



ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด
The service satisfaction of the members of Phan fisheries cooperative

กาญจนา คำพุทธ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ปีการศึกษา 2561

ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด
The service satisfaction of the members of Phan fisheries cooperative

กาญจนา คำพุด

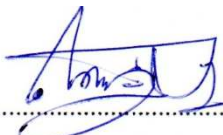
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ปีการศึกษา 2561




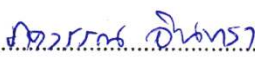
ใบรับรองวิทยานิพนธ์
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด
เสนอโดย นางสาวกาญจนา คำพุด
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.พีระ พันธุ์งาม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.ภควรรณ อินทรา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว


.....ประธานกรรมการ
(ดร.เฉลิมชนม์ อำพรไพ)


.....กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ดร.พีระ พันธุ์งาม)


.....กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ดร.ภควรรณ อินทรา)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระเล่มนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ดร.พีระ พันธุ์งาม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดมาตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ไว้เป็นอย่างสูงและขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดี

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ยศ ดร.สถาพร แสงสุโพธิ์ และอาจารย์ ดร.ฐิติพงศ์ ไชยองค์การ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณผู้จัดการสหกรณ์ประมงพาน จำกัด และสมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ทุกท่าน ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาอิสระครั้งนี้ ขอขอบคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาคารวางรากฐานแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ที่ได้กรุณาให้ความสะดวก ความร่วมมือ ข้อเสนอแนะและอื่น ๆ ในการทำการศึกษาอิสระครั้งนี้

กาญจนา คำพุฒ

มีนาคม 2561

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด
ผู้วิจัย	: กาญจนา คำพุด
ชื่อปริญญา	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.พีระ พันธุ์งาม
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร.ภควรรณ อินทรา
ปีที่สำเร็จการศึกษา	: 2561
สถาบัน	: สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ และ ศึกษาปัญหา รวมทั้งข้อเสนอแนะของการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จำนวน 212 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบแบบ 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (T-test Independent group) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-Test ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามลักษณะของข้อมูลโดยวิธีของเชฟเฟ (Schefffe's Method)

ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด อยู่ในระดับมาก 2. ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนของสมาชิกสหกรณ์กับความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด โดยรวมพบว่าอายุ และ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นไม่แตกต่างกัน 3. ปัญหาและข้อเสนอแนะของการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ควรมีพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบการให้บริการ ให้มีความทันสมัยมากขึ้น ควรปรับปรุงภูมิทัศน์รอบๆ สถานที่ทำงาน และปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการในช่วงที่มีจำนวนสมาชิกมาติดต่องานพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ข้อเสนอแนะควรมีการจ้างลูกจ้างชั่วคราวเพิ่มเป็นบางช่วงระยะเวลา เช่น ในช่วงที่มีการจ่ายเงินปันผล หรือการประชุมสามัญประจำปี เป็นต้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, สหกรณ์ประมง

Title : The service satisfaction of the members of Phan Fisheries Cooperative

Author : Kanjana khamput

Degree : Master of Business Administration

Advisor : Dr.Peera Panngam

Co-advisor : Dr.Pakkawan Intra

Graduated year : 2018

Institute : Pacific Institute of Management Science

Abstract

The objectives of the research on The service satisfaction of the members of Phan Fisheries Cooperative. are to study the satisfaction of the members, and to study the problems and suggestions of the service of Phan Fisheries Cooperative. The samples of this research. Were 212 members Phan Fisheries Cooperatives. The questionnaires were queries the service satisfaction of the members of Phan Fisheries Cooperative. The data were analyzed using the statistical frequency, percentage, Mean, standard deviation, T-test Independent group and analysis of variance. (One-Way ANOVA) or F-Test. According to the characteristics of data by Schefffe 's Method.

The research found that: 1. The service satisfaction of the members of Phan Fisheries Cooperative at a high level 2. The difference between sex, age, duration of membership. And the frequency of service per month of cooperative members with the service satisfaction of the members of Phan Fisheries Cooperative. Overall, it was found that the age and period of membership. The average satisfaction enough, no statistically significant 05 also different. 3. Problems and suggestions of the members were develop information technology, computer equipment and and service system, improve the landscape around the workplace and the delay of service when a lot of member contact cooperative at the same time. The suggestion was increase workers on critical time such as in the time of dividend payment and annual conference.

Keyword : The Satisfied, The Fisheries Cooperative

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
1.6 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.8 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
2.3 สรุป	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	50
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย	52
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	53
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54

บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
	4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
	4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	66
	5.1 สรุปผลการวิจัย	66
	5.2 อภิปรายผล	68
	5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้	72
	5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	72
	บรรณานุกรม	74
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก : แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ในการวิจัย	77
	ภาคผนวก ข : รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย	80
	ประวัติผู้วิจัย	81

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนสหกรณ์ประมง จำแนกตามภาค ปี 2559	18
2. ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด	26
3. ข้อมูลกำไรสุทธิประจำปี	26
4. ข้อมูลปริมาณธุรกิจรวม	27
5. ข้อมูลธุรกิจรับฝากเงิน	27
6. แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
7. ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการ ของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในประเด็นความพึงพอใจ ภาพรวม 3 ด้าน	58
8. ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการ ของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในประเด็นความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือ	58
9. ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการ ของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในประเด็นความพึงพอใจ ด้านความมั่นใจ	59
10. ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการ ของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในประเด็นความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองสมาชิก	59
11. เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จำแนกตามเพศ	60
12. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ แตกต่างกัน ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด	60
13. ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุแตกต่างกัน	61
14. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มี ระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด	61
15. ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก แตกต่างกัน	62
16. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีความถี่ ในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด	62

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
2. แนวทางการบริหารจัดการสหกรณ์	14
3. โครงสร้างสหกรณ์ประมงพาน จำกัด	24
4. ที่ตั้งสหกรณ์ประมงพาน จำกัด	25
5. โซ่อุปทานการเลี้ยงปลาของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด	28
6. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	41

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเป็นมา

กรอบคิดเกี่ยวกับนโยบายรัฐกับการสหกรณ์

การก่อเกิดของการสหกรณ์ในประเทศกำลังพัฒนา มักจะเริ่มต้นจากการอุปถัมภ์ของรัฐ โดยรัฐมีเจตนารมณ์ในการใช้สหกรณ์เป็นเครื่องมือ ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งผิดแผกไปจากการก่อเกิดของการสหกรณ์ในทวีปยุโรปและอเมริกา ที่มักเริ่มต้นจากการรวมตัวของประชาชน ที่เห็นชอบในปรัชญาแนวคิดสหกรณ์ ดังนั้น จึงจะเห็นได้ว่าการสหกรณ์ในประเทศไทยและอีกหลายประเทศในอาเซียน ยังมีแนวทางการดำเนินงานที่ได้รับการอุปถัมภ์ของภาครัฐภายใต้โครงการอุดหนุนต่าง ๆ อย่างไรก็ดีในคราวการประชุมรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการสหกรณ์ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ในห้วงเวลา 2 ทศวรรษที่ผ่านมาได้มีข้อตกลงร่วมของภาคีภายใต้เครือข่าย ICA ไปในทิศทางของการที่รัฐจะปล่อยวางการเข้าไปแทรกแซงการดำเนินงานของสหกรณ์ในแนวทางที่สหกรณ์ไม่ได้ทำหน้าที่ในฐานะองค์การอิสระและการเป็นองค์การพึ่งพาตนเอง โดยเห็นควรให้กำหนดบทบาทของรัฐ ในทิศทางของการสนับสนุน การจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการชักชวนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในสหกรณ์และการยกระดับขีดความสามารถของสหกรณ์ แนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องบทบาทของรัฐกับการสหกรณ์นั้นสามารถเรียนรู้ได้จาก ขบวนการสหกรณ์ในประเทศบราซิล ที่รัฐได้ปล่อยวางเรื่องการอุปถัมภ์สหกรณ์และให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาขบวนการสหกรณ์ จนสามารถสร้างคุณค่าและนำไปประโยชน์ไปสู่ประชาชนได้อย่างกว้างขวาง ดังกรณีของเครือข่ายสหกรณ์ยูนิเมท ที่สามารถลดภาระของรัฐบาลได้จัดบริการด้านสุขภาพ ที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชนทั้งในระดับกลางและระดับล่างกว่า 140 ล้านคน ผู้ที่มีประสบการณ์เรียนรู้เรื่องการสหกรณ์ในหลายๆ ประเทศจะเห็นว่า ในสังคมใด ๆ ไม่ใช่สิ่งที่คุณทุกคนจะเห็นชอบในเรื่องสหกรณ์ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันไป โดยข้อมูลจากการวิจัยชี้ว่าการที่ปัจเจกบุคคลได้รับโอกาสและทางเลือกใน การเรียนรู้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสหกรณ์ย่อมมีผลต่อการปรับทัศนคติ และวิถีคิดในการดำรงชีวิต ในแนวทางของ การพึ่งพาตนเอง และร่วมมือกัน และจะเป็นแรงจูงใจให้มีความสนใจและเข้ามามีส่วนร่วมในสหกรณ์บทบาทของรัฐ ในทิศทางของการสนับสนุน การจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการชักชวนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในสหกรณ์และการยกระดับขีดความสามารถของสหกรณ์การนำ

นโยบายภาครัฐ สู่การพัฒนาความเข้มแข็งของสหกรณ์ สหกรณ์ไทยได้รับการยอมรับว่าเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ เป็นกลไกสำคัญใน การสร้างความเข้มแข็งของกลุ่มเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในชนบทและในเมืองของประเทศไทย ตลอดจนเป็น สถาบันที่สามารถสร้างการมีส่วนร่วม ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันของประชาชน สามารถแก้ปัญหาทาง เศรษฐกิจ และสังคมของสมาชิกโดยการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง จึงถือได้ว่า สหกรณ์ เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของ ประเทศ แต่หากพิจารณาแล้ว จะพบว่าสหกรณ์ยังมีปัญหาในเรื่องการบริหารจัดการที่ยังขาดประสิทธิภาพ กลไกภาครัฐยังไม่ได้ให้การสนับสนุนที่เหมาะสม การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดของสหกรณ์ไม่ขยายไปสู่ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ การแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ให้สามารถยกระดับความเข้มแข็ง เพิ่มประสิทธิภาพด้านการดำเนินธุรกิจ การบริหารงาน จึงเป็นกลไกสำคัญที่จะพัฒนา สหกรณ์ให้ สามารถเป็นที่พึ่งของสมาชิก และเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยได้ต่อไป (สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย, 2560)

ตามแผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมสหกรณ์ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2560) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรเข้มแข็ง เป็นศูนย์กลางการพัฒนาและรักษาสมดุลทาง เศรษฐกิจและสังคมในระดับฐานรากของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตร และสหกรณ์ที่มุ่งให้ทุกหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ร่วมกันขับเคลื่อนงานตามนโยบาย ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ คือ ยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกรให้ดีขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น และมั่นคง โดยยกระดับสถาบันเกษตรกรให้มีความเข้มแข็ง โดยมีหลักเกณฑ์การจัดระดับความเข้มแข็งของ สหกรณ์ 4 ด้าน ได้แก่

1. ความสามารถในการให้บริการสมาชิก
2. ประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ
3. ประสิทธิภาพในการจัดการองค์กร
4. ประสิทธิภาพของการบริหารงาน

เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็ง เพื่อ เพิ่มศักยภาพด้านบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือเกษตรกร ผลักดันให้กลไกของสหกรณ์เป็นที่พึ่งของสมาชิก อย่างแท้จริง

ความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน พ.ศ. 2543 เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ ป 012143 มีสมาชิกแรกตั้งกลุ่ม จำนวน 116 คน มีทุนเรือนหุ้นแรกเข้า จำนวน 28,800 บาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการช่วยเหลือสมาชิกที่ประกอบอาชีพเลี้ยงปลานิล จัดหาสินค้ามาจำหน่ายให้แก่สมาชิก รวบรวมผลผลิตของสมาชิก รวมทั้งให้คำปรึกษาและ

บริการสมาชิกในด้านการเลี้ยงปลานิล สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ได้รวมกลุ่มกันเพื่อแก้ปัญหา ด้านราคาผลผลิตปลานิลทำให้ราคาปลานิลมีการปรับตัวดีขึ้นไม่เพียงสร้างรายได้เป็นกอบเป็นกำให้แก่ สมาชิกเท่านั้น แต่ยังเป็นสหกรณ์ต้นแบบในด้านการบริหารการจัดการดีเด่น ใช้เวลาเพียงแค่ 17 ปี ปัจจุบันสามารถขยายเครือข่ายได้มากถึง 16 กลุ่ม มีสมาชิกรวม 450 ราย และมีทุนดำเนินงานทั้งสิ้น กว่า 29 ล้านบาท ปัจจุบันสหกรณ์ประมงพาน จำกัด นอกจากจะทำตลาดปลานิลสดที่สร้างรายได้หลักให้สมาชิกแล้วยังมีผลิตภัณฑ์แปรรูปจากปลานิลหลากหลายรูปแบบวางจำหน่ายให้ผู้สนใจ โดยทั่วไปอีกด้วย จากการรวมตัวครั้งนี้ส่งผลให้ภาคเอกชนเล็งเห็นถึงผลประโยชน์ในการค้าขาย อาหารปลาและการจำหน่ายปลานิลที่มีเพิ่มมากขึ้นในเขตพื้นที่อำเภอพาน ทำให้มีการจัดตั้งเป็น ชมรม กลุ่มเกษตรกร กลุ่มวิสาหกิจชุมชน โดยใช้ระบบการบริหารจัดการแบบสหกรณ์ ทำให้เกษตรกรหลายรายเข้าไปรวมกลุ่มกับภาคเอกชนทำให้มีการแข่งขันทั้งในเรื่องการบริการ ราคาสินค้า ราคาผลผลิตปลานิลจากเหตุผลดังกล่าวสหกรณ์ จึงพยายามเร่งพัฒนา คุณภาพด้านการบริการ ทางด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกที่มาใช้บริการ

จากสถิติบันทึกการเข้ามาใช้บริการของสมาชิกย้อนหลัง 3 ปี (สหกรณ์ประมงพาน จำกัด, 2560: 1-2) จะสังเกตเห็นว่าจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับสหกรณ์มีจำนวนลดลงทุกปี จึงเป็นที่มาของความสนใจของผู้ศึกษาที่จะศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของ สหกรณ์ประมงพาน จำกัด เพื่อนำผลมาปรับใช้และพัฒนาการให้บริการแก่สมาชิกอย่างแท้จริง และ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่สมาชิก รวมถึงเพื่อขยายและรักษาฐานสมาชิกของสหกรณ์ ประมงพาน จำกัด ต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีคำถามที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยดังนี้

1. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด อยู่ใน ระดับใด
2. ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ ประมงพาน จำกัด เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก กับความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

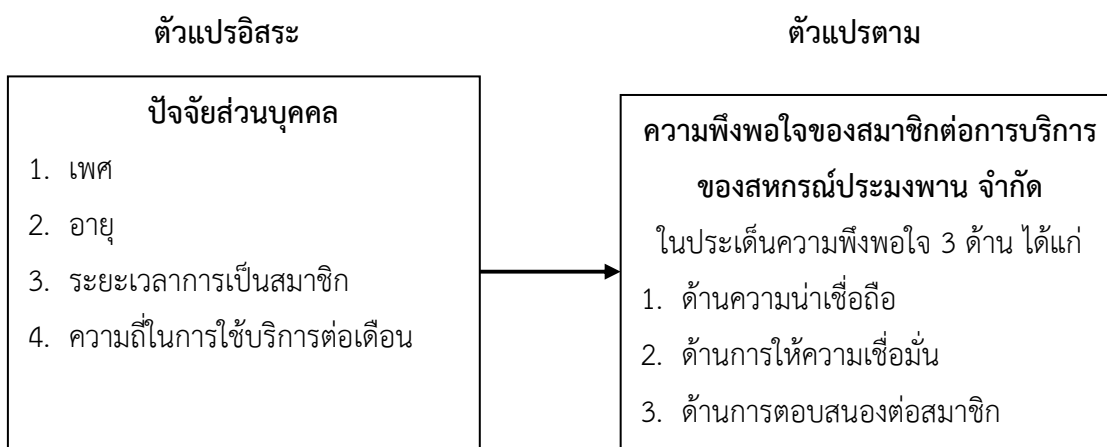
1.4 สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)

เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังนี้

ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และการมีส่วนร่วมของสมาชิกต่อสหกรณ์ ได้แก่ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ความถี่การใช้บริการต่อเดือน มีความแตกต่างกัน

1.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงพัฒนางานและให้การบริการที่สะดวก รวดเร็วและถูกต้องโดยมีตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1 ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอายุ

1.2 การมีส่วนร่วมของสมาชิกต่อสหกรณ์ ได้แก่ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่การใช้บริการต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในประเด็นความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านความน่าเชื่อถือ

2.2 ด้านการให้ความเชื่อมั่น

2.3 ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการศึกษาไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ

2. ด้านการให้ความเชื่อมั่น

3. ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก

1.6.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จำนวน 450 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 212 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973)

1.6.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาในการศึกษา จำนวน 6 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือน กรกฎาคม - เดือนธันวาคม 2560

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในครั้งนี้

1. ได้รับทราบถึงข้อมูลระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด
2. เป็นแนวในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา เพื่อนำไปสู่การแข่งขันและปรับตัวของสหกรณ์ เพื่อขยายและรักษาฐานสมาชิก
3. เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

1.8 นิยามศัพท์

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด : การศึกษารูปแบบการจัดการความพึงพอใจ กรณีศึกษา สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์ที่ใช้เฉพาะการศึกษาครั้งนี้ดังนี้

1. สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ประมงพาน จำกัด อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
2. สมาชิกสหกรณ์ หมายถึง สมาชิกที่มีการถือหุ้นในสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ฯ
3. การให้บริการ หมายถึง ความร่วมมือของผู้ให้บริการต่อสมาชิกสหกรณ์ มีการให้ข้อมูลคำแนะนำ ความสะดวก
4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความนิยมชมชอบของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการ ของงานสหกรณ์ โดยวัดจากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น
5. อาชีพ หมายถึง ลักษณะการประกอบกิจการงานของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ประกอบด้วย อาชีพ รับราชการ รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร ค้าขาย กิจการส่วนตัว รับจ้างทั่วไป
6. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มสมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด
7. ความถี่ในการใช้บริการ หมายถึง จำนวนครั้งที่สมาชิกเข้ามาใช้บริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในรอบเดือน
8. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือ โดยการให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา ได้แก่ ให้บริการตามที่สัญญาไว้แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ ให้บริการตรงตามความต้องการของสมาชิก ให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้

กับลูกค้าแจ้งให้สมาชิกทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า เป็นต้น

9. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องทำให้สมาชิกมั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ ได้แก่ การสามารถสร้างความมั่นใจให้กับสมาชิกได้ ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อสมาชิกมาติดต่อ มีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีความรู้ในงานที่ให้บริการ

10. การตอบสนองต่อสมาชิก (Responsiveness) หมายถึง การเต็มใจให้ความช่วยเหลือและการเตรียมพร้อมในการให้บริการอย่างทันที เต็มใจให้บริการเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ เช่น การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อสมาชิกต้องการ

11. ตัวแปรต้น หมายถึง ตัวแปรที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดผล หรือก่อให้เกิดการแปรผันของปรากฏการณ์ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรต้น ดังนี้

11.1 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศของสมาชิกสหกรณ์ และอายุของสมาชิกสหกรณ์

11.2 การมีส่วนร่วมของสมาชิกต่อสหกรณ์ คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่การใช้บริการต่อเดือน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด : การศึกษารูปแบบการจัดการความพึงพอใจ กรณีศึกษา สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์
2. สหกรณ์ประมง
3. สหกรณ์ประมงพาน จำกัด
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์

สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ได้กล่าวถึงประวัติการสหกรณ์ในประเทศไทย ไว้ว่า การสหกรณ์ในประเทศไทย เกิดขึ้นได้โดยมีมูลเหตุมาจากสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ประเทศไทยได้เริ่มมีการติดต่อซื้อขายกับต่างประเทศมากขึ้น ระบบเศรษฐกิจของชนบทก็ค่อย ๆ เปลี่ยนจากระบบเศรษฐกิจแบบเพื่อเลี้ยงตัวเอง มาสู่ระบบเศรษฐกิจแบบเพื่อการค้า ความต้องการเงินทุนในการขยายการผลิตและการครองชีพจึงมีเพิ่มขึ้น ชาวนาที่ไม่มีทุนรอนของตนเองก็หันไป กู้ยืมเงินจากบุคคลอื่น ทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราสูงและยังถูกเอาเปรียบ จากพ่อค้า นายทุน ทุกวิถีทาง ชาวนาจึงตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบอยู่ตลอดเวลา ทำนาได้ข้าวเท่าใดก็ต้องขายใช้หนี้เกือบหมด นอกจากนี้การทำนา ยังคงมีผลผลิตที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับสภาพดินฟ้าอากาศ ถ้าปีไหนผลผลิตเสียหาย ก็จะทำให้หนี้สินพอกพูนมากขึ้นเรื่อย ๆ จนลูกหนี้บางรายต้องโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินให้แก่เจ้าหนี้ และกลายเป็นผู้เช่านา หรือเร่ร่อนไม่มีที่ดินทำกินไปในที่สุด (สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย, 2560)

จากสภาพปัญหาความยากจนของชาวนาในสมัยนั้น ทำให้ทางราชการคิดหาวิธีช่วยเหลือด้วยการจัดหาเงินทุนมาให้กู้ และคิดดอกเบี้ยในอัตราต่ำ ความคิดนี้ได้เริ่มขึ้นในปลายรัชกาลที่ 5 โดยกำหนดวิธีการที่จะช่วยชาวนาในด้านเงินทุนไว้ 2 วิธี คือ

วิธีที่ 1 จัดตั้งธนาคารเกษตร เพื่อให้เงินกู้แก่ชาวนา แต่ขัดข้องในเรื่องเงินทุน และหลักประกันเงินกู้ ความคิดนี้จึงระงับไป

วิธีที่ 2 วิธีการสหกรณ์ประเภทหาทุน วิธีนี้เกิดจากรัฐบาลโดยกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ในปัจจุบันคือกระทรวงการคลัง ได้เชิญเซอร์ เบอ์นาร์ด ฮันเตอร์ หัวหน้าธนาคารแห่งมิดราส ประเทศอินเดีย เข้ามาสำรวจหาช่องทางช่วยเหลือชาวนา ได้เสนอว่าควรจัดตั้ง ธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติ ดำเนินการให้กู้ยืมแก่เกษตรกร โดยมีที่ดินและหลักทรัพย์อื่นเป็นหลักประกัน เพื่อป้องกันมิให้ชาวนาที่กู้ยืมเงินทอดทิ้งที่นาหลบหนีสิน ส่วนการควบคุมเงินกู้และการเรียกเก็บเงินกู้ ท่านได้แนะนำให้จัดตั้งเป็นสมาคมที่เรียกว่า โคออปอเรทีฟ โซไซตี้ (Co-operatives Society) โดยมีหลักการร่วมมือกัน เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งคำนี้ พระราชวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ได้ทรงบัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทยว่า สมาคมสหกรณ์ จึงกล่าวได้ว่า ประเทศไทยเริ่มศึกษาวิธีการสหกรณ์ขึ้น ในปี พ.ศ. 2457 แต่ก็ยังมีได้ดำเนินการอย่างไร จนกระทั่งในปี 2458 ได้มีการเปลี่ยนแปลงกรมสถิติพยากรณ์ เป็นกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ ประกอบด้วยส่วนราชการ 3 ส่วน คือ การพาณิชย์ การสถิติพยากรณ์ และการสหกรณ์การจัดตั้งส่วนราชการสหกรณ์นี้ ก็เพื่อจะให้มิเจ้าหน้าที่ดำเนินการทดลองจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น และพระราชวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ในฐานะทรงเป็นอธิบดีกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ ขณะนั้น ได้ทรงพิจารณาเลือกแบบอย่างสหกรณ์เครดิตที่จัดตั้งกันอยู่ในต่างประเทศหลายแบบในที่สุดก็ทรงเลือกแบบไรฟ์ไฟเซิน และทรงยืนยันไว้ในรายงานสหกรณ์ฉบับแรกว่า เมื่อได้พิจารณาแล้วได้ตกลงเลือกสหกรณ์ชนิดที่เรียกว่าไรฟ์ไฟเซิน ซึ่งเกิดขึ้นในเยอรมัน และมีจุดมุ่งหมายที่จะอุปถัมภ์คนจนผู้ประกอบกิจการย่อยม ๆ เห็นว่าเป็นสหกรณ์ชนิดที่เหมาะสมที่สุดสำหรับประเทศไทย จากการที่พระองค์ได้ทรงเป็นผู้บุกเบิกริเริ่มงานสหกรณ์ขึ้นในประเทศไทย บุคคลทั้งหลายในขบวนการสหกรณ์ จึงถือว่าพระองค์เป็น พระบิดาแห่งการสหกรณ์ไทย

สำหรับรูปแบบไรฟ์ไฟเซิน ก็คือ สหกรณ์เพื่อการกู้ยืมเงินที่มีขนาดเล็ก สมาชิกจะมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทำให้สะดวกแก่การควบคุมท้องที่ ที่ได้รับการพิจารณาให้จัดตั้งสหกรณ์ คือ จังหวัดพิษณุโลก เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีผู้คนไม่หนาแน่น และเป็นราษฎรที่พึ่งอพยพมาจากทางใต้ จึงต้องการช่วยเหลือผู้อพยพ ซึ่งประกอบอาชีพการเกษตรให้ตั้งตัวได้ รวมทั้ง เพื่อเป็นการชักจูงราษฎรในจังหวัดอื่น ที่มีผู้คนหนาแน่นให้อพยพมาในจังหวัดนี้ และเข้าทำประโยชน์ในที่ดินอย่างเต็มที่ ต่อมากรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์จึงได้ทดลองจัดตั้งสหกรณ์หาทุนขึ้น ณ ท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เป็นแห่งแรก ใช้ชื่อว่า สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้ โดยจดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 มีพระราชวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ทรงเป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก นับเป็นการเริ่มต้นการสหกรณ์ในประเทศไทยอย่างสมบูรณ์

ในระยะแรกจัดตั้งสหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้ มีสมาชิกจำนวน 16 คน ทุนดำเนินงาน 3,080 บาท ซึ่งเป็นเงินจากค่าธรรมเนียมแรกเข้าจำนวน 80 บาท และเงินค่าหุ้นจำนวน 3,000 บาท ได้อาศัยเงินกู้จากแบงก์สยามกัมมาจล จำกัด ซึ่งก็คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ในปัจจุบัน โดยมีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นผู้ค้ำประกัน และเสียดอกเบี้ยธนาคารในอัตราร้อยละ 6 ต่อปี

คิดดอกเบี้ย จากสมาชิกในอัตราร้อยละ 12 ต่อปี กำหนดให้สมาชิกส่งคืนเงินต้นในปีแรก จำนวน 1,300 บาท แต่เมื่อครบกำหนดสมาชิกสามารถส่งเงินต้นคืนได้ถึง 1,500 บาท ทั้งส่งดอกเบี้ยได้ครบทุกรายการ แสดงให้เห็นว่าการนำวิธีการสหกรณ์เข้ามาช่วยแก้ไขความเดือดร้อนของชาวนาได้ผล และจากความสำเร็จของสหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้ รัฐบาลจึงได้คิดขยายกิจการสหกรณ์ไปยังจังหวัดอื่น ๆ แต่การจัดตั้งสหกรณ์ในระยะแรกนั้น นอกจากจะมีข้อจำกัดเรื่องเงินทุนแล้วยังมีข้อจำกัดในทางกฎหมายด้วย เพราะพระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคม พ.ศ. 2459 ทำให้การจัดตั้งสหกรณ์ไม่กว้างขวางพอที่จะขยายสหกรณ์ออกไป หากจะให้การจัดตั้งสหกรณ์เจริญก้าวหน้า และมีความมั่นคงจะต้องออกกฎหมายควบคุมให้มีขอบเขตกว้างขวาง ดังนั้น ในเวลาต่อมาทางราชการจึงได้ประกาศยกเลิกพระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคม พ.ศ. 2459 แล้ว ประกาศใช้พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 นับเป็นกฎหมายสหกรณ์ฉบับแรก พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้เปิดโอกาสให้มีการรับจดทะเบียนสหกรณ์ประเภทอื่น ๆ จากนั้นได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 อีก 3 ครั้ง นับว่าการประกาศใช้พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 ช่วยให้การจัดตั้งสหกรณ์ได้ขยายออกไปอีกมาก

ปี พ.ศ. 2478 มีการริเริ่มจัดตั้งสหกรณ์เช่าซื้อที่ดินที่จังหวัดปทุมธานี และได้จัดตั้งสหกรณ์ประเภทใหม่ ๆ ขึ้นอีกหลายประเภท เช่น สหกรณ์บำรุงที่ดิน สหกรณ์การขาย สหกรณ์นิคมฝ่าย สหกรณ์หาทุนและบำรุงที่ดิน ในปี พ.ศ. 2480 ร้านสหกรณ์ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเป็นแห่งแรกที่อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชื่อว่า ร้านสหกรณ์บ้านเกาะ จำกัดสินใช้ มีสมาชิกแรกตั้ง 279 คน และได้มีการจัดตั้งร้านสหกรณ์ในลักษณะนี้ขึ้นอีกหลายแห่ง เพื่อช่วยเหลือประชาชน เกี่ยวกับปัญหาค่าครองชีพ โดยจัดตั้งขึ้นทั้งในส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และส่วนของประชาชน

การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่สุดของขบวนการสหกรณ์ในประเทศไทย ก็คือ การควบสหกรณ์หาทุนเข้าด้วยกัน โดยทางราชการได้ออกพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เปิดโอกาสให้สหกรณ์หาทุนขนาดเล็ก ที่ดำเนินธุรกิจเพียงอย่างเดียว ควบเข้ากันเป็นขนาดใหญ่ สามารถขยายการดำเนินธุรกิจเป็นแบบอเนกประสงค์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่สมาชิกได้มากกว่า ด้วยเหตุนี้สหกรณ์หาทุนจึงแปรสภาพเป็นสหกรณ์การเกษตรมาจนปัจจุบัน และในปี พ.ศ. 2511 สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ได้ถือกำเนิดขึ้นมาเพื่อเป็นสถาบันสำหรับการศึกษากแก่สมาชิกสหกรณ์ ทั่วประเทศ มีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับสถาบันสหกรณ์ต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ และความช่วยเหลือร่วมมือกันระหว่างสหกรณ์สากลในด้านอื่น ๆ ที่มีใจเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ โดยมีสหกรณ์ทุกประเภทเป็นสมาชิก ซึ่งประเทศไทยได้กำหนดประเภทสหกรณ์ไว้ 6 ประเภท ตามประกาศกฎกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2516 ประกอบด้วยสหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า และสหกรณ์บริการ และในปี พ.ศ. 2548 ได้ประกาศให้มีสหกรณ์รับจดทะเบียนเป็น 7 ประเภท คือ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน และ ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ซึ่งถือใช้อยู่

ในปัจจุบันได้เพิ่มเติมบทบัญญัติที่ว่าด้วยคณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติ กองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.) การแบ่งแยกสหกรณ์ สมาชิกสมทบ และอื่น ๆ ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์ต่อขบวนการสหกรณ์อย่างมาก นับแต่สหกรณ์ได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทยจวบจนปัจจุบัน ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ในธุรกิจต่าง ๆ ได้สร้าง ความเชื่อถือเป็นที่ไว้วางใจของสมาชิก จนทำให้จำนวนสหกรณ์ จำนวนสมาชิก ปริมาณเงินทุน และผลกำไรของสหกรณ์ เพิ่มขึ้นทุกปี การสหกรณ์ในประเทศไทยจึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยเฉพาะต่อประชาชนที่ยากจน สหกรณ์จะเป็นสถาบันทางเศรษฐกิจ และสังคมที่ช่วยแก้ปัญหาในการประกอบอาชีพ และช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น

กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้แบ่งประเภทสหกรณ์ในประเทศไทยออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2560)

1. สหกรณ์การเกษตร

สหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตรรวมตัวกันจัดตั้งและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก และช่วยยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น

2. สหกรณ์ประมง

สหกรณ์ประมง คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ชาวประมง เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพ ซึ่งชาวประมงแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้ตามลำพัง บุคคลเหล่านี้จึงรวมตัวกันโดยยึดหลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3. สหกรณ์นิคม

สหกรณ์นิคม คือ สหกรณ์การเกษตรในรูปแบบหนึ่งที่มีการดำเนินการจัดสรรที่ดินทำกินให้ราษฎร การจัดสร้างปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่อยู่อาศัยควบคู่ไปกับการดำเนินการจัดหาสินเชื่อ ปัจจัยการผลิตและสิ่งของที่จำเป็น การแปรรูปการเกษตร การส่งเสริมอาชีพ รวมทั้งการให้บริการสาธารณสุขปโภคแก่สมาชิก

4. สหกรณ์ร้านค้า

สหกรณ์ร้านค้า คือ สหกรณ์ที่มีผู้บริโภครวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดหาสินค้าเครื่องอุปโภคบริโภคมาจำหน่ายแก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป โดยจดทะเบียนตามกฎหมายสหกรณ์ ในประเภทสหกรณ์ร้านค้า มีสภาพเป็นนิติบุคคล ซึ่งสมาชิกผู้ถือหุ้นทุกคนเป็นเจ้าของ สมาชิกลงทุนร่วมกันในสหกรณ์ด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค และเพื่อผดุงฐานะทางเศรษฐกิจของตนและหมู่คณะ

5. สหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลที่มีอาชีพ

อย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็น หรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวง และได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมได้เมื่อเกิดความจำเป็นตามอุดมการณ์ในการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6. สหกรณ์บริการ

สหกรณ์บริการ คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ โดยมีประชาชนไม่น้อยกว่า 10 คน ที่มีอาชีพอย่างเดียวกัน ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องเดียวกันรวมตัวกัน โดยยึดหลักการประหยัด การช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในอาชีพต่อไป

7. สหกรณ์เครดิตยูเนียน

สหกรณ์เครดิตยูเนียน คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่นอาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย ที่ทำงาน สถานศึกษา หรือประกอบอาชีพเดียวกัน หรือมีกิจกรรมร่วมกันในลักษณะต่อเนื่อง และบุคคลเหล่านั้นมีความปรารถนาจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยวิธีการนำเงินของตนมาสะสมไว้เป็นกองทุน สมาชิก ทุก ๆ คนจะต้องสะสมเงินตามความสามารถของตนเป็นประจำและสม่ำเสมอตามที่สหกรณ์กำหนด และเงินในกองทุนนี้จะสามารถช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็นและเดือดร้อนทางการเงิน กู้ยืมไปแก้ไขปัญหาและบำบัดความเดือดร้อนเหล่านั้น หรือถ้าไม่มีความเดือดร้อนเงินสะสมก็จะมามากขึ้น สหกรณ์เครดิตยูเนียนจึงเป็นสหกรณ์ที่มุ่งหวังให้สมาชิกช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บริหารงานโดยสมาชิกและทำกิจการทุกอย่างเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสมาชิก

โครงสร้างของสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ ระบุว่า สหกรณ์ตั้งอยู่บนรากฐานของประชาธิปไตย สมาชิกทุกคนเป็นเจ้าของสหกรณ์ แต่ทุกคนไม่สามารถร่วมบริหารกิจการของสหกรณ์ได้ จึงต้องมีการเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้บริหารงานแทน ซึ่งตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 กำหนดให้มีคณะกรรมการดำเนินการไม่เกิน 15 คน มีอำนาจหน้าที่ เป็นผู้ดำเนินกิจการและเป็นผู้แทนสหกรณ์ในกิจการทั้งปวง (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2560)

เพื่อให้กิจการสหกรณ์ดำเนินการอย่างกว้างขวาง และให้บริการแก่สมาชิกอย่างทั่วถึง คณะกรรมการดำเนินการควรจัดจ้างผู้จัดการที่มีความรู้ความสามารถมาดำเนินธุรกิจแทน และผู้จัดการอาจจัดจ้างเจ้าหน้าที่โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือกิจการสหกรณ์ด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงปริมาณธุรกิจและการประหยัดเป็นสำคัญ

การบริหารและการจัดการสหกรณ์

การบริหาร (Administration) จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและการดำเนินงาน

ต่าง ๆ ของคณะกรรมการดำเนินการ ซึ่งถือเป็นการบริหารระดับสูง

การจัดการ (Management) จะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่าง ๆ ตามนโยบายที่กำหนดไว้ มุ่งมุ่งไปยังผู้จัดการและพนักงานเป็นส่วนใหญ่

การบริหารจัดการ

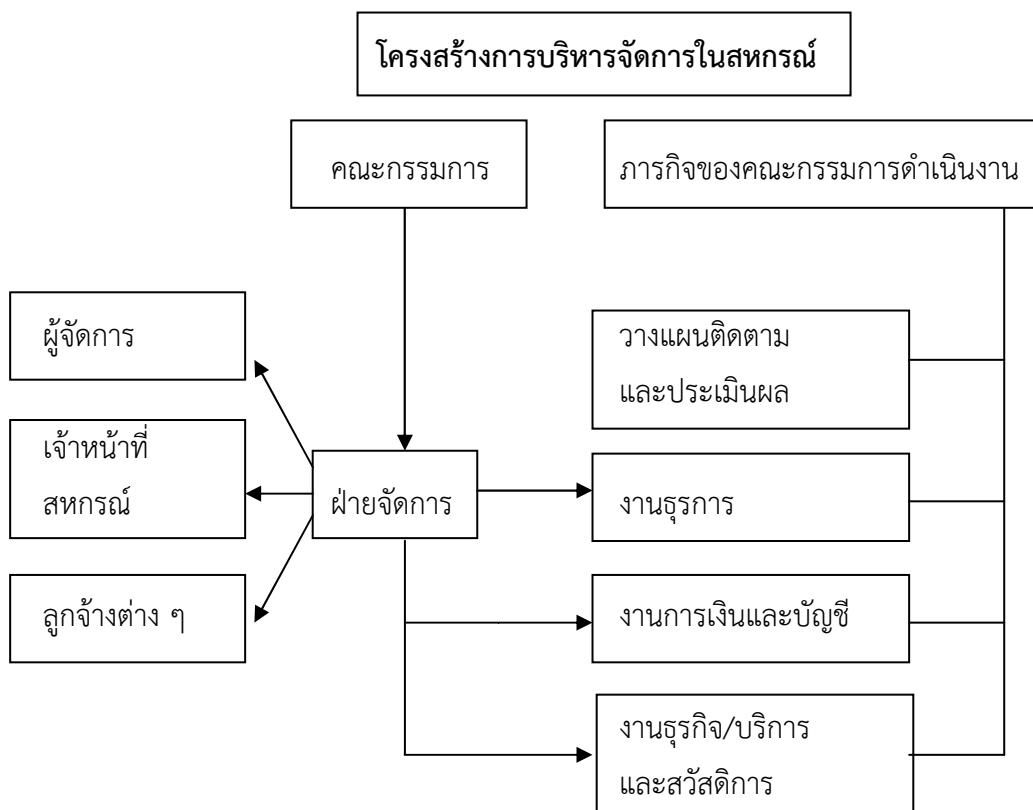
โดยทั่วไปองค์กรที่สามารถบริหารงานไปสู่เป้าหมายมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องกำหนดนโยบาย มีการวางแผน การจัดการองค์การ การบังคับบัญชา การควบคุม ซึ่งเรียกว่า การบริหาร หรือการจัดการและเรียกรวม ๆ กันว่า การบริหารจัดการ ดังนั้น การบริหารจัดการจึงหมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่นำทรัพยากรองค์การมาใช้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด โดยมีขั้นตอนการบริหารจัดการ ดังนี้ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2560)

1. การที่สหกรณ์ถือปฏิบัติตามเอกสารคำแนะนำแนวทางการควบคุมภายในสำหรับสหกรณ์ ซึ่งเป็นคำแนะนำของนายทะเบียนสหกรณ์ตามหนังสือกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่ กษ 1110/130 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2547 และ กษ 1110/132 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2547

2. ที่สหกรณ์ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคำแนะนำหรือข้อสังเกตของผู้ตรวจการสหกรณ์ ผู้สอบบัญชีสหกรณ์ นายทะเบียนสหกรณ์

3. คณะกรรมการดำเนินการและฝ่ายจัดการมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการบริหารจัดการสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์จึงได้จัดทำเอกสารแนะนำแนวทางการบริหารจัดการสำหรับสหกรณ์เพื่อให้เป็นแนวทางดำเนินงานและติดตามประเมินผลงานของสหกรณ์และผู้บริหารของสหกรณ์สามารถกำหนดนโยบายแผนงานและวิธีปฏิบัติให้สหกรณ์มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตามแนวทางบริหารจัดการสหกรณ์



ภาพที่ 2 แนวทางการบริหารจัดการสหกรณ์

ที่มา: (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2560)

ข้อดีข้อเสียของระบบสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้กล่าวถึงแนวทางการบริหารจัดการสหกรณ์ว่ามีทั้งข้อดีและข้อเสีย โดยได้แยกออกเป็นข้อดีและข้อเสียของระบบสหกรณ์ ไว้ดังนี้ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2560)

ข้อดีของระบบสหกรณ์

1. หลักการสำคัญประการหนึ่งของระบบสหกรณ์คือการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนสมัครใจจึงทำให้เกิดความผูกพันระหว่างสมาชิกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ
2. แก้ไขปัญหาการขาดแคลนปัจจัยการผลิตเนื่องจากสมาชิกสามารถนำปัจจัยการผลิตที่มีอยู่มาผลิตเป็นผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิกเพื่อรวบรวมเข้ากองกลาง วิธีนี้เรียกว่า วิธีกองสี ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในการผลิตการตลาดและการขนส่ง
3. สนับสนุนการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญอย่างทำตามความชำนาญเฉพาะอย่างหรือตามชุมชนตามชุมชนตำบลภูมิภาคเช่นโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ โดยการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

4. ระบบสหกรณ์จะสอดคล้องกับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง กล่าวคือสามารถดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เช่น ผลิต บริโภค แลกเปลี่ยน จำแนกแจกจ่าย จัดสรร ผลตอบแทนแก่เจ้าของปัจจัยการผลิต เพื่อการดำรงชีพโดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาปัจจัยภายนอก

ข้อเสียของระบบสหกรณ์

1. สมาชิกไม่มีความพร้อมก็สามารถใช้ประโยชน์จากสหกรณ์ได้เต็มที่เป็นผลให้การใช้จ่ายการผลิตที่มีจำกัด ไม่มีประสิทธิภาพ

2. สถานการณ์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้มีการแข่งขันสูง การบริหารจัดการของสหกรณ์จึงมีความสำคัญ เพื่อดำเนินการตัดสินใจจะผลิตอะไร ผลิตเพื่ออะไร ผลิตอย่างไร

สิทธิพิเศษของสหกรณ์

1. สหกรณ์ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียน สำหรับการได้มา การจำหน่าย การยกขึ้นเป็นข้อต่อสู้ หรือการยึดหน่วง ซึ่งกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ หรือทรัพย์สินอื่นเกี่ยวเนื่องอสังหาริมทรัพย์

2. สหกรณ์ไม่อยู่ในบังคับต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล

3. เอกสารที่สหกรณ์ทำขึ้นบางอย่างได้รับการยกเว้นไม่เสียค่าอากรแสตมป์

2.1.2 สหกรณ์ประมง

กรมประมง ได้ระบุไว้ว่า สหกรณ์ประมง คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ชาวประมงเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพซึ่งชาวประมงแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้ตามลำพังบุคคลเหล่านี้จึงรวมตัวกันโดยยึดหลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (กรมประมง, 2560)

สหกรณ์ประมงแห่งแรกที่ได้จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2492 ชื่อว่า สหกรณ์ประมงพิษณุโลก จำกัด ในท้องที่ลำคลองกะบังโป่งนกอำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นสหกรณ์ประมงประเภทน้ำจืดมีสมาชิกแรกตั้งจำนวน 54 คนสหกรณ์ได้ดำเนินการจัดสรรที่ทำกินให้สมาชิกช่วยเหลือสมาชิกในด้านการจำหน่ายการแปรรูปสัตว์น้ำ การขออนุญาตสัมปทานให้สมาชิกจับสัตว์น้ำได้โดยสะดวก แนะนำเทคนิคการจับสัตว์น้ำและละเว้นการสัตว์สัตว์น้ำที่ยังไม่ได้ขนาด เพื่อสงวนพันธุ์สัตว์น้ำการดำเนินงานเป็นไปด้วยดีจนถึงปีพ.ศ. 2513 ทางราชการมีนโยบายให้คลองต่าง ๆ ทั่วราชอาณาจักรเป็นที่สาธารณะ การจับสัตว์น้ำเป็นไปโดยเสรี การดำเนินงานของสหกรณ์จึงไม่ได้ผลเท่าที่ควร ปัจจุบันสหกรณ์นี้ได้รวมเข้ากับสหกรณ์การเกษตรพรหมพิราม จำกัด

สำหรับการจัดตั้งสหกรณ์ประมงประเภทน้ำเค็มได้เริ่มจัดตั้งครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2495 ชื่อว่า สหกรณ์ประมงกลาง จำกัด ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหาทุนจำหน่ายสัตว์น้ำและแปรรูปผลิตภัณฑ์จัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือประมง

วัตถุประสงค์ของสหกรณ์

1. รวบรวมสัตว์น้ำหรือผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำของสมาชิกมาจัดการขายหรือแปรรูปออกขาย เพื่อให้ได้ราคาดี
2. จัดหาวัสดุสิ่งของ รวมทั้งบริการที่ใช้ในการประมง และสิ่งของจำเป็นอื่น ๆ ที่สมาชิกต้องการมาจำหน่าย
3. ให้เงินกู้แก่สมาชิก
4. รับฝากเงินจากสมาชิก
5. เผยแพร่ความรู้ทางวิชาการและธุรกิจเกี่ยวกับการประมง
6. ให้การสงเคราะห์ตามควรแก่สมาชิกและครอบครัวที่ประสบภัยพิบัติในการประกอบอาชีพ

สาเหตุที่มีสหกรณ์ประมง

ชาวประมงมักจะประสบปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. ขาดแคลนเงินทุน การประกอบอาชีพทางการประมงโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำประมงทางทะเลต้องลงทุนสูง มีการเสี่ยงต่อการลงทุนมากกว่าการประกอบอาชีพการเกษตรอื่น ๆ ชาวประมงส่วนใหญ่จะกู้เงินจากนายทุนซึ่งเป็นเจ้าของแพปลาในท้องถิ่นมาเป็นทุนดำเนินงาน โดยมีข้อผูกพันที่จะต้องขายสัตว์น้ำหรือผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำให้เจ้าของแพปลานั้น ๆ ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่า จะต้องถูกกดราคารับซื้อเป็นอย่างมาก
2. ขาดเทคนิคในการเพาะเลี้ยงสัตว์ ปัจจุบันปริมาณความต้องการสัตว์น้ำเพื่อบริโภคในประเทศและส่งจำหน่ายต่างประเทศมีมากขึ้นเป็นผลให้ปริมาณสัตว์น้ำที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติเพิ่มจำนวนไม่ทันกับความต้องการ จึงจำเป็นต้องหาวิธีที่ชาวประมงจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ทั้งน้ำจืดและน้ำเค็ม เพื่อให้มีผลผลิตเพิ่มขึ้น
3. วัสดุอุปกรณ์การประมงมีราคาสูงมาก รวมทั้งน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้ในการออกเรือจับปลาให้ราคาสูงด้วย
4. ขาดความรู้ในด้านการจัดการ ชาวประมงส่วนใหญ่ขาดความรู้ในด้านการจัดการ การจำหน่าย ตลอดจนการหาตลาด เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าถ้านำหลักการและวิธีการดำเนินงานของสหกรณ์มาใช้สหกรณ์ประมงจะสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ข้างต้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้ และจะช่วยให้ชาวประมงมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีรายได้ทัดเทียมผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ

ความช่วยเหลือของสหกรณ์ประมง

สหกรณ์ประมงจะจัดบริการต่าง ๆ ให้สมาชิก ดังนี้

1. ธุรกิจการขายหรือการรวบรวมผลผลิตให้แก่สมาชิก ทำให้มีอำนาจในการต่อรองมากขึ้น ผลผลิตจะขายได้ราคาสูงขึ้น

2. ธุรกิจการซื้อหรือการจัดหาวัสดุอุปกรณ์และสิ่งของจำเป็นมาจำหน่ายแก่สมาชิก โดยจะสำรวจความต้องการของสมาชิกก่อนแล้วสหกรณ์จะเป็นผู้จัดหาจำหน่ายต่อไป ซึ่งจะทำให้สหกรณ์สามารถซื้อวัสดุในราคาที่ถูกลงกว่าที่สมาชิกแต่ละคนจะซื้อเอง

3. ธุรกิจการธนาคาร

3.1 การให้กู้เงิน

สหกรณ์จะจัดหาเงินกู้ในอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรมมาให้สมาชิกนำไปลงทุนทำการประมง โดยสหกรณ์จะพิจารณาจากแผนการดำเนินงาน หรือแผนการใช้เงินกู้ของสมาชิกประกอบการให้เงินกู้

3.2 การรับเงินฝาก

เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักและเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ และเพื่อให้เป็นการระดมทุนในสหกรณ์ สหกรณ์จะรับฝากเงินจากสมาชิก 2 ประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ และเงินฝากประจำ โดยสหกรณ์จ่ายดอกเบี้ยในอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์

4. ธุรกิจบริการ

สหกรณ์ประมงที่มีทุนดำเนินงานมากอาจจัดให้มีธุรกิจบริการแก่สมาชิก เช่น การจัดจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกและเพื่อให้สหกรณ์ดำเนินธุรกิจเกี่ยวข้องกับสมาชิกให้มากที่สุด

5. ธุรกิจการส่งเสริมการประกอบอาชีพ สหกรณ์อาจจะจัดจ้างเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญด้านการประมง หรืออาจขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการในการให้การศึกษา แนะนำส่งเสริมให้สมาชิกมีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องการประมงตามหลักวิชาการแผนใหม่ตลอดจนให้ความรู้ในด้านกรวางแผนการประกอบอาชีพการประมง ให้สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและปริมาณตรงกับความต้องการของตลาดอีกด้วย

6. ธุรกิจการให้การศึกษาอบรม สหกรณ์จะจัดให้มีการศึกษาอบรมแก่สมาชิก คณะกรรมการดำเนินงาน ผู้จัดการ ตลอดจนเจ้าหน้าที่สหกรณ์อยู่เสมอเพื่อจะช่วยให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้ทราบถึงสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลตามหลักวิธีการสหกรณ์ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ประสบผลสำเร็จได้ด้วยดีและถูกต้องแต่อย่างไรก็ตาม สหกรณ์จะช่วยสมาชิกได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกมาใช้บริการและอุดหนุนสหกรณ์ด้วยความรักดีเท่านั้น

กรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ (2560 : 17) สหกรณ์ประมงในปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 81 สหกรณ์ เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.56 โดยส่วนใหญ่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 28.39 รองลงมาเป็นภาคใต้และภาคตะวันออกมีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 24.69 และ 18.52 ของจำนวนสหกรณ์ทั้งสิ้น ตามลำดับ

ตารางที่ 1 จำนวนสหกรณ์ประมง จำแนกตามภาค ปี 2559

ประเภทย่อย	จำนวนสหกรณ์					
	ปี 2559		ปี 2558		เพิ่มขึ้น/(ลดลง)	
	แห่ง	ร้อยละ	แห่ง	ร้อยละ	แห่ง	ร้อยละ
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	6	7.41	6	7.50	0	0.00
ภาคกลาง	2	2.47	2	2.50	0	0.00
ภาคตะวันตก	11	13.58	11	13.75	0	0.00
ภาคตะวันออก	23	28.39	22	27.50	1	4.55
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	15	18.52	16	20.00	(1)	(6.25)
ภาคใต้	20	24.69	19	23.75	1	5.26
ภาคเหนือ	4	4.94	4	5.00	0	0.00
รวมทั้งสิ้น ปี 2559	81	100	80	100	1	3.56

ที่มา: (กรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์., 2560 : 17)

สหกรณ์การประมง ภาคเหนือ จำนวน 4 สหกรณ์ ประกอบด้วย

1. สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
2. สหกรณ์เลี้ยงปลาบ้านต้าเมืองพะเยา จำกัด ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
3. สหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำอุตรดิตถ์ จำกัด ตำบลในเมือง อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์
4. สหกรณ์ประมงบ้านระหาร จำกัด ตำบลห้วยสะเก อำเภอมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

2.1.3 สหกรณ์ประมงพาน จำกัด

ประวัติสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

สหกรณ์ประมงพาน จำกัด (2560: 1-2) ปัจจุบันเราสามารถพบปลานิลได้ในแหล่งน้ำของทุกภาคของประเทศไทยและยังพบปลานิลได้ในตลาดสดของทุกจังหวัดหรือแม้แต่ในพื้นที่ห่างไกล ทุกรกันดารก็ยังพบว่ามีการเลี้ยงกันอย่างแพร่หลาย เหตุที่เราพบปลานิลแพร่กระจายอยู่ทั่วประเทศก็เนื่องมาจากพระปรีชาสามารถและสายพระเนตรอันยาวไกลขององค์พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ในด้านการประมง คือ พระราชกรณียกิจเกี่ยวกับการเพาะเลี้ยงปลานิลซึ่ง

สมเด็จพระจักรพรรดิอากิฮิโตะ เมื่อครั้งทรงดำรงพระอิสริยยศมกุฎราชกุมารแห่งประเทศไทยได้ได้นำปลา
 ๗ สายปลาทีโลเปีย นิโลติกา (Tilapia Nilatica) จำนวน 50 ตัว เมื่อวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ.2508
 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ปล่อยลงเลี้ยงในบ่อบริเวณสวนจิตรลดา พระราชวังดุสิต และได้
 พระราชทานชื่อปลานี้ว่า ปลานิล และได้มีพระราชกระแสรับสั่งให้กรมประมงเพาะขยายพันธุ์ เมื่อ
 เลี้ยงได้ประมาณ 5 เดือนเศษ ปลานิลได้ขยายพันธุ์มีลูกปลาเป็นจำนวนมาก ทรงเห็นว่าปลาอาศัยอยู่กัน
 อย่างแออัดมาก จึงโปรดให้ขุดบ่อเพิ่มอีกจำนวน 6 บ่อและทรงย้ายปลาจากบ่อเดิมมายังบ่อใหม่ด้วย
 พระองค์เอง หลังจากนั้นประมาณปีเศษ ปลานิลได้ขยายพันธุ์เป็นจำนวนมากพอสมควรแล้ว ในวันที่
 17 มีนาคม พ.ศ. 2509 จึงได้พระราชทาน ลูกปลานิลขนาด 3 – 5 เซนติเมตรจำนวน 10,000 ตัว
 ให้แก่อธิบดีกรมประมง เพื่อนำไปเพาะเลี้ยงขยายพันธุ์ที่แผนกทดลองและเพาะเลี้ยง ในบริเวณเกษตร
 กลางบางเขน และสถานีประมงต่าง ๆ อีกจำนวน 15 แห่ง ที่พระราชอาณาจักรหลังจากนั้นกรมประมง
 ได้ทำการเพาะเลี้ยงปลานิลพระราชทานและปล่อยในแหล่งน้ำทั่วประเทศจนทำให้ปลาชนิดนี้
 แพร่หลาย พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงมีพระราชดำริ ให้กรมประมงรักษา
 พันธุ์แท้ไว้ในสวนจิตรลดาทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าปลาที่พระราชทานให้นำไปแพร่พันธุ์ไม่กลายพันธุ์ไป
 ต่อมาพระองค์ทรงมีรับสั่งถามนักวิชาการเสมอด้วยทรงรู้สึกว่ปลานิลเดี่ยวนี้มีขนาดเล็กลง เข้าใจว่า
 จะกลายพันธุ์ ทรงขอให้เร่งรัดเรื่องการศึกษาวิจัยทางพันธุกรรมทรงรับสั่งว่าถ้าหาปลานิลพันธุ์แท้ไม่ได้
 ก็ให้มาเอาที่สวนจิตรลดา ด้วยมีพระประสงค์ให้กรมประมงปรับปรุงพันธุ์ปลานิลให้ดีขึ้นให้มีตัวโต
 มีเนื้อมาก ซึ่งจากการศึกษาต่อมาพบว่า สายพันธุ์ปลานิลพระราชทานซึ่งเรียกทั่วไปว่า สายพันธุ์
 จิตรลดา เป็นสายพันธุ์ที่มีความบริสุทธิ์ไม่มีการปะปนของสายพันธุ์ปลาหมอคเทศ ซึ่งทำให้ปลามีขนาด
 เล็กและทรงพระราชทานลูกพันธุ์ปลานิลแก่เกษตรกรและพสกนิกรชาวไทย

การเลี้ยงปลานิลนับเป็นอีกหนึ่งอาชีพที่สำคัญสำหรับเกษตรกรไทยในปัจจุบันและ
 ได้มีการพัฒนารูปแบบการเพาะเลี้ยงในรูปแบบฟาร์มที่ทันสมัยและถูกต้องตามหลักวิชาการ ตลอดจนถึง
 การบริหารจัดการกระบวนการผลิตและการตลาดตามรูปแบบสหกรณ์ที่ก่อเกิดความมั่นคงในอาชีพ
 เป็นอย่างดีในทุกวันนี้ ด้วยมีการบริหารจัดการแบบรวมกลุ่ม มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายใต้
 การส่งเสริมและสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังเช่นที่ สหกรณ์
 ประมงพาน จำกัด อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ที่ปัจจุบันนับเป็นสหกรณ์ประมงที่ประสบความสำเร็จ
 ในการบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี ด้วยสายพระเนตรอันยาวไกลของ พระบาทสมเด็จพระปรมินทร
 มหาภูมิพลอดุลยเดช ทำให้ปลานิลกลายเป็นแหล่งโปรตีนชั้นเยี่ยมของคนไทย และเมื่อได้มีการบริหาร
 จัดการทั้งระบบด้วยวิธีการสหกรณ์ ยังผลก่อให้เกิดความมั่นคงทางอาหารและคุณภาพชีวิตที่ดี
 ให้เกษตรกรและประชาชนจวบจนทุกวันนี้

ในพื้นที่อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เดิมประชาชนประกอบอาชีพการทำนา
 แต่เนื่องจากสร้างรายได้เพียงปีละครั้งและประกอบกับพื้นที่ในอำเภอพาน เป็นแปลงเพาะเลี้ยงปลานิลที่ดี

โดยมีต้นน้ำคือ อ่างเก็บน้ำแม่สรวย และแม่ลาว แหล่งเก็บน้ำเพื่อการเกษตรที่นำมาใช้ในการเลี้ยงปลา จึงแบ่งที่นำมาทำบ่อเลี้ยงปลานิล นอกจากนี้ ดินในอำเภอพวนสามารถเลี้ยงปลานิลให้มีรสชาติอร่อย และไม่มีกลิ่นคาว โดยเลี้ยงปลานิลควบคู่กับการเลี้ยงสุกรและไก่บนบ่อปลานิลเป็นอาชีพเสริม เมื่อเริ่มแรกเลี้ยงปลาไม่มีระบบตลาด มีปัญหาเรื่องของการตลาดยุคแรก ๆ จะมีเอกชนอยู่ 2 ราย เป็นผู้รับซื้อ แต่ต่อมาเนื่องจากมีเกษตรกรเริ่มหันมาเลี้ยงปลานิลมากขึ้น ทำให้มีปริมาณมากขึ้น แต่ความต้องการของตลาดเท่าเดิมจึงทำให้เกษตรกร ได้รับความเดือดร้อนเรื่องราคาปลาตกต่ำ ถูกกดราคาจากพ่อค้าคนกลาง ดังนั้น เกษตรกรผู้เลี้ยงปลานิล จึงได้หาแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาด้านราคาปลาตกต่ำโดยมี ดร.จรัล ไชยองค์การ ซึ่งเป็นผู้เลี้ยงปลารายใหญ่ในอำเภอพวน และเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัย จึงได้ชักชวนให้เกษตรกรผู้เลี้ยงปลารวมตัวกันเป็นสหกรณ์ โดยเชิญเกษตรกรที่สนใจให้มาร่วมประชุม และเชิญทางสำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงรายมาให้ความรู้เกี่ยวกับการรวมกลุ่มเป็นสหกรณ์และให้เกษตรกรผู้สนใจร่วมกันลงชื่อเพื่อที่จะก่อตั้งสหกรณ์ขึ้น (สหกรณ์ประมงพวน จำกัด, 2560: 1-2)

สหกรณ์ประมงพวน จำกัด ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน พ.ศ. 2543 เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ ป 012143 มีสมาชิกแรกตั้งกลุ่ม จำนวน 116 คน มีทุนเรือนหุ้นแรกเข้า จำนวน 28,800 บาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการช่วยเหลือสมาชิกที่ประกอบอาชีพเลี้ยงปลานิล จัดหาสินค้ามาจำหน่ายให้แก่สมาชิก รวบรวมผลผลิตของสมาชิก รวมทั้งให้คำปรึกษาและบริการสมาชิกในด้านการเลี้ยงปลานิล ก่อตั้งขึ้นโดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงราย ทั้งเรื่องการจัดตั้งสหกรณ์ การจัดทำระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ และเป็นแหล่งเงินทุนที่ช่วยสนับสนุนสหกรณ์ประมงพวน จำกัด ในการจัดหาสินค้ามาจำหน่ายให้กับสมาชิก ซึ่งตลอดระยะเวลา 16 ปี การดำเนินงานของสหกรณ์ประมงพวน จำกัด ไม่เคยกู้ยืมเงินจากแหล่งทุนสถาบันการเงินอื่นนอกจากกองทุนพัฒนาสหกรณ์ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

สหกรณ์ประมงพวน จำกัด ดำเนินธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่ายให้แก่สมาชิก อาทิ พันธุ์ปลา อาหารสัตว์ และเคมีเกษตร การดำเนินธุรกิจรวบรวมผลผลิตจากสมาชิก ได้แก่ ปลานิล สมาชิกสหกรณ์ประมงพวน จำกัด เฉลี่ยมีบ่อปลาคนละ 1-2 บ่อ ๆ ละประมาณ 2 ไร่ ปัจจุบันมีประมาณ 500 บ่อ พื้นที่กว่า 1,200 ไร่ และมีสมาชิก 450 ราย ในแต่ละวันมีการจับปลานิลประมาณ 3,000 กิโลกรัม ซึ่งถ้าหากเกษตรกรไม่ได้เข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ และมีระบบการจัดการที่ไม่ดี ในการจัดหาอาหารสัตว์ เมื่อเกษตรกรแต่ละรายไปซื้ออาหารจากผู้ที่ทำธุรกิจอาหารสัตว์ ซึ่งแต่ละร้านจะมีคุณภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกษตรกรเกิดปัญหาในเรื่องของคุณภาพผลผลิตและราคา เมื่อเข้าสู่ระบบสหกรณ์ก็จะสามารถเข้ามาใช้ระบบการจัดการ ตั้งแต่พันธุ์ลูกปลา ไปจนถึงการจัดการอาหารปลา และสามารถตรวจสอบคุณภาพมาตรฐาน นอกจากนี้ สหกรณ์จะส่งเจ้าหน้าที่ผู้มีความชำนาญเข้ามาช่วยดูแลและจับปลา ตลอดจนจัดหาตลาดให้กับสมาชิก โดยตลาดปลานิลของสหกรณ์ มีอยู่เกือบทุกจังหวัดในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ได้แก่ เชียงราย เชียงใหม่ ลำพูน แพร่ น่าน พะเยา

การรวมกลุ่มเลี้ยงปลานิลของสมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด อำเภอพาน จังหวัด เชียงราย ไม่เพียงสร้างรายได้เป็นกอบเป็นกำแก่สมาชิกเท่านั้น แต่ยังเป็นสหกรณ์ต้นแบบในด้านการบริหาร การจัดการดีเด่น ใช้เวลาเพียงแค่ 16 ปี ปัจจุบันสามารถขยายเครือข่ายได้มากถึง 16 กลุ่ม มีสมาชิก รวม 450 ราย และมีทุนดำเนินงานทั้งสิ้นกว่า 29 ล้านบาท ปัจจุบันสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ซึ่ง นอกจากปลานิลสดที่สร้างรายได้หลักให้สมาชิกแล้วยังมีผลิตภัณฑ์แปรรูปจากปลานิลหลากหลาย รูปแบบวางจำหน่ายให้ผู้สนใจโดยทั่วไปอีกด้วย

จากความเป็นมาของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จะเห็นได้ว่าเป็นการรวมตัวของ เกษตรกรที่ประกอบอาชีพด้านเดียวกัน และได้รับผลกระทบด้านราคาของผลผลิต จึงได้รวมตัวกัน เพื่อจะหาแนวทางแก้ปัญหาาร่วมกันโดยได้เล็งเห็นว่าสหกรณ์จะเป็นเครื่องมือหรือกลไกที่จะช่วย แก้ไขปัญหาด้านการประกอบอาชีพได้ สอดคล้องกับความหมายของสหกรณ์ ที่ว่า สหกรณ์ คือ องค์การของบรรดาบุคคล ซึ่งรวมกลุ่มกันโดยสมัครใจในการดำเนินวิสาหกิจที่พวกเขาเป็นเจ้าของร่วมกัน และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย เพื่อสนองความต้องการ อันจำเป็น และความหวังร่วมกันทาง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งจากผลการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนถึงปัจจุบันสามารถพิสูจน์ ได้แล้วว่า สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ช่วยแก้ไขปัญหาด้านราคาผลผลิตปลาของเกษตรกรได้ผลเป็น อย่างดี แม้ในยามที่เกิดช่วงวิกฤตอย่างหนักก็สามารถช่วงพุงให้สมาชิกอยู่ได้อย่างไม่เดือดร้อน และ นอกจากนั้นยังมีส่วนในการช่วยให้สมาชิกลดต้นทุนการเลี้ยงปลา ดูแลพัฒนาองค์ความรู้ให้สมาชิกเพิ่ม ผลผลิตได้และมีคุณภาพซึ่งส่งผลที่ราคาที่สมาชิกสามารถอยู่ได้อย่างไม่เดือดร้อน โดยที่สหกรณ์ดูแล สมาชิกตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ จึงทำให้สมาชิกของสหกรณ์มีความเป็นอยู่ที่ดี

สหกรณ์ประมงพานทำการส่งเสริมการเลี้ยงปลานิลในเชิงพาณิชย์ให้แก่เกษตรกร ในกลุ่มผู้เลี้ยงปลานิล อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นกลุ่มที่เลี้ยงปลานิล เพื่อเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการผลิต ซึ่งจะสร้างความมั่นคงและยั่งยืนในการประกอบอาชีพด้านการเพาะเลี้ยง สัตว์น้ำ ในการเลี้ยงปลานิลของสมาชิกสหกรณ์ จึงได้มีการจัดการวางแผนแก้ไขปัญหา และหาแนวทาง การลดต้นทุนการผลิตแบบครบวงจร เพื่อให้สมกับเป็นแหล่งผลิตปลานิลที่สำคัญของภาคเหนือตอนบน เป็นสหกรณ์ต้นแบบด้านการผลิตปลานิล และเป็นการสร้างตราสินค้าให้กับอำเภอพาน ทำให้เกิดการเลี้ยง ปลาอย่างยั่งยืนในบริเวณพื้นที่ดังกล่าว เพื่อยกระดับการผลิตปลานิลของกลุ่มสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ทำให้สมาชิกมีต้นทุนการเลี้ยงปลานิลลดลงและช่วยเหลือ ให้การแนะนำ รวมทั้งให้คำปรึกษา เพื่อให้ สมาชิกเกิดความรู้ความเข้าใจจากการเลี้ยงปลานิลให้ได้ผลผลิตที่ดี สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ทำการส่งเสริม การเลี้ยงปลานิลในเชิงพาณิชย์ให้แก่เกษตรกรในกลุ่มผู้เลี้ยงปลานิล อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็น กลุ่มที่เลี้ยงปลานิล เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ซึ่งจะสร้างความมั่นคงและยั่งยืนในการ ประกอบอาชีพด้านการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ เนื่องจากปัจจุบันผลผลิตปลานิลที่ผลิตได้ยังไม่เพียงพอต่อ การบริโภค ที่ยังต้องมีการส่งปลานิลจากอำเภอพาน ไปยังจังหวัดอื่น ๆ ทั้งภายในภูมิภาค และภาคอื่น ๆ

ที่มีปริมาณความต้องการประมาณ 5 ตันต่อวัน แต่ในขณะนี้สามารถผลิตปลานิลจากการเลี้ยงเพียงแค่ 500 กิโลกรัมต่อวัน ประกอบกับปัญหาด้านโรคปลา ในการเลี้ยงปลานิลของสมาชิกสหกรณ์ จึงได้มีการจัดการวางแผนแก้ไขปัญหา และหาแนวทางการลดต้นทุนการผลิตแบบครบวงจร เพื่อให้สมกับเป็นแหล่งผลิตปลานิลที่สำคัญของภาคเหนือตอนบน เป็นสหกรณ์ต้นแบบด้านการผลิตปลานิล และเป็นการสร้างตราสินค้าให้กับอำเภอพาน ทำให้เกิดการเลี้ยงปลาอย่างยั่งยืนบริเวณพื้นที่ดังกล่าว เพื่อยกระดับการผลิตปลานิลของกลุ่มสหกรณ์ประมงพาน ทำให้สมาชิกมีต้นทุนการเลี้ยงปลานิลลดลง และช่วยเหลือ ให้การแนะนำ รวมทั้งให้คำปรึกษา เพื่อให้สมาชิกเกิดความเข้าใจจากการเลี้ยงปลานิลให้ได้ผลผลิตที่ดี

การดำเนินงานของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

การปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินการ ตลอดเวลาได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมติที่ประชุมใหญ่ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์จากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงราย ให้คำแนะนำในการบริหารจัดการสหกรณ์ ให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และมีเจ้าหน้าที่จากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ตรวจสอบ และรับรองงบการเงินของสหกรณ์ เพื่อให้สหกรณ์ประสบผลสำเร็จตามลำดับ และสนใจในการดำเนินงานของสหกรณ์ ได้เสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ และได้กำหนดนโยบายของสหกรณ์ไปในทางอันสมควร เพื่อเกิดผลดีแก่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด เจ้าหน้าที่และลูกจ้างของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด (สหกรณ์ประมงพาน จำกัด, 2560: 3-4)

ข้อมูลสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

ชื่อ : สหกรณ์ประมงพาน จำกัด

จดทะเบียน : เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2543 เลขทะเบียน ป.012143

สถานที่ตั้ง : 242 หมู่ที่ 1 ถนน สายเอเชีย ตำบลสันติสุข อำเภอพาน
จังหวัดเชียงราย หมายเลขโทรศัพท์ 0 5372 2006

จำนวนสมาชิก 432 ราย เป็นชาย 306 ราย เป็นหญิง 126 ราย

จำนวนหุ้น 602,387 หุ้น จำนวนเงินค่าหุ้นรวมทั้งสิ้น 6,023,870.00 บาท

คณะกรรมการดำเนินงาน มีจำนวน 11 คน ดังนี้

- | | | |
|---------------------|---------------|------------------|
| 1. นางสาวกาญจนา | คำพุด | ประธานกรรมการ |
| 2. นายสุรชาติ | รัตนมณีวรรณ | รองประธานกรรมการ |
| 3. นายเสาร์แก้ว | สมโน | กรรมการ |
| 4. นายถนอม | ไชยวัฒน์ | กรรมการ |
| 5. นางสาวศิริลักษณ์ | โพธิยอด | กรรมการ |
| 6. นายวรรณชัย | เชื้อเมืองพาน | กรรมการ |

7. นายสุข	สมยาราช	กรรมการ
8. ร.ต.ต.เจริญ	กันทา	กรรมการ
9. นายอภิเชษฐ์	สุขเจริญ	กรรมการ
10. นายณรงค์	กาวิละ	กรรมการ
11. นางดารา	สมยาราช	กรรมการ

ผู้ตรวจกิจการ มีจำนวน 3 คน ดังนี้

1. นายวิรัตน์ มหิทธิ์
2. นายประสิทธิ์ เทพนิล
3. ส.ต.ต.สุวัน พรหมษา

ผู้จัดการ

นายวุฒิไกร ใจคำฟู

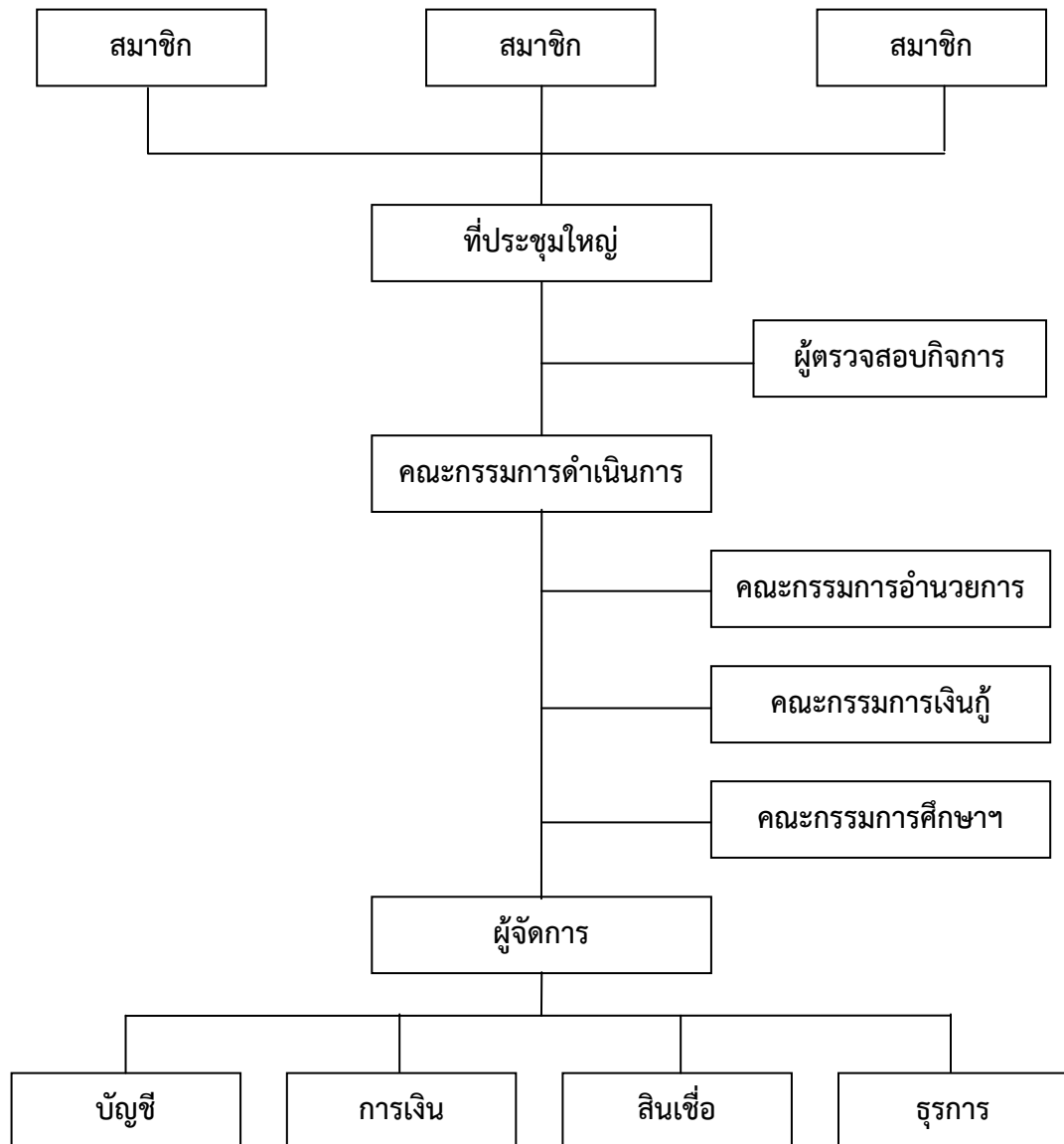
เจ้าหน้าที่สหกรณ์ จำนวน 6 ราย เป็นชาย 3 ราย เป็นหญิง 3 ราย

ธุรกิจบริการของสหกรณ์

1. รับฝากเงิน
2. ให้เงินกู้
3. รวบรวมผลิตผลสมาชิก
4. จัดหาสินค้ามาจำหน่าย
5. แปรรูปผลผลิต

โครงสร้างสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

สหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีโครงสร้างในการบริหารงาน ดังนี้



ภาพที่ 3 โครงสร้างสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

ที่มา: (สหกรณ์ประมงพาน จำกัด, 2560: 3-4)

ธุรกิจของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

1. ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย

บริการจัดหาสินค้ามาจำหน่ายให้สมาชิกทั้งเงินสดและเงินเชื่อ

2. ธุรกิจรวบรวมผลผลิต

บริการรวบรวมผลผลิตปลาและจำหน่ายผลผลิตปลาให้กับสมาชิก

3. ธุรกิจสินเชื่อ

สินเชื่อเงินกู้ระยะสั้นวงเงินไม่เกิน 800,000 บาท/ต่อราย อัตราดอกเบี้ย 7.50% ต่อปี

4. ธุรกิจแปรรูปผลผลิตปลานิล

เพื่อเป็นการแก้ไขและป้องกันปัญหาราคาปลานิลตกต่ำ สหกรณ์จึงหาแนวทางและเริ่มทำการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากปลานิลสด เป็นปลานิลแผ่นสมุนไพร ซึ่งอยู่ในระหว่างการเริ่มต้นดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และหาตลาด

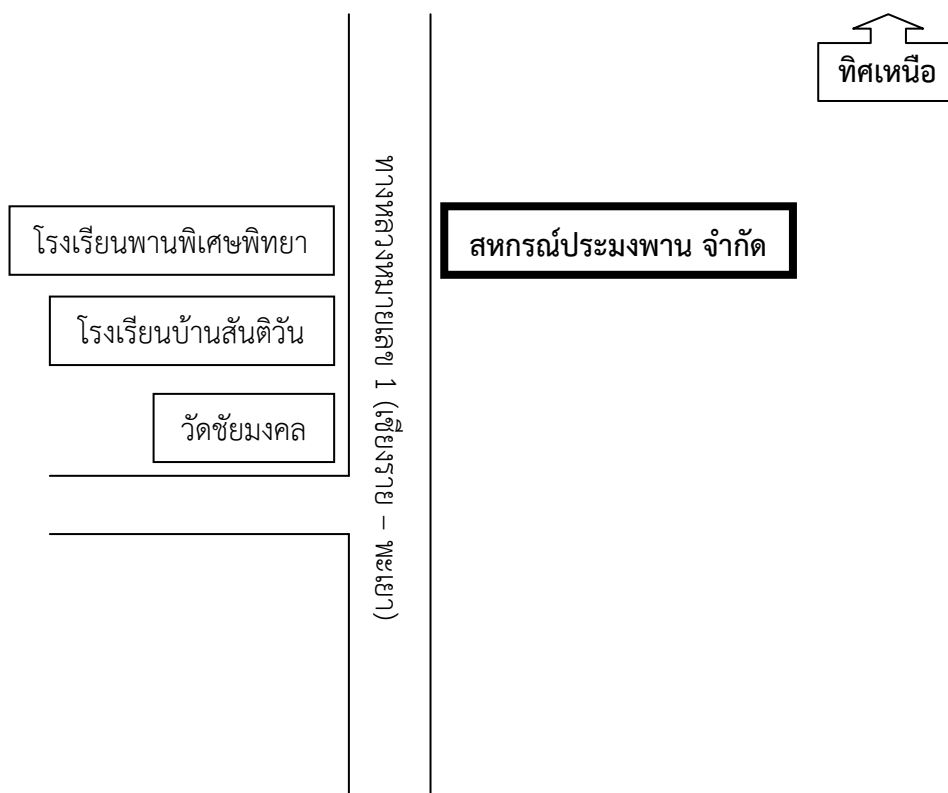
5. ธุรกิจเงินฝาก

- เงินฝากออมทรัพย์อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 2.00 ต่อปี

- เงินฝากออมทรัพย์พิเศษอัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 3.00 ต่อปี

ที่ตั้งสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ตั้งอยู่ที่เลขที่ 242 หมู่ที่ 1 บ้านดอยชัยมงคล ตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120 หมายเลขโทรศัพท์ 0-5372-2006 โทรสาร 0-5372-3212



ภาพที่ 4 ที่ตั้งสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

ที่มา: (สหกรณ์ประมงพาน จำกัด, 2560: 5)

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

ข้อมูล	2557	2558	2559
สมาชิก(คน)	464	433	450
สมาชิกที่มาใช้บริการ	285	269	251
ทุนดำเนินงาน(บาท)	18,130,009.09	19,289,629.99	29,682,120.65
ทุนเรือนหุ้น (บาท)	5,746,080.00	6,023,870.00	6,778,510.00
ทุนสำรอง (บาท)	4,594,456.19	5,379,516.84	5,555,517.83
เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ (คน)	15	17	17

ที่มา: (สหกรณ์ประมงพาน จำกัด, 2560: 5-6)

ตารางที่ 3 ข้อมูลกำไรสุทธิประจำปี

ข้อมูล	2557	2558	2559
กำไรสุทธิประจำปี (บาท)	2,100,580.65	1,754,592.99	1,915,351.25
ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย	3,572,603.33	3,213,058.13	3,139,123.72
ธุรกิจรวบรวมผลิตผล(ปลา)	53,310.14	454,840.99	112,606.84
ธุรกิจสินเชื่อ	234,749.00	435,847.20	491,349.55
ธุรกิจแปรรูปผลผลิต	-	(79,865.49)	7,579.62
รายได้อื่น	26,760.21	244,711.73	364,402.34
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1,786,842.03	2,513,999.57	2,199,710.82

ที่มา: (สหกรณ์ประมงพาน จำกัด, 2560: 5-6)

ตารางที่ 4 ข้อมูลปริมาณธุรกิจรวม

ข้อมูล	2557	2558	2559
ปริมาณธุรกิจรวม	99,480,766.00	120,849,101.91	97,737,080.20
ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย	62,605,069.00	59,828,227.00	60,287,808.20
ธุรกิจรวบรวมผลิตภัณฑ์	36,651,653.00	60,537,852.91	36,540,162.00
ธุรกิจสินเชื่อ	224,044.00	445,282.00	488,147.00
ธุรกิจแปรรูปผลผลิต	-	37,740.00	112,441.00

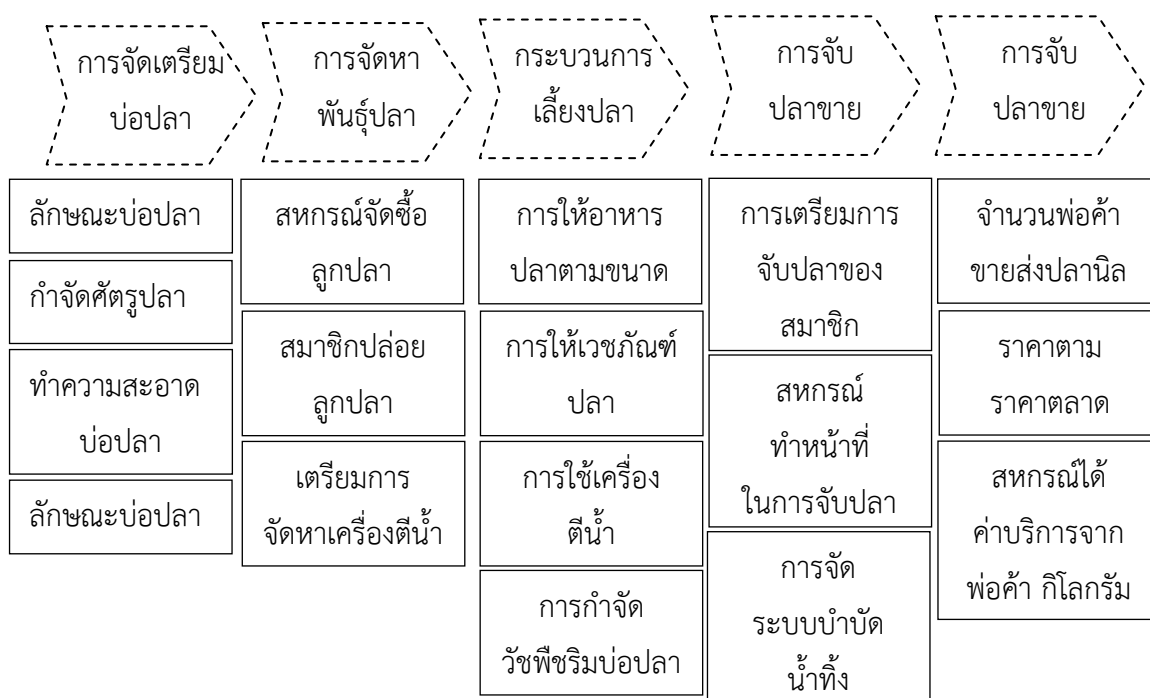
ที่มา: (สหกรณ์ประมงพาน จำกัด, 2560: 5-6)

ตารางที่ 5 ข้อมูลธุรกิจรับฝากเงิน

ข้อมูล	2557	2558	2559
ธุรกิจเงินรับฝาก	1,451,908.62	3,848,198.06	5,184,368.28
สมาชิก	1,442,800.15	3,838,860.46	5,184,368.28
ดอกเบี้ยจ่าย	61,265.23	84,154.99	157,767.73

ที่มา: (สหกรณ์ประมงพาน จำกัด, 2560: 7)

โซ่อุปทานการเลี้ยงปลานิลของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด



ภาพที่ 5 โซ่อุปทานการเลี้ยงปลานิลของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

ที่มา: (สหกรณ์ประมงพาน จำกัด, 2560: 7)

จากการวิเคราะห์การจัดการโซ่อุปทานการเลี้ยงปลานิลของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด พบว่ามีผู้เกี่ยวข้องในโซ่อุปทาน 3 ส่วนคือ 1 ส่วนของสมาชิก 2 ส่วนขององค์กรสหกรณ์ และ 3 ส่วน การค้าและอุปโภคแยกตามรายละเอียด ดังนี้

1. ส่วนของสมาชิก

สมาชิกจะทำหน้าที่ในการผลิตปลานิล โดยแยกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการเลี้ยงปลา มีองค์ประกอบที่สำคัญต่อการผลิต คือ พื้นที่ดินจะทำบ่อปลา น้ำ พันธุ์ปลาและเงินทุนใช้ในการดำเนินการ การดูแลรักษาการจับปลา คือทำหน้าที่ในการดูแลรักษาปลานิล การให้อาหารเวชภัณฑ์ ติดต่อประสานงานสหกรณ์ เตรียมการจับปลา ตัดสินใจขายปลาและรับเงินจากการขายปลานิล

2. ส่วนของสหกรณ์

สหกรณ์จะต้องทำหน้าที่อย่างน้อย 3 ประการคือการบริหารจัดการปลา ซึ่งจะ ทำหน้าที่การให้องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเลี้ยงปลา ข้อบังคับสหกรณ์และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ จัดเรียงลำดับการปล่อยปลา จับปลา และการรวบรวมปลา นอกจากนั้น ยังมี การให้บริการสมาชิกด้วยการจัดหาเงินทุนเกี่ยวกับการให้เงินกู้สมาชิก การจัดหาสินค้ามาจำหน่าย

สมาชิกเช่น การจำหน่ายอาหารปลาและการจำหน่ายเวชภัณฑ์ การทำการตลาด เกี่ยวกับการรวบรวมผลผลิตและการขาย เช่น การเจรจาต่อรองการขาย การประชาสัมพันธ์ การจัดให้พ่อค้าเข้ามาจับปลาของสมาชิก การรับค่าบริการในการรวบรวมสินค้าและกิจกรรมทางการเงิน ซื่อขาย การแปรรูป สหกรณ์ยังไม่ได้ทำธุรกิจการแปรรูปปลา

3. ส่วนของผู้ค้าและผู้บริโภค

การจัดการทางนี้ ทั้งสมาชิกและสหกรณ์ต้องสร้างความสัมพันธ์เพราะเป็นกระบวนการที่ต้องค้นหาลูกค้าที่จะต้องประเมินความสามารถในการทำกำไรให้เกิดขึ้น การตัดสินใจเกี่ยวกับผลผลิต ผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็นในการสร้างและสนับสนุนฐานของลูกค้าให้ดีตลอดไป ควบคู่กับการกำหนดคุณภาพของผลผลิต ผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์เป็นที่ต้องการ ดังนั้น ในส่วนนี้จำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ค้าและผู้บริโภคด้วย

การดำเนินงานของสหกรณ์ประมงพานจำกัด

ด้านบริหารจัดการ

ความเป็นมาหลักการและเหตุผล

ปลานิล เป็นปลาน้ำจืดชนิดหนึ่งที่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจโดยประเทศไทยมีการเลี้ยงปลานิลมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2508 เป็นต้นมา ปลานิลเป็นปลาที่สามารถเลี้ยงได้ทุกสภาพ การเพาะเลี้ยงระยะเวลา 1 ปีมีอัตราการเติบโตถึงขนาด 500 กรัมรสชาติดีมีผู้นิยมบริโภคกันอย่างกว้างขวาง ส่วนขนาดปลาที่ตลาดต้องการจะมีน้ำหนักตัวประมาณ 200-300 กรัม จากคุณสมบัติของปลานิลซึ่งเลี้ยงง่ายเจริญเติบโตเร็ว แต่ปัจจุบันปลานิลพันธุ์แท้ค่อนข้างจะหายาก กรมประมงจึงได้ดำเนินการปรับปรุง พันธุ์ปลาเพื่อให้ได้ปลานิลที่มีลักษณะสายพันธุ์ดี อาทิ การเจริญเติบโต ปริมาณความตกของไข่ผลผลิตและความต้านทานโรค เป็นต้น นอกจากนั้นยังมีบริษัทเอกชนที่ทำการปรับปรุงพันธุ์ปลานิลจนได้พันธุ์ปลาที่มีคุณลักษณะที่ดี มีการเจริญเติบโตเร็ว และมีผลผลิตสูง

ปลานิลเป็นปลาที่ตลาดผู้บริโภคยังมีความต้องการสูงขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากจำนวนประชากรมีอัตราเจริญเติบโตสูง จึงส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการเลี้ยงปลาชนิดนี้เพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นปลาที่มีราคาดี เป็นที่นิยมบริโภคและเลี้ยงกันอย่างแพร่หลายในทุกภูมิภาค เพราะสามารถนำมาประกอบอาหารได้หลายรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในปัจจุบันปลานิลสามารถส่งออกไปสู่ตลาดต่างประเทศ ในลักษณะของปลาแช่เนื้อ ตลาดที่สำคัญ ๆ อาทิ เช่น ประเทศญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา อิตาลี เป็นต้น ดังนั้นการเลี้ยงปลานิลที่มีคุณภาพปราศจากกลิ่นโคลน ย่อมจะส่งผลดีต่อการบริโภค การจำหน่ายและการให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าในที่สุด เนื่องจากปลานิลเป็นปลาน้ำจืดที่มีการเลี้ยงอย่างกว้างขวางทั่วประเทศและเป็นสัตว์น้ำที่ให้ผลผลิตสูง และมีความสำคัญทางเศรษฐกิจ ดังนั้นหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเช่นกรมประมงและสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาการเลี้ยงปลานิลเป็นอย่างมากโดยมีเป้าหมายการส่งออกปลานิลเป็นอันดับหนึ่งของโลก อย่างไรก็ตามใน

แง่การบริหารจัดการพบว่า การเลี้ยงปลานิลของเกษตรกรส่วนใหญ่ยังมีปัญหาต่าง ๆ ซึ่งอาจทำให้คุณภาพและปริมาณผลผลิตไม่ดีเท่าที่ควร เช่น สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรรายงานว่าเกษตรกรยังประสบปัญหาด้านราคาผลผลิตเนื่องจากแม้ว่าเกษตรกรจะได้รับใบรับรองมาตรฐานฟาร์ม (GAP) แต่กลับขายได้ราคาไม่ต่างจากฟาร์มที่ไม่ได้รับการรับรอง อีกทั้งเกษตรกรที่เลี้ยงปลาอย่างประสบปัญหาโรคระบาดตามฤดูกาลที่เกิดจากแบคทีเรียทำให้ปลาตายเป็นจำนวนมาก รวมถึงปัญหาด้านราคาอาหารปลาที่เป็นต้นทุนสำคัญในการผลิตที่มีราคาสูงและปัญหาด้านบริหารจัดการน้ำและคุณภาพน้ำเป็นต้น

สหกรณ์ประมงพานจำกัดจึงทำการส่งเสริมการเลี้ยงปลานิลในเชิงพาณิชย์ให้แก่เกษตรกรในกลุ่มเลี้ยงปลานิล อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นกลุ่มที่เลี้ยงปลานิลเพื่อที่จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตซึ่งจะสร้างความมั่นคงและยั่งยืนในการประกอบอาชีพด้านการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำเนื่องจากปัจจุบันผลผลิตปลานิลที่ผลิตได้อย่างไม่เพียงพอต่อการบริโภคที่ยังต้องมีการส่งปลานิลจากอำเภอกวนไปยังจังหวัดอื่น ๆ ทั้งภายในภูมิภาคและภาคอื่น ๆ ที่มีปริมาณความต้องการอยู่ที่ 5 ตันต่อวัน แต่ในขณะนี้สามารถผลิตปลานิลจากการเลี้ยงเพียงแค่ 500 กิโลกรัมต่อวัน ทำให้มีความต้องการนำเข้าปลาจากที่อื่น เกษตรกรที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ประมงพานเรียบร้อยแล้วแต่ยังมีปัญหาด้านโรคปลาซึ่งทำให้ผลผลิตตกต่ำซึ่งเป็นปัญหาการเลี้ยงปลานิล จึงได้มีการจัดการวางแผนแก้ไขปัญหาและแนวทางการลดต้นทุนการผลิตแบบครบวงจร เพื่อให้สอดคล้องกับเป็นแหล่งผลิตปลานิลที่สำคัญของภาคเหนือตอนบน เป็นสหกรณ์ต้นแบบด้านการผลิตปลา และเป็นการสร้างตราสินค้าให้กับอำเภอกวนทำให้เกิดการเลี้ยงปลาอย่างยั่งยืนบริเวณพื้นที่ดังกล่าว (สหกรณ์ประมงพาน จำกัด, 2560: 4-5)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อยกระดับการผลิตปลานิลของกลุ่มสหกรณ์ประมงพานและให้สมาชิกมีต้นทุนการเลี้ยง
2. เพื่อช่วยเหลือให้คำแนะนำและคำปรึกษาให้เกิดความรู้ความเข้าใจจากการผลิตปลาให้ได้ผลผลิตดี

กลุ่มเป้าหมาย

เกษตรกรผู้เลี้ยงปลานิลที่เป็นสมาชิกและสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

วิธีการดำเนินงาน

สหกรณ์ดำเนินการแบ่งส่วนงานที่รับผิดชอบออกเป็น 2 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายบริหาร
มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผน การกำกับ ควบคุมและดูแล ให้เป็นไปตามนโยบายและแผน
2. ฝ่ายปฏิบัติการ (จัดการ)
มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามนโยบายและแผนตามที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดไว้

งานในส่วนด้านการบริหารจัดการจะเกี่ยวกับเรื่องของการรวบรวมผลผลิตเป็นธุรกิจที่สืบเนื่องมาจากธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย ปัจจุบันสหกรณ์ประมงพาน จำกัด รวบรวมผลผลิตจากปลาของสมาชิก รวมถึงการให้บริการและส่งเสริมการเกษตรสหกรณ์ให้บริการจับปลา พร้อมทั้งให้คำปรึกษาด้านวิชาการคำแนะนำแก่สมาชิกให้การอบรมแก่สมาชิก และประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้สมาชิกได้รับทราบข่าวสารทางโทรศัพท์ วิทยุชุมชน อินเทอร์เน็ต และการติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัดสามารถจัดการปัญหาระหว่างการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถสร้างผลผลิตได้ เป็นไปตามความต้องการของตลาดและผู้บริโภค และมีความสามารถในการบริหารจัดการการเลี้ยงปลาของตนเองในระดับหนึ่ง

2.1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

สหกรณ์ถือว่าเป็นองค์การทางธุรกิจหรือเป็นสถาบันทางการเงินแห่งหนึ่ง เป็นธุรกิจที่เกิดจากการร่วมมือกันโดยสมัครใจ เป็นการให้บริการแก่สมาชิกเพื่อสมาชิก ดังนั้น การบริการจึงถือได้ว่าเป็นเสมือนหัวใจของธุรกิจ การบริหารและการบริการในระบบสหกรณ์จึงจำเป็นต้องคำนึงคุณภาพและความพึงพอใจของสมาชิกที่จะมารับบริการกับสหกรณ์ มีเต็มใจ พร้อมจะหวนกลับมาใช้บริการกับสหกรณ์อีกครั้งด้วยความประทับใจ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้ว่า

คริสเตียน กรอนรูส (Christian Gronroos, 1984: 36-44) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

นอกจากนี้ Gronroos ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า คุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการอาจแบ่งเป็น 2 ส่วน (Two Basic Quality Dimension) ได้แก่

1. ให้บริการอะไร (What-Functional Quality of the Process)
2. ให้บริการอย่างไร (How-Technical Quality of the Outcome)

นอกจากนี้ปัจจัยด้านภาพพจน์ (Image) ของหน่วยงานก็มีส่วนส่งเสริมให้ลูกค้ามีความรู้สึกดีได้ด้วย

ฟิลลิป คอตเลอร์ (Phillip Kotler, 2003) ได้อธิบายลักษณะบริการที่สำคัญมี 4 แบบ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น ชิม รู้สึก ได้ยิน

หรือได้กลิ่นก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดการเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อควรมีการวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพของบริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) การจัดสถานที่เพื่อช่วยให้การบริการได้อย่างรวดเร็ว มีความสะอาดทั้งภายนอกและภายในอาคาร จัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ทางเดินให้เกิดความคล่องตัว และสะดวกในการให้บริการผู้มาติดต่อ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึที่ดี

1.2 บุคคล (People) พนักงานต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ และมีจำนวนเหมาะสมกับงาน เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารโต๊ะทำงาน ควรจัดวางให้เหมาะสม เพื่อสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณา เอกสารโฆษณา ต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า ตลอดจนสามารถนำเสนอได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

1.5 สัญลักษณ์ (Symbol) เป็นชื่อหรือเครื่องหมายที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกใช้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการบริการและชัดเจน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกันกล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่รอสามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นการให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความแน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ 3 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 กำหนดมาตรฐานของการให้บริการโดยจัดทำในรูปของแผนภูมิที่แสดง

เหตุการณ์พร้อมกับการระบุถึงจุดที่จะมีโอกาสผิดพลาดไว้ด้วย

3.3 สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะ ของลูกค้าการสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขบริการ ให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) ไม่สามารถผลิตเก็บส่วนไว้ได้ เหมือนกับสินค้าอื่น ๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ศรีณีย์ รัตนสิทธิ์ (2550: 54) สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Marketing Association: AMA) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่ง ส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้ การบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงอยู่กับการขายสินค้าหรือการบริการอื่นการบริการอาจจะใช้สินค้าหรือไม่ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้ และหากมีการใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบ ก็จะไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้รับบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

จิตตินันท์ นันทิไพบูลย์ (2551: 13) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่าการบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551: 3) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมกระบวนการ หรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553: 18) ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการคือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

ความสำคัญของการบริการ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551: 10-11) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการต่อหน่วยงานบริการและผู้รับบริการได้ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อหน่วยงานบริการ

1.1 การบริการเป็นกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างให้กับหน่วยงาน

1.2 สำหรับหน่วยงานที่นำเสนอการบริการควบคู่ไปกับสินค้าหลัก การบริการจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าหลัก ตัวอย่างเช่น บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ซึ่งมักจะมีการบริการหลังการขาย ซึ่งการบริการหลังการขายไม่ว่าจะเป็นการรับประกันการซ่อมบำรุง หรือการให้คำปรึกษาในการดูแลรักษาเครื่องยนต์ จะช่วยทำให้รถยนต์มีมูลค่าเพิ่มขึ้นในการรับรู้ของลูกค้า

1.3 ช่วยรักษาลูกค้าเดิมและช่วยเพิ่มผลกำไรในระยะยาว เนื่องจากการบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือที่เราเรียกว่า ลูกค้าที่ภักดี (Loyal Customer) ของหน่วยงาน ตามปกติแล้วการรักษาลูกค้าเดิมจะมีต้นทุนน้อยกว่าการหาลูกค้าใหม่ และลูกค้าเดิมจะทำให้หน่วยงานได้รับรายได้และกำไรในระยะยาวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเมื่อลูกค้ามั่นใจว่าเขาได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงานใดแล้ว เขาก็มักจะใช้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวโน้มว่าจะใช้มากขึ้น และในราคาที่แพงขึ้นด้วย เนื่องจากโดยธรรมชาติของคนแล้วมักไม่ต้องการเสี่ยง และไม่ค่อยยอมรับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ โดยไม่จำเป็น

1.4 ช่วยเพิ่มลูกค้าใหม่ กล่าวคือ การบริการที่ดีย่อมสร้างชื่อเสียงที่จะดึงดูดลูกค้ารายใหม่ให้ตัดสินใจมาใช้บริการ ตามปกติลูกค้าเดิมที่พึงพอใจกับการบริการของหน่วยงานมักจะมีบทบาทสำคัญในการช่วยประชาสัมพันธ์และแนะนำให้กับบุคคลต่าง ๆ มาใช้บริการของหน่วยงานเพิ่มขึ้น

1.5 ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน กล่าวคือ การบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการหรือลูกค้าเกิดความชื่นชมและนิยมในตัวหน่วยงานในภาพรวม อีกทั้งยังทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีและพูดถึงหน่วยงานในทางที่ดีด้วยภักดีและพูดถึงหน่วยงานในทางที่ดีด้วย

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

การบริการสามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของผู้รับบริการได้ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ กล่าวคือ การบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบาย มีความสุข และความประทับใจ ตัวอย่างเช่น การบริการทำความสะอาดห้องพักของโรงแรมเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ช่วยให้ผู้รับบริการไม่ต้องทำความสะอาดห้องพักด้วยตนเอง ซึ่งทำให้เขาสามารถใช้เวลาว่างไปทำธุระส่วนตัวอื่น ๆ ได้ และการบริการดังกล่าวนี้ยังทำให้เขามีความสุขที่ได้พักในห้องพักที่สะอาดและได้มาตรฐาน ส่งผลให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต นอกจากนี้ยังทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าคุ้มค่ากับเงินและเวลาที่เสียไปด้วย

พฤติกรรมของผู้ให้บริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551: 87-89) กล่าวว่า หัวใจสำคัญของธุรกิจบริการที่จะประสบความสำเร็จนั้นอยู่ที่พนักงาน คุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการมีดังนี้

1. สิ่งที่ทำให้บริการควรมี อันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้พนักงานที่บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีอีกด้วย
2. บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกาย ต้องดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึง อากัปกริยาที่แสดงออก เช่นการยิ้ม การหัวเราะ และการแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ
3. มีเทคนิคในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนา เพราะการสนทนา เป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ดังนี้
 - 3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจ ควรแสดงความเป็นมิตร โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทางหรือน้ำเสียงสุภาพ มีหางเสียง
 - 3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทน ขณะที่ลูกค้าพูดไม่ควรแสดงท่าทางที่ไม่พอใจออกมา และควรสบตากับลูกค้าเป็นระยะ ๆ พร้อมกิริยาตอบรับ
 - 3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ลูกค้าทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ลูกค้าพูดอยู่
4. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ รวมทั้งตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ
5. มีความซื่อสัตย์ ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนช่างสังเกต เพราะหากรู้ว่าบริการอย่างไรจึงจะพอใจผู้รับบริการก็จะพยายามมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น
6. ต้องมีความกระตือรือร้น พฤติกรรมการกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจ ในการต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือและแสดงความห่วงใย และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หรือลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น
7. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการผู้ให้บริการจึงต้องใช้วาจาที่สุภาพ
8. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ ดังนั้นควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการให้ดียิ่งขึ้น
9. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

อีกทั้งยังต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น ซึ่งมีการศึกษาที่ต่างกัน อาจจะถูกตำหนิพุดจาก้าวร้าว หรือแสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

10. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือ ตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้ามีปัญหาเร่งด่วนผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์และคิดหาวิธีในการแก้ไข ปัญหาอย่างมีสติ อาจจะไม่เลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายๆทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

11. มีทัศนคติต่องานบริการดี งานบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดและความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจจะให้บริการ

12. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ ในด้านงานการตลาด การขาย และ งานบริการการปลุกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด และ ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า อย่างดีที่สุด

คุณลักษณะของการบริการ

องค์กรที่ประสบความสำเร็จได้ในด้านการบริการต้องมีการพิจารณาจากแนวคิด ของนักวิชาการเกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการ ดังนี้

สมิต สัชฌุกร (2550: 96-97) กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคล ซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติ ปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ

การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่าง ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง

การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำ ความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริการที่ดีจะต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน

คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือ เหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเรา ไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำความไม่พอใจให้แก่ คนอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยินกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้

คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็เกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553: 27) กล่าวว่า ลักษณะเฉพาะของการบริการ มี 5 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน เป็นการบริการที่ไม่สามารถมองเห็นจับต้องและสัมผัสไม่ได้ โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้าและไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้า

2. ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องมาพบกันให้ได้ไม่ว่าจะเป็นการตั้งจุดบริการที่สะดวกที่ผู้รับบริการจะมาใช้บริการและเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3. การเก็บรักษาไม่ได้ การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการ หากไม่มีผู้รับบริการในเวลาใดเวลาหนึ่งผู้ให้บริการก็จะว่างงานเกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในแรงงานโดยเปล่าประโยชน์และไม่ก่อให้เกิดรายได้

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน การบริการจะมากหรือน้อย ทำให้ปริมาณความต้องการในการบริการจึงไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง เป็นความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ

องค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553: 106-107) กล่าวว่า การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการ ซึ่งมีองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการดังนี้

1. สิ่งที่สัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ การตกแต่ง การประชาสัมพันธ์แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่สัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2. ความเชื่อถือได้และไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

3. ความรวดเร็ว เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน

และกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรอบรู้ ความสามารถและมีความสุข จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัย

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารความเข้าใจกับลูกค้าอย่างแท้จริง

2.1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556: 571) ให้ความหมายของคำว่า “พึง-พอใจ” ว่าหมายถึง รัก ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ เป็นลักษณะนามธรรมอันเป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึกที่มีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ แล้วแต่ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งกระทบว่าเป็นแง่ลบหรือแง่บวก เกิดขึ้นเมื่อบุคคลประสบกับบุคคล สิ่งของ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม หรือมารยาทในสังคม อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลายแตกต่างกัน ผู้วิจัยได้เรียบเรียง และสรุปดังนี้

โวลแมน (Wolman. 1973: 384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ แรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

วรูม (Vroom. 1967: 99) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

เกียรติกดิ์ ท้าวเชื่อน (2550: 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจมนุษย์ ซึ่งแตกต่างกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลได้คาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดไว้อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก เมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดีก็จะมี ความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม หากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ก็อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยเพียงใด

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 65) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่เกิดขึ้น

เนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง

บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ (2553: 189) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึกที่มีความสุข สดชื่น เป็นภาวะทางอารมณ์เชิงบวกที่บุคคลแสดงออกเมื่อได้รับผลสำเร็จ ทั้งปริมาณและคุณภาพ ตามจุดมุ่งหมาย ตามความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นผลของความต้องการที่ได้รับการตอบสนองโดยมีการจูงใจ (Motivation) หรือสิ่งจูงใจ (Motivators) เป็นตัวเหตุ

นันทสารี สุขโต เพ็ญสิน ชวนะคร และโคจิรา ทองตัน (2555: 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

จากความหมายความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน หรือผลที่เกิดจากความรู้สึกชอบใจหรือไม่ชอบใจของบุคคลที่มีต่อผลิตภัณฑ์และหรือบริการต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างกันไป โดยมีพื้นฐานจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ระดับความพึงพอใจนั้นเกิดจากสิ่งที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด ถ้าสิ่งที่ได้รับไม่ถึงความคาดหวังที่ตั้งไว้ ย่อมผิดหวังและไม่มี ความพึงพอใจ ในทางกลับกัน หากสิ่งที่ได้รับมีเท่ากับสิ่งที่คาดหวัง ย่อมมีความพึงพอใจ และยัง หากสิ่งที่ได้รับมีมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง บุคคลนั้นย่อมมีความพึงพอใจอย่างมาก

องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

มิลเลท (Millet, 1954, อ้างถึงใน โกลม ปานแจ่ม. 2552: 9) กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 5 ประการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายความว่า การบริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาค ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติในสถานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา หมายความว่า การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และความต้องการ กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือ เวลาและประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้น การบริการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ หากไม่ตรงต่อเวลา ก็จะถือว่าการบริการนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายความว่า ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อการบริการ การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่

บริการอย่างเหมาะสม เช่น ร้านอาหารมีโต๊ะและเก้าอี้เพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามารับประทานอาหาร หรือห้างสรรพสินค้ามีที่จอดรถเพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามาซื้อของอุปโภคบริโภค เป็นต้น

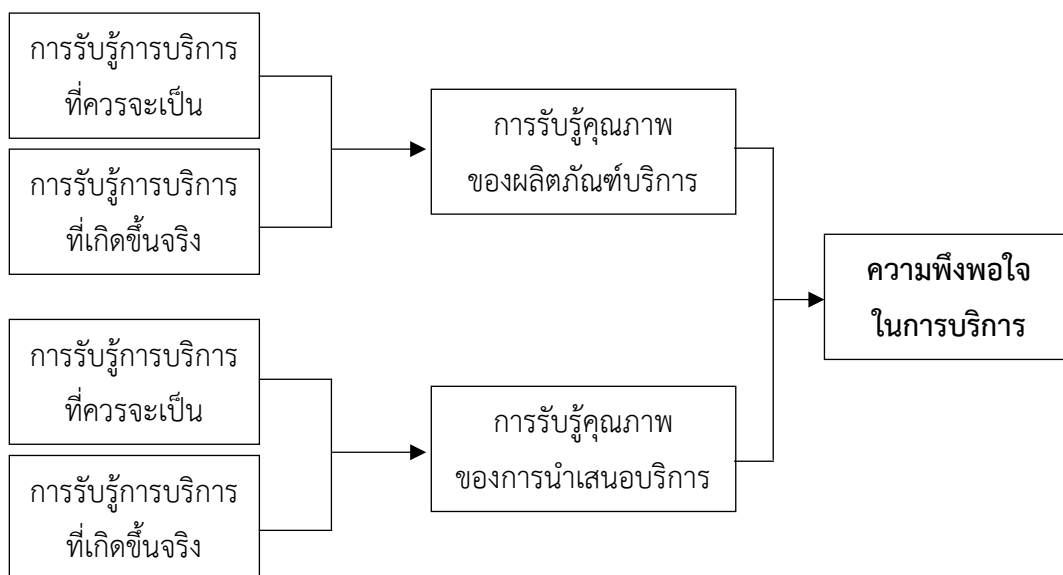
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความว่า การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยมีการเตรียมพร้อมในการบริการต่อลูกค้า มีการฝึกอบรม ฝึกซ้อม อย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายความว่า การให้บริการที่ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าเรื่อย ๆ ซึ่งคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องได้ตามที่จ่ายเงินไป ยิ่งคุณภาพของการบริการสูงมากเมื่อเทียบกับมูลค่าของเงินที่ลูกค้าจ่าย ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจยิ่งขึ้น

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 70-71) กล่าวว่า ความสำเร็จที่เพิ่มขึ้น ในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริงจากการบริการ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ และแปรผันไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดยความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ลูกค้าจะมีการรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ลูกค้าควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ลูกค้าจะรับรู้ถึงวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อลูกค้า เช่น บริการรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานบริการสามารถตอบคำถามหรือบอกรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการทราบได้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวิตของการบริการที่แท้จริง



ภาพที่ 6 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา: จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 71)

ปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจ

ได้มีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจไว้ ดังนี้ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553: 146-148) กล่าวว่า ความพอใจของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการแล้วประทับใจเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ความพอใจสำหรับการให้บริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ มีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง นอกจากนี้อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะของลูกค้าย่อมมีผลต่อความพอใจของตน หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานจะให้บริการต้อนรับเพียงใด ลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการไม่ประทับใจ หรือหากลูกค้ามีมาตรฐานในการได้รับการบริการสูงมาก มีความต้องการเฉพาะมากมาย ความประทับใจย่อมเกิดได้ยากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการไม่มากนัก

2. ผู้ให้บริการ ความพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่นักการตลาดต้องทำคือการคัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ให้บริการ ต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา ต้องสร้างความสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นในการให้บริการให้เกิดในหัวใจหรืออาจจะต้องลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพอใจของลูกค้าอย่างมาก ความพอใจของลูกค้ายังมีผลต่อจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการหรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้น ลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ ดังนั้นต้องบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุดคือต้องจัดการแถวอย่างต่อเนื่อง

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 งานวิจัยในประเทศ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยในประเทศที่มีความเกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับการวิจัย ดังนี้

ศิริรัตน์ สุรินเปา (2550: 100-110) ศึกษาเรื่อง การใช้บริการทางการเงินของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรแม่ทา จำกัด อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 5,000-10,000 บาทต่อเดือน และมีสมาชิกในครัวเรือนจำนวนมากกว่า 4 คนขึ้นไป

การศึกษาคำรู้ความเข้าใจของสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสหกรณ์การเกษตรแม่ทาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในหัวข้อสหกรณ์เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านการออมและสินเชื่อ และสหกรณ์เป็นตัวกลางในการตลาดสินค้าให้กับสมาชิก ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ต้องผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการดำเนินการและสมาชิกสหกรณ์ทุกคนต้องได้รับการจัดลำดับชั้นสมาชิกตามระเบียบสหกรณ์ สมาชิกทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคณะกรรมการสหกรณ์ต้องมาจากการคัดเลือกจากประธานกลุ่มแต่ละกลุ่ม โดยประธานกลุ่มมาจากการเลือกตั้งภายในกลุ่ม

ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการส่วนใหญ่ทางการเงินของสมาชิกกลุ่มตัวอย่างพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นสมาชิกมานาน 21-30 ปี สมาชิกได้รับการจัดชั้นเป็นระดับชั้น 2 มีวัตถุประสงค์ภายใน 1 ปี การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านรูปแบบบริการทางการเงินของสหกรณ์ ด้านบุคลากร ด้านสำนักงานสหกรณ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาพบว่า สมาชิกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรของสหกรณ์การเกษตรแม่ทามากเป็นอันดับหนึ่ง โดยพอใจเกี่ยวกับการให้ข้อมูลที่มีความชัดเจนและถูกต้องแม่นยำ มากที่สุดอันดับสองคือ ด้านสำนักงานสหกรณ์ โดยพอใจเกี่ยวกับความสะอาดของสหกรณ์ และอันดับสามคือ ด้านรูปแบบการบริการทางการเงินของสหกรณ์โดยพอใจเกี่ยวกับอัตราเงินปันผลที่ได้รับจากสหกรณ์ในแต่ละปีมากที่สุด

บงกช ทราญคำ (2550: 103-120) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อสมาชิกในการเลือกใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนเพิ่มพูนทรัพย์เวียงฝาง จำกัด อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ผลการศึกษาดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31 -40 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท มีอายุการเป็นสมาชิก 3-4 ปี ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในตำบลแม่ข่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อสมาชิกในการเลือกใช้บริการพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ควรปรับปรุงแก้ไข เรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ด้านราคา ควรมีการแยกอัตราดอกเบี้ยประเภทเงินกู้ และไม่ควรมีการเก็บค่าประเมินที่ดิน ด้านผลิตภัณฑ์ควรมีการเพิ่มวงเงินกู้ และเพิ่มระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืน
2. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ และทำการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
3. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรจัดพนักงานฝ่ายสินเชื่อ โดยเฉพาะและรับเอกสารของสมาชิกทางไปรษณีย์
4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีการจัดแยกพื้นที่ในการจอดรถระหว่างพนักงานกับสมาชิกหากมีการสร้างหรือย้ายสำนักงานใหม่ควรตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ
5. ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ควรจัดพื้นที่ให้สมาชิกที่รอการใช้บริการ ให้กว้างขึ้น และควรจัดป้ายบอกแผนกให้ชัดเจน
6. ด้านบุคลากร ควรมีการอบรมพนักงานให้รู้ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง และ

พนักงานควรมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีที่ดีรวมทั้งใช้คำพูดที่สุภาพ

ประไพพิศ ใหม่คามิ (2550: 63-65) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาค้นคว้าความต้องการใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนประชารัฐธรรมคุณ อำเภองาว จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่าความต้องการใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนประชารัฐธรรมคุณ อำเภองาว จังหวัดลำปางในด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงานด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านราคา รองลงมา คือด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการ สหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนประชารัฐธรรมคุณ อำเภองาว จังหวัดลำปาง ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์

สิริพรรณ ชยุตวรรตน์ (2551: 106-108) ได้ศึกษา การประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์ที่มีแผนกลยุทธ์โดยใช้ Balanced Scorecard BSC กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรบางใหญ่ จำกัด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่ามุมมองด้านการเงิน สหกรณ์มีทรัพย์สิน หนี้สิน ทุนของสหกรณ์ เพิ่มขึ้นแต่มีกำไรสุทธิลดลง สหกรณ์มีรายได้ค่าใช้จ่าย กำไรสุทธิลดลง สหกรณ์มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานลดลง ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า การดำเนินงานตามแผนสหกรณ์ยังไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นสหกรณ์ควรมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาของสหกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจสินเชื่อซึ่งเป็นธุรกิจหลักของสหกรณ์ มุมมองเป็นการวัดความพึงพอใจของสมาชิก ที่มีต่อสหกรณ์ใน 3 ด้าน คือ ด้านธุรกิจ ด้านบริหารจัดการสหกรณ์ และด้านนโยบายของสหกรณ์ ซึ่งผลการประเมินกลยุทธ์ตาม Balanced Scorecard อาจกล่าวได้ว่าการดำเนินงานตามแผนสหกรณ์ประสบผลสำเร็จ ฉะนั้นสหกรณ์จะต้องดำเนินการตามแผนกลยุทธ์สหกรณ์อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งหาแนวทางใหม่เพื่อกระตุ้นให้สมาชิกมีส่วนร่วมในธุรกิจของสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับสหกรณ์ เกิดศรัทธา และไว้วางใจ จนทำให้มีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของสหกรณ์ร่วมกันพัฒนาสหกรณ์ให้เจริญเติบโตยิ่งขึ้น มุมมองด้านกระบวนการภายใน เป็นการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของกรรมการและฝ่ายจัดการ 4 ด้านคือ ด้านนวัตกรรม ด้านการดำเนินงาน ด้านบริการลูกค้าและด้านสังคม ผลการวัดพบว่า มีความสำเร็จในระดับมาก ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินผลแผนกลยุทธ์ตาม Balanced Scorecard โดยภาพรวมประสบผลสำเร็จตามแผน แต่ในบางกิจกรรมยังไม่บรรลุเป้าหมาย มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา เป็นการวัดความคิดเห็นของกรรมการและฝ่ายจัดการ 3 ด้าน คือ ด้านการ

พัฒนาทักษะของบุคลากร ด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ และด้านการมีระบบสารสนเทศที่ดี ซึ่งในภาพรวมประสบผลสำเร็จ แต่แผนกลยุทธ์ด้านการพัฒนาทักษะของบุคลากรไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งหมายความว่าสหกรณ์ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านทักษะของบุคลากรเท่าที่ควร ฉะนั้นผู้บริหารต้องจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ ในการพัฒนาทักษะของบุคลากร พร้อมทั้งดำเนินกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องทุกด้าน จากความสัมพันธ์ของ 4 มุมมองมีความสัมพันธ์กันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในลักษณะที่สหกรณ์จะมีกำไรเพิ่มมากขึ้น สหกรณ์ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก การที่สมาชิกจะมีความพึงพอใจจะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ในการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกรับทราบข่าวสาร การจัดประชุมกลุ่มเป็นประจำ และการจัดสวัสดิการทางสังคม ซึ่งต้องมีพนักงานที่มีทักษะพร้อมในการทำงาน

วรทัย ประจักษ์เพิ่มศักดิ์ (2551: 61-63) ได้ศึกษา ความพึงพอใจและแนวทางการปรับปรุงการบริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ส่วนใหญ่ อายุ 51-55 ปี ระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่ 20-24 ปีขึ้นไป ขนาดของพื้นที่ใช้ในการทำฟาร์ม ส่วนใหญ่มีขนาดน้อยกว่า 3 ไร่ ด้านความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่มีความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับที่ 1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ลำดับที่ 2 อาคารสถานที่เหมาะสมสำหรับให้บริการ ด้านผู้ให้บริการพบว่าสมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกลักษณะน่าเชื่อถือ ลำดับที่ 2 ความสุภาพ อ่อนโยน เป็นมิตร และใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ พบว่าสมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับที่ 1 มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น บ่อพัก ออกซิเจน ถัง ฯลฯ ลำดับที่ 2 อุปกรณ์ในการให้บริการแก่สมาชิกมีความเพียงพอ เช่น บ่อพัก ออกซิเจน ถัง ฯลฯ ด้านการสื่อสาร พบว่าสมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับที่ 1 มีการแจ้งข่าวสารของสหกรณ์ให้สมาชิกอย่างต่อเนื่อง ลำดับที่ 2 มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์

ด้านสัญลักษณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับที่ 1 สหกรณ์มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ ลำดับที่ 2 คณะกรรมการมีความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับไว้วางใจของสมาชิก ด้านผลตอบแทน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่ 1 เงินปันผลที่ให้กับสมาชิก มีความชัดเจน ถูกต้อง โปร่งใส สรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในด้านสถานที่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านการสื่อสาร ด้านสัญลักษณ์ และด้านผลตอบแทน

วิทยา ทิศหล้า (2551: 67–69) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ในจังหวัดเชียงใหม่-ลำพูน ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ผู้เลี้ยงไก่ไข่จังหวัดเชียงใหม่-ลำพูน ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลเกือบสามในสี่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยประมาณ 42 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 5 คน มีจำนวนแรงงานที่ใช้ในการเลี้ยงไก่ไข่เฉลี่ยประมาณ 5 คน มีรายได้จากการเลี้ยงไก่ไข่ในปีที่ผ่านมาระหว่าง 500,000–1,000,000 บาทต่อปี นอกจากประกอบอาชีพการเลี้ยงไก่แล้วเกือบครึ่งหนึ่งยังประกอบอาชีพรับจ้าง ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการเลี้ยงไก่จากเจ้าหน้าที่การเกษตร รองลงมาคือรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการเลี้ยงไก่จากเครือข่ายเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร เป็นสมาชิกธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และกลุ่มเกษตรกร ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินการของสหกรณ์ไก่ไข่เชียงใหม่-ลำพูน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2) โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านสวัสดิการแก่สมาชิก ด้านการแบ่งผลกำไร ด้านการตลาด ด้านการจัดการวัตถุดิบ ด้านการให้บริการสินเชื่อ และด้านการส่งเสริมให้ความรู้แก่สมาชิก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตลาดมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) ด้านการจัดการวัตถุดิบมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) ด้านการส่งเสริมความรู้แก่สมาชิกมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) ด้านการให้บริการสินเชื่อมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ด้านสวัสดิการแก่สมาชิกมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ด้านการแบ่งผลกำไรมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29)

อัทมกาล สิ้นันตา (2552: 39–40) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 46–55 ปี สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีสมาชิกในครอบครัว 4–6 คน มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน มีระดับการศึกษาระดับ

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ใช้บริการสหกรณ์ ในการฝากเงิน-ถอนเงิน ส่วนใหญ่ได้รับทราบข่าวสารของสหกรณ์ ผ่านทางวารสารสหกรณ์และเคยใช้บริการของสหกรณ์มากกว่า 7 ครั้ง ในปีบัญชีที่ผ่านมา ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์พบว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ในด้านการบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ เป็นอันดับที่สาม ด้านปัญหาในการให้บริการสหกรณ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างระบุว่าการให้บริการของสหกรณ์ โดยระบุปัญหามากที่สุดคือปัญหาด้านระเบียบขั้นตอน ปัญหาขั้นตอนในการอนุมัติเงินยืมยากซับซ้อน และปัญหาสหกรณ์ขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้สมาชิกทราบข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์น้อย รวมทั้งระบุประเด็นที่เป็นปัญหาน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในงานบริการ ปัญหาด้านตัวเจ้าหน้าที่ และปัญหาด้านการให้บริการ

พรณาสีทิ กิจเจริญถาวรชัย (2553: 284-289) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบการศึกษาพบว่า สมาชิกตัดสินใจใช้บริการเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อ เงินกู้ต่ำ เงินฝากสูง ตัดสินใจด้วยตนเอง อยู่ใกล้บ้าน ราคาสินค้าถูกกว่าท้องตลาด สินค้าเหมาะสมกับความต้องการ มีระยะเวลาการให้เครดิตปานกลาง ให้บริการฝาก-ถอน เงินสะดวก รวดเร็ว และมาใช้บริการ 5-6 ครั้งต่อปี ช่วงเวลาที่ใช้บริการเวลา 10.00-12.00 น. มีการใช้บริการด้านจัดหาสินค้ามาจำหน่าย ประเภทสินค้าคือปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช ลักษณะการซื้อเป็นเงินผ่อน และมาใช้บริการโดยมอเตอร์ไซค์/รถยนต์ส่วนตัว สมาชิกมีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานด้านบุคคลและด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด สมาชิกมีปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรและด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์มีความสัมพันธ์กันกับปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกและพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิก ผู้บริหารสหกรณ์มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจและด้านการควบคุม ควรปรับปรุงเพื่อพัฒนาสหกรณ์ให้ดียิ่งขึ้น

สุภาพร ใจทน (2557: 67-79) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของสมาชิกสหกรณ์ผู้เลี้ยงปลานิลแปลงเพศในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบกระบวนการเลี้ยงปลานิลของสมาชิกสหกรณ์ผู้เลี้ยงปลานิลแปลงเพศในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา และเพื่อทราบปัจจัยการผลิต ปัจจัยทางเศรษฐกิจและปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของสมาชิกสหกรณ์ผู้เลี้ยงปลานิลแปลงเพศ เพื่อใช้ในการวางแผนส่งเสริมการเลี้ยงปลานิลและวางแผนนโยบาย กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ผู้เลี้ยงปลาบ้านต้าเมืองพะเยา จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่เลี้ยงปลานิลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี รองลงมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษา 4-6

รองลงมา มีระดับการศึกษาระหว่าง 10–12 ปี มีประสบการณ์การเลี้ยงปลาน้อยกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่ใช้แรงงานที่ในการเลี้ยงปลา 2 คน ส่วนใหญ่มีบ่อที่ใช้ในการเลี้ยงปลา 1-2 บ่อ มีลักษณะการเลี้ยงคล้ายคลึงกัน คือ ลักษณะบ่อเลี้ยงของสมาชิกสหกรณ์ จะทำการขุดบ่อดินโดยจะมีขนาดตั้งแต่ 0.25 ไร่ต่อบ่อ จนถึงขนาด 8 ไร่ต่อบ่อ มีความลึก 1-1.5 เมตร และมีทางเดินตรงกลางเพื่อสะดวกต่อการให้อาหารและนำรถเข้าจับปลา ด้านการจัดการพันธุ์ปลานิล ร้อยละ 73.6 จะให้ตัวแทนจัดหาพันธุ์ปลานิล โดยที่ตัวแทนในการจัดหาพันธุ์ปลานิล คือ สหกรณ์เลี้ยงปลาบ้านต้าเมืองพะเยา จำกัด และบริษัท ด้านการจำหน่ายปลา ในการจำหน่ายปลาของสมาชิกสหกรณ์ จะนิยมจำหน่ายยกบ่อแบบกะขนาด ด้านราคาการจำหน่าย ของสมาชิกสหกรณ์อยู่ระหว่าง 52.46-56.74 บาทต่อกิโลกรัม ความรู้และการอบรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และการฝึกอบรมกับหน่วยงานราชการในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมากับหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ กรมประมง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มหาวิทยาลัยพะเยา และเพื่อนเกษตรกรในเรื่องการเลี้ยงปลา สำหรับการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของสมาชิกสหกรณ์ พบว่าแบบจำลองโลจิสติกส์ที่สร้างขึ้นสามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของสมาชิกสหกรณ์ ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 83.33

2.2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยในประเทศที่มีความเกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับการวิจัย ดังนี้

วิทวิกิ (Witwicki, 2000: 202-226) ศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จของสหกรณ์การเกษตรเพื่อการผลิตและการตลาดในรัฐ Alberta ประเทศแคนาดา โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสหกรณ์ 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับโครงสร้างของสหกรณ์ (The Context Of Structural Factors) ปัจจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานของสหกรณ์ (Process Factors) และปัจจัยส่วนผลการดำเนินงานทางเศรษฐกิจ (Outcome Factors) กับการยอมรับความศรัทธาของสมาชิกที่มีต่อความสำเร็จของสหกรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อศรัทธาหรือการยอมรับในสหกรณ์ของสมาชิก โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือปัจจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานของสหกรณ์

มิสรีพาสสิ (Misrepassi, 2015) ได้ศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จของสหกรณ์ในประเทศอิหร่าน โดยศึกษาสหกรณ์ผู้บริโภคนในจังหวัดทางตอนเหนือของประเทศอิหร่าน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของสหกรณ์ โดยปัจจัยที่มีค่าสหสัมพันธ์สูงคือ การวางแผนและการควบคุม การดำเนินงานตามหลักประชาธิปไตย และประสบการณ์ในการทำงานของฝ่ายจัดการ โดยได้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน สหกรณ์ว่าควรจะเน้นถึงการดำเนินงานตามหลักการและวิธีการสหกรณ์เฉพาะอย่างยิ่งการควบคุมโดยหลัก

ประชาธิปไตย ส่วนหลักการจัดการนั้นควรจะต้องให้ความสำคัญในด้านการวางแผนและการควบคุม

อีโน เวอยานิ (Eni Wuryani, 2012: 229) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการปรับปรุงผลการดำเนินงานของสหกรณ์สตรี ในเมืองซูราบายัน ประเทศอินโดนีเซีย โดยการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ พบว่า ผลการดำเนินงานของสหกรณ์สตรีที่ทำกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้โดยใช้การสำรวจมะโนประชากรประกอบด้วยกลุ่มสหกรณ์สตรีจำนวน 624 แห่ง ซึ่งยังคงดำเนินการในปี 2012 การวัดกิจกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีผ่านมุมมองกิจกรรมขององค์กรและวัดผลการดำเนินงานของสหกรณ์สตรี ผ่านมุมมองด้านผลิตภาพ จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยผลการศึกษากำกับกิจการที่ดีส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์สตรี ซึ่งสหกรณ์สตรีที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีกว่าย่อมมีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าเช่นกัน และความรับผิดชอบต่อกิจกรรมของสหกรณ์ของสมาชิกก็มีผลดีเช่นเดียวกับผลิตภาพขององค์กรที่ให้กับสมาชิกของสหกรณ์ในการประชุมสมาชิกประจำปี

2.3 สรุป

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การให้บริการมีผลต่อผู้บริโภคเป็นอย่างมาก สมาชิกแต่ละรายหรือแต่ละกลุ่มจะเข้ามาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับการให้บริการความพึงพอใจของสมาชิกด้วย หากสมาชิกได้รับบริการที่ดีแล้วเกิดความพึงพอใจอาจจะทำกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง แต่หากสมาชิกเข้ามาใช้บริการแล้วได้รับการบริการไม่ดีกลับไป ย่อมไม่ยอมกลับมาใช้บริการอีกก็ได้ เพราะพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละรายนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการนั้นจะต้องให้บริการที่ดีที่สุดและสนองตอบความต้องการแก่สมาชิกทุกคนเพื่อหวังให้สมาชิกนั้นจะกลับมาใช้บริการอีกและชักชวนสมาชิกรายอื่น ๆ มาใช้บริการ สิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งนั้นก็คือปัจจัยด้านการตลาดซึ่งถือว่ามีความสำคัญต่อสมาชิกที่มาใช้บริการ และรวมถึงการบริการที่ดี สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการครบถ้วน และส่วนสำคัญที่จะทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการได้ สิ่งทีกล่าวมาทั้งหมดนี้ถือเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานสหกรณ์ประมงให้ประสบผลสำเร็จซึ่งผลสรุปจากการวิจัยของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดเป็นกรอบแนวความคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ โดยนำมาเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เพื่อให้สหกรณ์ประมงพาน จำกัด มากำหนดรูปแบบการจัดการความพึงพอใจต่อสมาชิกต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนของสมาชิกสหกรณ์กับความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีวิจัยแบบสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้คือสมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด โดยไม่จำกัดเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกและความถี่ในการเป็นสมาชิก จำนวน 450คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ได้แก่สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จำนวน 450คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 212 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งหาได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{450}{1 + 450(0.05)^2} \\ &= 211.76 \end{aligned}$$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการดำเนินงานในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้แยกออกเป็น 2 แบบ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัดโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแยกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการตอบสนองต่อสมาชิก เป็นแบบระดับการให้คะแนน (Rating scale) โดยให้ค่าคะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 12 ข้อ ซึ่งการกำหนดค่าระดับความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มาก

คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง น้อย

คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

เกณฑ์ในการประเมินระดับของความพึงพอใจที่กำหนดไว้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับของความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับของความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับของความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับของความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับของความพึงพอใจน้อยที่สุด
ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบปลายเปิด

2. แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด โดยกำหนดแนวคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย จำนวน 2 ข้อ เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ได้ร่วมแสดงความคิดเห็น โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนา (Facilitator) และมีผู้เชี่ยวชาญทำหน้าที่เป็นผู้สังเกตการณ์ (Observer) คอยสังเกตการณ์และเพิ่มเติมคำถามในบางประเด็นที่ยังได้คำตอบไม่ชัดเจน เพื่อให้การสนทนากลุ่มได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ สหกรณ์ประมง สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำผลการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ

3. สร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยแยกออกเป็น แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

4. เสนอร่างเครื่องมือต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ

5. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงทางเนื้อหา(Content Validity) หรือความสอดคล้องระหว่างข้อความที่เขียนขึ้นในแบบสอบถามกับนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยมีค่าIOC ตั้งแต่ .67–1.00(ภาคผนวก จ)

6. นำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน กับสมาชิกสมาชิกสหกรณ์ผู้เลี้ยงปลาบ้านต้า เมืองพะเยา จำกัด แล้วนำผลการทดลองมาใช้คำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าเท่ากับ .97(ภาคผนวก ฉ)

7. นำเครื่องมือที่ทดลองใช้แล้วเสนอที่อาจารย์ปรึกษา เพื่อปรับปรุงเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์และจัดพิมพ์แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ฉบับสมบูรณ์เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือการเก็บรวบรวมปริมาณแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม และดำเนินการสนทนากลุ่มตามแบบสัมภาษณ์ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงสหกรณ์ประมงพาน จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการสนทนากลุ่มกับสมาชิกของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด
2. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ
4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูล เพื่อศึกษาวิเคราะห์ต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด เป็นการวิจัยผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้น ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมข้อมูลทั้งสองวิธีการ โดยแยกเป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับในแต่ละประเด็น โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) หาค่าเฉลี่ย \bar{X} (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบแบบ 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (T-test Independent group) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-Testทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามลักษณะของข้อมูล โดยวิธีของเชฟเฟ (Schefffe's Method)

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับในแต่ละประเด็น (Content Analysis)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัดนำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับในแต่ละประเด็น (Content Analysis)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัดนำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับในแต่ละประเด็น (Content Analysis)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์หาความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ IOC (Index of item Objective Congruence) คำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนให้

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. การวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อของแบบสอบถาม

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}{n(n-1)}$$

3. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X_i$	แทน	ผลรวมของมูลทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X_i^2 - (\sum x_i)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D. แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน คะแนนแต่ละตัว
	N	แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม
	\sum	แทน ผลรวม

5. การทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ย ค่าที่ t-test (Independent-Sample T Test)

6. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-Test

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนของสมาชิกสหกรณ์กับความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันชัดเจนในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลผล ดังนี้

ANOVA	แทน	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance)
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
F	แทน	ค่าสถิติ F
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Average)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean Square)
N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
n	แทน	จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง
p	แทน	ค่า p (ค่า Significance ที่ปรากฏในผลการวิเคราะห์ค่าสถิติ)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าสถิติที่คำนวณจาก t-test
σ	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 6 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	118	55.7
	หญิง	94	44.3
	รวม	212	100
อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.9
	21 – 40 ปี	38	17.9
	41 – 60 ปี	123	58
	60 ปีขึ้นไป	49	23.1
	รวม	212	100
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก			
	ต่ำกว่า 1 ปี	24	11.3
	1 – 5 ปี	55	25.9
	6 – 10 ปี	34	16
	10 ปีขึ้นไป	99	46.7
	รวม	212	100

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน		
1-2 ครั้งต่อเดือน	85	40.1
3-4 ครั้งต่อเดือน	72	34.0
4-5 ครั้งต่อเดือน	21	9.9
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	34	16.0
รวม	212	100

จากตารางที่ 6 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 และเพศหญิง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 อายุ 21-40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 อายุ 41-60 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 58 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 เป็นสมาชิก 1-5 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 เป็นสมาชิก 6-10 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และเป็นสมาชิก 10 ปีขึ้นไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ใช้บริการ 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด
ในประเด็นความพึงพอใจ ภาพรวม 3 ด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{x}	SD	ระดับ
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.96	0.54	มาก
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	3.88	0.55	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก	3.94	0.52	มาก
โดยภาพรวม	3.93	0.47	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในประเด็นความพึงพอใจ ภาพรวม 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด
ในประเด็นความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือ

ประเด็นความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ	\bar{x}	SD	ระดับ
1. การให้บริการความรวดเร็วเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.14	0.69	มาก
2. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.91	0.67	มาก
3. การให้บริการแก่สมาชิกตามลำดับก่อน - หลัง	3.89	0.74	มาก
4. การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงการบริการ	3.92	0.74	มาก
โดยภาพรวม	3.96	0.54	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในประเด็นความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 1 การให้บริการความรวดเร็วเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ข้อ 4 การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 3 การให้บริการแก่สมาชิกตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด
ในประเด็นความพึงพอใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น

ประเด็นความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่น	\bar{x}	SD	ระดับ
1. มีความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมาย ตอบคำถามได้ดี	3.98	0.70	มาก
2. การให้บริการตามที่ขอถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	3.80	0.68	มาก
3. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.96	0.67	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	3.77	0.73	มาก
โดยภาพรวม	3.88	0.55	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในประเด็นความพึงพอใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 1 มีความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมาย ตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ข้อ 3 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด
ในประเด็นความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก

ประเด็นความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อสมาชิก	\bar{x}	SD	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	3.88	0.68	มาก
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.02	0.67	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ได้	3.91	0.66	มาก
4. มีความพร้อมที่จะบริการสมาชิก	3.97	0.60	มาก
โดยภาพรวม	3.94	0.52	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในประเด็นความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ข้อ 4 มีความพร้อมที่จะบริการสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการดี มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด	ชาย (n=118)		หญิง (n=94)		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.97	0.56	3.96		
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	3.78	0.55	4.00	0.53	-3.02	.811
3. ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก	3.93	0.51	3.96	0.53	-.446	.397

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่าผลการความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จำแนกตามเพศด้วยสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 3 ด้าน แสดงว่าความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จำแนกตามเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	2.649	.883	4.130	.007
ภายในกลุ่ม	208	44.469	.214		
รวม	211	47.118			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่าความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จึงนำค่าเฉลี่ยไปทดสอบรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' method) ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	21 – 40 ปี($\bar{X}_2=4.16$)	41 – 60 ปี($\bar{X}_3= 3.89$)	60 ปีขึ้นไป($\bar{X}_4= 3.85$)
ต่ำกว่า 20 ปี($\bar{X}_1= 3.67$)	.49342	.22561	.18197
21 – 40 ปี($\bar{X}_2=4.16$)	-	.26781*	.31145*
41 – 60 ปี($\bar{X}_3= 3.89$)	-	-	.40364
60 ปีขึ้นไป($\bar{X}_4= 3.85$)	-	-	-

จากตารางที่ 13 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 21 – 40 ปี แตกต่างกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 41 – 60 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มี

ระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	2.719	.906	4.246	.006
ภายในกลุ่ม	208	44.399	.213		
รวม	211	47.118			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่าความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จึงนำค่าเฉลี่ยไปทดสอบรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe' method) ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน

อายุ	1 – 5 ปี($\bar{X}_2=4.08$)	6 – 10 ปี($\bar{X}_3= 3.99$)	10 ปีขึ้นไป($\bar{X}_4= 3.81$)
ต่ำกว่า 1 ปี($\bar{X}_1= 3.99$)	.9312	.00511	.17035
1 – 5 ปี($\bar{X}_2=4.08$)	-	.08801	.26347*
6 – 10 ปี($\bar{X}_3= 3.99$)	-	-	.17546
10 ปีขึ้นไป($\bar{X}_4= 3.81$)	-	-	-

จากตารางที่ 15 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1 – 5 ปี แตกต่างกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 10 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.461	.487	2.218	.087
ภายในกลุ่ม	208	45.657	.220		
รวม	211	47.118			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่าความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

ปัญหา ข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัดเมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่พบปัญหา แต่สมาชิกมีข้อเสนอแนะให้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบการให้บริการ ให้มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อจะได้ทำงานให้รวดเร็ว มีความสะดวกมากขึ้น ซึ่งจากข้อเสนอแนะดังกล่าว หากสามารถปรับปรุงได้จะส่งผลถึงความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัดที่มีต่อการให้บริการ เป็นไปในทิศทางที่ดีมากขึ้นด้วย

ด้านการให้ความเชื่อมั่น ไม่พบปัญหาเนื่องจากสหกรณ์ประมงพาน จำกัด เปิดให้บริการมาเป็นระยะเวลาที่ยาวนานพอสมควร จึงสร้างความมั่นใจให้แก่สมาชิกได้มาก ส่วนในข้อเสนอแนะ สมาชิกแนะนำให้ปรับปรุงภูมิทัศน์รอบๆ สถานที่ทำงาน เพื่อให้มีความสวยงาม เพราะเมื่อมองจากรูปลักษณ์ภายนอกจะช่วยสร้างความมั่นคงและมั่นใจในทางจิตใจให้แก่สมาชิกสหกรณ์ขึ้นด้วย

ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ปัญหาที่พบมากคือระยะเวลาในการดำเนินการในช่วงที่มีจำนวนสมาชิกมาติดต่องานพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ในสหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีอัตรากำลังพลน้อย ข้อเสนอแนะควรมีการจ้างลูกจ้างชั่วคราวเพิ่มเป็นบางช่วงระยะเวลา เช่น ในช่วงที่มีการจ่ายเงินปันผล หรือการประชุมสามัญประจำปี เป็นต้น

4.2.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัดจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตัวแทนจากแต่ละตำบลในเขตอำเภอพาน จำนวน 15 คน ได้แก่

1. ตัวแทนจากตำบลสันมะเค็ด อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
2. ตัวแทนจากตำบลแม่ฮ้อ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
3. ตัวแทนจากตำบลธารทอง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
4. ตัวแทนจากตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
5. ตัวแทนจากตำบลดอยงาม อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
6. ตัวแทนจากตำบลห้วยม้อ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
7. ตัวแทนจากตำบลเจริญเมือง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
8. ตัวแทนจากตำบลป่าหุ้ง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
9. ตัวแทนจากตำบลม่วงคำ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

10. ตัวแทนจากตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
11. ตัวแทนจากตำบลสันกลาง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
12. ตัวแทนจากตำบลแม่เย็น อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
13. ตัวแทนจากตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
14. ตัวแทนจากตำบลทานตะวัน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
15. ตัวแทนจากตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

จากการสนทนากลุ่มในประเด็นคำถามที่ว่า สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด หรือไม่และสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ให้การดูแล บริการ ช่วยเหลือ สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จริงหรือไม่

พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จากการวิเคราะห์คำตอบในการสนทนากลุ่มสามารถแยกออกเป็นข้อได้ดังนี้

- เจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว
- ทุกคนที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ถือว่าเป็นเจ้าของสหกรณ์ทั้งหมด ดังนั้นทุกคนจึงมีส่วนในการช่วยบริหาร และช่วยปรับปรุงเมื่อมีข้อผิดพลาด
- เจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ทุกคนสามารถตอบคำถามได้ตามขอบข่ายงานที่ตนเองรับผิดชอบ
- เจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีความเป็นกันเอง ให้ความเคารพ นบน้อมต่อสมาชิกสหกรณ์ที่ใช้บริการทุกท่าน
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานที่ทำ เช่น ฝ่ายขาย มีความรู้ในเรื่องอาหารปลา มีการอธิบายแนะนำ มีการเชิญตัวแทนจำหน่ายมาอธิบายเพิ่มเติมเมื่อมีการจัดประชุมทุกครั้ง
- สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ให้ความสำคัญแก่สมาชิก โดยมีการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ด้านการประมงแก่สมาชิกบ่อยครั้ง
- สหกรณ์ประมงพาน จำกัด สร้างความเชื่อมั่นให้แก่สมาชิก ทำให้มีการสมัครสมาชิกเพิ่มขึ้นทุกปี
- สมาชิกส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องการประมงมากกว่าเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเป็นอาชีพประจำที่ทำมานานแล้ว ทำให้มีประสบการณ์สูง
- เจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด การให้บริการด้านตลาดดีมาก มีการจัดคิวในการจำหน่ายปลาอย่างชัดเจนและโปร่งใส แต่หากได้รับแจ้งเรื่องเหตุฉุกเฉินจากสมาชิก เช่น ปลาน็อกน้ำ หรือปรับอุณหภูมิไม่ทัน มีความจำเป็นต้องรีบนำออกจำหน่ายก่อนที่จะเกิดความเสียหาย

มากทางสหกรณ์จะรีบให้ความสำคัญ และจัดคิวเป็นพิเศษ โดยขออนุญาตจากเจ้าของคิวถัดไปก่อนทุกครั้ง เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้สมาชิกให้ทันท้วงที ทุกครั้ง

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสหกรณ์ ประมงพาน จำกัด

จากการสนทนากลุ่มในประเด็นคำถามที่ว่า ต้องการให้สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ปรับปรุงการให้บริการในด้านใดเป็นเรื่องเร่งด่วนและสำคัญและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรปรับปรุงอะไรบ้าง

พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดเห็นวาระบบการให้บริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ให้บริการดีอยู่แล้ว แต่หากต้องมีการปรับปรุง หรือพัฒนาเพื่อให้ระบบการบริการดียิ่งขึ้น สมาชิกส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ควรพัฒนาในด้านความรู้เพิ่มเติม เช่น ในเรื่องอาหารปลาของปลาแต่ละวัย การพัฒนาระบบการบริหารกรณีที่เกิดความล่าช้าในการบริการเป็น บางครั้ง ในช่วงที่มีสมาชิกมาติดต่อกันพร้อมกันและมีจำนวนมากควรปรับปรุงการให้บริการสหกรณ์ ประมงพาน จำกัด เป็นแบบ One Stop Service และการช่วยแก้ไขปัญหาปลา เช่น โรคในปลา เป็นต้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนและศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จำนวน 450 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่าง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 212 คน และสุ่มตัวอย่างมาวิจัยโดยวิธีแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย \bar{X} (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D (Standard Deviation) การวิเคราะห์เปรียบเทียบแบบ 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (T-test Independent group) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-Testทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามลักษณะของข้อมูล โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลของสมาชิกจำแนกตามอายุของสมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จำนวน 212 คน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่อายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.00 ต่ำสุด ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.90 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.70 ต่ำสุด ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.30 ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน สมาชิกมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 40.10 ต่ำสุดมาติดต่อ 4-5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 9.90

2. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์กับความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) ประเด็นความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.96$) และด้านที่มีน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ($\bar{x} = 3.88$)

3. ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนของสมาชิกสหกรณ์กับความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด โดยรวมพบว่าอายุ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นไม่แตกต่างกัน

4. ปัญหา และข้อเสนอแนะของการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่พบปัญหา แต่สมาชิกมีข้อเสนอแนะให้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบการให้บริการ ให้มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อจะได้ทำงานให้รวดเร็ว มีความสะดวกมากขึ้น ซึ่งจากข้อแนะนำดังกล่าวหากสามารถปรับปรุงได้จะส่งผลถึงความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัดที่มีต่อการให้บริการเป็นไปในทิศทางที่ดีมากขึ้นด้วยด้านการให้ความมั่นใจ ไม่พบปัญหาเนื่องจากสหกรณ์ประมงพาน จำกัด เปิดให้บริการมาเป็นระยะเวลาที่ยาวนานพอสมควร จึงสร้างความมั่นใจให้แก่สมาชิกได้มาก ส่วนในข้อเสนอแนะ สมาชิกแนะนำให้ปรับปรุงภูมิทัศน์รอบๆ สถานที่ทำงาน เพื่อให้มีความสวยงาม เพราะเมื่อมองจากรูปลักษณ์ภายนอกจะช่วยสร้างความมั่นคงและมั่นใจในทางจิตใจให้แก่สมาชิกสหกรณ์ขึ้นด้วยด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ปัญหาที่พบมากคือระยะเวลาในการดำเนินการในช่วงที่มีจำนวนสมาชิกมาติดต่อกันพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ในสหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีอัตรากำลังพลน้อย ข้อเสนอแนะควรมีการจ้างลูกจ้างชั่วคราวเพิ่มเป็นบางช่วงระยะเวลา เช่น ในช่วงที่มีการจ่ายเงินปันผล หรือการประชุมสามัญประจำปี เป็นต้น

5. การสนทนากลุ่มในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในประเด็นคำถามที่ว่า สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด หรือไม่และสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ให้การดูแลบริการ ช่วยเหลือ สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จริงหรือไม่ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ถือว่าเป็นเจ้าของสหกรณ์ทั้งหมด ดังนั้นทุกคนจึงมีส่วนในการช่วยบริหารและช่วยปรับปรุงเมื่อมีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ทุกคนสามารถตอบคำถามได้ตามขอบข่ายงานที่ตนเองรับผิดชอบ มีความเป็นกันเอง ให้ความเคารพ นบ้น้อมต่อสมาชิกสหกรณ์ที่ใช้บริการทุกท่านมีความรู้ในงานที่ทำ เช่น ฝ่ายขาย มีความรู้ในเรื่องอาหารปลา มีการอธิบายแนะนำ มีการเชิญตัวแทนจำหน่ายมาอธิบายเพิ่มเติมเมื่อมีการจัดประชุมทุกครั้ง ให้ความสำคัญแก่สมาชิก โดยมีการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ด้านการประมงแก่สมาชิกบ่อยครั้งสร้างให้มั่นใจให้แก่สมาชิก ทำให้มีการสมัครสมาชิกเพิ่มขึ้นทุกปีสมาชิกส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องการประมงมากกว่าเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเป็นอาชีพประจำที่ทำมานานแล้ว ทำให้มีประสบการณ์สูง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด การให้บริการด้านตลาดดีมาก มีการจัดคิวในการจำหน่ายปลาอย่างชัดเจนและโปร่งใส แต่หากได้รับแจ้งเรื่องเหตุฉุกเฉินจากสมาชิก เช่น ปลาน็อคน้ำ หรือปรับอุณหภูมิไม่ทัน มีความจำเป็นต้องรีบนำออกจำหน่ายก่อนที่จะเกิดความเสียหายมาก ทางสหกรณ์จะรีบให้ความสำคัญและจัดคิวเป็นพิเศษ โดยขออนุญาตจากเจ้าของคิวถัดไปก่อนทุกครั้ง เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้สมาชิกให้ทันท่วงที ทุกครั้ง และในประเด็นคำถามที่ว่า ต้องการให้สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ปรับปรุง

การให้บริการในด้านใดเป็นเรื่องเร่งด่วนและสำคัญและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรปรับปรุงอะไรบ้าง พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าระบบการให้บริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ให้บริการดีอยู่แล้ว แต่หากต้องมีการปรับปรุง หรือพัฒนาเพื่อให้ระบบการบริการดียิ่งขึ้น สมาชิกส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ควรพัฒนาในด้านความรู้เพิ่มเติม เช่น ในเรื่องอาหารปลาของปลาแต่ละวัยการพัฒนากระบวนการบริหารกรณีที่เกิดความล่าช้าในการบริการเป็นบางครั้ง ในช่วงที่มีสมาชิกมาติดต่อกันพร้อมกันและมีจำนวนมากควรปรับปรุงการให้บริการสหกรณ์ประมงพาน จำกัด เป็นแบบ One Stop Service และการช่วยแก้ไขปัญหาปลา เช่น โรคในปลา เป็นต้น

5.2 อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ 2) ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน และ 3) ศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ดังนี้

1. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) ประเด็นความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.96$) และด้านที่มีน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ($\bar{x} = 3.88$) เมื่อแยกประเด็นพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในประเด็นความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้บริการความรวดเร็วเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด รองลงมา ได้แก่ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงการบริการ และน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการแก่สมาชิกตามลำดับก่อน-หลัง ด้านการให้ความมั่นใจ ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมาย ตอบคำถามได้ดี รองลงมา ได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีและด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง รองลงมา ได้แก่ มีความพร้อมที่จะบริการสมาชิก และน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการดีสาเหตุที่การบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด อยู่ในระดับมาก เนื่องจากรูปแบบการบริการสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ได้ยึดถือแนวปฏิบัติตามหลักการของสหกรณ์ประมง คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ชาวประมง เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพ ซึ่งชาวประมงแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้ตามลำพังบุคคลเหล่านี้จึงรวมตัวกันโดยยึดหลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นอกจากนี้สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ยังได้สร้างมั่นใจให้แก่สมาชิกเป็นอย่างมาก และจากประสบการณ์การดำเนินงานเป็นระยะเวลาหลายปีทำให้สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทุกปี นับตั้งแต่

ปี พ.ศ. 2543 สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ทั้งในด้านการรวบรวมสัตว์น้ำหรือผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำของสมาชิกมาจัดการขายหรือแปรรูปออกขายเพื่อให้ได้ราคาดี จัดหาวัสดุสิ่งของ รวมทั้งบริการที่ใช้ในการประมง และสิ่งของจำเป็นอื่น ๆ ที่สมาชิกต้องการมาจำหน่าย ให้เงินกู้แก่สมาชิก รับฝากเงินจากสมาชิกเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการและธุรกิจเกี่ยวกับการประมง และให้การสงเคราะห์ตามควรแก่สมาชิกและครอบครัวที่ประสบภัยพิบัติในการประกอบอาชีพ นอกจากนี้ผลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ยังพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ถือว่าเป็นเจ้าของสหกรณ์ทั้งหมด ดังนั้นทุกคนจึงมีส่วนในการช่วยบริหาร และช่วยปรับปรุงเมื่อมีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ทุกคนสามารถตอบคำถามได้ตามขอบข่ายงานที่ตนเองรับผิดชอบ มีความเป็นกันเอง ให้ความเคารพ นบ้น้อมต่อสมาชิกสหกรณ์ที่ใช้บริหารทุกท่านมีความรู้ในงานที่ทำ เช่น ฝ่ายขาย มีความรู้ในเรื่องอาหารปลา มีการอธิบายแนะนำ มีการเชิญตัวแทนจำหน่ายมาอธิบายเพิ่มเติมเมื่อมีการจัดประชุมทุกครั้ง ให้ความสำคัญแก่สมาชิก โดยมีการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ด้านการประมงแก่สมาชิกบ่อยครั้งสร้างให้มั่นใจให้แก่สมาชิก ทำให้มีการสมัครสมาชิกเพิ่มขึ้นทุกปีสมาชิกส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องการประมงมากกว่าเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเป็นอาชีพประจำที่ทำมานานแล้ว ทำให้มีประสบการณ์สูง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด การให้บริการด้านตลาดดีมาก มีการจัดคิวในการจำหน่ายปลาอย่างชัดเจนและโปร่งใส แต่หากได้รับแจ้งเรื่องเหตุฉุกเฉินจากสมาชิก เช่น ปลาน็อคน้ำ หรือปรับอุณหภูมิไม่ทัน มีความจำเป็นต้องรีบนำออกจำหน่ายก่อนที่จะเกิดความเสียหายมาก ทางสหกรณ์จะรีบให้ความสำคัญ และจัดคิวเป็นพิเศษ โดยขออนุญาตจากเจ้าของคิวถัดไปก่อนทุกครั้ง เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้สมาชิกให้ทันทั่วทั้ง ทุกครั้งดังที่ จิตตินันท์ นันท์ไพบูลย์ (2551: 13) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การบริการ(Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น และรวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์ (2551: 3) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมกระบวนการ หรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ อีกทั้งองค์ในการให้บริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ยังมีความครบถ้วนในทุกด้าน ทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจ และประทับใจ ความพึงพอใจระดับมาก

สอดคล้องกับคำว่ากล่าวของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553: 106-107) กล่าวว่า การบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการ มืองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการหลายอย่าง เช่น สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการที่จัดสรร การตกแต่ง การประชาสัมพันธ์แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัส

ได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความเชื่อถือได้และไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การรับประกัน เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรอบรู้ ความสามารถ และมีความสุข จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารความเข้าใจกับลูกค้าอย่างแท้จริง เป็นต้น ผลจากการวิจัยยังตรงกับผลงานวิจัยของ วรทัย ประจักษ์เพิ่มศักดิ์ (2551: 61-63) ได้ศึกษา ความพึงพอใจและแนวทางการปรับปรุงการบริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ส่วนใหญ่ อายุ 51-55 ปี ระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่ 20-24 ปีขึ้นไป ขนาดของพื้นที่ใช้ในการทำฟาร์ม ส่วนใหญ่ มีขนาดน้อยกว่า 3 ไร่ ด้านความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่มีความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับที่ 1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ลำดับที่ 2 อาคารสถานที่เหมาะสมสำหรับใช้บริการ ด้านผู้ให้บริการพบว่าสมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 1 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกลักษณะน่าเชื่อถือ ลำดับที่ 2 ความสุภาพอ่อนโยน เป็นมิตร และใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ พบว่าสมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับที่ 1 มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น บ่อพัก ออกซิเจน ถัง ฯลฯ ลำดับที่ 2 อุปกรณ์ในการให้บริการแก่สมาชิกมีความเพียงพอ เช่น บ่อพัก ออกซิเจน ถัง ฯลฯ ด้านการสื่อสาร พบว่าสมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับที่ 1

มีการแจ้งข่าวสารของสหกรณ์ให้สมาชิกอย่างต่อเนื่อง ลำดับที่ 2 มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ ด้านสัญลักษณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ฯ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับที่ 1 สหกรณ์มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ ลำดับที่ 2 คณะกรรมการมีความรู้ความสามารถ น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับไว้วางใจของสมาชิก ด้านผลตอบแทน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่ 1 เงินปันผลที่ให้กับสมาชิก มีความชัดเจน ถูกต้องโปร่งใส สรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในด้านสถานที่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านการสื่อสาร ด้านสัญลักษณ์ และด้านผลตอบแทน

2. ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการใช้บริการ ต่อเดือนของสมาชิกสหกรณ์กับความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด โดยรวมพบว่าอายุ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นไม่แตกต่างกันแยกเป็นรายด้านดังนี้ 1) สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 21-40 ปี แตกต่างกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 41-60 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน 3) สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี แตกต่างกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันและ 4) สมาชิกสหกรณ์ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัญหา และข้อเสนอแนะของการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่พบปัญหา แต่สมาชิกมีข้อเสนอแนะให้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบการให้บริการ ให้มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อจะได้ทำงานให้รวดเร็ว มีความสะดวกมากขึ้น ซึ่งจากข้อเสนอแนะดังกล่าวหากสามารถปรับปรุงได้จะส่งผลถึงความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัดที่มีต่อการให้บริการเป็นไปในทิศทางที่ดีมากขึ้นด้วยด้านการให้ความมั่นใจ ไม่พบปัญหาเนื่องจากสหกรณ์ประมงพาน จำกัด เปิดให้บริการมาเป็นระยะเวลาที่ยาวนานพอสมควร จึงสร้างความมั่นใจให้แก่สมาชิกได้มาก ส่วนในข้อเสนอแนะ สมาชิกแนะนำให้ปรับปรุงภูมิทัศน์รอบๆ สถานที่ทำงาน เพื่อให้มีความสวยงาม เพราะ

เมื่อมองจากรูปลักษณะภายนอกจะช่วยสร้างความมั่นคงและมั่นใจในทางจิตใจให้แก่สมาชิกสหกรณ์ขึ้น ด้วยด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ปัญหาที่พบบ่อยคือระยะเวลาในการดำเนินการในช่วงที่มีจำนวนสมาชิกมาติดต่องานพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ในสหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีอัตรากำลังพลน้อย ข้อเสนอแนะควรมีการจ้างลูกจ้างชั่วคราวเพิ่มเป็นบางช่วงระยะเวลา เช่น ในช่วงที่มีการจ่ายเงินปันผล หรือการประชุมสามัญประจำปี นอกจากนี้ ผลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ยังพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าหากต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาเพื่อให้ระบบการบริการดียิ่งขึ้น สมาชิกส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ควรพัฒนาในด้านความรู้เพิ่มเติม เช่น ในเรื่องอาหารปลาของปลาแต่ละวัย การพัฒนาระบบการบริหารกรณีที่เกิดความล่าช้าในการบริการเป็นบางครั้ง ในช่วงที่มีสมาชิกมาติดต่องานพร้อมกันและมีจำนวนมากควรปรับปรุงการให้บริการสหกรณ์ประมงพาน จำกัด เป็นแบบ One Stop Service และการช่วยแก้ไขปัญหาปลา เช่น โรคในปลา เป็นต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทวิกกี(Witwicki, 2000: 202-226) ศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จของสหกรณ์การเกษตรเพื่อการผลิตและการตลาดในรัฐ Alberta ประเทศแคนาดา โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสหกรณ์ 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับโครงสร้างของสหกรณ์ (The Context Of Structural Factors) ปัจจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานของสหกรณ์ (Process Factors) และปัจจัยส่วนผลการดำเนินงานทางเศรษฐกิจ (Outcome Factors) ก็กับการยอมรับความศรัทธาของสมาชิกที่มีต่อความสำเร็จของสหกรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อศรัทธาหรือการยอมรับในสหกรณ์ของสมาชิก โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานของสหกรณ์.

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. เนื่องจากข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในการวิจัยที่มีระยะเวลาสั้น และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ทำให้ข้อมูลที่ได้รับอาจไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ดังนั้นควรใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลมากขึ้นและวางแผนการเก็บข้อมูลจากสมาชิกให้ครบทุกกลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์
2. ควรมีการจัดสนทนากลุ่มในการประชุมใหญ่ประจำปีของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด เพื่อให้ได้รับข้อมูลจากสมาชิกทุกคนอย่างครบถ้วน

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด
2. ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารงานของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ให้เป็นองค์กรต้นแบบ

บรรณานุกรม

- กรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์. รายงานผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินสหกรณ์ประมง
ประจำปี 2559. นนทบุรี: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย,2560.
- กรมประมง. ประวัติสหกรณ์ประมง.สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม พ.ศ. 2561, จาก
<http://www4.fisheries.go.th/index.php/dof/main>,2560.
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. ประวัติการสหกรณ์ในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม พ.ศ. 2561, จาก
http://www.clt.or.th/main/menu_top_right/clt_information/main_6.php,
2560.
- _____. ประวัติการสหกรณ์ในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม พ.ศ. 2561, จาก
<http://www.cpd.go.th/webcpd/cpdAllabout.html>,2560.
- _____. หลักการการสหกรณ์. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม พ.ศ. 2561, จาก
http://www.cpd.go.th/know_coop07.html,2560.
- เกียรติศักดิ์ ท้าวเชื่อน. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของ
ธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ ในอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย.
การศึกษานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง,2550.
- โกมล ปานแจ่ม. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาประจำบวรศิรินทร์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.
วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร,2552.
- จิตตินันท์นันท์ไพบุลย์. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การบริการงานขาย. กรุงเทพฯ: บริษัท วี.พี. (1991) จำกัด, 2553.
- นันทสารี สุขโต เพ็ญสิน ชวนะคร และโคจิรา ทองตัน. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ:
เพียร์สันเอดดูเคชั่น อินโดไชน่า,2555.
- บงกช ทรายคำ. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อสมาชิกในการเลือกใช้บริการของ
สหกรณ์เครดิตยูเนียนเพิ่มพูนทรัพย์เวียงฝาง จำกัด อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,2550.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. คู่มือการวิจัยการเขียนรายงานและวิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ:
ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2553.

- ประไพพิศ ใหม่คามิ. การศึกษาความต้องการใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนพระราชัฐธรรมคุณ
อำเภอจางหวัดลำปาง.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย,2550.
- พรณาสีทธิ กิจเจริญถาวรชัย. **ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัดที่มีผล
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา.** ปริญญาโท ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา,2553.
- รวีวรรณ โปรงรุ่งโรจน์. **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2551.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554: เฉลิมพระเกียรติ
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา
7 รอบ 4 ธันวาคม 2554.** กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2556.
- วรทัย ประจักษ์เพิ่มศักดิ์. **สหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย.**
ปริญญาโท ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2551.
- วิทยา ทิศหล้า. **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ผู้เลี้ยงไก่ไข่ ในจังหวัดเชียงใหม่-ลำพูน
ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ไก่ไข่เชียงใหม่-ลำพูน.** ปัญหาพิเศษ ปริญญาวิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, สำนักงานบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยแม่โจ้,2551.
- ศรัณย์ รัตนสิทธิ์. **ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.** กรุงเทพฯ: ยูนิเวอร์แซลพับลิชิ่งจำกัด
,2550.
- ศิริรัตน์ สุรินเปา. **การใช้บริการทางการเงินของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรแม่ทา จำกัด
อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์การเมือง,บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยวิทยาวิทยาเชียงใหม่,2550.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. **เคล็ดลับการตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: พีซี พรินท์เทค,2550.
- สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 2550.
- สหกรณ์ประมงพาน จำกัด. **ข้อมูลทั่วไป.** เชียงราย: สำนักงานสหกรณ์ประมงพาน จำกัด, 2560.
- สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย. **ประวัติการสหกรณ์ในประเทศไทย.**
สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคมพ.ศ. 2561, จาก
http://www.clt.or.th/main/menu_top_right/clt_information/main_6.php,
2560.

- สิริพรรณ ชยตรารัตน์. การประเมินผลการดำเนินงานสหกรณ์ที่มีแผนกลยุทธ์โดยใช้ **Balanced Scorecard (BSC)**กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรบางใหญ่ จำกัด จังหวัดนนทบุรี. ปัญหาพิเศษ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์, สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2551.
- สุภาพร ใจทน. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของสมาชิกสหกรณ์ผู้เลี้ยงปลานิลแปลงเพศ **ในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2557.
- อัทธกาล สิ้นันตา. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ **ครูเชียงราย จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2552.
- EniWuryani. "The Improvement of the Women Cooperative Performance by Implementing Good Corporate Governance," **International Journal of Business and Management**, 3 (229), 2012.
- Gronroos, Christal. "A Service Quality Model and its Marketing Implications" **European Journal of Marketing**, 18(4): 36–44; August, 1984.
- Millet. **Management in the Public Service**. The quest for effective performance. New York : McGraw-Hill Book, 1984.
- Misrepassi, Nasser. **The impact of age and education on tendency toward different types of cooperatives in Iran**. Retrieved March 3, 2018, from <http://www.uves/iuduescoop/abstracts/Misserepassi.doc> Honda, 2015.
- Phillip Kotler. **Marketing management**. New Jersey: Prentice-Hall, 2003.
- Vroom, V.H. **Work and Motivation**. New York: John Wiley and Sons, Inc., 1967.
- Witwicki, Nicole. **Determinants of success in agricultural clubs**. Retrieved March 3, 2018, from <http://www.coop.re.ualberta.ca/PDFs/Program%20report2.pdf>, 2000.
- Wolman. Thomas E. **Education and Organization Leadership in Elementary Schools**. New Jersey: Prentice-Hall, 1973.
- Yamane, Taro. **Statistics: An Introductory Analysis**. Third edition. New York: Harper and Row Publication, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก :

แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี
 3) 41 - 60 ปี 4) 60ปีขึ้นไป
3. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก
 1) ต่ำกว่า 1ปี 2) 1 - 5 ปี
 3) 6 -10 ปี 4) 10 ปีขึ้นไป
4. ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน
 1) 1 - 2 ครั้งต่อเดือน 2) 3 - 4 ครั้งต่อเดือน
 3) 4 - 5 ครั้งต่อเดือน 4) มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านความน่าเชื่อถือ					
1.1 การให้บริการความรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
1.3 การให้บริการแก่สมาชิกตามลำดับ ก่อน - หลัง					
1.4 การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ถึงการบริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่น					
2.1 มีความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมาย ตอบคำถามได้ดี					
2.2 การให้บริการตามที่ขอถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว					
2.3 ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ					
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เป็นอย่างดี					
3. ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก					
3.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการให้บริการ					
3.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ได้					
3.4 มีความพร้อมที่จะบริการสมาชิก					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ปัญหา
1.
 2.
- ข้อเสนอแนะ
1.
 2.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้

แนวคำถาม

แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัดในประเด็นดังนี้
 - 1.1 สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด หรือไม่
 - 1.2 สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ให้การดูแล บริการ ช่วยเหลือ สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จริงหรือไม่
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัดในประเด็นดังนี้
 - 2.1 ต้องการให้สหกรณ์ประมงพาน จำกัด ปรับปรุงการให้บริการในด้านใดเป็นเรื่องเร่งด่วนและสำคัญ
 - 2.2 เจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรปรับปรุงอะไรบ้าง

ภาคผนวก ข :

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามในการวิจัย

1. ดร.นิตยา วงศ์ยศ
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (บริหารศาสตร์)
การบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
2. ดร.สถาพร แสงสุโพธิ์
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (บริหารศาสตร์)
การบริหารเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
3. ดร.ฐิติพงศ์ ไชยองค์การ
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต(บริหารศาสตร์)
การบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อนามสกุล	นางสาวกาญจนา คำพุด
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พุทธศักราช 2519
ที่อยู่ปัจจุบัน	124/1 หมู่ 10 ตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120 โทรศัพท์ 083 5740 587
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	1. กรรมการพัฒนาสหกรณ์แห่งชาติ (คพช.) 2. กรรมการสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย 3. ประธานชุมนุมสหกรณ์ประมงแห่งประเทศไทย จำกัด
จำนวนปีประสบการณ์การทำงาน	4 ปี
ที่อยู่ทำงาน	สหกรณ์ประมงพาน จำกัด 242 หมู่ที่ 1 ถนนสายเอเชีย ตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120
ประวัติการศึกษา	
2538	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) การบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี โรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี
2553	ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง