนาคารออมสิน ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทั้งสองธนาคารอยู่ในระดับปานกลางด้วยกัน และปัจจัยที่มีผลในทางส่งเสริมให้ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปริมาณงานตามที่ได้รับมอบหมาย ความมั่นคงในการทำงาน และผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ลักษณะการบริหารงาน หรือนโยบายของฝ่ายจัดการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน

สุทธิ ปันมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพลื่นธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพลื่นธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 จำนวน 500 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

(1) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพลื่นธุ์ อยู่ในระดับมากในความพึงพอใจรวมทุกด้าน ด้านพนักงาน และด้านการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการอยู่ในระดับปานกลาง

(2) ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพลื่นธุ์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกันในด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

(3) ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพลื่นธุ์ โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และประกอบอาชีพประกอบธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

(4) ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพลื่นธุ์ ในด้านพนักงานและการต้อนรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพธุรกิจ ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่น ๆ

(5) ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพลื่นธุ์ ในด้านสถานที่ประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และประกอบอาชีพประกอบธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่น ๆ

(6) ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพลื่นธุ์ ในด้านระยะเวลาในการดำเนินการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมี

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่น ๆ

(7) ลูกค้าที่ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ธำรง นครรัตนชัย (2535 .บทคัดย่อ ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 ที่มีตำแหน่ง เพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกันทั้งโดยภาพรวมและจำแนกเป็นองค์ประกอบรายด้าน 7 ด้าน คือ องค์ประกอบด้านงานที่ทำงานปัจจุบัน ด้านรายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างพนักงานกสิกรไทย ภาค 7 จำนวน 602 คน เครื่องมือแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย ภาค 7 ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยดัดแปลงจากเครื่องมือของ แสทฟีลด์ และฮิวส์แมน ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 ผลการศึกษาพบว่า

(1) พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งในภาพรวมและจำแนกแต่ละองค์ประกอบ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ องค์ประกอบด้านที่ทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

(2) พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 7 ที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวม และในองค์ประกอบด้านงานที่ทำงานในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนในองค์ประกอบด้านที่ทำงาน พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 7 ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

(3) พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 7 เพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง ทั้งโดยส่วนรวมและในองค์ประกอบด้านงานที่ทำงานในปัจจุบัน ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน และด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนองค์ประกอบด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น



และด้านที่ทำงาน พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

(4) พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 7 ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม และในองค์ประกอบด้านงานที่ทำงานในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนในด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น เมื่อได้ศึกษาถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้มีผู้ศึกษาวิจัยไว้ จึงพอจะสรุปถึงความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นได้ว่ามีเหตุผลจากหลายปัจจัย เช่น การให้บริการที่ดี รวดเร็ว ครบถ้วน ทำเลของที่ตั้ง มารยาทของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ ภาพพจน์ ฯลฯ

สรุป จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลคือความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทำให้มีความสุข มีความรู้สึกที่ดี ลดความตึงเครียดลงได้ การทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นจำเป็นจะต้องสร้างให้เกิดขึ้นในองค์กรโดยการนำแนวความคิดและทฤษฎีต่าง ๆ มาศึกษาให้รู้ถึงปัจจัยที่จะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการได้ซึ่งผลที่ได้คือความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้น และจากการศึกษางานวิจัยที่มีผู้ทำการวิจัยไว้แล้วเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อองค์กรรวมทั้งผู้ใช้บริการขององค์กรต่าง ๆ พบว่า มีหลายปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามลำดับความสำคัญของปัจจัย แต่อย่างไรก็ดีในงานของผู้วิจัยครั้งนี้องค์กรที่นำมาศึกษาคือสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และกลุ่มเกษตรกร มีลักษณะของการดำเนินงานและการให้บริการที่อาจแตกต่างจากงานวิจัยที่มีการศึกษามาในเบื้องต้น ดังนั้นปัจจัยและระดับของความพึงพอใจอาจแตกต่างกันได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจและจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเหล่านี้ในการนำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้ที่สังกัดองค์กรนั้น ๆ มากยิ่งขึ้น

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร เกษตรกรที่เป็นลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และเกษตรกรที่เป็นสมาชิกกลุ่มเกษตรกร ว่ามีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดอยู่ในระดับใด ระดับการศึกษาและระยะเวลาการสังกัดองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อองค์กรหรือไม่

และท้ายที่สุดจะมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ จากเกษตรกรต่อองค์กร อย่างไร โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

### กรอบแนวคิดในการวิจัย ( Conceptual Framework )



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย