

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 6) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์จำแนกตามปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 7) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 8) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 9) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 10) ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานของการวิจัยคือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน และผู้บริหารสหกรณ์การเกษตร จำนวน 15 คน โดยการสุ่มตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และค่าไคสแควร์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 57.5 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 81.5 ระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 69.0 อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 60.8 และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.5

2. ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ พบว่า ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อ/เงินกู้ต่ำ/เงินฝากสูง คิดเป็นร้อยละ 49.2 บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจคือตนเอง คิดเป็นร้อยละ 71.0 ที่ตั้งของสหกรณ์ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ราคาของสินค้าที่จำหน่ายถูกกว่าท้องตลาด คิดเป็นร้อยละ 60.5 ประเภทสินค้าที่จำหน่ายเหมาะสมกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 61.7 ระยะเวลาการให้เครดิตปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.7 อัตราดอกเบี้ยการให้เครดิตที่ถูกกว่าที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 68.5 อัตราดอกเบี้ยการฝากเงินที่ถูกกว่าที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 88.5 และการให้บริการรับฝาก-ถอนเงินสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 67.7

3. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ พบว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ของการมาใช้บริการ 5-6 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการเวลา 10.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 45.2 การใช้บริการสหกรณ์ด้านจัดหาสินค้ามาจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 46.2 ประเภทสินค้าที่ซื้อคือ ปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช คิดเป็นร้อยละ 56.2 ลักษณะการซื้อสินค้าซื้อด้วยเงินสด/เครดิตเงินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 57.5 และวิธีการมาใช้บริการโดยรถมอเตอร์ไซด์/รถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 67.5

4. ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านการดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก พบว่า

เพศของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานและด้านบุคลากรแตกต่างกัน อายุของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานและด้านบุคลากรแตกต่างกัน สถานภาพสมรสของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด ด้านการดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน อาชีพของสมาชิกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน และด้านบุคลากรแตกต่างกัน รายได้ของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน ด้านบุคลากรและด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

6. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด จำแนกตามปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พบว่า

เหตุผลของสมาชิกที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน และด้านบุคลากรแตกต่างกัน บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรแตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกที่ตั้งของสหกรณ์ของสมาชิกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกราคาสินค้าที่จำหน่ายของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้บริการตามประเภทสินค้าที่จำหน่ายของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน ปัจจัยการตัดสินใจเลือกระยะเวลาการให้เครดิตของสมาชิกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด ด้านบุคลากรแตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกอัตราดอกเบี้ยการให้เครดิตของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกอัตราดอกเบี้ยการฝากเงินของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน ด้านบุคลากรแตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกการให้บริการรับฝาก/ถอนเงินของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน และด้านบุคลากรแตกต่างกัน

7. การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า

ความถี่ของการมาใช้บริการของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน การใช้บริการสหกรณ์ของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรแตกต่างกัน ประเภทสินค้าที่ซื้อของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน ลักษณะการซื้อสินค้าของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน วิธีการมาใช้บริการของสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน

8. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด พบว่า

8.1 อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ

8.2 เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

8.3 เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับที่ตั้งของสหกรณ์

8.4 สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับราคาสินค้าที่จำหน่าย

8.5 รายได้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับประเภทสินค้าที่จำหน่าย

8.6 อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการให้เครดิต

8.7 สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับอัตราดอกเบี้ยการให้เครดิต

8.8 เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับอัตราดอกเบี้ยการฝากเงิน

8.9 เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับการให้บริการรับฝาก-ถอนเงิน

9. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด พบว่า

9.1 เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการมาใช้บริการ

9.2 อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

9.3 เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับด้านการใช้บริการ

9.4 เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับประเภทสินค้าที่ซื้อ

9.5 เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับลักษณะการซื้อสินค้า

9.6 เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับวิธีการมาใช้บริการ

10. ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรจำกัดต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัด จำนวน 15 คน สรุปได้ว่าผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรจำกัดจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีแนวทางการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัดโดยรวมสอดคล้องกัน สามารถสรุปการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัดได้ 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านการวางแผน ผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรจำกัดได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์และแนวทางการดำเนินงานสหกรณ์การเกษตรจำกัด รวมถึงแนวปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีนโยบายหรือการวางแผนที่มีความสอดคล้องตัว สามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์หรือสภาพปัจจุบันและสอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับสหกรณ์ โดยมีการจัดทำแผนการดำเนินงานระยะสั้น การจัดทำแผนกลยุทธ์ 3-5 ปี ควบคู่กัน มีการวางแผนขยายธุรกิจให้เติบโตสร้างผลกำไรให้เพิ่มขึ้น มีการวางแผนระดมเงินทุนมาใช้ในการดำเนินงาน การวางแผนปรับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การวางแผนการซื้อ-การขาย และการวางแผนเพิ่มช่องทางการเป็นสมาชิกสหกรณ์ให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งในการวางแผนด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์จะทำการวิเคราะห์หาจุดเด่น จุดด้อย ของสหกรณ์ด้วย อีกทั้งการกำหนดนโยบายส่งเสริมด้านสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสมาชิกสหกรณ์ เช่น ด้านทุนประกอบอาชีพ ด้านทุนการศึกษา การประกันชีวิต และการประกันหนี้สิน สหกรณ์การเกษตรจำกัดเปิดโอกาสให้บุคคลของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงาน สหกรณ์การเกษตรจำกัดยังจัดให้มีการประชุมใหญ่สามัญประจำปีขึ้นทุกปี เพื่อชี้แจงผลการดำเนินงานให้สมาชิกสหกรณ์รับทราบและแสดงความคิดเห็น เพื่อนำมาหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงและแนวทางการวางแผนพัฒนาสหกรณ์ได้ต่อไป

ด้านการจัดองค์การ ผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรจำกัดได้จัดทำแผนผังและโครงสร้างการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละฝ่ายตามสายงานเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน การจัดโครงสร้างการประสานงาน ความสัมพันธ์กันและการติดต่อสื่อสารให้พนักงานมีความเข้าใจอย่างทั่วถึง มีการจัดสรรบุคลากรเข้าปฏิบัติงานให้เหมาะสมตรงตามตำแหน่งงาน การมอบหมายอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน สหกรณ์การเกษตรจำกัดแต่ละแห่งได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนงานและวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ พร้อมทั้งอำนาจการอนุมัติกิจกรรมต่าง ๆ โดยยึดระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์เป็นหลักเกณฑ์ มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นเพื่อให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย และมีการส่งข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกสหกรณ์ทราบอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง นอกจากนี้ สหกรณ์การเกษตรจำกัดได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการเกษตรมาประยุกต์ใช้ในงานของสหกรณ์ มีระบบเทคโนโลยีทันสมัย เช่น ระบบ Internet มาใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานสหกรณ์

เพื่อการส่งจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งมีการจัดสถานที่ทั้งภายในภายนอกของอาคารสำนักงานให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อหรือสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์

ด้านการจูงใจ ผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรจำกัดมีการสร้างขวัญกำลังใจ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยการสร้างความเข้าใจอันดีกับพนักงานทุกระดับ และการสร้างความเข้าใจถึงอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์ให้กับพนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจน โดยการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงาน เช่น การกัณเงินไว้ส่วนหนึ่งเพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และการให้ความช่วยเหลือครอบครัวของพนักงานให้มีความเป็นอยู่ที่ดีตามสมควร สหกรณ์ได้มีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือเพิ่มขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานทุกปี มีการให้โบนัสและค่าตอบแทนพิเศษ มีการจ่ายเบี้ยเลี้ยงให้พนักงานในการออกปฏิบัติงานนอกพื้นที่ อีกทั้ง การส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้เข้าร่วมฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติตามโครงการที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ เพื่อเพิ่มความรู้และเพิ่มทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน และการส่งเสริมให้พนักงานได้ร่วมกันทำกิจกรรมต่าง ๆ ของสหกรณ์ นอกจากนี้ คอยสอดส่องดูแลและให้คำปรึกษา คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการจูงใจเป็นการกระตุ้นเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

ด้านการควบคุม ผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรจำกัดได้มีแนวทางการควบคุมให้การปฏิบัติงานและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ เพื่อให้ผลของงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด โดยจัดทำระบบการตรวจสอบที่มีคุณภาพเพื่อช่วยควบคุมและตรวจตราการทำงาน ซึ่งนำมาใช้ในการเปรียบเทียบผลงานกับมาตรฐานที่วางไว้ และการสร้างระบบในการติดต่อทั้งภายในและภายนอก อีกทั้งมีการจัดทำเอกสารประกอบการบันทึกบัญชีให้ถูกต้องและครบถ้วนเป็นปัจจุบัน การกำหนดมาตรฐานควบคุมสินทรัพย์และการบันทึกบัญชีตามกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พร้อมทั้งจัดทำเอกสารเกี่ยวกับระบบการดำเนินงานของสหกรณ์ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอสามารถติดตามและตรวจสอบได้ง่าย ซึ่งได้มีการมอบหมายให้หัวหน้าพนักงานแต่ละฝ่ายจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นประจำทุกเดือน ทั้งยังมีการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยนำมาผลจากการตรวจสอบ ประเมินผลมาทำการวิเคราะห์ข้อบกพร่องและปัญหาต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาสหกรณ์การเกษตรจำกัดให้ดียิ่งขึ้นไป

ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัด คือ ทุนในการดำเนินงานมีไม่เพียงพอ จำนวนคู่แข่งชั้นในธุรกิจการรับฝาก-ถอนเงินมีจำนวนมาก ประกอบกับ

สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจรูปแบบการดำเนินงานและบริหารจัดการสหกรณ์ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบของกฎระเบียบ ข้อบังคับสหกรณ์ตามพระราชบัญญัติที่กำหนดไว้

แนวทางแก้ไขปัญหาของผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรจำกัดด้านการจัดหาและระดมทุนจากแหล่งภายในและภายนอก คือ การให้สมาชิกสหกรณ์ลงทุนซื้อหุ้นเพิ่มขึ้น และให้สมาชิกสหกรณ์ฝากเงินออมทรัพย์ โดยให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษ ส่วนแหล่งภายนอก คือ การขอกู้เงินจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ และการขอกู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร การสร้างความเข้าใจให้กับสมาชิกสหกรณ์ในด้านผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่สมาชิกจะได้รับคืนจากสหกรณ์ การอบรมเพิ่มทักษะความรู้การดำเนินงานของสหกรณ์แก่สมาชิกสหกรณ์ และการออกเยี่ยมสมาชิกสหกรณ์ถึงบ้าน เพื่อสอบถามความเป็นอยู่ สอบถามปัญหาต่าง ๆ ของสมาชิกสหกรณ์เพื่อสร้างความคุ้นเคยและความประทับใจ

การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่ควรอภิปรายดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการเพราะเหตุผลจากอัตราดอกเบี้ย อาจเป็นเพราะดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าแหล่งอื่น ในขณะที่ดอกเบี้ยเงินฝากค่อนข้างสูง บุคคลสำคัญที่ช่วยในการตัดสินใจคือตนเอง ทั้งนี้เพราะตนเองต้องรับผิดชอบในการตัดสินใจ ที่ตั้งของสหกรณ์ใกล้บ้าน มีผลต่อการตัดสินใจ อาจเป็นเพราะทำให้สะดวกในการมาใช้บริการ ราคาของสินค้าที่จำหน่ายถูกกว่าท้องตลาด มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสหกรณ์ต้องการดึงดูดใจสมาชิกให้มาใช้บริการซื้อสินค้าและเพื่อช่วยเหลือให้สมาชิกสหกรณ์ซื้อสินค้าได้ในราคาถูก ประเภทสินค้าที่จำหน่ายเหมาะสมกับความต้องการ เพราะสมาชิกได้มีทางเลือกซื้อสินค้าตรงตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกสหกรณ์ ระยะเวลาการให้สินเชื่อปานกลาง อาจเป็นเพราะสมาชิกจะสามารถชำระหนี้คืนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และการให้เครดิตเงินเชื่อที่ถูกกว่าที่อื่นมีผลต่อการตัดสินใจ อาจเป็นเพราะสหกรณ์ต้องการให้สมาชิกสหกรณ์มาใช้บริการกับสหกรณ์มากขึ้น และต้องการคืนผลประโยชน์ให้กับบุคคลที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ มีอัตราดอกเบี้ยการฝากเงินที่สูงกว่าที่อื่นมีผลต่อการตัดสินใจ เพราะสหกรณ์เน้นการส่งเสริมให้สมาชิกสหกรณ์ได้ออมทรัพย์และเพื่อนำเงินมาเป็นทุนหมุนเวียนในสหกรณ์ และมีการให้บริการรับฝาก-ถอนเงินสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง เพราะสหกรณ์ต้องการสร้างความประทับใจในการให้บริการของสหกรณ์แก่สมาชิกสหกรณ์

2. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด

พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด สมาชิกมีความถี่ของการมาใช้บริการ 5-6 ครั้งต่อปี อาจเป็นเพราะสมาชิกที่ต้องการมาใช้บริการด้านสินเชื่อและด้านเครดิตเงินเชื่อซื้อสินค้า ซึ่งต้องเข้ามาติดต่อหรือผ่อนชำระหนี้กับสหกรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด ช่วงเวลาที่มาใช้บริการเวลา 10.00 น. – 12.00 น. อาจเป็นเพราะสมาชิกต้องทำภารกิจประจำวันให้เสร็จสิ้น ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ว่างจากการทำงานประจำวันและอาจเป็นช่วงที่สะดวกในการเดินทาง การใช้บริการสหกรณ์ด้านจัดหาสินค้ามาจำหน่าย เพราะสินค้าที่จัดหามาจำหน่ายเหมาะสมกับความ ต้องการและสามารถเครดิตเงินเชื่อในการซื้อสินค้าได้ ประเภทสินค้าที่ซื้อบริการคือปุ๋ย,ยาปราบศัตรูพืช เพราะสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ลักษณะการซื้อสินค้าซื้อเงินผ่อน/เครดิตเงินเชื่อ อาจเป็นเพราะสมาชิกมีรายได้ไม่เพียงพอในการซื้อสินค้าด้วยเงินสด และมีวิธีการมาใช้บริการโดยรถมอเตอร์ไซด์/รถยนต์ส่วนตัว อาจเป็นเพราะสมาชิกบุคคลในครอบครัวมีรถมอเตอร์ไซด์และรถยนต์ส่วนตัว จึงทำให้สะดวกในการเดินทาง โดยไม่ต้องรอรถประจำทาง

3. ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด ในภาพรวม 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านการดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ ทั้งนี้ด้านการดำเนินงาน พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ขึ้นอยู่กับการดำเนินงานโดยมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ผูกใจสมาชิก มีนโยบาย โครงสร้างและการจัดองค์กรเป็นไปตามกฎระเบียบของสหกรณ์ ส่วนด้านบุคลากร พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ขึ้นอยู่กับความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะอ่อนหวาน กริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยและแต่งกายเป็นระเบียบ มีความกระตือรือร้น มีความรอบรู้ในเรื่องการบริการ บริการรวดเร็ว ทำงานไม่ผิดพลาดและการให้คำปรึกษาที่กับสหกรณ์ สำหรับด้านอาคารสถานที่ พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจในความสะอาดและความเรียบร้อยภายในอาคาร ความสะอาดเรียบร้อยภายนอกอาคาร รวมถึงความสะดวกในการมาติดต่อขอใช้บริการของสมาชิก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยาต์ สุวรรณศรี (2545 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาสิต แสงสุระ (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านบุคลากร ส่วนการบริการที่พึงพอใจรองลงมา คือ ด้านความสะดวก และด้านสถานที่ ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

4.1 สมาชิกสหกรณ์เพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ต่างกัน อาจเป็นเพราะสมาชิกเพศชายในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนมากกว่าเพศหญิง และส่วนใหญ่สมรสแล้ว ซึ่งเพศชายตามลักษณะสังคมไทยจะเป็นผู้นำครอบครัว มีความรับผิดชอบต่อครอบครัว จึงมักมีความคิดรอบคอบไตร่ตรองเลือกใช้บริการในองค์กรที่มีการบริหารเป็นที่เป็นระบบระเบียบ เครื่องครัดน่าเชื่อถือเพื่อความมั่นคงของครอบครัว ในขณะที่เพศหญิงในสังคมไทยมีความเป็นอยู่ที่ไม่คิดไตร่ตรองเพื่อการตัดสินใจในครอบครัวเท่ากับเพศชาย จึงมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสหกรณ์ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ สุรินาปา (2550 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจในด้านรูปแบบบริการทางการเงินของสหกรณ์แตกต่างกัน

นอกจากนี้สมาชิกสหกรณ์ เพศชายและเพศหญิงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรของสหกรณ์แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะเพศชายและเพศหญิงมีภาวะที่ต้องการบริการที่ช้าหรือเร็วแตกต่างกันตามนิสัยใจคอ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากรในประเด็นความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับที่กล่าวแล้วว่า เพศชายเป็นผู้ตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ของครอบครัว ซึ่งมีภาระรับผิดชอบมากโดยเฉพาะการทำอาชีพการเกษตรที่ต้องแข่งกับฤดูกาล จึงต้องการความรวดเร็วในการรับบริการ จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ สุรินาปา (2550 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าสมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรของสหกรณ์แตกต่างกัน

4.2 สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานต่างกัน อาจเป็นเพราะอายุของสมาชิกสหกรณ์ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ทำให้มีประสบการณ์ในการเข้าไปใช้บริการกับสหกรณ์ และคิดว่าการเข้าไปเป็นสมาชิกสหกรณ์ทำให้ได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จากการดำเนินงานของสหกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นเงินปันผลที่ได้รับ สินเชื่อเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ถูก สามารถผ่อนชำระหนี้ในระยะยาวได้ และเป็นวัยที่ต้องการสร้างความมั่นคงและวางรากฐานของครอบครัว จึงต้องใช้บริการด้านเงินกู้ เพื่อนำไปลงทุนประกอบอาชีพการเกษตร และเมื่อมีรายได้ก็หันมาใช้บริการด้านเงินฝากกับสหกรณ์ในการออมเงินเพื่อเก็บไว้ใช้เมื่อมีความจำเป็นในครอบครัว จึงมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ สุรินาปา (2550 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า สมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อรูปแบบบริการทางการเงินของสหกรณ์แตกต่างกัน

นอกจากนี้ สมาชิกที่มีอายุต่างกัน ยังมีความพึงพอใจด้านบุคลากรต่างกัน อาจเป็นเพราะ บุคลากรของสหกรณ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะอ่อนหวาน กริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย และ แต่งกายเป็นระเบียบ รวมทั้งมีความกระตือรือร้น มีความรอบรู้ สามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งให้คำปรึกษาที่ดีและทำงานรวดเร็ว จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ไพฑูรย์ พูลไชย (2547 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อบุคลากรต่างกัน

4.3 สมาชิกสหกรณ์ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานของ สหกรณ์ต่างกัน อาจเป็นเพราะ สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ทำให้มีความต้องการ ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการเกษตร เช่น สินเชื่อเงินกู้ เครดิตซื้อสินค้า เป็นต้น ในปัจจุบันสหกรณ์มี การให้บริการด้านเงินกู้หลายประเภท สามารถเลือกใช้บริการที่ตรงกับความต้องการของสมาชิกได้ และดอกเบี้ยเงินฝาก เงินกู้ที่มีผลต่อการลงทุนของสมาชิกมากในช่วงของการทำการเกษตร ซึ่ง สมาชิกต้องใช้จ่ายเงินหมุนเวียนจากสหกรณ์เป็นประจำ จึงทำให้สมาชิกให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลอ ทรัพย์วิจิตร (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า สมาชิกที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน

นอกจากนี้ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอาชีพต่างกัน ยังมีระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรต่างกัน อาจเป็นเพราะ ส่วนประกอบที่สำคัญที่จะทำให้สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกให้เกิดความ พึงพอใจ ต้องมาจากบุคลากรทุกคน ทุกฝ่ายของสหกรณ์ การใช้คำพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพอ่อนโยนในการ ให้บริการ บุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากร เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการที่ดีอยู่ เสมอ และให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงมีความพึงพอใจต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลอ ทรัพย์วิจิตร (2548 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า สมาชิกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการบุคลากรแตกต่างกัน

4.4 สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการ ดำเนินงานต่างกัน อาจเป็นเพราะ สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วและอยู่กันเป็น ครอบครัว อาจจะเป็นครอบครัวเล็ก หรือครอบครัวใหญ่แตกต่างกันไป สมาชิกในครอบครัวต้องมึ การตัดสินใจเข้าไปใช้บริการกับสหกรณ์เพราะเป็นเกษตรกร จึงทำให้มีโอกาสได้สัมผัสกับ การดำเนินงานของสหกรณ์หลายครั้ง โดยการขอกู้เงินบ้าง ซื้อสินค้าจากสหกรณ์บ้าง ซึ่งได้รับความ ยุติธรรม ตรงไปตรงมาจากการดำเนินงานของสหกรณ์ จึงทำให้สมาชิกสหกรณ์ที่มีครอบครัว แล้วพึงพอใจต่อการดำเนินงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลอ ทรัพย์วิจิตร (2548 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจด้านกระบวนการใน การให้บริการต่างกัน

นอกจากนั้น สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ยังมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรต่างกัน อาจเป็นเพราะ บุคลากรแต่งกายสุภาพ มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอกับปริมาณของสมาชิกที่มาใช้บริการ รวมทั้งการแสดงออกถึงจิตใจใฝ่บริการของบุคลากร และการให้ความเสมอภาคในการให้บริการ จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา ศรีใส (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีครอบครัวแล้ว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแตกต่างกัน

ส่วนสมาชิกที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ต่างกัน อาจเป็นเพราะ สหกรณ์มีสถานที่กว้างขวาง ทำให้สะดวกสบายในการไปรอรับบริการ มีจุดบริการน้ำดื่ม และสถานที่จอดรถเพียงพอ จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

4.5 สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานต่างกัน อาจเป็นเพราะ สมาชิกส่วนใหญ่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีระดับการศึกษาไม่เกินระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งเกษตรกรโดยทั่วไปจะจบการศึกษาเพียงภาคบังคับแล้วก็หันไปประกอบอาชีพการเกษตร โดยสังคมไทยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร การที่มีหน่วยงานสหกรณ์ที่ช่วยเหลือเกษตรกรในการประกอบอาชีพเป็นเรื่องที่ดี เมื่อสมาชิกสหกรณ์มีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับการดำเนินงานของสหกรณ์ จึงทำให้สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา สุวรรณศรี (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาของลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแตกต่างกัน

สำหรับความพึงพอใจด้านบุคลากร สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ บุคลากรมีการพัฒนาสู่การบริการที่ผูกใจสมาชิก โดยการสร้างจิตสำนึกด้านบริการที่ดีและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สูงขึ้น เพื่อเพิ่มคุณภาพงานบริการ อาจจะมีการจัดอบรมบุคลากร จัดสัมมนากลุ่ม การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิกสหกรณ์ มีความยุติธรรมในการให้บริการ มีการชี้แจงทำความเข้าใจต่อสมาชิกอย่างเข้าใจและเป็นกันเอง จึงมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

นอกจากนั้น สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ยังมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน ความเพียงพอของที่จอดรถ สถานที่ตั้งเหมาะสม การจัดทำป้ายบอกช่องทางบริการชัดเจน มีช่องบริการติดต่อสอบถาม มีจุดบริการน้ำดื่ม สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลอ ทรัพย์วิจิตร (2548 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน

4.6 สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานต่างกัน อาจเป็นเพราะรายได้ของแต่ละคน บางคนอาจมีรายได้มาก บางคนอาจมีรายได้น้อย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประกอบอาชีพ ด้วยเหตุนี้สมาชิกส่วนใหญ่จึงเข้าไปใช้บริการกับสหกรณ์ ทำให้มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานต่าง ๆ ของสหกรณ์ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาสิต แสงสุระ (2552 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรต่างกัน

นอกจากนี้ สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่างกัน ยังมีความพึงพอใจด้านบุคลากรต่างกัน เพราะการให้บริการของบุคลากรของสหกรณ์มีความสะดวก รวดเร็ว ทำให้สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่างกัน รวมทั้งมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ต่างกันด้วย เป็นเพราะสถานที่สะดวกสบาย มีที่จอดรถเพียงพอ มีห้องรอรับบริการ ทำให้สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดจำแนกตามปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

5.1 สมาชิกมีเหตุผลตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานต่างกัน อาจเป็นเพราะสมาชิกแต่ละคนมีความต้องการในเรื่องความสะดวก รวดเร็ว ส่วนด้านบุคลากรที่พอใจต่างกัน อาจเป็นเพราะการให้บริการของบุคลากรที่เอื้อต่อการมาใช้บริการ อีกทั้งตัวบุคลากรเองต้องมีปฏิสัมพันธ์อย่างเป็นกันเองในการให้บริการกับสมาชิกแบบเท่าเทียมกัน และสามารถตอบคำถาม และแก้ปัญหาคำถามที่มีข้อคำถามต่างกันจึงทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ พูลไชย (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารขึ้นอยู่กับพนักงาน จึงทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการแตกต่างกัน

5.2 สมาชิกที่มีบุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะบุคลากรของสหกรณ์มีบุคลิกภาพดี สุภาพในการให้บริการ พุดคุยหรืออธิบายในสิ่งที่ไม่เข้าใจให้สมาชิกทราบ และสามารถแนะนำข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับสมาชิกมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาสิต แสงสุระ (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากรต่างกัน จึงทำให้การตัดสินใจต่างกัน

5.3 สมาชิกที่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการตามที่ตั้งของสหกรณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะสหกรณ์แต่ละแห่งมีขนาดพื้นที่ไม่เท่ากันหรือตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนต่างกัน บางที่ตั้งอยู่ใกล้บริเวณบ้านของสมาชิก และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทำให้การเลือกใช้บริการของสมาชิกต่างกันไป ไพฑูรย์ พูลไชย (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะอาดและความเรียบร้อยภายในอาคาร ความสะอาดเรียบร้อย

นอกอาคาร รวมถึงการรักษาความปลอดภัยและความสะดวกในการมาติดต่อ ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างกัน

5.4 สมาชิกที่มีการตัดสินใจเลือกราคาสินค้าที่จำหน่ายต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานต่างกันอาจเป็นเพราะลักษณะการดำเนินงานที่ต้องอาศัยระเบียบ และช่วยเหลือสมาชิกสำคัญที่สุด ทำให้ต้องมีการดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมา ส่วนด้านบุคลากรนั้นต้องปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบที่กำหนด ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกให้สมาชิกให้ซื้อสินค้าในราคาที่เหมาะสม จึงทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างกัน และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน เพราะอาคารสถานที่ต้องสะดวกต่อการให้บริการ สามารถรองรับสมาชิกที่อาจจะมาใช้บริการพร้อมกันได้ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างกันไปด้วย

5.5 สมาชิกที่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการตามประเภทสินค้าที่จำหน่ายต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานต่างกัน อาจเป็นเพราะสหกรณ์มีสินค้าที่จัดหามาจำหน่ายหลากหลายประเภทให้สมาชิกเลือกซื้อ ซึ่งการดำเนินงานของสหกรณ์ต้องทำให้ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับการใช้งานของสมาชิก และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะต้องมีสถานที่ที่อำนวยความสะดวกให้สมาชิกอย่างเพียงพอด้วย จึงทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลอ ทรัพย์วิจิตร (2548 : บทคัดย่อ) พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านที่ 2 ด้านการกำหนดราคาบริการ ราคาสินค้าของร้านค้าสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.6 สมาชิกที่มีปัจจัยการตัดสินใจเลือกระยะเวลาการให้เครดิตต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดด้านบุคลากรแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการดำเนินงานของสหกรณ์ต้องยึดระเบียบของสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกสามารถเลือกใช้บริการการให้เครดิตตามที่สมาชิกพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้มาใช้บริการกับสหกรณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ เพ็งพา (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ คือ ด้านผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านขบวนการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านสถานที่บริการ

5.7 สมาชิกที่มีการตัดสินใจเลือกอัตราดอกเบี้ยการให้เครดิตต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานต่างกันอาจเป็นเพราะอัตราดอกเบี้ยในการให้เครดิตของสหกรณ์ การบริหารจัดการจากการดำเนินงานของสหกรณ์เป็นที่น่าสนใจ ส่วนด้านบุคลากร การที่มีบุคลากรคอยแนะนำให้ความรู้ในเรื่องดอกเบี้ยทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างกัน และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะมีสถานที่ที่คอยอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอเครดิตเป็นอย่างดีนั้น จะทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างกันด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ระเบียบ บรรจงปรุ

(2547 : บทคัดย่อ) พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในการบริการทางธุรกิจสินเชื่อและรับฝากเงินต่างกัน ทำให้การตัดสินใจเลือกอัตราดอกเบี้ยการให้เครดิตต่างกัน

5.8 สมาชิกที่มีการตัดสินใจเลือกอัตราดอกเบี้ยการฝากเงินต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานต่างกันอาจเป็นเพราะการดำเนินงานของสหกรณ์ที่สนับสนุนให้สมาชิกมาใช้บริการการฝากเงินมากขึ้น ส่วนด้านบุคลากรที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะบุคลากรที่คอยให้คำแนะนำ และส่งเสริมให้สมาชิกมาใช้บริการกับสหกรณ์มากขึ้นนั้นทำให้สมาชิกตัดสินใจมาใช้บริการต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ระเบียบ บรรจงปฐ (2547 : บทคัดย่อ) พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในการบริการทางธุรกิจสินเชื่อและรับฝากเงินต่างกัน ทำให้การตัดสินใจเลือกอัตราดอกเบี้ยการฝากเงินต่างกัน

5.9 สมาชิกมีการตัดสินใจเลือกการให้บริการรับฝาก-ถอนเงินต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานต่างกันอาจเป็นเพราะการดำเนินงานของสหกรณ์เปรียบเสมือนคนในครอบครัว มีความเอื้อเฟื้อเกื้อหนุนกัน และด้านบุคลากรแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการให้คำแนะนำต่าง ๆ และส่งเสริมการรับฝาก-ถอนเงิน ซึ่งทำให้สมาชิกมีความเชื่อถือในสหกรณ์มากขึ้น

6. การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

6.1 สมาชิกที่มีความถี่ของการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดด้านบุคลากรต่างกัน อาจเป็นเพราะพนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการ และสามารถแนะนำสมาชิกได้เป็นอย่างดี และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน ทำให้สมาชิกที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันชัย พัววรานุเคราะห์ (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่ในการใช้บริการต่างกัน

6.2 สมาชิกที่มีช่วงเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด ด้านบุคลากรแตกต่างกันอาจเป็นเพราะบุคลากรที่ให้บริการตลอดเวลาทำให้สะดวกในการมาใช้บริการจึงทำให้สมาชิกพึงพอใจต่างกัน และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน ทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจต่างกันด้วย

6.3 สมาชิกที่มีการใช้บริการสหกรณ์แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด ด้านบุคลากรแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการให้บริการของบุคลากรสะดวกรวดเร็ว ทำให้มีความพึงพอใจต่างกัน

6.4 สมาชิกที่มีประเภทสินค้าที่ซื้อแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด ด้านการดำเนินงานต่างกันอาจเป็นเพราะความสะดวกในการซื้อสินค้า

แต่ละประเภทต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรที่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะการบริการด้วยความจริงใจทำให้สมาชิกพึงพอใจต่างกัน และด้านอาคารสถานที่ที่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะความสะดวกสบายในการใช้บริการต่างกัน

6.5 สมาชิกที่มีลักษณะการซื้อสินค้าแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด ด้านบุคลากรต่างกันอาจเป็นเพราะมีการอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าลักษณะต่าง ๆ ทำให้สมาชิกพึงพอใจต่างกัน ส่วนด้านอาคารสถานที่ที่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะสมาชิกชอบความสะดวกในการไปใช้บริการ จึงพึงพอใจแตกต่างกัน

6.6 สมาชิกที่มีวิธีการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด ด้านการดำเนินงานต่างกันอาจเป็นเพราะสมาชิกชอบวิธีการบริหารงาน จึงทำให้พึงพอใจต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรที่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะมีการให้บริการที่เป็นกันเอง การให้คำแนะนำทำให้สมาชิกมาใช้บริการต่างกัน และด้านอาคารสถานที่ที่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะความสะดวกในมาใช้บริการ จึงทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจต่างกัน

7. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด

7.1 สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนี้คือ สัมพันธ์กับเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ที่ตั้งของสหกรณ์ ระยะเวลาการให้เครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และการให้บริการรับฝากถอนเงิน อาจเป็นเพราะปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจซื้อสินค้าเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากเงินที่จ่ายออกไปและเพื่อการลงทุนในการฝากเงินซึ่งมีความเสี่ยง ฉะนั้นจึงต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วนในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก สำหรับการขอกู้ยืมเงินเพื่อนำไปลงทุน สมาชิกต้องพิจารณาระยะเวลาการให้เครดิตเป็นสำคัญอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพลิน คล้ายทิม (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมาชิกในครัวเรือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

7.2 สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ มีความสัมพันธ์กับบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สถานที่ตั้งของสหกรณ์ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากและการให้บริการรับฝาก-ถอนเงิน อาจเป็นเพราะการตัดสินใจด้วยตนเองในการใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก ซึ่งบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจก็คือตนเอง ส่วนสถานที่ตั้งสัมพันธ์กับเพศหญิงมากกว่าชาย เพราะถ้าสถานที่ตั้งสะดวกสบาย ไป-มาสะดวก ทำให้เพศหญิงจะเข้าไปใช้บริการจำนวนมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพลิน คล้ายทิม (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า สมาชิกที่มีเพศ

อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สมาชิกในครัวเรือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

7.3 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ สัมพันธ์กับเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ราคาสินค้าที่จำหน่าย ระยะเวลาการให้เครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และการให้บริการรับฝาก-ถอนเงิน อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาทำให้สมาชิกสามารถวิเคราะห์ได้ว่า จะตัดสินใจซื้อสินค้าจำนวนมากหรือน้อย และสามารถจะซื้อได้เพียงใด รวมทั้งต้องทำการเปรียบเทียบดอกเบี้ยเงินฝากว่าช่วงใดที่ควรฝากเงิน ซึ่งจะทำให้เกิดความคุ้มค่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพลิน คล้ายทิม (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมาชิกในครัวเรือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

7.4 สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ สัมพันธ์กับเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ราคาสินค้าที่จำหน่าย ระยะเวลาการให้เครดิต อัตราดอกเบี้ยการให้เครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และการให้บริการรับฝาก-ถอนเงิน อาจเป็นเพราะสมาชิกที่สมรสแล้วจะต้องวางแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อให้เพียงพอกับสมาชิกในครอบครัว จำเป็นต้องตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าที่ราคาและบางครั้งจะต้องสะสมเงินไว้ใช้ภายในครอบครัว จึงต้องพิจารณาอัตราดอกเบี้ยเงินฝากว่าควรสะสมกับหน่วยงานใดที่ทำให้เป็นที่ไว้วางใจได้และน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพลิน คล้ายทิม (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมาชิกในครัวเรือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

7.5 สมาชิกที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ คือ สัมพันธ์กับเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ที่ตั้งของสหกรณ์ ราคาสินค้าที่จำหน่าย ระยะเวลาการให้เครดิต อัตราดอกเบี้ยการให้เครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และการให้บริการรับฝาก-ถอนเงิน อาจเป็นเพราะอาชีพทำให้ต้องมีการวางแผนการเลือกซื้อสินค้าโดยการเปรียบเทียบกันระหว่างการซื้อด้วยเงินสดกับการซื้อด้วยเงินผ่อนแบบใดจะทำให้เหมาะกับอาชีพที่ทำอยู่โดยไม่ต้องเดือดร้อน

7.6 สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ สัมพันธ์กับเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ที่ตั้งของสหกรณ์ ประเภทสินค้าที่จำหน่าย ระยะเวลาการให้เครดิต อัตราดอกเบี้ยการให้เครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และการให้บริการรับฝาก-ถอนเงิน อาจเป็นเพราะรายได้ของสมาชิกสามารถกำหนดการตัดสินใจซื้อสินค้า ซึ่งต้องพิจารณาจากประเภทของสินค้าที่จำหน่ายว่าประเภทใดที่จะซื้อได้บ้าง บางครั้งสมาชิกมี

รายได้น้อย จำเป็นต้องกู้ยืมจากสหกรณ์จะต้องพิจารณาระยะเวลาการให้กู้ อัตราดอกเบี้ยการกู้ เพื่อช่วยในการตัดสินใจ

8. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับพฤติกรรมการใช้บริการ

8.1 สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิก คือความถี่ของการใช้บริการ ด้านการให้บริการ ประเภทสินค้าที่ซื้อ ลักษณะการซื้อสินค้า และวิธีการมาใช้บริการ อาจเป็นเพราะพฤติกรรมของเพศหญิง จะมีความต้องการมากกว่าเพศชาย จึงทำให้การเลือกซื้อสินค้าบ่อยครั้งและการซื้อสินค้าแต่ละครั้งจะมีสินค้าประเภทต่าง ๆ มากมายและมีจำนวนมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันชัย พัวรรานูเคราะห์ (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมาใช้บริการด้านเงินฝากเป็นอันดับ 1 เพราะสะดวกใกล้บ้านและมาชำระค่าเบี้ยประกันภัยมากที่สุด

8.2 สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิก คือ มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ ประเภทสินค้าที่ซื้อ ลักษณะการซื้อสินค้า และวิธีการมาใช้บริการ อาจเป็นเพราะระดับอายุที่ต่างกันทำให้สินค้าที่ต้องการซื้อจะเป็นคนละแบบกัน บางครั้งอาจจะซื้อบ่อย ๆ เช่น ช่วงวัยรุ่นประเภทสินค้าที่เลือกซื้อจะไม่เหมือนกับผู้สูงอายุ จึงทำให้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทุกอย่าง

8.3 สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ดังนี้ สัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ ประเภทสินค้าที่ซื้อ ลักษณะการซื้อสินค้า และวิธีการมาใช้บริการ อาจเป็นเพราะสมาชิกที่แต่งงานแล้ว จะมีพฤติกรรม การเลือกใช้บริการกับสหกรณ์แล้วแต่ช่วงเวลาที่สะดวก บางครั้งจะไม่ใช้บริการในช่วงเช้า แต่บางครั้งอาจจะไม่ใช้บริการในช่วงบ่าย ซึ่งแล้วแต่ความสะดวกของสมาชิก ลักษณะการซื้อสินค้าก็เปลี่ยนไป เช่นต้องซื้อเพื่อสมาชิกในครอบครัว เป็นต้น

8.4 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการต่าง ๆ ดังนี้ สัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ ประเภทสินค้าที่ซื้อ ลักษณะการซื้อสินค้าและวิธีการมาใช้บริการ อาจเป็นเพราะสมาชิกที่มีการศึกษาสูง จะมีวิธีการเลือกซื้อสินค้าโดยวิเคราะห์จากประเภทของสินค้า ประเภทใดที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ และมีประโยชน์กับสมาชิก

8.5 สมาชิกที่มีอาชีพต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ คือ สัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ ประเภทสินค้าที่ซื้อ ลักษณะการซื้อสินค้า และวิธีการมาใช้บริการ อาจเป็นเพราะอาชีพของสมาชิกทำให้การเลือกซื้อ

สินค้ามีลักษณะต่างกัน รวมถึงการมาใช้บริการ สมาชิกอาจมาใช้บริการช่วงเวลาต่างกัน แล้วแต่ความสะดวก ซึ่งแตกต่างกันไปตามลักษณะของอาชีพ

8.6 สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ คือสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ ประเภทสินค้าที่ซื้อ ลักษณะการซื้อสินค้า และวิธีการมาใช้บริการ อาจเป็นเพราะการเลือกซื้อสินค้าต้องพิจารณาจากรายได้เป็นหลัก จึงทำให้พฤติกรรมการเลือกประเภทสินค้าที่ซื้อแตกต่างกัน

9. ความคิดเห็นของผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 15 แห่ง สามารถสรุปได้ว่าการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัดประกอบด้วย 4 ด้านที่สำคัญ คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจและด้านการควบคุม พบว่า ผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรจำกัดได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์และแนวทางการดำเนินงานสหกรณ์การเกษตรจำกัด รวมถึงแนวปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีนโยบายหรือการวางแผนที่มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ สามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์หรือสภาพปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับวิธีการสหกรณ์และระเบียบข้อบังคับสหกรณ์ โดยมีการจัดทำแผนการดำเนินงานระยะสั้นและการจัดทำแผนกลยุทธ์ 3-5 ปี ควบคู่กัน มีการวางแผนขยายธุรกิจให้เติบโตสร้างผลกำไรให้เพิ่มขึ้น มีการวางแผนระดมเงินทุนมาใช้ในการดำเนินงาน การวางแผนปรับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเงินกู้ การวางแผนการซื้อ-การขายสินค้า และการวางแผนเพิ่มช่องทางการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ในการวางแผนด้านต่าง ๆ สหกรณ์จะทำการวิเคราะห์หาจุดเด่น จุดด้อย จุดแข็ง จุดอ่อนของสหกรณ์ และมีการกำหนดนโยบายส่งเสริมด้านสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสมาชิกสหกรณ์ อีกทั้งจัดการประชุมสามัญประจำปีเพื่อชี้แจงผลการดำเนินงานให้สมาชิกสหกรณ์ รับทราบและแสดงความคิดเห็นเพื่อนำมาหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงและแนวทางการวางแผนพัฒนาสหกรณ์ต่อไป

ด้านการจัดการองค์การผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรจำกัดได้จัดโครงสร้างให้พนักงานมีความเข้าใจในการประสานงานและการติดต่อสื่อสารให้มีความสัมพันธ์กัน มีการจัดสรรบุคลากรเข้าปฏิบัติงานให้เหมาะสมตรงตามตำแหน่งงาน การมอบหมายอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย โดยนำไปโปรแกรมสำเร็จรูปทางการเกษตรมาประยุกต์ใช้ในงานของสหกรณ์ มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการจัดสถานที่ทั้งภายในภายนอกของอาคารสำนักงานให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อหรือ

สมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ ส่วนด้านการจูงใจเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยการสร้างความเข้าใจอันดีกับพนักงานทุกระดับ และการสร้างความเข้าใจถึงอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์ให้กับพนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจน โดยการจ่ายเงินโบนัสหรือค่าตอบแทนพิเศษให้กับพนักงาน มีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เพิ่มขึ้นเงินเดือนให้พนักงานทุกปี และได้จัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงาน เช่น การช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และการให้ความช่วยเหลือครอบครัวของพนักงาน คอยสอดส่องดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้านการควบคุมผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรจำกัดได้มีแนวทางการควบคุมให้การปฏิบัติงานและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ เพื่อให้ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยจัดทำระบบการตรวจสอบที่มีคุณภาพเพื่อช่วยควบคุมและตรวจตราการทำงาน ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานของงาน แล้วนำผลงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่วางไว้ การสร้างระบบในการติดต่อทั้งภายในและภายนอก การกำหนดมาตรฐานการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและครบถ้วนเป็นปัจจุบัน รวมถึงการจัดทำเอกสารประกอบการดำเนินกิจการด้วย มีการมอบหมายให้หัวหน้าพนักงานแต่ละฝ่ายจัดทำรายงานประจำเดือน และมีการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยนำมาผลจากการตรวจสอบ ประเมินผลมาทำการวิเคราะห์ข้อบกพร่องและปัญหาต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาสหกรณ์การเกษตรจำกัดให้ดียิ่งต่อไป

ดังนั้น พอสรุปโดยภาพรวมได้ว่าผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ และความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด โดยสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการมาใช้บริการเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อ เงินกู้ต่ำ ส่วนอัตราเงินฝากสูง สหกรณ์มีที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน ราคาสินค้าที่นำมาจำหน่ายถูกกว่าท้องตลาด มีอัตราดอกเบี้ยการใช้เครดิตถูกกว่าที่อื่น พร้อมทั้งอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง มีการให้บริการรับฝากเงิน ถอนเงินที่สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง โดยมีพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดมาใช้บริการ 5-6 ครั้งต่อปี มีช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 10.00-12.00 น. สินค้าที่ซื้อคือปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช มีลักษณะการซื้อสินค้าเป็นเงินผ่อน สมาชิกสหกรณ์มาใช้บริการสหกรณ์การเกษตรจำกัดมาใช้บริการโดยรถส่วนตัว ทำให้เดินทางสะดวก ซึ่งสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัด ภาพรวม 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมากที่สุด คือ ด้านการดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามสมาชิกสหกรณ์และผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสหกรณ์นั้น สามารถบ่งบอกได้ว่าประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัด จำนวน 15 แห่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการบริหารจัดการสหกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัดที่ทำให้ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรจำกัดลดลง เนื่องจากการดำเนินงานและดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ เพราะรัฐบาลให้การสนับสนุนไม่ครบถ้วน และควบคุมมากเกินไปอีกทั้งการบริหารงานสหกรณ์ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการสหกรณ์ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสหกรณ์ อีกสาเหตุหนึ่งก็คือ สหกรณ์มีคู่แข่งทางธุรกิจมากมาย ประกอบกับสมาชิกยังไม่เข้าใจถึงผลประโยชน์ของสมาชิกเอง และที่สำคัญสมาชิกส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจรูปแบบการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรจำกัด

แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของสหกรณ์การเกษตรจำกัดนั้น ควรมีการดำเนินการอบรมเรื่องสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มีความรู้ความเข้าใจการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรจำกัด ทั้งนี้เพื่อให้ 2 ฝ่ายมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน โดยการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการของสหกรณ์ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ในประเด็น จำนวนเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนที่ได้รับ จำนวนเงินปันผล การสำรวจความต้องการของสมาชิก ประเภทของสินค้าที่มีหลายประเภทและเพียงพอต่อความต้องการ การช่วยพยุงราคาผลผลิตเมื่อมีราคาตกต่ำและการให้บริการจัดส่งสินค้าถึงบ้านอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ จึงควรปรับปรุงด้านการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น คือปรับปรุงจำนวนเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนที่ได้รับ ควรเพิ่มจำนวนเงินปันผล และควรสำรวจความต้องการสินค้า ควรปรับปรุงประเภทของสินค้าให้เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิก สหกรณ์ควรช่วยพยุงราคาผลผลิตเมื่อราคาตกต่ำ และควรมีบริการจัดส่งสินค้าถึงบ้านเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับสมาชิก

2. ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ในประเด็น กิริยามารยาทที่สุภาพของพนักงาน การเอาใจใส่ในการบริการของพนักงาน และการต้อนรับแบบเป็นกันเองของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ จึงควรมีการอบรมเรื่อง กิริยามารยาทของพนักงาน ปรับปรุงการเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน รวมทั้งปรับปรุงการต้อนรับแบบเป็นกันเองของพนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิก

3. ด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ในประเด็นการบริการเครื่องดื่ม เช่น ชา กาแฟ ห้องน้ำที่สะอาด และการบริการโทรทัศน์ หรือหนังสืออ่านระหว่างที่รอ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ จึงควรปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ในเรื่องการให้บริการเครื่องดื่ม ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด และปรับปรุงการบริการโทรทัศน์ให้ชมหรือมีหนังสือให้อ่านระหว่างรอรับบริการด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่อง การชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อทราบถึงความสามารถและปัญหาในการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ เพื่อช่วยปรับโครงสร้างหนี้และแก้ไขปัญหาในการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์

2. ควรมีการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจำกัดในการให้บริการทางธุรกิจของสหกรณ์การเกษตรจำกัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อทราบถึงความคาดหวังและความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ เพื่อช่วยให้สหกรณ์สามารถดำเนินธุรกิจได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งจะช่วยให้สหกรณ์พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการดีขึ้น