

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านสหกรณ์สันกำแพง จำกัด
ชื่อผู้เขียน	นางสาวนันทมน อุดตโม
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.อายุส หยูเย็น

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านสหกรณ์สันกำแพง จำกัด 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านสหกรณ์สันกำแพง จำกัด 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านสหกรณ์สันกำแพง จำกัด 4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านสหกรณ์สันกำแพง จำกัด 5) ข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร โดยการรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านสหกรณ์สันกำแพง จำกัด จำนวน 280 คน โดยใบบแบบสอบถามที่ผ่านการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย และค่า ไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้เฉลี่ยมากกว่าที่สุดต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน มูลค่าหุ้นที่ถือครองน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวนเงินออมที่ฝากกับสหกรณ์ ประเภทออมทรัพย์ น้อยกว่า 5,000 บาท และประเภทออมทรัพย์พิเศษ น้อยกว่า 5,000 บาท ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เป็นสมาชิกองค์กรอื่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่งมาจากคณะกรรมการของสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีส่วนร่วมกิจกรรมของสหกรณ์โดยกิจกรรมที่มีส่วนร่วมมากที่สุดคือ การประชุมใหญ่สามัญประจำปี และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านสหกรณ์สันกำแพง จำกัด

สำหรับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านสหกรณ์สันกำแพง จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย ธุรกิจรับฝากเงิน ธุรกิจสินเชื่อ ด้านการอำนวยความสะดวกในกิจกรรมของสหกรณ์ และ ธุรกิจบริการน้ำมัน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านสหกรณ์
สันกำแพง จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้าน
สหกรณ์สันกำแพง จำกัด ซึ่งมีผลต่อปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับ
การศึกษา อาชีพ และรายได้

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรต่อการให้บริการ
ของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านสหกรณ์สันกำแพง จำกัด ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญด้านการอำนวยความสะดวก
ในกิจกรรมของสหกรณ์ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีปัญหา พบว่าปัญหาส่วนใหญ่คือ
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านสหกรณ์ มีปัญหาและอุปสรรคปานกลาง ส่วน สิ่งอำนวยความสะดวก
เพียงพอ สหกรณ์มีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์แก่สมาชิก ให้ข้อมูลข่าวสารอันเป็น
ประโยชน์ต่อสมาชิก เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ การจัดลำดับก่อนหลังในการ
ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และการให้บริการที่รวดเร็วและตรงเวลา
ในการบริการ มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีแนวทางในการแก้ไข
ปัญหา คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความชำนาญด้านสหกรณ์ให้มาก

Title	Satisfaction of Agricultural Cooperative Members Towards Services of Sankamphaeng Agricultural Cooperative Village Ltd.
Author	Miss Nattamon Uttamo
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr. Ayooth Yooyen

ABSTRACT

This study was conducted to investigate the following: 1) general information of members of Sankamphaeng Agricultural Cooperative Ltd; 2) satisfaction of the agricultural cooperative members with the services of the agricultural cooperative; 3) problems encountered in the provision of services of the agricultural cooperative; 4) factors related to a level of satisfaction of the agricultural cooperative members toward the services; and 5) suggestions of the agricultural cooperative members. A set of questionnaires was used for data collection administered with 280 Sankamphaeng Agricultural Cooperative members obtained by random sampling. Obtained data were analyzed by the Statistical Package for research for finding percentage, mean, standard deviation, weighted mean score, and Chi-square.

Findings showed that the respondents were elementary school graduates, hired-workers and had an average monthly income of less than 5,000 baht. They held a share of less than 5,000 baht and had savings with the agricultural cooperative of less than 5,000 baht. Likewise, they also had special savings with the agricultural cooperative of less than 5,000 baht. They had been members of the agricultural cooperative for more than 10 years. Most of the respondents were not members of other organizations. More than one-half of the respondents perceived news or information through the agricultural cooperative committee. Almost all of the respondents participated in activities of the agricultural cooperative. They participated in the annual grand meeting of the agricultural cooperative most. Most of the respondents had good attitude forwards the services of the agricultural cooperative.

With regards to satisfaction of the respondents with the services of Sankamphang Agricultural cooperative Ltd, it was found that most of the respondents had a high level of satisfaction with the services in terms of the following: 1) provision of products; 2) cash deposit business; 3) credit business; 4) convenience facilitation in agricultural cooperative activities; and gasoline service business.

For problems encountered, most of the respondents had a low level of problems in the following: 1) gasoline service business; 2) cash deposit business; and provision of product. However the problem in credit business was found in a moderate level.

It was found that there was a relationship between the attitudes of the respondents towards the services of the agricultural cooperative and their satisfaction with the service of the agricultural cooperative in terms of credit business, cash deposit business, gasoline service business, and convenience facilitation. However, there was no relationship between the attitudes of the respondents toward the services of the agricultural cooperative and their satisfaction with the services of the agricultural cooperative in terms of the provision of products.

The respondents had suggested that the agricultural cooperative should find financial sources as a source of loan for its members in order to meet their needs. For cash deposit business, the agricultural cooperative should encourage its members to deposit more money. Besides, the agricultural cooperative should do the following: 1) addition of gasoline service spots; 2) encourage more purchasing activities of members; 3) provision of an exclusive place for group members to join activities on continual public relations, information exchange, etc.