

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัดที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

พรชนาสีทิ กิจเจริญถาวรชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตุลาคม 2553

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัดที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

พรชนาสีทิ กิจเจริญถาวรชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ตุลาคม 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

AN EFFICIENCY OF AGRICULTURAL COOPERATIVE LIMITED MANAGEMENT WHICH
AFFECTED THE SERVICES USES AND SATISFACTION OF THE AGRICULTURAL
COOPERATIVE MEMBERS IN PHRANAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

POANTHANASITT KITCHAROENTHAWORNCHAI

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Business Administration

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

October 2010

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัดที่มีผล
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โดย พรรณาสีทธิ กิจเจริญถาวรชัย
สาขา บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ดร.กิติมา ทามาลี)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์วรุณี เขาวนัสสุขุม)

.....กรรมการ
(ดร.สินธุ์ชัย มังคลพันธุ์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

.....อธิการบดี
(ดร.บูรพาทิศ พลอยสุวรรณ)

ตุลาคม พ.ศ. 2553

พรรณาสีทิธิ กิจเจริญถาวรชัย. (2553). **ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะณี, รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พฤติกรรม การใช้บริการและระดับความพึงพอใจของสมาชิก 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการ และ 4) ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน และผู้บริหารสหกรณ์การเกษตร จำนวน 15 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และค่าไคสแควร์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกเป็นชาย อายุ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือน 10,000 -15,000 บาท สมาชิกตัดสินใจใช้บริการเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อ เงินกู้ต่ำ เงินฝากสูง ตัดสินใจด้วยตนเอง อยู่ใกล้บ้าน ราคาสินค้าถูกกว่าท้องตลาด สินค้าเหมาะสมกับความต้องการ มีระยะเวลาการให้เครดิตปานกลาง ให้บริการรับฝาก-ถอนเงินสะดวกรวดเร็ว และมาใช้บริการ 5-6 ครั้งต่อปี ช่วงเวลาที่ให้บริการเวลา 10.00 -12.00 น. มีการใช้บริการด้านจัดหาสินค้ามาจำหน่าย ประเภทสินค้าคือปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช ลักษณะการซื้อเป็นเงินผ่อน และมาใช้บริการโดยรถยนต์/ไซด์/รถยนต์ส่วนตัว สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน ด้านบุคลากรและด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรและด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกและพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิก ผู้บริหารสหกรณ์มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม ควรปรับปรุงเพื่อพัฒนาสหกรณ์ให้ดียิ่งขึ้น ปัญหาและอุปสรรคคือทุนในการดำเนินงานมีไม่เพียงพอและสมาชิกยังไม่เข้าใจในรูปแบบการดำเนินงาน การบริหารจัดการสหกรณ์ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับสหกรณ์ตามพระราชบัญญัติที่กำหนดไว้

Poanthanasitt Kitchalearnthawornchai. (2553). **An Efficiency of Agricultural Cooperative Limited Management Which Affected the Services Uses and Satisfaction of the Agricultural Cooperative Members in Phranakhon Si Ayutthaya Province.**

Master Thesis for M.B.A. (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya :
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee : Associate Professor
Dr.Aphinant Chantanee, Associate Professor Lumyong Plungklang.

ABSTRACT

The purposes of the research were to : 1) study the members' personal factors, factors for choosing the services, behavior of using the services, and their satisfaction level; 2) compare the members' satisfaction level categorized by their personal factors, factors for choosing the services, and behavior of using the services; 3) investigate the relationship between personal factors and factors for choosing the services, and relationship between personal factors and behavior of using the services; and 4) explore the administrators' opinions toward the agricultural cooperative limited management. The sample group included 400 Phranakhon Si Ayutthaya agricultural cooperative members and 15 administrators. Statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, standard deviation, t-test, F-test and the Chi-square test. Statistical significant level was set at .05.

The results showed that the agricultural cooperative members were male, aged over 51 years, and married. Their educational background was below grade 9. They worked as farmers with a monthly income between 10,000 to 15,000 baht. The members used the service on low interest loan and high interest deposit. The factors for choosing the services included being near their houses, cheaper price, need fulfilling, length of credit allowance, and quick service. They usually came to use the services at 10.00-12.00 am and came about 5-6 times a year by motorcycle or car. The product most needed was and insecticide bought on an installment plan. They were most satisfied with operation, staff, and location & facilities. Differences in factors for choosing the services and behavior of using the services yielded the difference in the satisfaction level with staff and location & facilities. The members' personal factors related to their factors for choosing the services and their behavior of using the services. The administrators of Agricultural Cooperative Limited suggested an improvement on planning, organization management, motivation, and controlling. However, the problem that the organization had faced was an inadequate budget. Moreover, the members still did not understand how it was operated in accordance with the rules and regulations required in the Cooperative Act.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ลำยอง
ปลั่งกลาง ที่ปรึกษาร่วม และดร.กิติมา ทามาลี ประธานหลักสูตรฯ รองศาสตราจารย์วรุณี
เชาวน์สุขุม และดร.สินธุ์ชัย มังคลพันธุ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็น
ในเนื้อหา ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ สนับสนุนให้กำลังใจและ
เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน
ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทุกท่านที่ได้
กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณป้า และญาติพี่น้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ
และเป็นกำลังอันสำคัญยิ่งในการศึกษาและการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมดที่มีส่วนช่วยเหลือ
ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

พรชนาสีทิธิ กิจเจริญถาวรชัย