

ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการ ของสหกรณ์ประมงพานจำกัด

The service satisfaction of the members of Phan Fisheries Cooperative

กาญจนา คำพุมิต* สุรเจต ไชยพันธ์พงษ์** พีระ พันธุ์งาม** ปองภพ ลีนะวงศ์**

Kanjana Khamput* Surajet Chaiphanphong** Peera Panngam** Pongpob Leenawong**

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*

อาจารย์ประจำ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก**

M.B.A. student, Pacific Institute of Management Science*

Lecturer, Pacific Institute Management Science**

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์และศึกษาปัญหาพร้อมทั้งข้อเสนอแนะของการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่สมาชิกสหกรณ์ประมงพานจำกัด จำนวน 212 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบแบบ 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน(T-test Independent group) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-Test ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามลักษณะของข้อมูลโดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัด อยู่ในระดับมาก($\bar{X}$ = 2 (3.93) ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกและความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนของสมาชิกสหกรณ์กับความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัดโดยรวมพบว่าอายุและระยะเวลาการเป็นสมาชิกมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 นอกจากนั้นไม่แตกต่างกัน 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะของการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัด ควรมีพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบการให้บริการให้มีความทันสมัยมากขึ้นควรปรับปรุงภูมิ

ทัศนียภาพสถานที่ทางานและ ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการในช่วงที่มีจำนวนสมาชิกมาติดต่องานพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ข้อเสนอแนะควรมีการจัดลูกจ้างชั่วคราวเพิ่มเป็นบางช่วงระยะเวลา เช่นในช่วงที่มีการจ่ายเงินปันผลหรือการประชุมสามัญประจำปี เป็นต้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, สหกรณ์ประมงพานจำกัด

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 Scheffé's Method.

The research found that : 1) The service satisfaction of the members of Phan Fisheries Cooperative at a high level ($\bar{X}=2$ (3.93) 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 alot of member contact cooperative at the sametime. The suggestion was increase workers on critical time such as in the time of divid end payment and annual conference.

Keyword : satisfaction, Fisheries Cooperative

บทนำ

การก่อเกิดของการสหกรณ์ในประเทศไทย พัฒนามักจะเริ่มต้นจากการอุปถัมภ์ของรัฐโดยรัฐมีเจตนารมณ์ในการใช้สหกรณ์เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมซึ่งผุดผ่องไปจากการก่อเกิดของ การสหกรณ์ในทวีปยุโรปและอเมริกา ที่มักเริ่มต้นจากการรวมตัวของประชาชนที่เห็นชอบในปรัชญาแนวคิดสหกรณ์ ดังนั้น จึงจะเห็นได้ว่าการสหกรณ์ในประเทศไทยและอีกหลายประเทศใน

อาเซียนยังคงมีแนวทางการดำเนินงาน ที่ได้รับการอุปถัมภ์ของภาครัฐภายใต้โครงการอุดหนุนต่าง ๆ อย่างไรก็ดีในคราวการประชุมรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการสหกรณ์ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกในห้วงเวลา 2 ทศวรรษที่ผ่านมาได้มีข้อตกลงร่วมของภาคีภายใต้เครือข่าย ICA ไปในทิศทางของการที่รัฐจะปล่อยวางการเข้าไปแทรกแซงการดำเนินงานของสหกรณ์ในแนวทางที่สหกรณ์ไม่ได้ทำหน้าที่ในฐานะองค์กร

อิสระและการเป็นองค์การพึ่งพาตนเองโดยเห็นควรให้กำหนดบทบาทของรัฐในทิศทางของการสนับสนุนการจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการชักชวนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในสหกรณ์และการยกระดับขีดความสามารถของสหกรณ์แนวปฏิบัติที่ดี

ในเรื่องบทบาทของรัฐกับการสหกรณ์นั้นสามารถเรียนรู้ได้จากขบวนการสหกรณ์ในประเทศบราซิลที่รัฐได้ปล่อยวางเรื่องการอุปถัมภ์สหกรณ์และให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา ขบวนการสหกรณ์จนสามารถสร้างคุณค่าและนำประโยชน์ไปสู่ประชาชนได้อย่างกว้างขวางดังกรณีของเครือข่ายสหกรณ์ยูนิเมทที่สามารถลดภาระของรัฐบาลได้จัดบริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชน ทั้งในระดับกลางและระดับล่างกว่า 140 ล้านคน ผู้ที่มีประสบการณ์เรียนรู้เรื่องการสหกรณ์ในหลาย ๆ ประเทศ จะเห็นว่าในสังคมใด ๆ ไม่ใช่สิ่งที่คนทุกคนจะเห็นชอบในเรื่องสหกรณ์ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่แตกต่างกันไปโดยข้อมูลจากการวิจัยชี้ว่าการที่ปัจเจกบุคคลได้รับโอกาสและทางเลือกในการเรียนรู้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสหกรณ์ย่อมมีผลต่อการปรับทัศนคติและวิถีคิดในการดำรงชีวิตในแนวทางของการพึ่งพาตนเองและร่วมมือกันและจะเป็นแรงจูงใจให้มีความสนใจและเข้ามามีส่วนร่วมในสหกรณ์บทบาทของรัฐในทิศทางของการสนับสนุนการจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการชักชวนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในสหกรณ์และการยกระดับขีดความสามารถของสหกรณ์การนำนโยบายภาครัฐสู่การพัฒนาความเข้มแข็งของสหกรณ์สหกรณ์ไทย ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ เป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งของกลุ่มเศรษฐกิจและสังคมทั้งในชนบทและในเมืองของประเทศไทย

ตลอดจนเป็นสถาบันที่สามารถสร้างการมีส่วนร่วมส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันของประชาชนสามารภ แก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกโดยการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันสอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จึงถือได้ว่าสหกรณ์เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ แต่หากพิจารณาแล้ว จะพบว่าสหกรณ์ยังมีปัญหาในเรื่องการบริหารจัดการที่ยังขาดประสิทธิภาพ กลไกภาครัฐยังไม่ได้ให้การสนับสนุนที่เหมาะสม การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดของสหกรณ์ไม่ขยายไปสู่ประชาชน และผู้เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ การแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ให้สามารถยกระดับความเข้มแข็ง เพิ่มประสิทธิภาพด้านการดำเนินธุรกิจ การบริหารงานจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะพัฒนาสหกรณ์ให้สามารถเป็นที่พึ่งของสมาชิกและเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้ต่อไป(สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย. 2560)

แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมสหกรณ์ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) (กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2560). ได้กำหนดวิสัยทัศน์สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรเข้มแข็งเป็นศูนย์กลางการพัฒนา และรักษาสมดุลทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับฐานรากของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มุ่งให้ทุกหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ร่วมกันขับเคลื่อนงานตามนโยบายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้คือ ยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกรให้ดีขึ้นมีรายได้เพิ่มขึ้น และมั่นคงโดยยกระดับสถาบันเกษตรกรให้มีความเข้มแข็งโดยมีหลักเกณฑ์การจัดระดับความเข้มแข็งของสหกรณ์ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความสามารถในการให้บริการสมาชิก 2) ประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ 3) ประสิทธิภาพในการจัดการองค์กรและ 4) ประสิทธิภาพของการบริหารงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาสหกรณ์

ให้มีความเข้มแข็งเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือเกษตรกรพลัดถิ่นให้กลไกของสหกรณ์เป็นที่พึ่งของสมาชิกอย่างแท้จริง สหกรณ์ประมงพานจำกัด ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน พ.ศ. 2543 เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ ป 012143 มีสมาชิกแรกตั้งกลุ่ม จำนวน 116 คน มีทุนเรือนหุ้นแรกเข้าจำนวน 28,800 บาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการช่วยเหลือสมาชิกที่ประกอบอาชีพเลี้ยงปลาในล้ง จัดหาสินค้ามาจำหน่ายให้แก่สมาชิกรวบรวมผลผลิตของสมาชิกรวมทั้งให้คำปรึกษาและบริการสมาชิกในด้านการเลี้ยงปลาในล้ง สหกรณ์ประมงพานจำกัด ได้รวมกลุ่มกันเพื่อแก้ปัญหาด้านราคาผลผลิตปลาในล้งทำให้ราคาปลาในล้งมีการปรับตัวดีขึ้นไม่เพียงสร้างรายได้เป็นกอบเป็นกำให้แก่สมาชิกเท่านั้นแต่ยังเป็นสหกรณ์ต้นแบบในด้านการบริหารจัดการที่ดีเด่นใช้เวลาเพียงแค่ 17 ปี ปัจจุบันสามารถขยายเครือข่ายได้มากถึง 16 กลุ่ม มีสมาชิกรวม 450 ราย และมีทุนดำเนินงานทั้งสิ้นกว่า 29 ล้านบาท ปัจจุบันสหกรณ์ประมงพานจำกัดนอกจากจะหาตลาดปลาในล้งที่สร้างรายได้หลักให้สมาชิกแล้วยังมี ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากปลาในล้งหลากหลายรูปแบบวางจำหน่ายให้ผู้สนใจโดยทั่วไปอีกด้วยจากการรวมตัวครั้งนี้ส่งผลให้ภาคเอกชนเล็งเห็นถึงผลประโยชน์ในการค้าขายอาหารปลาและการจำหน่ายปลาในล้งที่มีเพิ่มมากขึ้น ในเขตพื้นที่อำเภอพาน ทำให้มีการจัดตั้งเป็นชมรมกลุ่มเกษตรกรกลุ่มวิสาหกิจชุมชนโดยใช้ระบบการบริหาร จัดการแบบสหกรณ์ทำให้เกษตรกรหลายรายเข้าไปรวมกลุ่มกับภาคเอกชน ทำให้มีการแข่งขันทั้งในเรื่องการบริการ ราคาสินค้าราคาผลผลิตปลาในล้ง

จากเหตุผลดังกล่าวสหกรณ์จึงพยายามเร่งพัฒนาคุณภาพด้านการบริการทางด้านการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกที่มาใช้บริการจากสถิติบันทึกการเข้ามาใช้บริการของสมาชิกย้อนหลัง 3 ปี (สหกรณ์ประมงพานจำกัด 2560) จะสังเกตเห็นว่า

จำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับ สหกรณ์มีจำนวนลดลงทุกปีจึงเป็นที่มาของความสนใจของผู้ศึกษาที่จะศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัดเพื่อนำผลมาปรับใช้และพัฒนาการให้บริการแก่สมาชิกอย่างแท้จริงและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่สมาชิก รวมถึงเพื่อขยายและรักษาสถานะสมาชิกของสหกรณ์ประมงพานจำกัดต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัด เป็นอย่างไร
2. ความแตกต่างระหว่างเพศอายุระยะเวลาการเป็นสมาชิกกับความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัด เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัด
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศอายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกับความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัด
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัด

สมมติฐานการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย

1. ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัด
2. และคุณลักษณะผู้บริโภคได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้มีความแตกต่างกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัด

ขอบเขตการวิจัย

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่สมาชิกสหกรณ์ประมงพาน จำกัด จำนวน 450 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 212 คน โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Yamane, 1973)

ด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ได้กำหนดประเด็นเนื้อหาในการศึกษาไว้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นและ 3) ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก

ด้านสถานที่

ได้กำหนดสถานที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย

ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย จำนวน 6 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - เดือนธันวาคม 2560

แนวคิดทฤษฎีในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะทางประชากร แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดความต้องการของมนุษย์ รูปแบบการดำเนิน งานของสหกรณ์ สามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะทางประชากรของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และและความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน ความพึงใจที่เป็นตัวแปรตาม ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นและ 3) ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed methods) ชนิดลำดับผลการศึกษา โดยเป็นการทำการวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพใช้คำถามปลายเปิดในเวทีสนทนากลุ่ม (Focus Group) ที่ต้องการให้ผู้ตอบคำถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ โดยกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสหกรณ์ประมงพาน จำกัด อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย 20 คน สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกับความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ปัญหาพร้อมข้อเสนอแนะของการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ได้อย่างลุ่มลึก ส่วนแบบสอบถามปลายปิดใช้การวิจัยเชิงสำรวจระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ที่ผู้วิจัยได้ตั้งเป็นประเด็นคำถาม ที่บ่งชี้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหตุและตัวแปรผล สำหรับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพจะมีการสรุปถึงเหตุผลเพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายปิด อันจะทำให้ได้องค์ความรู้ทั้งทางลึกและกว้าง

ก. เชิงปริมาณ ดำเนินการโดยศึกษากลุ่มอย่างจำนวน 450 คน ซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane) (ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. 2551). ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 %

ข. เชิงคุณภาพ/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดำเนินการโดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ทั้งหมด 20 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ยึดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ที่ความเชื่อมั่น 0.95 และแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบแบบ 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (T-test Independent group) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-Test ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามลักษณะของข้อมูล โดยวิธีของเชฟเฟ (Schefffe's Method) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) ตามลำดับความสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณนาความ

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพานจกัดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) ประเด็นความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.96$) และด้านที่มีน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อแยกประเด็นพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าความพึงพอใจของ สมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพานจกัดในประเด็นความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือข้อที่มี ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้บริการความรวดเร็วเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด รองลงมาได้แก่การแจ้ง ให้ทราบล่วงหน้าถึงการบริการ และน้อยที่สุดได้แก่การให้บริการแก่สมาชิกตามลำดับก่อน-หลังด้านการให้ ความมั่นใจข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่มีความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมายตอบ

คำถามได้ตรงลงมาได้แก่ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่สามารถ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี และด้านการตอบสนองต่อสมาชิกข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นกันเองรองลงมาได้แก่มีความพร้อมที่จะบริการสมาชิกและน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการดีสาเหตุที่การบริการของสหกรณ์ประมงพานจกัด อยู่ในระดับมาก เนื่องจากรูปแบบการบริการสหกรณ์ประมงพานจกัด ได้ยึดถือแนวปฏิบัติตามหลักการของสหกรณ์ประมงคือสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ชาวประมงเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพ ซึ่งชาวประมงแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้ตามลาพังบุคคลเหล่านี้จึงรวมตัวกันโดยยึดหลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นอกจากนี้สหกรณ์ประมงพานจกัดยังได้สร้างมั่นใจให้แก่สมาชิกเป็นอย่างมาก และจากประสบการณ์การดำเนินงานเป็นระยะเวลาหลายปีทำให้สมาชิกสหกรณ์ประมงพานจกัดมีจำนวน เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2543 สหกรณ์ประมงพาน จกัด ได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ทั้งในด้านการรวบรวมสัตว์น้ำหรือผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำของสมาชิกรวมจัดการขายหรือแปรรูปออกขาย เพื่อให้ได้ราคาดี จัดหาวัสดุสิ่งของรวมทั้งบริการที่ใช้ในการประมงและสิ่งของจำเป็นอื่น ๆ ที่สมาชิกต้องการ มาจำหน่ายให้เงินกู้แก่สมาชิกรับฝากเงินจากสมาชิกเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการและธุรกิจเกี่ยวกับการประมง และให้การส่งเสริมตามควรแก่สมาชิกและครอบครัวที่ประสบภัยพิบัติในการประกอบอาชีพนอกจากนี้ผลจาก

ในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากเนื่องจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพานจกัดมีการให้บริการที่รวดเร็วฉับไว สมาชิกสหกรณ์ประมงพานจกัดถือว่าเป็นเจ้าของ

สหกรณ์ ทั้งหมด ดังนั้นทุกคนจึงมีส่วนในการช่วยบริหารและช่วยปรับปรุงเมื่อมีข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัดทุกท่านสามารถตอบคำถามได้ตามขอบข่ายงานที่ตนเองรับผิดชอบมีความเป็นกันเองให้ความเคารพนบถนอมต่อสมาชิกสหกรณ์ที่ใช้บริหารทุกท่านมีความรู้ในงานที่ทำเช่นฝ่ายขายมีความรู้ในเรื่องอาหารปลามีการอธิบายแนะนำมีการเชิญตัวแทนจำหน่ายมาอธิบายเพิ่มเติมเมื่อมีการจัดประชุมทุกครั้งให้ความสำคัญแก่สมาชิก โดยมีการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ด้านการประมงแก่สมาชิกบ่อยครั้งสร้างให้มั่นใจให้แก่สมาชิกทำให้มีการสมัครสมาชิกเพิ่มขึ้นทุกปี สมาชิกส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องการประมงมากกว่าเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเป็นอาชีพประจำที่ทำมานานแล้ว ทำให้มีประสบการณ์สูงเจ้าหน้าที่สหกรณ์ประมงพาน จำกัด การให้บริการด้านตลาดดีมากมีการจัดคิวในการจำหน่ายปลาอย่างชัดเจนและโปร่งใสแต่หากได้รับแจ้งเรื่องเหตุฉุกเฉินจากสมาชิก เช่น ปลาน็อคน้ำหรือปรับอุณหภูมิไม่ทันมีความจำเป็นต้องรีบนำออกจำหน่ายก่อนที่จะเกิดความเสียหายมากทางสหกรณ์จะรีบให้ความสำคัญและจัดคิวเป็นพิเศษโดยขออนุญาตจากเจ้าของคิวดัดไปก่อนทุกครั้งเพื่อ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้สมาชิกให้ทันช่วงที่ทุกครั้งดังที่จิตตินันท์นันท์ ไพบูลย์. (2551). ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่าการบริการ (Service) คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นและรวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึงกิจกรรมกระบวนการหรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วย งานหนึ่งได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือและ/หรือตอบสนองความจำเป็น และความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นโดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจทั้งองค์ในการให้บริการ ของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ยังมีความครบถ้วนในทุกด้านทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ความพึงพอใจระดับมากสอดคล้อง

กับคำกล่าวของชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2553). กล่าวว่าการบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจขึ้นอยู่กับ คุณภาพของการบริการมีองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการหลายอย่างเช่นสิ่งที่สัมผัสได้ได้แก่อาคาร ของธุรกิจบริการเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ การตกแต่ง การประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่สัมผัสได้เหล่านี้เหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เกิดความเชื่อถือได้และไว้วางใจได้ ส่งเสริมให้เกิดความสามรถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสมความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์รบกวน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การรับประกันเป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรอบรู้ ความสามารถและมีความสุภาพ มีจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัย การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลเป็นการเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจเนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารความเข้าใจกับลูกค้าอย่างแท้จริง เป็นต้น ผลจากการวิจัยยังตรงกับผลงานวิจัยของวรทัย ประจักษ์เพิ่มศักดิ์ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจและแนวทางการปรับปรุงการบริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด ส่วนใหญ่อายุ

55-51 ปี ระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่ 24-20 ปี ขึ้นไป ขนาดของพื้นที่ใช้ในการทำฟาร์มส่วนใหญ่มีขนาดน้อยกว่า 3 ไร่ ด้านความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ผู้เพาะ เลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่มีความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับที่ 1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ลำดับที่ 2 อาคารสถานที่เหมาะสมสำหรับให้บริการด้านผู้ให้บริการ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด ทุกข้ออยู่ในระดับมากลำดับที่ 1 แต่งกายสุภาพเรียบร้อยมีบุคลิกลักษณะน่าเชื่อถือ ลำดับที่ 2 ความสุภาพ อ่อนโยนเป็นมิตรและใช้ถ้อยคำที่สุภาพด้านเครื่องมืออุปกรณ์ พบว่าสมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัดทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับที่ 1 มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น บ่อพักออกซิเจน ฝูงใส่ ฯลฯ ลำดับที่ 2 อุปกรณ์ในการให้บริการแก่สมาชิกมีความเพียงพอ เช่น บ่อพัก ออกซิเจน ฝูงใส่ฯ ด้านการสื่อสาร พบว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัดทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับที่ 1 มีการแจ้งข่าวสารของสหกรณ์ให้สมาชิกอย่างต่อเนื่อง ลำดับที่ 2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล

ข่าวสารหลายช่องทาง เช่นเจ้าหน้าที่ ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ ด้านสัญลักษณ์ พบว่าสมาชิกสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ฯ ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับที่ 1 สหกรณ์มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ ลำดับที่ 2 คณะกรรมการมีความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือและเป็นที่น่าไว้วางใจของสมาชิก ด้านผลตอบแทน พบว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่ 1 เงินปันผลที่ให้กับสมาชิกมีความชัดเจนถูกต้องโปร่งใส สรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในด้านสถานที่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านการสื่อสาร ด้านสัญลักษณ์ และด้านผลตอบแทน

2. ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกและความถี่ในการใช้บริการเดือนของสมาชิกสหกรณ์กับความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัด โดยรวม พบว่า อายุและระยะเวลาการเป็นสมาชิกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นไม่แตกต่างกันแยกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 21-40 ปีแตกต่างกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 41-60 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน 3) สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกันค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปีแตกต่างกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์

ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 10 ปี ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันและ 4)สมาชิกสหกรณ์ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกันต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะของการบริการของสหกรณ์ประมงพานจำกัด ด้านความน่าเชื่อถือไม่พบปัญหา แต่สมาชิกมีข้อเสนอแนะให้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเช่นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบการให้บริการให้มีความทันสมัยมากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อจะได้ทำงาน ให้รวดเร็วมีความสะดวกมากขึ้นซึ่งจากข้อเสนอแนะดังกล่าวหากสามารถปรับปรุงได้จะส่งผลถึงความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ประมงพานจำกัด ที่มีต่อการให้บริการเป็นไปในทิศทางที่ดีมากขึ้นด้วย ด้านการให้ความมั่นใจไม่พบปัญหา เนื่องจากสหกรณ์ประมงพานจำกัด เปิดให้บริการมาเป็นระยะเวลาที่ยาวนานพอสมควรจึงสร้างความมั่นใจให้แก่สมาชิกได้มากส่วนในข้อเสนอแนะสมาชิกแนะนำให้ปรับปรุงภูมิทัศน์รอบ ๆ สถานที่ทำงาน เพื่อให้มีความสวยงาม เพราะเมื่อมองจากรูปลักษณ์ภายนอกจะช่วยสร้างความมั่นคงและมั่นใจในทางจิตใจให้แก่สมาชิกสหกรณ์ขึ้น ด้วยด้านการตอบสนองต่อสมาชิกปัญหาที่พบมาก คือระยะเวลาในการดำเนินการในช่วงที่มีจำนวนสมาชิกมาติดต่อกันพร้อมกันเป็นจำนวนมากทำให้เกิดความล่าช้าเนื่องจากจำนวนสัดส่วนเจ้าหน้าที่ในสหกรณ์ประมงพานจำกัดมีอัตรากำลังพลน้อย ข้อเสนอแนะควรมีการจ้างลูกจ้างชั่วคราวเพิ่มเป็นบางช่วงระยะเวลา เช่นในช่วงที่มีการจ่ายเงินปันผลหรือการประชุมสามัญประจำปี นอกจากนี้ผลจากการสนทนากลุ่ม (FocusGroup) ยังพบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าหากต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาเพื่อให้ระบบการบริการดียิ่งขึ้นสมาชิกส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์

ประมงพานจำกัด ควรพัฒนาในด้านความรู้เพิ่มเติม เช่น ในเรื่องอาหารปลาของปลาแต่ละวัยการพัฒนา ระบบการบริหารการที่เกิตความล่าช้าในการบริการเป็นบางครั้งในช่วงที่มีสมาชิกมาติดต่อกันพร้อมกันและมีจำนวนมากควรปรับปรุงการให้บริการสหกรณ์ประมงพาน จำกัด เป็นแบบ One Stop Service และการช่วยแก้ไขปัญหาลา เช่นโรคในปลา เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของวิทวิกิ (Witwicki, 2000) ศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จของสหกรณ์การเกษตรเพื่อการผลิตและการตลาดในรัฐ Alberta ประเทศแคนาดา โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสหกรณ์ 3 ปัจจัย คือปัจจัยที่เกี่ยวกับโครงสร้างของสหกรณ์ (The Context Of Structural Factors) ปัจจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานของสหกรณ์ (Process Factors) และปัจจัยผลการดำเนินงานทางเศรษฐกิจ (Outcome Factors) กับการยอมรับความศรัทธาของสมาชิกที่มีต่อความสำเร็จของสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่าทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อศรัทธาหรือการยอมรับในสหกรณ์ของสมาชิก โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมาก คือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานของสหกรณ์.

สรุปการวิจัย

1. สหกรณ์ประมงพานจำกัด เป็นสหกรณ์การภาคเกษตรซึ่งเป็นสหกรณ์ประเภทหนึ่ง กลุ่มสมาชิกถือว่ามีความสำคัญ ถึงแม้ว่าความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการบริหารจัดการสหกรณ์จึงถือว่ามีความสำคัญมากเพราะเป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างสหกรณ์กับสมาชิกในระดับพื้นที่ หากเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการบริหารรวมถึงกลุ่มสมาชิกขับเคลื่อนงานไม่ได้จะส่งผลถึงการดำเนินงานของสหกรณ์ในที่สุด เพื่อแก้ปัญหาในอนาคตควรพัฒนากลุ่มสมาชิก

ให้มีความเข้มแข็งและต่อเนื่องผู้วิจัยขอเสนอว่า

1.1 วางระบบการเลือกสรรหาผู้นำกลุ่มสมาชิก เช่น ประธานกลุ่ม กรรมการบริหาร เลขานุการกลุ่ม ให้มีประสิทธิภาพ ให้ได้ผู้นำที่มีภาวะผู้นำ มีจิตอาสา มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เสียสละ สามารถนำองค์กรระดับกลุ่มสมาชิกได้ตามเจตนารมณ์ของระบบสหกรณ์ ทั้งนี้ต้องมีการคัดกรองสมาชิกที่จะสมัครเป็นผู้นำกลุ่ม รวมถึงการจอบรมความรู้แก่ประธานกลุ่ม/เลขานุการกลุ่มคนใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อให้รู้บทบาทหน้าที่ ฯลฯ

1.2 สหกรณ์ต้องวางระบบให้กลุ่มสมาชิกขับเคลื่อน มีกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้อำนาจที่ประชุมกลุ่มคัดเลือกผู้สมัครเป็นสมาชิกใหม่ การให้ความเห็นประกอบในการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อและหลักประกัน รวมถึงการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ เช่น การเร่งรัดหนี้สินต่าง ๆ การจัดสวัสดิการแก่สมาชิกและชุมชนในพื้นที่ ฯลฯ ไม่เช่นนั้น กลุ่มสมาชิกจะเป็นแค่โครงสร้างแต่ขาดบทบาทหน้าที่ ส่งผลถึงมีส่วนร่วมในการประชุมกลุ่มของสมาชิก และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องผ่านที่ประชุม

2. เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ โดย Aaker. (2004). ที่กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไปในการสื่อสารหรือส่งมอบบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับ ความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับต่าง ๆ ระหว่างความต้องการของลูกค้าโดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้านั้นไปแล้ว ระดับ ความความหวังต่อบริการแยกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service) คือผู้บริโภคมีระดับของความคาดหวังที่ต้องการในจิตใจว่าต้องการหรืออยากจะได้รับบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการสูงสุดมากน้อยอย่างไร 2) ระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate

Service) คือการที่ผู้บริโภคใช้ดุลพินิจต่อระดับของความต้องการที่คาดหวังบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการ ในลักษณะที่การให้บริการ นั้นว่าต้องมีเป็นอย่างน้อยหรือขั้นต่ำสุดและความแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับที่เพียงพอ คือช่วงที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ดังนั้นควรส่งเสริมให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ของสหกรณ์ ผลที่เกิดขึ้นจะสอดคล้องกับความต้องการตรงปัญหาของสมาชิกที่ประสบ รวมถึงการเกิดความรู้สึกผูกพันรักห่วงแหน รู้สึกเป็นเจ้าของต้องดูแลรักษา ซึ่งตามระบบสหกรณ์ สมาชิกมีฐานะเป็นเจ้าของ ผู้บริหารควบคุมตรวจสอบ และผู้ให้บริการ รวมถึงต้องมีระบบการส่งต่อจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นให้สหกรณ์คงอยู่อย่างถาวร ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสหกรณ์ควรดำเนินการ เช่น

2.1 สหกรณ์ควรมีการปรับปรุงข้อบังคับระเบียบให้ยืดหยุ่น เพื่อวางระบบงานให้สมาชิกระดับกลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมในสหกรณ์ให้มากที่สุด การแยกระบบงานการศึกษอบรม/จัดสวัสดิการ เป็นโครงการเพื่อให้สมาชิกเข้ามาร่วมบริหารโครงการแทนเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ปรับระบบงานการประชาสัมพันธ์ การรับรู้ข่าวสาร โดยวางระบบ การสื่อสารระหว่างสหกรณ์กับสมาชิก รวมถึงตัวข่าวสารและสื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งการสื่อสารในลักษณะทางเดียว และการสื่อสาร 2 ทาง เพื่อเปิดให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วม

2.2 ปรับการจัดการกระบวนการและการมุ่งเน้นผู้ให้บริการตามกระบวนการบริหารจัดการสมัยใหม่ เช่น การบริหารแบบองค์รวม (TQM) เกณฑ์รางวัลสหกรณ์คุณภาพแห่งชาติ (CQA) มาใช้พัฒนากระบวนการบริหารจัดการของสหกรณ์เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม เพราะในกรอบกระบวนการบริหารเหล่านี้มีข้อบ่งชี้ที่สหกรณ์ต้องปฏิบัติ เช่น เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกชุมชนสังคมและสมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมใน

กระบวนการบริหารจัดการสหกรณ์ตามระบบธรรมชาติ การให้ผู้มีส่วนได้เสียร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

2.3 ควรสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ และใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อ มูลข่าวสารในการบริการของสหกรณ์

ผ่านทางกลุ่มสมาชิก เนื่องจากเพื่อนสมาชิกเป็นบุคคลที่สมาชิกติดต่อและได้รับข้อมูลข่าวสารมากที่สุด

2.4 กรมส่งเสริมสหกรณ์อาจนำผลการศึกษาไปพิจารณากำหนดนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในสหกรณ์ การเกษตร และสหกรณ์ ประเภทอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. **หลักการการสหกรณ์**. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม พ.ศ. 2561, จาก http://www.cpd.go.th/know_coop07.html, 2560. **จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2551). **การบริการงานขาย**. กรุงเทพฯ: บริษัทวี.พี. (1991) จำกัด, รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2553). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วรทัย ประจักษ์เพิ่มศักดิ์. (2551). **สหกรณ์ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการเกษตรแห่งประเทศไทย**. ปรินญาณิพนธ์ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระเกษม,
- สหกรณ์ประมงพานจำกัด. (2560). **ข้อมูลทั่วไป**. เชียงราย:สำนักงานสหกรณ์ประมงพานจำกัด, . สันนิบาต สหกรณ์แห่งประเทศไทย. ประวัติการสหกรณ์ในประเทศไทย.
- Witwicki,Nicole.**Determinantsofsuccessinagriculturalclubs**. RetrievedMarch3,2018, from <http://www.coop.re.ualberta.ca/PDFs/Program%20report2.pdf>,2000.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: AnIntroductoryAnalysis. Thirdedition**. NewYork: Harperand Row Publication,
- อ่องจิต เมชยะประภาส. (2553). **การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ**. มปท:มปป,