

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

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะกรรมการดำเนินงาน สกต. ในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จาก 11 จังหวัด จำนวน 158 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการ
วิเคราะห์ข้อมูล แปลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ หาค่าร้อยละ
ความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสถิติไคร้สแควร์
ผลการวิจัยพบว่า

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

คณะกรรมการ สกต. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านพนักงาน
ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านข้อมูลข่าวสาร ในระดับมาก

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

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

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

ปัญหาและอุปสรรคด้านบริการ ได้แก่ บริการไม่ทั่วถึง ให้บริการล่าช้า บริการยังไม่ครบวงจร ควรมีการจัดระบบการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยอาจจะลดขั้นตอนบางอย่างที่มีความซับซ้อนเพื่อให้เกิดการบริการที่ไม่ยุ่งยาก และควรมีการกำหนดรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า

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

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

ปัญหาและอุปสรรคด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารมีไม่ต่อเนื่อง ขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ ขาดระบบการติดต่อเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการถ่ายโอนข่าวสารต่าง ๆ ควรมีการนำระบบการติดต่อสื่อสารใหม่ ๆ เช่น ทางอินเทอร์เน็ตมาใช้ พร้อมกับจัดการฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตดังกล่าวด้วย

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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