

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือก ในจังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางการศึกษาและวิเคราะห์ผลการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายด้านข้าวของรัฐบาล
- 2.2 โครงการรับจำนำข้าวเปลือก
- 2.3 สถานการณ์โครงการรับจำนำข้าวเปลือกในจังหวัดลำพูน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายด้านข้าวของรัฐบาล

2.1.1 นโยบายการสร้างเสถียรภาพราคาข้าวสารในตลาดผู้บริโภค

ประเทศไทยมีนโยบายการเก็บค่าธรรมเนียมการส่งออกข้าว ที่เรียกว่า พรีเมียมข้าว (rice premium) เพื่อควบคุมการส่งออกข้าวไม่ให้มีมากเกินไปจนทำให้ผู้บริโภคภายในประเทศต้องเดือดร้อน และในขณะเดียวกันเป็นการสร้างเสถียรภาพของราคาภายในประเทศ นโยบายการสร้างเสถียรภาพราคาให้กับผู้บริโภค ที่สำคัญ ประกอบด้วยมาตรการเก็บค่าธรรมเนียมการส่งออกข้าว มาตรการการกำหนดข้าวสำรองจากผู้ส่งออกในระดับราคาต่ำกว่าราคาตลาด (rice reserver requirement)

นโยบายดังกล่าว ได้รับการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างมากในระยะเวลาต่อมาว่า ไม่ได้ให้การอุดหนุนกับเกษตรกรอย่างแท้จริงและมีข้อวิจารณ์ถึงการรั่วไหลจากการหมุนเวียนข้าวราคาถูกลงของรัฐมาขายในระดับราคาตลาด รวมถึงผู้บริโภคในเมืองหลวงเท่านั้นที่ได้รับผลประโยชน์จากโครงการนี้

ดังนั้น แทนที่นโยบายดังกล่าวจะสร้างเสถียรภาพของราคาข้าวกับกลายเป็นตัวเร่งให้เกิดความไม่มีเสถียรภาพของราคาข้าวสารในตลาดขายปลีกในประเทศตามมา อันเป็นผลจากองค์การคลังสินค้าไม่มีสถานที่จัดเก็บเพียงพอนอกจากนี้ในขั้นตอนที่ผู้ส่งออกได้ใบอนุญาตในการส่งออกผู้ส่งออกไม่ต้องส่งมอบข้าวสำรองให้กับรัฐโดยทันที แต่จะเป็นการส่งมอบในเวลาต่อมาเมื่อรัฐมีความต้องการข้าวซึ่งเท่ากับไปเร่งจำนวนข้าวในสต็อกของผู้ส่งออกให้ลดลงและในขณะที่ข้าวมีราคาปรับตัวสูงขึ้น ความต้องการของรัฐที่เรียกเก็บข้าวจากผู้ส่งออกได้กระตุ้นให้ราคาในตลาดสูงขึ้นตามไปด้วย นโยบายการเรียกเก็บข้าวสำรองฯ ได้ถูกยกเลิกไปในปี พ.ศ. 2519 (อัมมาร, 2533)

2.1.2 นโยบายการแทรกแซงกลไกราคาในตลาดข้าวเปลือก

การขยายตัวของผลผลิตข้าวภายในประเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในนโยบายด้านอาหารของประเทศจากเดิมที่ผู้บริโภคเป็นแรงกดดันก่อนนโยบายอาหาร (consumer-led food policy) ได้ปรับเปลี่ยนไปสู่การที่ผู้ผลิตเป็นแรงกดดันก่อนนโยบายอาหาร (producer-led food policy) โดยนโยบายสาธารณะเรื่องข้าวได้เปลี่ยนจากการแทรกแซงกลไกตลาดเพื่อให้การอุดหนุนผู้บริโภคไปสู่การแทรกแซงกลไกตลาดเพื่อให้การอุดหนุนแก่ผู้ผลิตซึ่งมาตรการที่สำคัญ ได้แก่ มาตรการการพยุงราคาข้าวเปลือกที่ฟาร์ม มาตรการการรับจำนำข้าวเปลือก และมาตรการประกันรายได้ขั้นต่ำของเกษตรกร

2.1.2.1 มาตรการพยุงราคาข้าวเปลือก

มาตรการพยุงราคาข้าวเปลือกได้มีการดำเนินการอย่างจริงจังนับตั้งแต่ปี 2509 เป็นต้นมา เนื่องจากภาวะตกต่ำของราคาข้าวในบางช่วงเวลา โดยรัฐบาลได้มอบหมายให้คณะกรรมการสำรองข้าวเป็นหน่วยงานรับซื้อข้าวเปลือกส่วนกลาง และให้องค์การคลังสินค้าเป็นหน่วยงานรับซื้อข้าวเปลือกในภูมิภาค ข้าวเปลือกที่ซื้อตามโครงการนี้จะถูกแปรสภาพเป็นข้าวสาร ซึ่งส่วนหนึ่งส่งขายให้รัฐบาลต่างประเทศ อีกส่วนหนึ่งคณะกรรมการจะสำรองข้าวไว้ให้องค์การคลังสินค้าและกรมการค้าภายใน เพื่อนำไปขายให้กับประชาชน ตามนโยบายตรึงราคาข้าวสารในตลาด

การดำเนินงานตามมาตรการพยุงราคาได้ลดบทบาทลงในช่วงปี 2522-2524 เนื่องจากความต้องการข้าวเพื่อการส่งออกมีมากขึ้นและทำให้ระดับราคาข้าวเปลือกได้เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ในช่วงดังกล่าวมาตรการพยุงราคาได้ลดบทบาทลงไปพร้อมๆ กับการเพิ่มบทบาทของมาตรการการจัดตั้งมูลภัณฑ์กันชนข้าวสาร โดยรัฐจัดหาสินค้าซื้อในอัตราดอกเบี้ยต่ำให้กับโรงสีข้าว เพื่อให้โรงสีข้าวออกไปซื้อข้าวจากเกษตรกรแล้วนำมาสีเป็นข้าวสารส่งมอบให้องค์การคลังสินค้า (อสค.) เพื่อเป็นข้าวสำรองแล้วนำไปจำหน่ายในราคาถูกลงให้กับผู้บริโภคต่อไป (หน่วยวิจัยธุรกิจเกษตร, 2539) อย่างไรก็ตามการ

ดำเนินงานของ อคส. ได้ประสบภาวะการขาดทุนอย่างหนักหลังจากที่ได้ดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวมาระยะหนึ่ง เพราะ อคส. ต้องออกไปรับซื้อข้าวในบางท้องที่สูงกว่าราคาตลาด เป็นผลให้รัฐเริ่มตระหนักว่าไม่สามารถจะใช้มาตรการเหล่านี้ได้ต่อไปอีก

ในปี 2524 เป็นต้นมา รัฐได้มุ่งความสนใจไปในเรื่องการจัดตั้งตลาดกลางข้าวเปลือกในแหล่งสำคัญ เพื่อให้เกษตรกรสามารถขายข้าวเปลือกกับโรงสีข้าวได้โดยตรงและเป็นการตัดทอนพ่อค้าคนกลาง พร้อมกับการผลักดัน โครงการรับจำนำข้าวเปลือก 13 ในการสร้างเสถียรภาพด้านราคาต่อจากนั้นมา (อัมมาร และวิโรจน์, 2533)

2.1.2.2 มาตรการรับจำนำข้าวเปลือก

ปีการผลิต 2524/25 เป็นต้นมา รัฐได้ปรับรูปแบบของ โครงการพยุงราคาข้าวมาเป็น โครงการรับจำนำข้าวเปลือก โดยมอบหมายให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) รับจำนำข้าวเปลือกจากเกษตรกรในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อจูงใจให้เกษตรกรชะลอการขายข้าวในช่วงต้นฤดูเก็บเกี่ยวและลดอุปทานข้าวที่ออกสู่ตลาด ทั้งนี้เพื่อให้เกษตรกรมีเงินไปใช้ก่อน โดยยังไม่ต้องขายข้าว เมื่อราคาข้าวหลังฤดูเก็บเกี่ยวสูงขึ้นเกษตรกรค่อยมาไถ่ถอนข้าวเปลือกไปขายในตลาดก็จะช่วยให้เกษตรกรมีรายได้สูงขึ้นตามมา โครงการรับจำนำข้าวเปลือกในระยะเริ่มแรกเป็น โครงการเสริมและเป็นโครงการขนาดเล็ก โดยเปิดโอกาสให้เกษตรกรที่ต้องการใช้เงินในต้นฤดูการเก็บเกี่ยวได้นำข้าวมาจำนำไว้เป็นหลักประกันและเพื่อลดอุปทานข้าวที่จะเข้าสู่ตลาดในช่วงฤดูเก็บเกี่ยวจำนวนมากได้ชะลอตัวลง พร้อมทั้งมีเงื่อนไขว่าเกษตรกรจะต้องมาไถ่ถอนข้าวเปลือกคืนอย่างช้าตามเวลาที่กำหนดไว้ และหากไม่มาไถ่ถอนภายในกำหนดข้าวเปลือกที่นำมาจำนำจะตกเป็นของ ธ.ก.ส. และ ธ.ก.ส. จะนำออกจำหน่ายเพื่อชำระหนี้สินต่อไป (สมพร, 2552)

2.1.3 นโยบายประกันรายได้เกษตรกร

การที่รัฐได้เข้าไปแทรกแซงกลไกตลาดข้าวจนรัฐเป็นผู้ซื้อข้าวเปลือกรายใหญ่ในตลาด เป็นที่หวาดเกรงกันว่าในระยะยาวแล้วจะส่งผลกระทบต่อกลไกตลาดข้าวและเศรษฐกิจข้าวไทยทั้งระบบ ทำให้รัฐบาลพรรคประชาธิปัตย์ ซึ่งมีนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ เป็นนายกรัฐมนตรี ได้เสนอปรับเปลี่ยนนโยบายจากโครงการรับจำนำข้าวเปลือกมาเป็นโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว ซึ่งนโยบายประกันรายได้เกษตรกร มีฐานแนวคิดมาจากหลักการประกันความเสี่ยงเนื่องจากความผันผวนของราคา (put option) ในหลักการดังกล่าวเป็นการประกันว่าเกษตรกรจะลดความเสียหายจากราคาข้าวในตลาดที่ตกต่ำกว่าที่ควร มิใช่เป็นการประกันว่าราคาตลาดจะเป็นอย่างไรเมื่อเกษตรกรขายข้าว (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2552)

การประกันความเสี่ยงเป็นการจัดทำสัญญาข้อตกลงระหว่างรัฐบาล (โดยมี ธ.ก.ส. เป็นตัวแทน) กับเกษตรกรแต่ละรายว่าควรจะได้รับผลตอบแทนจากการปลูกข้าวในจำนวนเท่าใด โดยรัฐประกาศให้เกษตรกรมาแจ้งถึงจำนวนพื้นที่และปริมาณผลผลิตข้าวพร้อมกับการกำหนดราคาเป้าหมายและพร้อมทั้งจำกัดปริมาณผลผลิตสูงสุดที่จะรับประกันรายได้สำหรับเกษตรกรแต่ละราย เมื่อถึงฤดูกาลเก็บเกี่ยว หากระดับราคาอ้างอิงในขณะนั้นต่ำกว่าระดับราคาเป้าหมาย รัฐจะจ่ายส่วนต่างระหว่างราคาเป้าหมายกับราคาอ้างอิงเพื่อชดเชยรายได้ของเกษตรกรที่ขาดหายไป ทั้งนี้ในระยะเริ่มต้นของโครงการ รัฐจะยังไม่พิจารณาหรือยังไม่เรียกเก็บเบี้ยประกันความเสี่ยง

การปรับเปลี่ยนนโยบายดังกล่าวนอกจากจะสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้กับเกษตรกรแล้วยังเป็นการสนับสนุนกลไกตลาดข้าวเปลือกในระดับต่างๆ ทั้งนี้เพราะเกษตรกรเมื่อเก็บเกี่ยวข้าวสามารถที่จะนำผลผลิตไปจำหน่ายให้กับคนกลางที่ใดก็ได้ และขณะเดียวกันรัฐจะลดบทบาทในการเป็นผู้เก็บสต็อกข้าวลงโดยให้เอกชนเป็นผู้ทำหน้าที่แทน (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2553)

2.2 โครงการรับจำนำข้าวเปลือก

2.2.1 ความเป็นมาของโครงการ

โครงการรับจำนำข้าวเปลือก แบ่งออกเป็น 4 ช่วง คือ

ช่วงที่ 1 ปี พ.ศ. 2523/2524 – 2527/2528 เริ่มนำระบบการรับจำนำมาใช้ในประเทศไทย

ช่วงที่ 2 ปี พ.ศ. 2528/2529 – 2533/2534 เริ่มกำหนดราคารับซื้อข้าวเปลือกขั้นต่ำให้โรงสีข้าว

ช่วงที่ 3 ปี พ.ศ. 2534/2535 – 2543/2544 ตั้งคณะกรรมการนโยบายและมาตรการช่วยเหลือเกษตรกร (คชก.) เพื่อกำหนดราคาเป้าหมายสำหรับสินค้าเกษตร

ช่วงที่ 4 ปี พ.ศ. 2544/2545 – 2550/2551 มีการรับจำนำประทวนสินค้าให้แก่เกษตรกรที่นำข้าวมาจำนำ และอนุญาตให้นำข้าวเปลือกที่รับฝากไว้ไปสีแปรสภาพเป็นข้าวสารเก็บไว้ในคลังสินค้ากลาง

ช่วงที่ 5 ปี พ.ศ. 2554/55 คือต้นแบบการรับจำนำในปัจจุบัน

2.2.1.1 ช่วงที่ 1 ปี พ.ศ. 2523/2524 – 2527/2528 เริ่มนำระบบการรับจำนำมาใช้ใน ประเทศไทยเพื่อแทรกแซงตลาด

นโยบายการแทรกแซงราคาข้าวถูกนำมาใช้ตั้งแต่ฤดูการผลิต ปี 2523/2524 โดยได้แบ่ง มาตรการแทรกแซงเป็น 3 มาตรการหลัก ซึ่งเป็นมาตรการแทรกแซงตลาดข้าวเปลือก ที่เป็นจุดเริ่มต้น ของการรับจำนำข้าวเปลือกครั้งแรกของประเทศไทย ดังนี้

- 1) การแทรกแซงตลาดข้าวเปลือก มีวัตถุประสงค์เพื่อชะลอปริมาณข้าวเปลือก ไม่ให้เข้าสู่ตลาดช่วงต้นฤดูการผลิตและแก้ปัญหา ผลผลิตราคาตกต่ำ โดย โครงการรับจำนำข้าวเปลือกของ ธ.ก.ส.
- 2) นโยบายแทรกแซงตลาดข้าวสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการซื้อข้าวสารเพื่อ ดึงราคาข้าวเปลือก โดยการรับซื้อข้าวสารเก็บใน โกดังกลางเพื่อรอระบาย ส่งออกต่างประเทศ
- 3) สนับสนุนสินเชื่อ มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียน โดยการ สนับสนุนสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยต่ำแก่ผู้ค้าข้าวเปลือก โรงสีข้าวและผู้ค้า ข้าวส่งออก

ในช่วงแรกของการใช้นโยบายการรับจำนำข้าว ผ่าน ธ.ก.ส. แต่เก็บข้าวไว้ที่ อคส. นั้นเป็นไป เพื่อให้เกษตรกรสามารถเก็บข้าวไว้ขายในช่วงที่ราคาข้าวสูง และเพื่อให้เกษตรกรมีเงินทุนหมุนเวียน โดยเกษตรกรจะได้รับเงินร้อยละ 80 ของมูลค่าข้าวเปลือกที่ฝากไว้ แต่โครงการก็ไม่ประสบความสำเร็จ เพราะเกษตรกรกลับมีต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น รวมทั้งเกษตรกรยังไม่มี ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับจำนำ อีกทั้งเกษตรกรยังมองว่าเป็น โครงการที่มีขั้นตอนยุ่งยาก

2.2.1.2 ช่วงที่ 2 ปี พ.ศ. 2528/2529 – 2533/2534 เริ่มกำหนดราคาซื้อข้าวเปลือกขั้นต่ำ ให้โรงสีข้าว

ในปี พ.ศ. 2528/2529 ไม่มีการรับจำนำข้าวเปลือก แต่ในช่วงต้นฤดูเก็บเกี่ยวจะมีข้าวออกสู่ ตลาดมาก ส่งผลให้ราคาข้าวตกต่ำ รัฐบาลได้กำหนดมาตรการเพื่อแก้ปัญหาราคาข้าว เช่น กระทรวง พาณิชย์กำหนดราคาซื้อขั้นต่ำข้าวเปลือกนปี และกำหนดให้โรงสีข้าวต้องรับซื้อข้าวในราคาขั้นต่ำ ที่กำหนดพร้อมตั้งเป้าส่งออกข้าวไม่ต่ำกว่า 4.3 ล้านตัน โดยในปี พ.ศ. 2529/2530 รัฐบาลได้ เปลี่ยนแปลงนโยบายการรับจำนำข้าวเปลือกโดยใช้งบประมาณ 5,000 ล้านบาท เพื่อผลักดันให้ ธ.ก.ส. เข้ามารับผิดชอบ โครงการรับจำนำข้าวเปลือก โดยมีเงื่อนไขว่า เกษตรกรที่จะสามารถเข้าร่วมโครงการ

ได้ จะต้องมีผู้ชั่งเพื่อเก็บข้าวเปลือกระหว่างการจํานำ และเป็นการลดกระบวนการและค่าใช้จ่ายในการขนย้ายข้าวเปลือก

2.2.1.3 ช่วงที่ 3 ปี พ.ศ. 2534/2535 – 2543/2544 ตั้ง คณะกรรมการนโยบายและมาตรการช่วยเหลือเกษตรกร เพื่อกําหนดราคาเป้าหมายสำหรับสินค้าเกษตร

ปี พ.ศ. 2534/2535 เกิดการปฏิวัติรัฐประหาร โดยคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (รสช.) ส่งผลให้ นโยบายข้าวหยุดชะงัก แต่เมื่อมีการแต่งตั้งคณะรัฐมนตรีชุดใหม่ ก็ได้มีการปรับโครงสร้างงานด้านนโยบายข้าว โดยได้เปลี่ยนผู้ดูแลจาก กนข. เป็นคณะกรรมการนโยบายและมาตรการช่วยเหลือเกษตรกร (คชก.) ซึ่งหน้าที่หลักของ คชก. คือ การกําหนดราคาเป้าหมายนำสำหรับสินค้าเกษตรในแต่ละปี รวมทั้งพิจารณาให้ความช่วยเหลือในด้านการตลาดและปัจจัยการผลิตเมื่อมีความจําเป็น ขณะเดียวกันได้มีการจัดตั้ง “กองทุนรวมเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร” ขึ้นในกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรทั้งระบบและครอบคลุมสินค้าเกษตรทุกชนิด

การรับจํานำข้าวเปลือกของรัฐบาลถูกนำมาใช้แก้ปัญหาราคาข้าวตั้งแต่ปี พ.ศ. 2524 แต่มีการนำมาใช้อย่างจริงจังในช่วงปี พ.ศ. 2535 โดยในปีแรก อ.ต.ก. ได้เข้ามารับซื้อข้าวเปลือกจากเกษตรกรเป็นเวลา 3 ปี จากนั้น อ.ค.ส. จึงเข้ามามีส่วนร่วมในการรับจํานำด้วย เพื่อการแข่งขันในการให้บริการแก่เกษตรกร และเพิ่มทางเลือกให้แก่เกษตรกร โดยที่ 2 หน่วยงานนี้จะสับเปลี่ยนหมุนเวียนเป็นหน่วยงานหลักในการออกรับจํานำข้าวเปลือก ต่อมาในช่วงปี พ.ศ. 2536/2537 – 2540/2542 รัฐบาลได้มอบหมายให้ ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานในการดำเนินโครงการรับจํานำข้าวเปลือกควบคู่กับมาตรการอื่นๆ พร้อมกับออกกฎเกณฑ์ในการรับจํานำข้าวเปลือกเพิ่มขึ้น 2 รูปแบบ คือ การรับจํานำข้าวเปลือกที่ยั่งยืน และการจํานำแบบใบประทวนสินค้า เพื่อให้โครงการสามารถช่วยเหลือเกษตรกรได้ทั่วถึง ทั้งเกษตรกรที่มีผู้ชั่ง และไม่มีผู้ชั่ง

ปี พ.ศ. 2540/2542 การรับจํานำข้าวเปลือกจะใช้อัตราร้อยละ 90 ของราคาเป้าหมาย และเมื่อครบกำหนดได้ถอนราคาข้าวจะสูงขึ้น เกษตรกรที่จํานำข้าวไว้สามารถมาได้ถอนข้าวคืน ปีพ.ศ. 2541/2542 รัฐบาลปรับราคาจํานำให้เกษตรกรอีกเป็นร้อยละ 95 ของราคาเป้าหมาย และให้ ธ.ก.ส. รับจํานำเฉพาะข้าวเปลือกในผู้ชั่งเท่านั้น ต่อมาปี 2542/2543 รัฐบาลเปลี่ยนวิธีรับจํานำจากเดิมเนื่องจากราคาข้าวเปลือกของประเทศตกต่ำ โดย กนข. มีมติให้ ธ.ก.ส. รับจํานำประทวนสินค้าจากเกษตรกร ส่วน อคส. รับขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับฝากและแปรสภาพเป็นข้าวสาร ซึ่งเกษตรกรได้เข้าร่วมเกินเป้าที่วางไว้

2.2.1.4 ช่วงที่ 4 ปี พ.ศ. 2544/2545 – 2550/2551 มีการรับจํานำประทวนสินค้าให้แก่เกษตรกรที่นำข้าวมาจํานำ และอนุญาตให้นำข้าวเปลือกที่รับฝากไว้ไปสีแปรสภาพเป็นข้าวสารเก็บไว้ในคลังสินค้ากลาง และเป็นต้นแบบการรับจํานำในปัจจุบัน

รับจํานำโดย ธ.ก.ส. รับจํานำประทวนสินค้าที่ อ.ต.ก. และ อ.ค.ส. ออกให้แก่เกษตรกรที่นำข้าวมาจํานำ และอนุญาตให้ อ.ต.ก. และ อ.ค.ส. นำข้าวเปลือกที่รับฝากไว้ไปสีแปรสภาพเป็นข้าวสารและเก็บไว้ในคลังสินค้ากลาง โดยโรงสีข้าวไม่คิดค่าฝากเก็บข้าวเปลือกในช่วง 3 เดือนที่รับฝากข้าวเปลือกจากเกษตรกร พร้อมกับมีการกำหนดคณะกรรมการพิจารณาระบายข้าวตามโครงการรับจํานำซึ่งประกอบด้วย อธิบดีกรมการค้าภายใน เป็นประธาน และผู้แทน อ.ต.ก. อ.ค.ส. ธ.ก.ส. กรมการค้าต่างประเทศ โดยกรมการค้าภายในเป็นคณะกรรมการบริหารจัดการข้าวเปลือกที่ฝากไว้ไม่ให้เกิน 3 เดือน ส่งผลให้ คชก. ลดภาระค่าเช่าคลังสินค้าเก็บข้าวเปลือกได้ และ โครงการรับจํานำข้าวเปลือกนาปรัง ปี 2544 ถือเป็นต้นแบบของโครงการรับจํานำในปัจจุบัน ต่อมาในปี พ.ศ. 2544/2545 มีการรับจํานำแยกตามชนิด ได้แก่ ข้าวเปลือกหอมมะลิ ข้าวเปลือกเหนียว และข้าวเปลือกเจ้า โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ อ.ต.ก. อ.ค.ส. และ ธ.ก.ส. รวมทั้งมีการใช้มาตรฐานข้าวหอมมะลิในการส่งออกด้วย โดยรับจํานำในลักษณะนี้จนถึงปี 2546/2547

ในปี 2547/2548 – 255/2551 ธ.ก.ส. และ อ.ค.ส. เปิดรับจํานำ ซึ่งผลจากการจํานำในช่วงนี้ทำให้ปลายปี 2550 รัฐบาลมีข้าวอยู่ 4 ล้านตัน เนื่องจากรัฐบาลได้กำหนดราคารับจํานำไว้สูงกว่าราคาตลาดถึงร้อยละ 30 ส่งผลให้เกษตรกรนำข้าวเปลือกมาจํานำเป็นจำนวนมาก และไม่มีภาระถ่วงอณคินเพราะราคาตลาดนั้นต่ำกว่า ส่งผลให้รัฐบาลต้องแบกรับค่าใช้จ่ายในการดูแลข้าว และยังคงเกิดความเสียหายจากการทุจริตทำให้ข้าวเปลือกสูญหายไปเป็นจำนวนมาก

2.2.1.5 ช่วงที่ 5 ปี พ.ศ. 2554/55 การรับจํานำในปัจจุบัน (กรมการค้าภายใน, 2554)

2.2.2 โครงการรับจํานำข้าวเปลือก ปีการผลิต 2555/2556

2.2.2.1 นโยบายการรับจํานำ

- 1) ยกระดับราคาสินค้าเกษตรและเพิ่มรายได้เกษตรกร รัฐบาลมีนโยบายเร่งด่วนในการยกระดับราคาสินค้าเกษตร และให้เกษตรกรเข้าถึงแหล่งเงินทุนดูแลราคาสินค้าเกษตรให้มีเสถียรภาพที่เหมาะสมคํานึงถึงกลไกราคาตลาดโลก ใช้วิธีบริหารจัดการทางการตลาดและกลไกตลาดซื้อขายล่วงหน้า

รวมทั้งผลักดันให้เกษตรกรสามารถขายสินค้าเกษตรได้ในราคาสูงเพียงพอเมื่อเทียบกับต้นทุนโดยนำระบบรับจํานําสินค้าเกษตรมาใช้ ในการสร้างความมั่นคงด้านรายได้ให้แก่เกษตรกร

- 2) **ดำเนินการเป็นนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล** คณะกรรมการนโยบายข้าวแห่งชาติได้อนุมัติให้มีการดำเนินโครงการรับจํานํารับข้าวเปลือก โดยมีเป้าหมายไม่จำกัดปริมาณข้าวเปลือกที่รับจํานําทั้งโครงการและเกษตรกรแต่ละราย

2.2.2.2 วัตถุประสงค์ของโครงการรับจํานํารับข้าวเปลือก

- 1) เพื่อยกระดับรายได้ และชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของเกษตรกร
- 2) เพื่อสร้างความแข็งแกร่ง และความมีเสถียรภาพ และการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการขยายตัวของการบริโภคภายใน เพราะเมื่อเกษตรกรมีรายได้สูงขึ้นก็จะจับจ่ายมากขึ้น มีเงินหมุนเวียนภายในประเทศมากขึ้น
- 3) เพื่อดึงอุปทานข้าวเข้ามาอยู่ในความควบคุม ทำให้สามารถสร้างเสถียรภาพของราคาข้าวได้
- 4) เพื่อยกระดับราคาข้าวไทยให้สูงขึ้นทั้งระบบ เนื่องจากข้าวไทยเป็นที่นิยมและเป็นที่ต้องการของตลาดต่างประเทศ จึงควรจะได้ราคาสูงกว่าข้าวจากประเทศผู้ส่งออกรายอื่น

เป้าหมายรับจํานํารับ : ไม่จำกัดปริมาณ (รับจํานํารับปีละ 2 ครั้ง / แปลง/ราย ไม่แยกนับปีและนาปรัง)

ระยะเวลา : จํานํารับ : 1 ต.ค. 55 – 15 ก.ย. 56

ไถ่ถอน : 4 เดือนนับถัดจากเดือนที่รับจํานํารับ

โครงการ: 1 ต.ค. 55 – 31 ม.ค. 57

การรับจํานํารับ : จํานํารับประทวน และจํานํารับฉุกเฉิน(กรมการค้าภายใน, 2556)

2.2.3 หลักเกณฑ์การดำเนินโครงการรับจำนำข้าวเปลือกปี 2555/56

2.2.3.1 วิธีดำเนินการ

- 1) เกษตรกรผู้มีสิทธิจำนำ จะจำนำข้าวเปลือกได้ปีละไม่เกิน 2 ครั้ง/แปลง/ราย โดยไม่จำกัดว่าจะเป็นข้าวนาปี หรือนาปรัง และจะต้องมีการดำเนินการดังนี้

1.1) มีหนังสือรับรองเกษตรกรจากกรมส่งเสริมการเกษตรซึ่งผ่านกระบวนการตามขั้นตอนดังนี้

ก. การรับคำร้องขึ้นทะเบียนจากเกษตรกรที่ เป็นผู้ปลูกข้าวในฤดูกาลผลิต ปี 2555/2556

ข. การประชาคมโดยเกษตรกรต้องเข้าร่วมประชาคมเพื่อรับการตรวจสอบข้อมูลและแสดงตนด้วยตนเอง

ค. ต้องผ่านการตรวจสอบของคณะกรรมการตรวจสอบระดับตำบล ซึ่งประกอบไปด้วย ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทน ธ.ก.ส. ผู้แทนสภาเกษตรกร กำนัน หรือผู้ใหญ่บ้าน นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรผู้รับผิดชอบในท้องที่

ง. เกษตรกรลงชื่อรับรองตนเองพร้อมทั้งเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมการเกษตรและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือ ปลัดเทศบาล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายลงชื่อรับรอง

จ. มีข้อความระบุว่าข้าวเปลือกที่นำมาเข้าร่วมโครงการเป็นของเกษตรกรจริง กรณีนำข้าวเปลือกของบุคคลอื่นมาสวมสิทธิ์เข้าร่วมโครงการจะมีความผิดฐานถือโกงมีโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และจะไม่ได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลต่อไป กรณีข้ามเขตเกินกว่าระดับตำบลจะต้องได้รับอนุมัติจากจังหวัดพื้นที่เพาะปลูกของเกษตรกรก่อนนำข้าวเปลือกมาเข้าร่วมโครงการ

1.2) เป็นข้าวเปลือกที่เกษตรกรเพาะปลูกเองในปีการผลิต 2555/56 และเกษตรกรต้องนำมาจำนำด้วยตนเอง โดยกำหนดปริมาณรับจำนำ

ข้าวเปลือกของเกษตรกรแต่ละราย คำนวณตามพื้นที่เพาะปลูก
ผลผลิตเฉลี่ยรายจังหวัดที่ได้จากสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร และ
ผลผลิตรวมของเกษตรกรตามหนังสือรับรองที่กรมส่งเสริม
การเกษตรออกให้เกษตรกรเป็นข้อมูลประกอบ กรณีที่เกษตรกรนำ
ข้าวเปลือกมาเข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือก ปี 2555/56 สูงกว่า
ปริมาณผลผลิตเฉลี่ย ให้ปรับเพิ่มได้อีกไม่เกิน 20% (ณ ความชื้น
15%)

1.3) เป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส.

2) **พื้นที่รับจำนำ** เกษตรกรสามารถจำนำข้าวเปลือกได้ในพื้นที่จังหวัดของ
ตนเองเท่านั้น ยกเว้นพื้นที่ตำบลที่เป็นเขตติดต่อกันของเกษตรกรและจุดรับ
จำนำสามารถจำนำข้ามเขตจังหวัดได้

2.1) การรับจำนำยุ่งฉาง ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานหลักในการรับจำนำที่ยุ่งฉาง
เกษตรกร ให้มีการรับจำนำเฉพาะในยุ่งฉางที่ได้มาตรฐานและมีการ
ดูแลรักษาที่ดี รับจำนำในยุ่งฉางเกษตรกรเฉพาะข้าวเปลือกหอมมะลิ
และข้าวเปลือกเหนียวเท่านั้น ซึ่งเกษตรกรจะได้รับราคารับจำนำที่ยุ่ง
ฉางตามที่กำหนดตามชนิดข้าว

2.2) การรับจำนำใบประทวน อคส./อ.ต.ก. รับฝากและออกใบประทวนให้
โรงสีข้าวที่เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกจากเกษตรกร โดย
โรงสีข้าวจะแปรสภาพข้าวเปลือกเป็นข้าวสารเก็บไว้ในโกดังกลาง/
ไซโล ที่เขาจัดเก็บ หรือส่งมอบให้ผู้ซื้อ (กรมการค้าภายใน, 2556)

3) **หลักเกณฑ์และราคาจำนำ**

หลักเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพข้าวเปลือกและการชั่งน้ำหนัก และการตีราคาข้าวเปลือกที่รับ
จำนำ ดังนี้

3.1) การตรวจสอบคุณภาพข้าวเปลือก

ก. วัดความชื้นข้าวเปลือกเฉลี่ย 3 ครั้ง จากเครื่องมือวัดความชื้น
โดยเจ้าหน้าที่ของโรงสีข้าวที่เป็นหน่วยรับจำนำ

- ข. ตรวจวัดสิ่งเจือปน โดยเจ้าหน้าที่ของโรงสีข้าวที่เป็นหน่วยรับ
จำหน่าย
- ค. ตรวจสอบข้าวเสื่อมคุณภาพ กรณีเป็นข้าวหอมมะลิ ข้าวหอม
จังหวัด ข้าวปทุมธานี 1 และข้าวเหนียว โดยเจ้าหน้าที่ของโรงสี
ข้าวที่เป็นหน่วยรับจำหน่าย

3.2) การชั่งน้ำหนักข้าวเปลือกที่รับจำหน่าย โดยทำการชั่งน้ำหนักครบรถทุก
ข้าวเปลือก และชั่งน้ำหนักครบรถทุกเปล้า โดยเจ้าหน้าที่ของโรงสี
ข้าวที่เป็นหน่วยรับจำหน่าย

3.3) ราคารับจำหน่ายข้าวเปลือกของเกษตรกร ดังนี้

ข้าวเปลือกเจ้า 100% ราคา 15,000 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกเจ้า 5% ราคา 14,800 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกเจ้า 10% ราคา 14,600 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกเจ้า 15% ราคา 14,200 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกเจ้า 25% ราคา 13,800 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกหอมจังหวัด ราคา 18,000 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกปทุมธานี ราคา 16,000 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกเหนียว 10% เมล็ดยาว ราคา 16,000 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกเหนียว 10% เมล็ดสั้น ราคา 15,000 บาทต่อตัน

ต่อมาคณะกรรมการนโยบายข้าวแห่งชาติได้ปรับจำกัดวงเงินรับจำหน่ายข้าวเปลือกของเกษตรกร
ไม่เกินรายละ 500,000 บาท เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 20 มิถุนายน 2556ปรับราคารับจำหน่ายข้าวเปลือก
โดยมีระยะเวลาเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน 2556 จนถึงวันที่ 15 กันยายน 2556 ได้แก่

ข้าวเปลือกเจ้า 100% ราคา 12,000 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกเจ้า 5% ราคา 11,840 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกเจ้า 10% ราคา 11,680 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกเจ้า 15% ราคา 11,360 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกเจ้า 25% ราคา 11,040 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกปทุมธานี ราคา 12,800 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกเหนียว 10% เมล็ดยาว ราคา 12,800 บาทต่อตัน

ข้าวเปลือกเหนียว 10% เมล็ดสั้น ราคา 12,000 บาทต่อตัน (กรมการค้าภายใน, 2556)

2.2.4 ผลกระทบของโครงการรับนำจำข้าวเปลือก

โครงการรับนำจำข้าวเปลือกได้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงการรับนำจำข้าวเปลือก มีทั้งผลกระทบด้านบวกและด้านลบ ดังตาราง 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ผลกระทบของโครงการรับนำจำข้าวเปลือก

ด้านบวก	ด้านลบ
เกษตรกร	เกษตรกร
1. มีความเสี่ยงในการขายข้าวในฤดูเก็บเกี่ยวลดลง 2. มีเงินทุนหมุนเวียนเร็วขึ้น 3. ไม่ถูกกดราคารับซื้อจากผู้รวบรวมและโรงสีข้าว 4. ข้าวยังเป็นของเกษตรกร สามารถไถ่ถอนมาขายได้ถ้าราคาดี	1. ข้าวมีปัญหาเรื่องความชื้นทำให้ราคาไม่ดี 2. ไม่ได้รับการแก้ปัญหาในระยะยาว 3. ไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพข้าว 4. ไม่ได้แก้ปัญหาต้นทุนการผลิต
โรงสีข้าว	โรงสีข้าว
1. ไม่ถูกผู้ส่งออกกดราคา 2. มีรายได้จากการรับฝากข้าว และการรับจ้างสี 3. มีกำไรจากการปรับสภาพข้าว	1. ขยายกำลังการผลิตมากเกินไป 2. เกิดการทุจริต 3. ขาดทุนจากข้าวเสื่อมคุณภาพใหม่
ผู้ค้าข้าว	ผู้ค้าข้าว
1. ผู้ส่งออกรายย่อยใช้บริการมากขึ้น	1. รวบรวมข้าวไม่ได้เพราะข้าวเข้าสู่ระบบการรับจำนำ
ของผู้ส่งออก	ของผู้ส่งออก
1. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการรวบรวมข้าวให้ผู้ค้าข้าว 2. สามารถซื้อข้าวได้ในราคาถูก	1. ผู้ซื้อต่างประเทศกดราคา สต็อกของรัฐมีจำนวนมาก 2. ผู้ส่งออกรายย่อยลำบาก เพราะประมูลข้าวไม่ได้

ที่มา : กรมการค้าภายใน, 2554

2.2.5 ปัญหาในการดำเนินโครงการรับจำนำข้าวเปลือก ปีการผลิต 2555/2556

- 1) การรับขึ้นทะเบียนเกษตรกร พบว่า มีปัญหาการสวมสิทธิ์ของเกษตรกร การแจ้งข้อมูลเนื้อที่เพาะปลูก หรือผลผลิตเกินจากที่เพาะปลูกจริง การขายสิทธิการเข้าร่วมโครงการให้ผู้อื่น ความช่วยเหลือไม่ถึงมือเกษตรกร
- 2) การรับมอบข้าวเปลือก ณ จุดรับจำนำ พบว่ามีปัญหาโรงสีข้าวนำข้าวของตนเองมาเข้าร่วมโครงการ และข้อพิพาทเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพข้าวเปลือกและการชั่งน้ำหนัก
- 3) การเก็บรักษาข้าวเปลือกใน โรงสีข้าว พบว่าข้าวที่รับจำนำเสื่อมคุณภาพเร็ว และมีการลักลอบนำข้าวเปลือกไปขายโดยไม่ได้รับอนุญาต
- 4) การสีแปรสภาพข้าวเปลือกเป็นข้าวสาร พบว่าโรงสีข้าวส่งมอบข้าวสารไม่ตรงตามคุณภาพและมาตรฐานที่กำหนด
- 5) การจัดเก็บข้าวสารใน โกดังที่อยู่ในความดูแลของ อ.ต.ก. และ อคส. พบว่ามี การสับเปลี่ยนข้าว ข้าวสูญหาย และจัดเก็บข้าวนานจนคุณภาพเสื่อม
- 6) การระบายข้าวสารจากโกดังออกสู่ตลาดผู้บริโภค โทคมิความ ค่าเช่า ทำให้ข้าวเสื่อมคุณภาพ และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย และประสพภาวะขาดทุนจากการขายข้าวในราคาที่ต่ำ เนื่องจากข้าวเสื่อมคุณภาพ
- 7) การรับส่งเงินจากการขายข้าวสาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขายข้าว นำส่งเงินรายได้จากการขายข้าวส่งคืน ธ.ก.ส. ค่าเช่า ทำให้เกิดภาวะต้นทุนการเงิน ทั้งในส่วนของ ธ.ก.ส. และรัฐบาล
- 8) การชดเชยภาระขาดทุนจากการรับจำนำข้าว ธ.ก.ส. กรณีที่รัฐบาลจัดงบประมาณ มาชดเชยให้ ธ.ก.ส. ค่าเช่า ทำให้เกิดภาระหนี้สะสมเป็นจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อการบริหารสภาพคล่องของ ธ.ก.ส. (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2556)

2.3 สถานการณ์โครงการรับจำนำข้าวของจังหวัดลำพูน

2.3.1 โครงการรับจำนำข้าวเปลือก ปีการผลิต 2554/2555

เกษตรกรในจังหวัดลำพูนได้เริ่มเข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือก เมื่อปีการผลิต 2554/2555 โดยจังหวัดลำพูนได้ดำเนินงานโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปีและนาปรัง ปีการผลิต 2554/2555 มีเกษตรกรขอขึ้นทะเบียนเกษตรกรในฤดูนาปี จำนวน 13,581 ครัวเรือน เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปี จำนวน 1,234 ครัวเรือน เกษตรกรขอขึ้นทะเบียนเกษตรกรในฤดูนาปรัง ปีการผลิต 2554/2555 จำนวน 3,933 ครัวเรือน เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปรัง จำนวน 467 ครัวเรือน ในพื้นที่ 8 อำเภอ ดังตาราง 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 การขึ้นทะเบียนเกษตรกร และเข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือก ปีการผลิต 2554/2555 จังหวัดลำพูน

อำเภอ	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร (ครัวเรือน)		การเข้าร่วม โครงการรับจำนำข้าวเปลือก (ครัวเรือน)	
	นาปี	นาปรัง	นาปี	นาปรัง
1.ทุ่งหัวช้าง	1,517	0	0	0
2.บ้านธิ	1,209	278	892	179
3.บ้านโฮ่ง	1,089	9	24	5
4.ป่าซาง	1,313	434	1,385	279
5.เมืองลำพูน	2,662	380	1,211	244
6.แม่ทา	1,946	10	29	6
7.ลี้	3,369	0	0	0
8.เวียงหนองล่อง	498	123	392	79
รวม	13,581	1,234	3,933	792

ที่มา : สำนักงานเกษตรจังหวัดลำพูน, 2556

มีโรงสีข้าวเข้าร่วมโครงการจำนวน 2 โรง ในพื้นที่ 2 อำเภอ คือ อำเภอเมืองลำพูน และอำเภอแม่ทา (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2556)

2.3.2 โครงการรับจำนำข้าวเปลือก ปีการผลิต 2555/2556

ในปีการผลิต 2555/2556 จังหวัดลำพูนได้ดำเนินงานโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปีและนาปรัง โดยมีเกษตรกรขอขึ้นทะเบียนเกษตรกรในฤดูนาปี จำนวน 13,373 ครัวเรือน เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปี จำนวน 5,287 ครัวเรือน เกษตรกรขอขึ้นทะเบียนเกษตรกรในฤดูนาปรัง ปีการผลิต 2555/56 จำนวน 3,893 ครัวเรือน เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปรัง จำนวน 2,296 ครัวเรือน ในพื้นที่ 8 อำเภอ ดังตาราง 2.3 ดังนี้

ตารางที่ 2.3 การขึ้นทะเบียนเกษตรกร และเข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือก ปีการผลิต 2555/2556 จังหวัดลำพูน

อำเภอ	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร (ครัวเรือน)		การเข้าร่วม โครงการรับจำนำข้าวเปลือก (ครัวเรือน)	
	นาปี	นาปรัง	นาปี	นาปรัง
1.ทุ่งหัวช้าง	1,493	0	0	0
2.บ้านธิ	1,190	881	1,196	520
3.บ้านโฮ่ง	1,072	25	34	15
4.ป่าซาง	1,292	1,376	1,868	812
5.เมืองลำพูน	2,621	1,201	1,631	709
6.แม่ทา	1,916	14	20	6
7.ลี้	3,299	0	0	0
8.เวียงหนองล่อง	490	396	538	234
รวม	13,373	3,893	5,287	2,296

ที่มา : สำนักงานเกษตรจังหวัดลำพูน, 2556

มีโรงสีข้าวเข้าร่วมโครงการจำนวน 3 โรง ในพื้นที่ 3 อำเภอ คือ อำเภอป่าซาง อำเภอบ้านธิ และอำเภอแม่ทา (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2556)

2.3.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการรับจำนำข้าวเปลือก ปีการผลิต 2554/2555 และ ปีการผลิต 2555/2556 ของจังหวัดลำพูน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) การรับขึ้นทะเบียนเกษตรกรและการออกไปรับรอง
 - 1.1) ปัญหาการสวมสิทธิ์ของเกษตรกร การขายสิทธิการเข้าร่วมโครงการให้ผู้อื่น
 - 1.2) การแจ้งข้อมูลเนื้อที่เพาะปลูก หรือผลผลิตเกินจากที่เพาะปลูกจริง
 - 1.3) ปัญหาเกษตรกรรายใหม่ปลูกข้าวในที่ดินที่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมโครงการได้
- 2) การนำข้าวเปลือกส่งมอบที่หน่วยรับจำนำ
 - 2.1) โรงสีข้าวที่เข้าร่วมโครงการไม่ครอบคลุมพื้นที่ปลูกข้าวในจังหวัดลำพูน ส่งผลให้เกษตรกรในพื้นที่ห่างไกล ไม่สะดวกในการเข้าร่วมโครงการ
 - 2.2) การตรวจสอบคุณภาพข้าวไม่มีมาตรฐาน หลักเกณฑ์ในการตรวจสอบคุณภาพข้าวไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงในพื้นที่และพบว่ามีการหักเปอร์เซ็นต์ความชื้นที่เกินความเป็นจริง
 - 2.3) ปัญหาการชั่งน้ำหนักของข้าวเปลือกที่นำไปจำนำ จนทำให้เกิดข้อพิพาทระหว่างเกษตรกรผู้เข้าร่วมโครงการกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- 3) การจ่ายเงินของ ธ.ก.ส. แก่เกษตรกรที่นำข้าวเปลือกไปจำนำ
 - 3.1) มีความล่าช้าเนื่องจากการส่งข้อมูลการจำนำข้าวเปลือกบางส่วนคลาดเคลื่อน
- 4) การเก็บรักษาข้าวเปลือกในโรงสีข้าว
 - 4.1) ข้าวที่รับจำนำเสื่อมคุณภาพเร็ว

- 5) การเปลี่ยนแปลงข้าวเปลือกเป็นข้าวสาร
 - 5.1) โรงสีข้าวส่งมอบข้าวสารไม่ตรงตามคุณภาพและมาตรฐานที่กำหนด
- 6) การจัดเก็บข้าวสารในโกดังที่อยู่ในความดูแลของ อ.ต.ก. และ อคส.
 - 6.1) พบว่ามีข้าวสารในโกดังสูญหาย
 - 6.2) มีการจัดเก็บข้าวสารจนคุณภาพเสื่อม
- 7) การระบายข้าวสารจากโกดังออกสู่ตลาด
 - 7.1) ประสิทธิภาพขาดทุนจากการขายข้าวในราคาต่ำ เนื่องจากข้าวเสื่อมคุณภาพ
- 8) การรับส่งเงินจากการขายข้าวสาร
 - 8.1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขายข้าวนำส่งเงินรายได้จากการขายข้าวส่งคืน ธ.ก.ส. ล่าช้า (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2556)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำภาษาอังกฤษคือ “Satisfaction” (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542) คือ ทัศนคติอย่างหนึ่งที่เป็นนามธรรม เป็นความรู้สึกเป็นสุขหรือยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม โดยมีผู้ให้คำจำกัดความ หรือความหมายของ “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

ชูชีพ (2523) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในทางบวกคือ ความพอใจ การนิยมชมชอบ การมีเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ในทางตรงกันข้ามหากไม่ได้รับการ

ตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจึงมีความเกี่ยวโยงกันในลักษณะตรงกันข้าม

กิติมา (2524) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ชอบพอ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและการได้รับการสนองตอบความต้องการ

บุญรวม (2537) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ เป็นลักษณะนามธรรม อันเป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึกที่มีความพอใจหรือไม่พอใจแล้วแต่ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่มากระทบว่าเป็นแง่ลบหรือบวก เกิดขึ้นเมื่อบุคคลประสบกับบุคคล สิ่งของ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมหรือมารยาทในสังคม ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลที่มีทัศนคติกับพฤติกรรมที่สอดคล้องและมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นเหตุเป็นผล เป็นเรื่องของความรู้สึก (feeling) ความนึกคิด (thoughts) ความเชื่อ (believes) ความรู้ความเข้าใจ (cognitions) กันระหว่างบุคคลหนึ่งกับบุคคลอื่น ๆ หรือต่อสิ่งของต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกันหรือมีลักษณะให้อยู่กับร่องกับรอย (consistency) พอสมควร

สุพล (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

ภนิตา (2541) ได้ให้ความหมายของความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงและความตึงเครียดนี้เป็นผลจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากก็เกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็น้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจ

มณี (2543) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

สมชัย (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ

ธนิต (2547) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในกิจกรรมต่างๆ โดยความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองให้บรรลุจุดหมาย

จากที่กล่าวมาโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในเชิงบวกหรือความรู้สึกในเชิงบวกของบุคคล เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกในเชิงบวกต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ (2544) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ
- 2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ซึ่งมักจะมีมาตรฐานไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือการบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลพื้นฐานใช้เปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับ สิ่งที่ผู้รับได้รับรู้ก่อนคือ ความคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectation) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงเป็นอย่างมาก หากสิ่งที่ได้รับเป็นความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มี ย่อมเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือไม่พอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

2.4.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อ

ตอบสนองความต้องการของตนเอง เมื่อความต้องการถูกตอบสนองบุคคลจะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H. Maslow) กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

- 1) ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
- 3) ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน
- 4) ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
- 5) ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป (นวลศิริ, 2533) ชาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ทำให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

- 1) ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
- 2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
- 3) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

Shelley (1975) กล่าวว่า ทฤษฎีความพึงพอใจเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกก็คือ ความรู้สึกอาจเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้จะมีความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจ เพิ่มขึ้นได้อีกสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจแก่มนุษย์ได้แก่ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการในการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน แต่เนื่องจากทรัพยากรในโลกนี้มีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้นความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุด เมื่อมีการจัดการทรัพยากรอย่างถูกต้องเหมาะสม และสภาพแวดล้อม ภายภาคก็เป็นทรัพยากรของระบบความพอใจอันหนึ่ง (วิมลสิทธิ์, 2526)

อารี (2538) ได้อธิบายทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) ทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัว (Hedonistic Theory) ในสมัยโบราณ เชื่อกันว่ามูลเหตุสำคัญของมนุษย์ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ ก็เพราะใจมนุษย์

ต้องการหาความสุขส่วนตัว เพื่อพยายามหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เมื่อความต้องการของมนุษย์ถูกตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจ

- 2) ทฤษฎีสัญชาตญาณ (Instinctual Theory) สัญชาตญาณเป็นสิ่งที่ติดตัวบุคคลมาตั้งแต่กำเนิดซึ่งทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้
- 3) ทฤษฎีการมีเหตุผล (Cognitive Theory) ทฤษฎีหลักการมีเหตุผลเป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อในเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการมีเหตุผลที่จะตัดสินใจกระทำสิ่งต่างๆ เพราะบุคคลทุกคนมักจะมีสติปัญญาที่แท้จริง นอกจากนั้น ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าบุคคลมีอิสระที่จะกระทำพฤติกรรมได้อย่างมีเหตุผล และสามารถตัดสินใจต่อการกระทำต่างๆ ได้มีความรู้ว่าคุณต้องทำอะไร ประเมินสิ่งใด และควรจะต้องตัดสินใจออกในลักษณะใด
- 4) ทฤษฎีแรงขับ (Drive Theory) โดยปกติแล้วพฤติกรรมและการกระทำต่างๆ ของบุคคลนั้นๆ จะมีส่วนสัมพันธ์กับแรงขับภายในของแต่ละบุคคล แรงขับภายในของแต่ละบุคคลนั้นเป็นภาวะความตึงเครียดนั้นออกไป แรงขับจึงมีลักษณะที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ แรงขับภายในร่างกายและแรงขับภายนอก ร่างกาย หรือแรงขับหัตถิภุมิเป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการทางด้านสติปัญญา อารมณ์และสังคม ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะมีผลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปอันเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่สะสมไว้ในแต่ละบุคคล

เสรี (2523) ได้อธิบายแนวทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

- 1) การใช้สื่อมวลชนของมนุษย์ ย่อมมีจุดมุ่งหมาย เพื่อการตัดสินใจ ตรีศตรองในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
- 2) มนุษย์จะสร้างทัศนคติจากประสบการณ์ ข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับมา
- 3) สื่อสารมวลชนต้องแข่งขันกับสิ่งเร้าอื่นๆอีกหลายอย่าง ที่อาจตอบสนองความต้องการรับรู้ของมนุษย์ได้

- 4) มนุษย์เป็นผู้กำหนดความต้องการของตัวเอง จากความสนใจ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นในกรณีต่าง ๆ กัน และเมื่อมนุษย์ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจ

2.4.4 การประเมินผลความพึงพอใจ

อมรลักษณ์ (2535) กล่าวว่า การประเมินผลความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี

- 1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ
- 2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
- 3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยใช้การสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.5.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ คือการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ได้มีผู้เสนอหลักการในการบริการไว้ดังนี้

วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำ ให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบ

ไพรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับ

สินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประ โยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

จากที่กล่าวมาโดยสรุป การบริการ คือ การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลให้ได้รับความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจ โดยการให้บริการที่เป็นประ โยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

กุลชน (2530) ได้เสนอ หลักการการให้บริการที่สำคัญ ดังนี้

- 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประ โยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประ โยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
- 2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
- 3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด
- 4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

- 5) หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดขึ้นจะต้องไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้มากเกินไป

ชูวงศ์ (2536) ได้เสนอหลักการในการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีดังนี้

- 1) ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการควรชี้แจงรายละเอียดของเอกสารที่ต้องใช้
- 2) ระยะเวลาการรับบริการ บางกรณีอาจลดขั้นตอนให้ง่ายเข้า ใช้เวลาน้อยลง โดยการจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรมและให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว
- 3) ความสะดวกจากระบบงานด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาบ้าง มีป้ายบอกงานที่ชัดเจน
- 4) ความสะดวกจากสถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง
- 5) บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- 6) วิธีปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ต้องมีความกระตือรือร้น ให้ความสำคัญต่อบุคคลที่มาติดต่อ และบริการต่อทุกคนเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

กันยวัฒน์ (2540) กล่าวว่า การบริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย อธิยาศัยไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับ “การบริการอันน่าประทับใจ” เป็นหัวใจในการดึงดูดลูกค้า จึงขอแนะนำหลักการบริการที่ดี ดังนี้

- 1) บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ที่มาติดต่องานไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม ย่อมต้องการที่จะให้งานที่ตนมาติดต่อนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา
- 2) บริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อหรือการให้บริการใด ๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการและถูกต้องต่อความเป็น

จริงของหน่วยงานนั้น ระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขภายหลัง

- 3) บริการด้วยน้ำใจ หากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจยิ่ง แต่หากมีช่องทางในหน้าที่ของตนก็ควรแจ้งให้ทราบว่าควรจะติดต่อที่ไหน และต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ อธิษาศัยดีและมารยาทงาม
- 4) บริการต่อทุกคนเท่าเทียมกัน ทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับบริการมากที่สุดและดีที่สุด แต่ไม่อยากจะตนเองต้องประสบกับการบริการที่ “ไม่ยุติธรรม” ดังนั้นจะอย่างไรให้ผู้มาติดต่อทุกคนได้รับการบริการที่ยุติธรรมทั้งปริมาณและคุณภาพที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่ดีเหนือคนอื่น

ศิริวรรณ (2541) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีลักษณะดังนี้

- 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) ได้แก่ การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลา สถานที่ รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบ โดยไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน
- 2) การติดต่อสื่อสาร (communication) ได้แก่ การสื่อสารและให้ข้อมูลลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องชัดเจน โดยพนักงานใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะเข้าใจง่าย มีการแสดงออกที่ดีให้เกิดรักแก่ผู้ที่มาใช้บริการอยู่เสมอ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ ให้บริการ ข้อความในเอกสารมีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย ในสำนักงานมีป้ายแสดงขั้นตอนในการให้บริการอย่างละเอียด และมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย
- 3) ความสามารถ (Competence) ได้แก่ บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถมีความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การวิเคราะห์ เรื่องการเกิดโรคและใช้สารเคมีป้องกันกำจัดได้อย่างถูกต้อง และถูกกับโรค สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาต่างๆ ได้ทุก

ประเด็นเป็นที่พอใจ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและเป็นที
พอใจของลูกค้าทั้งนี้เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

- 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มี
ความเป็นกันเอง มีความสุภาพเรียบร้อย นับถือและให้เกียรติลูกค้า โดย
สนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีวิจรรณญาณใช้ดุลยพินิจ
พิจารณา ไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบก่อนให้คำแนะนำที่ดีให้ความ
ช่วยเหลืออย่างเต็มใจกับลูกค้าทุกครั้ง รวมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นและ
การเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับลูกค้า
- 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ บริษัทและบุคลากรต้องมีการสร้างความ
น่าเชื่อถือโดยมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่
และสถานที่ มีความซื่อสัตย์อดทน มีความรับผิดชอบ ให้บริการอย่างเป็น
มาตรฐานเดียวกัน มีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับการบริการทุกประเภทของ
บริษัท และมีความเชื่อมั่นในการให้บริการว่าได้เสนอบริการที่ดีที่สุดให้กับ
ลูกค้าแล้ว ส่วนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีความทันสมัย ทำงานได้อย่าง
ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
อุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ
- 6) ความไว้วางใจ (Reliability) ได้แก่ บริการที่ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอ
และถูกต้องสามารถปฏิบัติตามสัญญาได้อย่างแน่นอนและแม่นยำ มีการจัดส่ง
เอกสารให้ลูกค้าประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ ในวันที่ใกล้ถึงกัน มี
หลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้าทุกครั้งและพนักงานเก็บ
ความลับหรือข้อมูลของลูกค้าได้อย่างดี
- 7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ได้แก่ บุคลากรต้องให้บริการด้วย
ความเต็มใจในทันทีทันใด มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะ
ตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขปัญหาได้อย่าง
รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ อีกทั้งมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อให้
เกิดความรวดเร็ว ทันสมัยมาใช้บริการ และกรณีปัญหาเกี่ยวกับการบริการ
สามารถติดต่อสอบถามพนักงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

- 8) ความปลอดภัย (Security) ได้แก่ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงรวมถึงปัญหาและความเคลือบแคลงใดๆ โดยในด้านอาคาร สำนักงานตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอดเวลาทั้งในสำนักงาน ที่จอดรถ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใด มีมาตรการและระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และความปลอดภัย
- 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ได้แก่ การบริการที่ลูกค้าได้รับสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวได้ การกำหนดเพื่อส่งเอกสาร ไปให้ลูกค้าที่มีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบถึงการบริการต่างๆ การแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบทุกครั้งก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ และการใช้บริการทุกครั้งได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้
- 10) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing customer) ได้แก่ บุคลากรต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจกับลูกค้า โดยพนักงานที่ให้การบริการคำนึงถึงความเร่งรีบของลูกค้าเป็นสำคัญ พยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า พนักงานไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากทำให้เสียเวลา มีบริการหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น การติดตั้งกล้องรับความคิดเห็นสำรวจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประสาน (2548) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อ โครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปรังในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ปี 2548 โดยศึกษาจากเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปรัง จำนวน 308 ราย พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่เกษตรกรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การติดต่อขอรับเงินกู้จาก ธ.ก.ส. สาขา และการติดต่อขอกู้เงินจาก ธ.ก.ส. สาขา ประเด็นที่เกษตรกรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การขึ้นทะเบียนการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส และการขึ้นทะเบียนผู้ปลูกข้าว ประเด็นที่เกษตรกรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางได้ ได้แก่ การติดต่อนัดหมายฝาก

ข้าวเปลือก และขั้นตอนการรับใบประทวนสินค้า แต่มีประเด็นที่เกษตรกรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ และการนำข้าวเปลือกไปส่งมอบที่หน่วยรับฝากของ อ.ค.ส. ทั้งนี้เนื่องจาก เกษตรกรเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมเรื่องการตรวจสอบปริมาณและคุณภาพของข้าวเปลือก

กาญจนา (2550) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรในจังหวัดราชบุรีต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปี 2549/50 โดยศึกษาจากเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปีจำนวน 370 ราย พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ขนาดพื้นที่ในการปลูกข้าว และปริมาณข้าวเปลือกที่เข้ารับจำนำที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือกแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศ และจำนวนครั้งที่เคยเข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกที่ต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือกแตกต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการรับจำนำข้าวเปลือกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สุชาติ (2538) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของเกษตรกรที่มีต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือก ในพื้นที่อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกจำนวน 146 พบว่า โดยภาพรวมแล้วเกษตรกรมีความคิดเห็นที่ดีต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือก โดยด้านความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการรับจำนำข้าวเปลือก นั้น เกษตรกรมีความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์โครงการรับจำนำข้าวเปลือก พบว่า เกษตรกรเห็นว่าการประชาสัมพันธ์เหมาะสมแล้ว และความคิดเห็นต่อการจำนำข้าวเปลือกโดยใช้สมาชิกภายในกลุ่มค้าประกันซึ่งกันและกัน นั้น เกษตรกรเห็นด้วยกับวิธีดังกล่าว นอกจากนี้ในด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ช.ค.ส ตามโครงการรับจำนำข้าวเปลือก เกษตรกรเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ดี

ไพโรจน์ (2533) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของเกษตรกรที่มีต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือกของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยศึกษาจากเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกในจังหวัดอ่างทอง ปีการผลิต 2530/31 จำนวน 300 ราย พบว่า เกษตรกรมีทัศนคติต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเกษตรกรมีทัศนคติต่อโครงการทั่ว ๆ ไป และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ พบว่า อายุ การศึกษา การได้รับข่าวสาร ขนาดการถือครองที่ดิน รายได้ การเป็นลูกหนี้ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของเกษตรกรต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือก ส่วนสภาพการถือครองที่ดิน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของเกษตรกรต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือกแต่อย่างใด นอกจากนี้

เกษตรกรได้เสนอให้มีการขยายโครงการในลักษณะเช่นนี้ออกไปสู่พืชผลประเภทอื่น ๆ ด้วย เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่เกษตรกรที่ปลูกพืชประเภทอื่น ๆ

ณัฐพงษ์ (2544) ได้ทำการประเมินผลโครงการรับจำนำข้าวเปลือก ปีการผลิต 2542/2543 ในพื้นที่จังหวัดสุโขทัย ประเมินผลจากเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือก ปีการผลิต 2542/43 จำนวน 213 ราย พบว่า เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกมีความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ และการดำเนินงานโครงการรับจำนำข้าวเปลือกอยู่ในระดับน้อย สาเหตุมาจากเกษตรกรเห็นว่าการตรวจสอบคุณภาพข้าว การชั่งน้ำหนักและการตรวจวัดความชื้นไม่โปร่งใส

วิบูลย์ (2546) ได้ทำการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบรับจำนำข้าวของเกษตรกรในเขตจังหวัดพิษณุโลก โดยศึกษาจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของภาครัฐที่เกี่ยวข้องจำนวน 46 ราย ผู้จัดการโรงสีข้าวที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 18 ราย และเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือก จำนวน 370 ราย พบว่า ในด้านทัศนคติของผู้จัดการโรงสีข้าวต่อระบบรับจำนำข้าวเปลือกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพระบบรับจำนำข้าวเปลือก ที่สำคัญคือ ควรขอความร่วมมือจากโรงสีข้าวสหกรณ์การเกษตร โรงสีข้าวกลุ่มเกษตรกร และภาคเอกชนให้เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกมากขึ้น เพื่อให้เกิดการแข่งขัน และเป็นทางเลือกของเกษตรกร

ทิพา (2550) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ผลของมาตรการรับจำนำข้าวเปลือกของรัฐบาลที่มีต่อการเพิ่มรายได้ของเกษตรกรในจังหวัดอ่างทอง โดยศึกษาจากเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือก จำนวน 200 ราย พบว่า ส่วนต่างของราคาระหว่างราคาจำนำและราคาตลาดข้าวเปลือกเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการ เช่นเดียวกับปริมาณข้าวเปลือกของเกษตรกร โครงการรับจำนำข้าวเปลือกฤดูการผลิตปี 2548/2549 ไม่สามารถทำให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการ และจากผลการวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของโครงการรับจำนำข้าวเปลือกในจังหวัดอ่างทอง พบว่า มีผลการดำเนินการค่อนข้างต่ำ เนื่องจากโครงการดังกล่าวส่งผลให้เกษตรกรจำนวนน้อยเท่านั้นที่มีฐานะที่ดีขึ้น

นิตา (2551) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ผลตอบแทนของเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปี ปีการผลิต 2548/2549 โดยศึกษาจากเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวเปลือกจำนวน 147 ราย พบว่า ผลตอบแทนจากการจำนำข้าว ขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัยคือ ราคาข้าวเปลือกที่ขายได้

ระยะเวลาจำหน่าย และค่าใช้จ่ายการเก็บรักษาข้าวเปลือกที่จำหน่าย ทั้งนี้ ผลตอบแทนที่เกษตรกรได้รับเป็นการเปรียบเทียบระหว่างราคาที่ขายได้ และเงินกู้ยืมจำหน่าย ลบด้วยดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา ซึ่งรวมถึงค่าความสูญเสียจากการเก็บรักษา ปีการผลิต 2548/49 พบว่า ผลตอบแทนจะสูงในช่วงเดือนมีนาคม-พฤษภาคม และสูงสุดในเดือนพฤษภาคม เท่ากับ 11.3% ถ้าขายในเดือนมิถุนายน-สิงหาคม ผลตอบแทนจะลดลง โดยลดลงต่ำสุดในเดือนกรกฎาคม เท่ากับ 4.63% แต่ถ้าขายในเดือนกันยายน-ตุลาคม ผลตอบแทนจะติดลบเพราะราคาจำหน่ายสูงกว่าราคาข้าวในตลาด ส่งผลให้เกษตรกรไม่ไถ่ถอนข้าวและเป็นการบังคับให้รัฐบาลต้องรับซื้อข้าวเปลือกไว้

ฉัตรชัย (2548) ได้ทำการศึกษาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการรับจำหน่ายข้าวเปลือกผ่านสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคกลางของประเทศไทย โดยศึกษาจากโรงสีข้าวที่เข้าร่วมโครงการรับจำหน่ายข้าวเปลือก จำนวน 25 โรงสี พบว่า กระบวนการรับฝากและรับจำหน่ายข้าวเปลือก กระบวนการไถ่ถอน และกระบวนการเก็บรักษา แปรสภาพข้าวเปลือกของสหกรณ์การเกษตร ยังประสบปัญหาและอุปสรรคในหลายด้าน เช่น หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติที่โรงสีต้องมีการติดตั้งคอมพิวเตอร์ออนไลน์ การแปรสภาพข้าวเปลือก 2 ครั้งต่อวัน การชั่งน้ำหนักและตรวจสอบคุณภาพข้าวไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การดูแลเก็บรักษาและยุ้งฉางที่ใช้เก็บมีสภาพไม่เหมาะสมสหกรณ์การเกษตรขาดเงินหมุนเวียนจึงไม่สามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ มีผลให้โครงการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved