

คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร
ปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

นายจักริน ศรีภูตา



การศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2564

**Service Quality Affecting Satisfaction of Members of Nong Bua Land Reform
Agricultural Cooperative Limited**

Mr.Jakkarin Srikuta

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2021

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด
ชื่อและนามสกุล	นายจักริน ศรีฤตา
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ (กลุ่มวิชาการจัดการทั่วไป)
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2565

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สงเสริม หอมกลิ่น)

..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

ผู้ศึกษา นายจักริน ศรีฤตา **รหัสนักศึกษา** 2633002239 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ **ปีการศึกษา** 2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยด้าน
คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อสมาชิกสหกรณ์ และ 4) เสนอแนะแนวทางการเพิ่มคุณภาพการ
ให้บริการของสหกรณ์

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน
หนองบัว จำกัด อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 658 คน วิธีการขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร
คำนวณหาขนาดของ ทาโร่ ยามาเนะ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 249 คน และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย
ซึ่งเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้ตรวจสอบคุณภาพ
และแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อทดสอบความเที่ยงตรงเชิง
เนื้อหา สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูลหาค่าทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41 - 50 ปี
สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม และระยะเวลาเป็น
สมาชิก 5 – 10 ปี 1) ระดับความพึงพอใจของสมาชิก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความ
พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
พบว่า ด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาเป็นสมาชิกที่แตกต่าง
กันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ
สมาชิก พบว่า คุณภาพการให้บริการ มีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิก
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน คือ ความเชื่อถือได้ การให้
ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และความเป็น
รูปธรรมของการบริการ และ 4) ข้อเสนอแนะและแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์
พบว่า ควรให้สหกรณ์เข้าถึงกลุ่มสมาชิก โดยการลงพื้นที่ให้มากขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; สหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

Independent Study title: Service Quality Affecting Satisfaction of Members of Nong Bua Land Reform Agricultural Cooperative Limited
Author: Mr. Jakkarin Srikuta; **ID:** 2633002239; **Degree:** Business Administration Management; **Independent Study advisor:** Achara Chewatrakulkit, Associate Professor; **Academic year:** 2021

Abstract

The objectives of this study were: 1) to study the level of satisfaction of members of Nong Bua Land Reform Agricultural Cooperative Limited, 2) to compare satisfaction of members, classified by personal factors; 3) to study service quality affecting members of the Cooperative, and 4) to suggest service quality improvement of the Cooperative.

The study was a survey study. The population of this study was 658 members of Nong Bua Land Reform Agricultural Cooperative Limited in Nakhon Sawan Province. The sample size of 249 people was determined by using Taro Yamane formula and simple random sampling method. An instrument used in data collection was a questionnaire for data analysis.

The results of the study found out that most of the respondents were male with the age between 41-50 years old, had the monthly income of 15,001 – 20,000 Baht, had the level of education lower than secondary level, and had the membership time of 5 – 10 years. 1) Regarding the level of satisfaction of members, it showed that the respondents were overall satisfied at a high level. 2) In comparing satisfaction of members classified by personal factors, it showed that members with different gender, age, status, monthly income, level of education, and membership period affected satisfaction differently. 3) Factors regarding the service quality affecting member satisfaction revealed that the independent variables affected the dependent variable of member satisfaction at statistically significant level of 0.05 at a high level in all five aspects: reliability, service assurance, service responsiveness, empathy, and tangibility. 4) Suggestion to improve service quality of the Cooperative is that the Cooperative should access the group member by paying a visit to the area more frequently.

Keywords: Service quality; Satisfaction, Nong Bua Agricultural Land Reform Cooperative Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีจากความเมตตา กรุณาจากรองศาสตราจารย์ อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไข รวมถึงการอบรมสั่งสอนในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา จนทำให้เกิดความสำเร็จในครั้งนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

สำหรับจุดเริ่มต้นของการศึกษาในครั้งนี้ เกิดขึ้นจากสิ่งพิเศษในการทำงานของผู้เขียน ณ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครสวรรค์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ทั้งนี้ จึงขอขอบพระคุณ ผู้มีส่วนสนับสนุน ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะต่างๆ รวมถึงการสร้างขวัญกำลังใจอย่างดีมาโดยตลอด ประกอบด้วย หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน สมาชิก ฝ่ายจัดการ และคณะกรรมการของสหกรณ์ การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อาจารย์และบุคลากรในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนักศึกษา บิดา มารดา คนในครอบครัว คนรอบข้างอื่นๆ ที่สร้างแรงบันดาลใจระหว่างการศึกษ และบุคคลในอดีตที่เป็นแรงผลักดัน เป็นส่วนสำคัญทำให้ผู้เขียนมีสติ ปัญญา ความรู้มาจนถึงปัจจุบันนี้ จึงขอน้อมรำลึกถึงทุกท่านอย่างสุดซึ้ง

จักริน ศรีฤตา

ตุลาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการการศึกษา	3
สมมุติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการสหกรณ์	14
ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	29
รูปแบบที่นำมาใช้ในการศึกษา	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30
การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

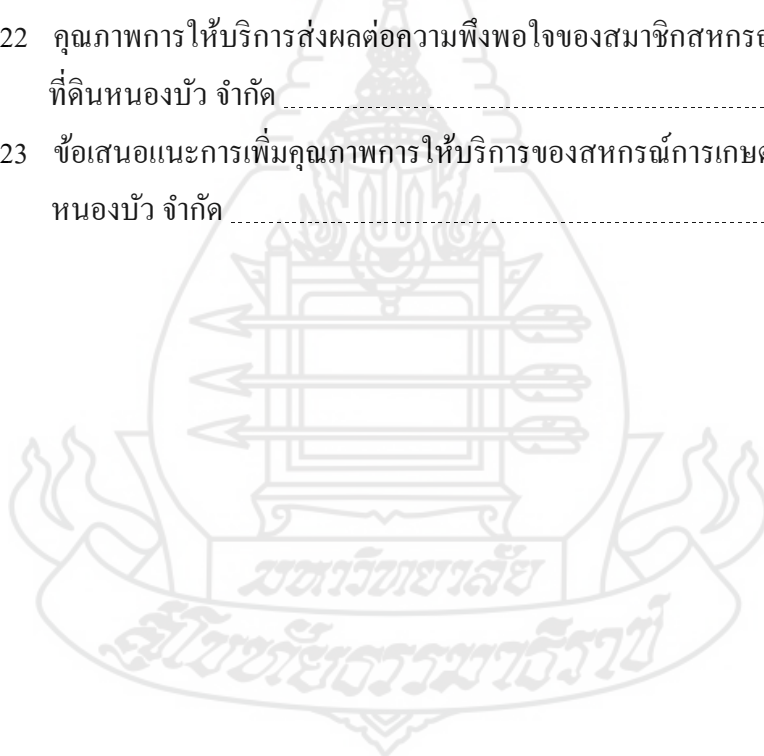
	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	36
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและด้านความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด	40
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด	46
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด	52
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	53
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	54
สรุปการวิจัย	54
อภิปรายผลการศึกษา	57
ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	67
ก แบบสอบถามการศึกษา	68
ข การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	75
ประวัติผู้ศึกษา	81

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ข้อมูลสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด	22
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	37
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	37
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	38
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	38
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	39
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ..	39
ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการภาพรวม	40
ตารางที่ 4.8 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	41
ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านความเชื่อถือได้	42
ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	43
ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	44
ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ	45
ตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ	46
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตามเพศ	47
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตามอายุ	47
ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตามอายุ	48
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตามสถานภาพ	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	49
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	49
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	49
ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	50
ตารางที่ 4.22 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูป ที่ดินหนองบัว จำกัด	51
ตารางที่ 4.23 ข้อเสนอแนะการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน หนองบัว จำกัด	52



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย	20
ภาพที่ 2.2 แผนภูมิโครงสร้างสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด	23
ภาพที่ 2.3 ตราสหกรณ์	25



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด เป็นสหกรณ์ที่อยู่ในกระบวนการแนะนำ ส่งเสริม กำกับ ดูแล ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครสวรรค์ จัดอยู่ในประเภทสหกรณ์การเกษตร ตั้งอยู่ที่ตำบลวังบ่อ อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบล หนองบัว, วังบ่อ, หุ้งทอง และหนองกล้วย อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ที่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ที่มีความสนใจในการจัดตั้งสหกรณ์ประเภทสหกรณ์การเกษตร โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนในด้านต่างๆ ที่ประชาชนในท้องที่ดังกล่าวประสบปัญหาอยู่ใน ขณะนั้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความยากจน เศรษฐกิจ เงินทุนในการประกอบอาชีพ และอื่นๆ จึงได้ รวมตัวกัน เพื่อที่จะดำเนินการจัดตั้งสหกรณ์ ประเภทสหกรณ์การเกษตรขึ้น โดยยื่นคำขอ จดทะเบียนต่อนายทะเบียนสหกรณ์ และได้รับจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 เป็นสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด เมื่อวันที่ 1 เดือนมกราคม พ.ศ. 2541 โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์ คือ การส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของ บรรดาสมาชิกสหกรณ์ โดยวิธีการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตามหลักการสหกรณ์ รวมทั้งการจัดหาวัสดุการเกษตร เครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นมาจำหน่ายแก่สมาชิก การรวบรวม ผลผลิตทางการเกษตร ผลิตภัณฑ์ และบริการของสมาชิกมาจัดการขายหรือแปรรูปออกขายโดยซื้อ หรือรวบรวมผลผลิตจากสมาชิก การจัดให้มีเงินกู้หรือสินเชื่อแก่สมาชิก เพื่อการประกอบอาชีพ และการดำรงชีพ การส่งเสริม การออมของสมาชิก การส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพ ของสมาชิกและชุมชน การร่วมมือ กับสหกรณ์อื่น สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุม สหกรณ์องค์กร ชุมชนภาคเอกชน และหน่วยงานของรัฐ เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของ สหกรณ์การส่งเสริมและเผยแพร่อาชีพ การเกษตร หัตถกรรม อุตสาหกรรมในครัวเรือน หรือการ ประกอบอาชีพอย่างอื่นในหมู่สมาชิก และครอบครัวของสมาชิก ตลอดจนการส่งเสริมความรู้ ในการผลิตทางอุตสาหกรรมเพื่อให้สมาชิกมีอาชีพ และรายได้ที่มั่นคง

สหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด (2564) ปัจจุบันสหกรณ์ ดำเนินธุรกิจ มาแล้ว 24 ปี มีสมาชิกสามัญ 658 คน เป็นชาย 300 คน และหญิง 358 คน ซึ่งสมาชิกทั้งหมด

จะสังกัดกลุ่มต่างๆ รวม 41 กลุ่ม จาก 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลหนองบัว, วังบ่อ, พุ่งทอง และหนองกลับ โดยสหกรณ์มีฝ่ายบริหาร คือ คณะกรรมการดำเนินการ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ 1 คน และกรรมการ 14 คน มีฝ่ายตรวจสอบการดำเนินงานและการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ เพื่อเป็นการป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น คือ ผู้ตรวจสอบกิจการ 1 คน และฝ่ายจัดการ ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินงานตามนโยบายของฝ่ายบริหาร หรือคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ดำเนินงานตามนโยบายของฝ่ายบริหาร หรือคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ 9 คน ในส่วนของธุรกิจของสหกรณ์ที่ให้บริการแก่สมาชิก ได้แก่ ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจเงินรับฝากเงิน ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย ธุรกิจรวบรวม และธุรกิจแปรรูปผลิตภัณฑ์การเกษตร สำหรับด้านการบริหารงานของสหกรณ์ ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการแก่สมาชิก โดยสหกรณ์กำหนดวิสัยทัศน์ของสหกรณ์ว่า “เป็นองค์กรทันสมัย ใส่ใจบริการ บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจสมาชิก ธุรกิจครบวงจร นำสหกรณ์ก้าวไกล” และภารกิจของสหกรณ์ ก็เน้นถึงความสำคัญในการให้บริการแก่สมาชิกเช่นเดียวกัน คือ การพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ให้มีความสามารถบริหารจัดการ พัฒนาการเรียนรู้ ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของสมาชิก ระดมทุนสร้างเสริม ความมั่นคงแก่สหกรณ์ พัฒนาระบบงานด้วยเทคโนโลยี พัฒนาธุรกิจและการบริการ ขยายโอกาสทางธุรกิจของสหกรณ์เพื่อให้บริการแก่สมาชิกให้ครบวงจรอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาอาชีพและรายได้แก่สมาชิก ส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ด้านการให้บริการแก่สมาชิก คือ การพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ให้มีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ และการปรับปรุงโครงสร้างของสหกรณ์ให้สามารถบริหารและดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ฉับไว และมีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบงานและการควบคุมภายใน จากวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ของสหกรณ์จะเห็นได้ว่า สหกรณ์ยังให้ความสำคัญในการให้บริการแก่สมาชิกเป็นอันดับแรก ดังนั้น การสร้างความมั่นใจในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ จะส่งผลถึงความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการรับบริการ ทำให้สมาชิกสหกรณ์เกิดความมั่นใจ และเชื่อมั่นในการรับบริการ ซึ่งจะส่งผลดีแก่สหกรณ์ในด้านต่างๆ เช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงาน หรือการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ที่มีหลากหลาย ซึ่งธุรกิจทั้งหมดของสหกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการทั้งนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งผู้ศึกษาเป็นข้าราชการตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ที่รับผิดชอบ แนะนำ ส่งเสริม กำกับ ดูแล สหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด โดยผู้ศึกษาต้องการสะท้อนความคิดเห็น ความรู้สึกของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการรับบริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการจากสหกรณ์ ซึ่งจะศึกษาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการ

เข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงาน และการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ และการศึกษาในครั้งนี้ นอกจากสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จะนำข้อมูลไปปรับใช้ในการพัฒนาการให้บริการ สหกรณ์อื่นๆ หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจอาจนำผลการศึกษาไปพัฒนาเพื่อต่อยอดให้แก่สหกรณ์ หรือองค์กรของผู้ที่สนใจได้อีกด้วย

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

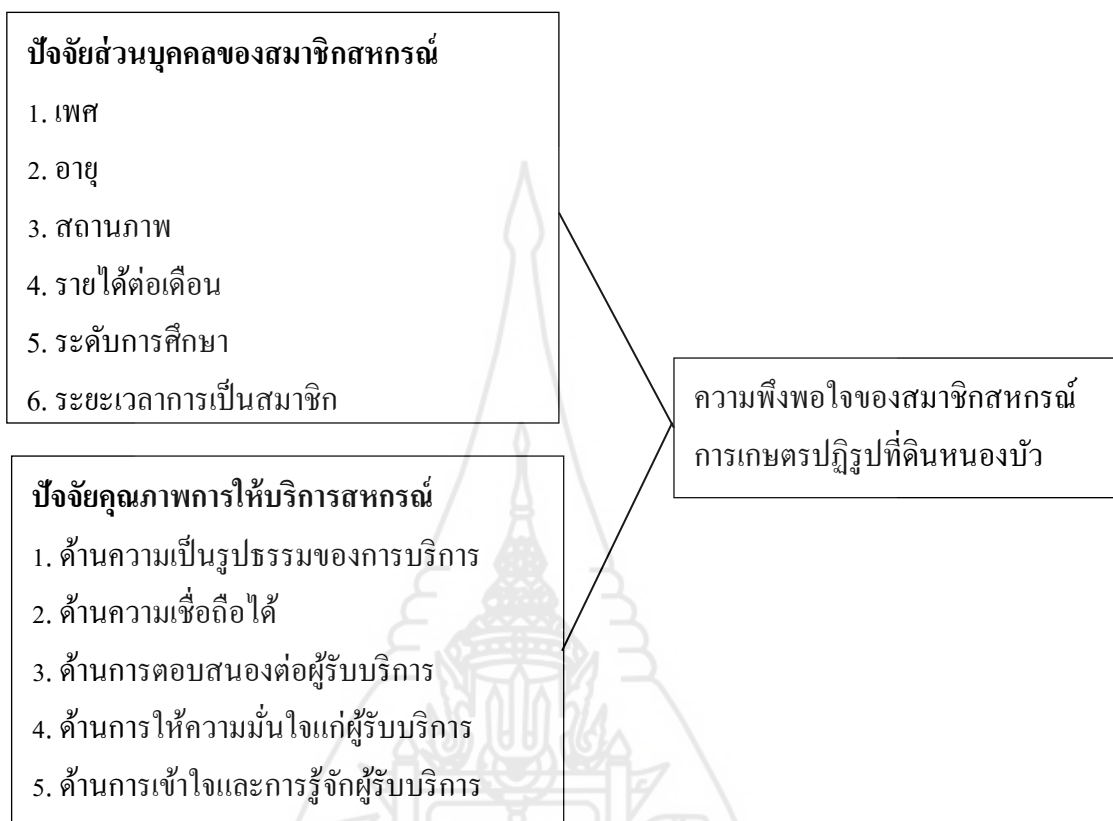
- 2.1 ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด
- 2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.3 ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด
- 2.4 ศึกษาข้อเสนอแนะการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งมีผลในการตัดสินใจมาใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด (ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก ,2563,น.5) โดยมุ่งเน้นศึกษาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านตามแนวคิดของ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry 1985; 1990 และนำมาปรับใช้ให้มีความเหมาะสมกับการศึกษา โดยได้กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ด้านใดด้านหนึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ทั้งหมด จำนวน 658 คน ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2564

กลุ่มตัวอย่าง สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จำนวน 249 คน โดยใช้ค่าของ Taro Yamane และสุ่มแบบง่าย

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก
2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

5.3 ขอบเขตพื้นที่ พื้นที่ในการดำเนินการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ สหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์

5.4 ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินการศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือน เมษายน ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2565

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ในคั้งนี้ กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะคั้งนี้

6.1 สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ เป็นสหกรณ์ประเภทสหกรณ์การเกษตร ตั้งอยู่ที่ 485 หมู่ 7 ตำบลวังบ่อ อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์

6.2 สมาชิกสหกรณ์ หมายถึง สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์

6.3 คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ และการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด โดยการวัด 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

6.4 ความพึงพอใจของสมาชิก หมายถึง ทักษะคติในทางบวกของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ที่มีต่อการใช้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ตรงกับความคาดหวัง ทำให้รู้สึกประทับใจในการให้บริการ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ใช้เป็นข้อมูลสำหรับคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด นำไปพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

7.2 ใช้เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางให้สหกรณ์อื่น หรือบุคคลที่สนใจ นำผลการศึกษาไปปรับใช้ หรือต่อยอดในด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ หรือผู้มาใช้บริการ

7.3 ใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์สหกรณ์ให้แก่สำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อวางแผนการแนะนำ ส่งเสริม กำกับ ดูแลสหกรณ์ ในด้านการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้ นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการสหกรณ์
4. ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1.1 ความหมายคุณภาพการให้บริการ

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561, น.15) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนแข่งขันในตลาดได้ โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น โดยความหมายของคุณภาพการบริการว่า คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการ ที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัยมีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

วรสิริญา ศุภชน โชติพงษ์ (2562, น.20) ให้ความหมายคุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามมาตรฐานและ คุณภาพที่เหมาะสม โดยการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความ

เป็นเลิศของการบริการ ในลักษณะของภาพรวม รวมไปถึงคุณลักษณะที่ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีท่ามกลาง การแข่งขันของธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความประทับใจ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561, น.21) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่เขาต้องการ

จากที่กล่าวมา สรุปความหมายของคุณภาพการให้บริการ ตามที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตอบสนองตามความต้องการและตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.2 เกณฑ์บ่งชี้คุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988 อ้างถึงใน ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก, 2563, น.17) ได้ทำการพัฒนารูปแบบของการบริการ โดยนำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ คำนี้ถึงการยอมรับของผู้ใช้บริการในคุณภาพบริการที่ดีที่สุด คุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของการบริการ โดยมีเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพบริการ (Determinant of Service Quality) 10 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้นั้น จะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่แรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ (Consistency) คือ บริการทุกครั้ง ต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการพึงได้

2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันท่วงที เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ มีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว สามารถจัดบริการได้ตามความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ดีในการชี้แจงรายละเอียดการให้บริการทุกครั้ง เป็นต้น

3. สมรรถภาพในการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ และมีความรู้ ความสามารถในการบริการ สามารถแสดงให้ผู้ใช้บริการได้ประจักษ์และตอบสนองความต้องการ ผู้ใช้บริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการรักษาโรค ในขณะที่บุคคลอื่น ๆ ในทีมสุขภาพต้องมีความรู้ความสามารถในสาขาของตน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันในการให้บริการอย่างเต็มที่

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้ใช้บริการจะต้องเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ การให้บริการนั้น จะต้องกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการเป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องรอนานเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ การบริการเป็นไปอย่างเสมอภาค เป็นต้น

5. ความสุภาพ อ่อน โขน มีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ ใช้งานที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพดี

6. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อคุณภาพบริการ นอกจากจะเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการให้บริการแล้ว ยังจัดเป็นการบริการ อีกลักษณะหนึ่ง ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรมีการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ให้บริการ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษา และทางเลือกในการรักษา เป็นต้น ซึ่งต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน เหมาะสม และเข้าใจง่ายตามสภาพของผู้ใช้บริการ โดยอาจอยู่ในรูปของการสนทนา หรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถืออันเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญมากที่สุดประการหนึ่ง สำหรับการให้บริการทางสุขภาพ และส่งผลให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น มีการพูดปากต่อปาก ความเชื่อถือของผู้มาใช้บริการที่มีผลต่อผู้ให้บริการนั้น อาจเกิดปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาล และบุคลากรต่าง ๆ ในทีมสุขภาพ

8. ความปลอดภัยมั่นคง (Security) ได้แก่ ความรู้สึกที่มั่นใจว่าความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษา ความลับของผู้ป่วย การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

9. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ (Understanding/knowing The Customer) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการ เช่น พยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยที่มารับบริการได้ การมีระบบเก็บรักษาข้อมูลในอดีตของผู้ป่วย ซึ่งสามารถนำกลับมาใช้ในการรักษาอย่างรวดเร็ว

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangible) เป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพ คุณภาพของบริการจะถูกประเมินโดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริง บริการที่น่าเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ให้บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนและง่ายขึ้น

ต่อมา Parasuraman, Zeithaml and Berry พบว่า ตัวกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 10 ประการดังที่กล่าวข้างต้น มีความซับซ้อนกัน จึงได้ทำการศึกษาพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้เป็น

มาตรวัดคุณภาพบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งผลจากการศึกษา ทำให้ได้เครื่องมือที่จะนำไปใช้วัดคุณภาพการให้บริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาเป็นตัววัดองค์ประกอบของ คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน แต่ยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการข้างต้น ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า ได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ การบริการที่ถูกรับเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน ผู้รับบริการรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ นำไปสู่การทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและพึงพอใจในบริการตามมา ตัวอย่างเช่น

1.1. สิ่งแวดล้อม มีการจัดอาคารสถานที่ ที่เหมาะสม ความสะอาดสะอาด อากาศถ่ายเทได้ดี เพื่อให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ มีระบบจราจรที่เป็นสัดส่วน มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างเพียงพอ

1.2. เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีห้องปฏิบัติการทันสมัย มีห้องเอ็กซเรย์ และเครื่องมืออื่น ๆ ที่จำเป็นในการให้บริการ มีความพร้อมที่จะใช้งานได้ทันที และมีความเที่ยงตรง

1.3. เครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการให้บริการนั้น ควรจะมีให้เพียงพอสามารถรองรับกับจำนวนผู้เข้ารับบริการ

1.4. บุคลากรที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ สะอาด มีอาการสำรวม ทั้งท่าทาง และกริยาวาจา

1.5. อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น ใบบัตร แผ่นพับ เอกสารแนะนำการมารับบริการ ป้ายบอกทางต้องมีตัวหนังสือที่ชัดเจน เป็นการสื่อสารอีกแบบที่จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่รวดเร็ว รวมถึงการสื่อสารโดยการให้เอกสารเพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น

2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้ง จะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม แม่นยำในทุกจุดของการบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้น มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

ฉายาลักษณะ ศรีจะบก (2563, น.21) คุณภาพการให้บริการ เกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดีเลิศ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หากได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้

ของผู้รับบริการ ซึ่งทั้ง 5 ด้าน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจและประเมินความพึงพอใจ ออกมาเป็นบวก ดังนี้

2.1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง งานบริการที่มีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม รวมถึงมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสาร เช่น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน

2.2. ความเชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับผู้ใช้บริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้ใช้บริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ เช่น ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ได้รับรางวัล ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ มีความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น การออกใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารสัญญาต่าง ๆ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว

2.3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ มีการบริการที่เป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย เช่น ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ หรือติดต่อ ผ่านทาง Line เข้าถึงข้อมูลผ่าน Website หรือ Application ในการตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเองได้ตลอดเวลา

2.4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความน่าเชื่อมั่นในชื่อเสียงและความมั่นคงของผู้ให้บริการ ความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ เช่น ความปลอดภัย ในการทำธุรกรรมทางการเงิน การบริการจากพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ความสามารถในการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีสัมมาคารวะ มีกิริยามารยาทที่ดี

2.5. การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และเป็นกันเอง ใส่ใจการรับฟังปัญหาความคิดเห็น สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และมีบริการให้เลือกหลากหลายตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากที่ได้กล่าวมา ผู้ศึกษา พบว่าคุณภาพการให้บริการ ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีความสำคัญ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ทั้ง 5 ด้านนี้ หากตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จะแสดงให้เห็นว่า

ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจในการให้บริการ เกิดความพึงพอใจและต้องการจะกลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563, น.26) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการในทางบวก เมื่อได้รับบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง สามารถตอบสนองความต้องการ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกประทับใจและเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการบริการ

Angelova และ Zekiri (2011 อ้างถึงใน ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก, 2563, น.23) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าพบกับผลลัพธ์ที่สามารถเติมเต็มความคาดหวังของเขาได้ โดยความพึงพอใจของลูกค้า นั้น มีความสัมพันธ์เป็นบวกกับความสามารถในการทำกำไรขององค์กร โดยมีหลักฐานอยู่มากมายที่แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ความจงรักภักดี มีความสัมพันธ์เป็นบวกระหว่างกัน

Kotler (2003 อ้างถึงใน ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก, 2563, น.23) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้า ที่รู้สึกพอใจหรือผิดหวังซึ่งมีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561, น.7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง โดยได้สรุปวิธีการการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งทำได้หลายวิธี ประกอบด้วย การศึกษาค้นคว้าจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สถิติการใช้บริการ การสอบถามสัมภาษณ์ และการสังเกต อาจจะใช้กระบวนการศึกษาอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลความพึงพอใจที่น่าเชื่อถือ

วรัลสิญา สุภชนโชติพงศ์ (2562, น.28) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่แต่ละบุคคล มีลักษณะไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลจะมีความคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าคาดหวังมากและ ได้รับการตอบสนองด้วยดีจะเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงข้ามกันเมื่อผิดหวังหรือไม่ได้การรับ ตอบสนองตามที่คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อยเพียงใด โดยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการ ดังนั้น ความพึงพอใจการให้บริการ จึง อธิบายได้ว่า ความรู้สึกของบุคคลต่อการ

ให้บริการ มีความคาดหวังกับการให้บริการ ถ้าคาดหวังมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจการให้บริการมาก ในทางตรงข้ามกันเมื่อผิดหวังหรือไม่ได้รับการตอบสนอง ตามที่คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจการให้บริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความ คาดหวังตั้งใจไว้ว่ามีมาก หรือน้อยเพียงใด

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561, น.37) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมหรือประสบการณ์ของแต่ละคน ความพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นก็ต่อเมื่อ สิ่งที่บุคคลได้รับนั้นเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการ ของแต่ละบุคคลได้ตรงกับจุดประสงค์ ตรงความต้องการ ตรงความคาดหวัง หรือเกินกว่าความ คาดหวังที่ตั้งไว้ หากมองในมุมของการบริการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการ ได้รับการ บริการที่สะดวกรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเพียงพอ รวมถึงการเดินทางไปยังแหล่ง บริการมีความสะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะอาด รู้สึกได้ถึงความปลอดภัย จนผู้รับบริการเกิด ความรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับในการบริการนั้นทำให้เกิดความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ต้องเสียไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากบุคคลได้รับบริการ สิ่งของ การดูแล หรืออื่นๆ ตามที่บุคคลนั้นๆ คาดหวังไว้ หรือ เกินกว่าที่คาดหวังไว้ ไม่ว่าจะป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกดี ต่อบริการ สิ่งของ การดูแล หรืออื่นๆ ที่ได้รับ ส่งผลให้ผู้รับบริการต้องการที่จะกลับมาเพื่อใช้บริการใหม่

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002 อ้างถึงใน ชนะดา วิระพันธ์, 2555, น.9-10) รายงาน ว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการ ที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจ ให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอ จนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. อับราฮัม มาสโลว์ (A.H. Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูก ผลักดัน โดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมาก เพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่อง

นับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

2. ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์ พบว่า บุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

จากที่ได้กล่าวมา ผู้ศึกษา พบว่า บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรก เมื่อได้รับความพึงพอใจความต้องการนั้นก็จะหมดลง และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการสหกรณ์

3.1 ความหมายของสหกรณ์

ชุตินันท์ แสงหวัง (2564, น.90) สหกรณ์การเกษตร หมายถึง สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตร มารวมกันจัดตั้งขึ้นและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดียิ่งขึ้น โดยยึดหลักการและอุดมการณ์ของสหกรณ์เป็นหลัก หลักการสหกรณ์นั้นเปรียบเสมือนโลหิตที่หล่อเลี้ยงชีวิตของขบวนการสหกรณ์ฯ เป็นพัฒนาการที่มีมาจากค่านิยมที่ได้ทำให้ขบวนการนี้ แผ่ขยายมานับแต่การก่อกำเนิด เป็นส่วนช่วยในการขึ้นรูปโครงสร้าง

และให้แนวคิดในการสร้างเป้าหมายของขบวนการที่แจ่มชัด เป็นเสมือนคำแนะนำสำหรับสหกรณ์ ๆ ทั้งหลายในการพัฒนาสหกรณ์ของตน เป็นหลักในการปฏิบัติที่ได้รับจากประสบการณ์ที่สะสมมาเท่า ๆ กับปรัชญาทางความคิด มีความทันสมัยยืดหยุ่น และสามารถปรับใช้ได้กับสหกรณ์ ๆ หลากหลายประเภท ในหลากหลายสถานการณ์ ทั้งหมดนี้ต้องการการพิจารณาของนักสหกรณ์ ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมอีก เช่น ในประเด็นว่าด้วย คุณลักษณะแบบประชาธิปไตยของสหกรณ์ ๆ บทบาทของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ และการจัดสรรส่วนเกินที่เกิดขึ้น เหล่านี้เป็น “คุณภาพ” ที่จำเป็นมากที่จะทำให้การสหกรณ์ ๆ ผลิดอกออกผล และมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของสหกรณ์ ๆ ตลอดจนขบวนการสหกรณ์ ๆ เป็นสิ่งที่มีคุณค่าขึ้นมา

ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย (2565) สหกรณ์นับว่าเป็นองค์การหนึ่งที่มีนุษย์คิดค้นขึ้นมาจากผลของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมขนาดใหญ่ในการปฏิวัติอุตสาหกรรม โดยยึดหลักการร่วมมือกันทางเศรษฐกิจในหมู่ประชาชน ที่มีความอึดคักัดสนและอ่อนกำลังในทางเศรษฐกิจ ดำเนินการด้วยการช่วยเหลือตนเอง ด้วยการร่วมทุนและกำลังเงินด้วยความสมัครใจ ตั้งเป็นสมาคมเพื่อประกอบกิจการของตนเองโดยมิใช่การแสวงหากำไร แต่เพื่อตัดคนกลางที่ไม่จำเป็นออกไปให้สมาชิกทุกคนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่ถือกำลังทรัพย์เป็นใหญ่ และผลที่เกิดขึ้นก็นำมาแบ่งปันกัน โดยวิธีที่เที่ยงธรรมในระหว่างที่มีส่วนได้เสียในกิจกรรมนั้น วิธีนี้คือหลักการร่วมมือ จึงได้ชื่อว่า “การสหกรณ์”

พระราชวรราชเศรษฐีกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ผู้เป็นพระบิดาของการสหกรณ์ในประเทศไทยได้บัญญัติคำจากภาษาอังกฤษ Co-Operation เป็นศัพท์เฉพาะในภาษาไทยว่า “สหกรณ์” ซึ่งมาจากคำในภาษาสันสกฤต 2 คำ คือ “สห” แปลว่า “ร่วมกัน” และ “กรณ์” แปลว่าการกระทำ รวมกันแปลได้ความว่า “การกระทำ ร่วมกัน” หรือ “การร่วมมือกัน” และได้ประทานคำแปลว่า “สหกรณ์เป็นวิธีการจัดการรูปหนึ่งซึ่งบุคคลหลายคนเข้าร่วมกัน โดยความสมัครใจของตนเอง ในฐานะที่เป็นมนุษย์เท่านั้น และโดยความมีสิทธิเสมอหน้ากันหมดเพื่อจะบำรุงตัวเองให้เกิดความเจริญในทางทรัพย์” ซึ่งตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2493 ให้ความหมายของสหกรณ์ ไว้ว่า “งานร่วมมือกัน วิธีการจัดการอย่างหนึ่งที่บุคคลพอใจร่วมมือเพื่อบำรุงความเจริญในทางเศรษฐกิจโดยแบ่งกำไรเสมอกัน”

พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงอธิบายความหมายสหกรณ์ว่า สห คือ ด้วยกัน กรณ์ คือการทำงาน สหกรณ์ คือ การทำงานร่วมกัน ด้วยความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์สุจริต เมตตากัน สหกรณ์ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญที่สุดคือความสามัคคีและความซื่อสัตย์

ความหมายของสหกรณ์ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มาตรา 4 ได้กำหนดให้สหกรณ์หมายความว่า “คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมโดยช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้”

จากที่กล่าวมา ผู้ศึกษาสรุปความหมายของสหกรณ์ หมายถึง องค์กรหนึ่งซึ่งร่วมกันจัดตั้งขึ้น โดยบุคคลที่มีอุดมการณ์ร่วมกัน เพื่อส่งเสริมให้บุคคลที่เป็นสมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือส่วนรวมโดยใช้คุณธรรม จริยธรรม ตามพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและส่วนรวม ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมตามที่ได้ตกลงร่วมกัน

3.2 การดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร

สหกรณ์การเกษตรแม่จัน จำกัด (2565) สหกรณ์การเกษตรดำเนินธุรกิจแบบอเนกประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือส่วนรวม โดยใช้หลักคุณธรรมและจริยธรรมอันดีงามตามพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและส่วนรวม ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์ เนื่องจากในการประกอบอาชีพของเกษตรกร มักประสบปัญหาต่างๆ ได้แก่ การขาดแคลนเงินทุน เงินทุนที่ใช้ในการประกอบอาชีพมีไม่เพียงพอ ต้องกู้ยืมจากพ่อค้าหรือนายทุนในท้องถิ่น ซึ่งต้องเสียดอกเบี้ยแพง การขาดแคลนที่ดินทำกิน เกษตรกรบางรายมีที่ดินทำกินน้อย บางรายไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง ต้องเช่าที่ดินผู้อื่นทำกิน โดยเสียค่าเช่าแพงและถูกเอารัดเอาเปรียบจากการเช่า ปัญหาในเรื่องการผลิต เกษตรกรขาดความรู้เกี่ยวกับการผลิตสมัยใหม่ที่ต้องใช้ เช่น การใช้ ปุ๋ย ยาฆ่าแมลง ยาปราบศัตรูพืช พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ทำให้ผลผลิตที่ได้รับต่ำ ไม่คุ้มกับการลงทุน นอกจากนั้น ผลผลิตที่ได้ไม่มีคุณภาพ และไม่เป็นที่ต้องการของตลาด ขาดปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น เช่น ระบบชลประทาน ตลอดจนปัญหาการตลาดเกษตรกรถูกเอารัดเอาเปรียบในเรื่องการชั่ง ตวง วัด และมีความจำเป็นต้องจำหน่ายผลผลิตตามฤดูกาล เนื่องจากไม่มีที่เก็บรักษาผลผลิต จึงถูกกดราคาจากพ่อค้าเป็นเหตุให้ไม่มีรายได้เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในครอบครัว

จากปัญหาที่เกษตรกรประสบอยู่ทั่วไป ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเรื่องยากที่เกษตรกร แต่ละคนจะแก้ปัญหาได้สำเร็จตามลำพังตนเอง หนทางที่จะสำเร็จได้โดยเกษตรกรจะต้องร่วมมือกันแก้ปัญหา โดยการรวมกลุ่มกันเป็นสหกรณ์และจดทะเบียนให้ถูกต้องตามพระราชบัญญัติสหกรณ์พ.ศ. 2542 ทั้งนี้ เพราะสหกรณ์สามารถช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ดังนี้

1. ธุรกิจการซื้อ คือ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร เช่น ปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช เมล็ดพันธุ์พืช และสิ่งของที่จำเป็นมาจำหน่ายแก่สมาชิก โดยจะสำรวจความต้องการของสมาชิกก่อน แล้วสหกรณ์จะเป็นผู้จัดหาจำหน่ายต่อไป ซึ่งเพราะการรวมซื้อในปริมาณมากจะทำให้ซื้อได้ในราคาที่ต่ำลง และเมื่อถึงสิ้นปีหากสหกรณ์มีกำไรก็จะเงินจำนวนนี้มาเฉลี่ยคืนแก่สมาชิกด้วย

2. ธุรกิจขายหรือการรวบรวมผลผลิตให้แก่สมาชิก ทำให้มีอำนาจการต่อรองมากขึ้น ผลผลิตจะขายได้ในราคาสูง สมาชิกไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้าในเรื่องการชั่ง ตวง วัด หรือถูกกดราคาในการรับซื้อผลผลิต

3. ธุรกิจธนกิจ (สินเชื่อ)

3.1. การให้เงินกู้เมื่อเกษตรกรรวมตัวกันเป็นสหกรณ์สามารถสร้างความเชื่อถือให้กับสถาบัน การเงิน หน่วยงานของทางราชการและบุคคลทั่วไป โดยสหกรณ์จะจัดหาเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำมาให้สมาชิกนำไปลงทุนเพื่อการเกษตร ซึ่งสหกรณ์จะพิจารณาจากแผนดำเนินการหรือแผนการ ใช้เงินกู้ของสมาชิกประกอบการให้เงินกู้ เช่น สหกรณ์อาจให้เงินกู้แก่สมาชิกเพื่อนำไปซื้อวัสดุการเกษตร ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในครอบครัว หรือ เพื่อนำไปบุกเบิกปรับปรุงที่ดิน หรือจัดซื้อที่ดินการเกษตรในกรณีที่มีที่ดินทำกิน หรือมีน้อยไม่เพียงพอต่อการทำการเกษตร

3.2. การรับฝากเงิน เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักและเห็นคุณค่าประโยชน์ของการออมทรัพย์ และเพื่อเป็นการระดมทุนในสหกรณ์สหกรณ์จะรับเงินฝากจากสมาชิก 2 ประเภทคือ เงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ โดยสหกรณ์จะจ่ายดอกเบี้ยในอัตราตามที่กฎกระทรวงกำหนด

4. ธุรกิจการส่งเสริมอาชีพและบริการ สหกรณ์อาจจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านเกษตรคอยให้ความรู้ และคำแนะนำทางด้านเกษตร หรืออาจขอความร่วมมือจากหน่วยราชการอื่น ในการให้คำปรึกษาแนะนำให้สมาชิกมีความรู้ความเข้าใจในหลักวิชาการแผนใหม่ตลอดจนการวางแผนการผลิตให้สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ และปริมาณตรงกับความต้องการของตลาด นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้กลุ่มแม่บ้านสหกรณ์ทำอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว

5. การศึกษาอบรม สหกรณ์จะจัดให้มีการศึกษาอบรมแก่สมาชิก คณะกรรมการ สหกรณ์ ฝ่ายจัดการ ของสหกรณ์อยู่เสมอ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงหลักการ วิธีการสหกรณ์ลัทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2565) สหกรณ์การเกษตร เป็นสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตรรวมกันจัดตั้งขึ้น และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลก่อนนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิกและช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้นตามหลักการและอุดมการณ์ของสหกรณ์ ดังนี้

อุดมการณ์สหกรณ์ คือ แนวความคิดที่เชื่อว่าวิธีการสหกรณ์จะช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของมวลสมาชิกให้มีความอยู่ดีกินดีและมีสันติสุขโดยการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

หลักการสหกรณ์ 7 ประการ และได้มีการประกาศให้สหกรณ์ทุกประเทศถือใช้โดยทั่วกันสหกรณ์ คือ สมาคมที่เป็นอิสระของบุคคลที่มารวมตัวกันด้วยความสมัครใจดำเนินกิจการที่เป็นเจ้าของร่วมกันและมีการควบคุมตามแนวทางประชาธิปไตยเพื่อสนองความต้องการและความมุ่งมั่นร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม คุณค่าของสหกรณ์ สหกรณ์ยึดมั่นในคุณค่าของการพึ่งพาตนเอง ความรับผิดชอบตนเอง การเป็นประชาธิปไตย การมีสิทธิทัดเทียมกัน ความเที่ยงธรรมและความสามัคคีโดยมีสมาชิกที่เชื่อมั่นในคุณค่าทางจริยธรรมของความซื่อตรง ความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อสังคมและความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น ตามแบบแผนที่สืบทอดต่อกันมาจากผู้ริเริ่มการสหกรณ์ หลักการสหกรณ์ หลักการสหกรณ์เป็นแนวทางสำหรับสหกรณ์ต่าง ๆ ในการนำคุณค่าของสหกรณ์ไปสู่การปฏิบัติ

หลักการที่ 1 การเปิดรับสมาชิกโดยทั่วไปตามความสมัครใจ สหกรณ์เป็นองค์กรแห่งความสมัครใจ เปิดรับบุคคลทั่วไปที่สามารถใช้บริการสหกรณ์ได้และเต็มใจจะรับผิดชอบในฐานะสมาชิก เข้าเป็นสมาชิกโดยปราศจากการกีดกันทางเพศ ฐานะทางสังคม เชื้อชาติ การเมือง หรือศาสนา

หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามแนวทางประชาธิปไตย สหกรณ์เป็นองค์กรประชาธิปไตยที่มีการควบคุมโดยสมาชิก ซึ่งมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ บุรุษและสตรีที่ได้รับการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ให้เป็นผู้แทนสมาชิกต้องรับผิดชอบต่อสมาชิก ในสหกรณ์ชั้นปฐม สมาชิกมีสิทธิในการออกเสียงเท่าเทียมกัน (สมาชิกหนึ่งคนหนึ่งเสียง) สำหรับสหกรณ์ในระดับอื่น ๆ ก็ดำเนินการตามแนวทางประชาธิปไตยเช่นเดียวกัน

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจ โดยสมาชิก สมาชิกมีส่วนร่วมในการลงทุน (ถือหุ้น) ในสหกรณ์ของตนเองอย่างเสมอภาคกัน และมีส่วนในการควบคุมการใช้เงินทุน

ของสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย ทุนของสหกรณ์อย่างน้อย ๆ ส่วนหนึ่งต้องเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของสหกรณ์ โดยปกติสมาชิกจะได้รับผลตอบแทน (ถ้ามี) ในอัตราที่จำกัดตามเงินลงทุน (หุ้น) ที่กำหนดเป็นเงื่อนไขของการเข้าเป็นสมาชิก สมาชิกสามารถจัดสรรเงินส่วนเกินของสหกรณ์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือทุกอย่างดังนี้ คือ เพื่อการพัฒนาสหกรณ์ โดยอาจกันไว้เป็นเงินสำรองซึ่งอย่างน้อย ๆ จะต้องมีส่วนหนึ่งที่น่ามาแบ่งปันกันไม่ได้ เพื่อตอบแทนแก่สมาชิกตามสัดส่วนของปริมาณธุรกิจที่สมาชิกได้ทำกับสหกรณ์ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่มวลสมาชิกเห็นชอบ

หลักการที่ 4 มีการปกครองตนเองและมีอิสระ สหกรณ์เป็นองค์กรที่พึ่งพาตนเองและปกครองตนเอง โดยมีการควบคุมจากมวลสมาชิก หาก สหกรณ์จะต้องมีข้อตกลงผูกพันกับองค์กรอื่นใด ซึ่งรวมถึงหน่วยงานของรัฐบาลด้วย หรือจะต้องเพิ่มเงินลงทุน โดยอาศัยแหล่งเงินทุนภายนอกสหกรณ์ สหกรณ์จะต้องกระทำการดังกล่าวภายใต้เงื่อนไขที่มั่นใจได้ว่ามวลสมาชิกจะยังคงดำรงไว้ซึ่งอำนาจในการควบคุมสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตยและสหกรณ์ยังคงดำรงความเป็นอิสระ

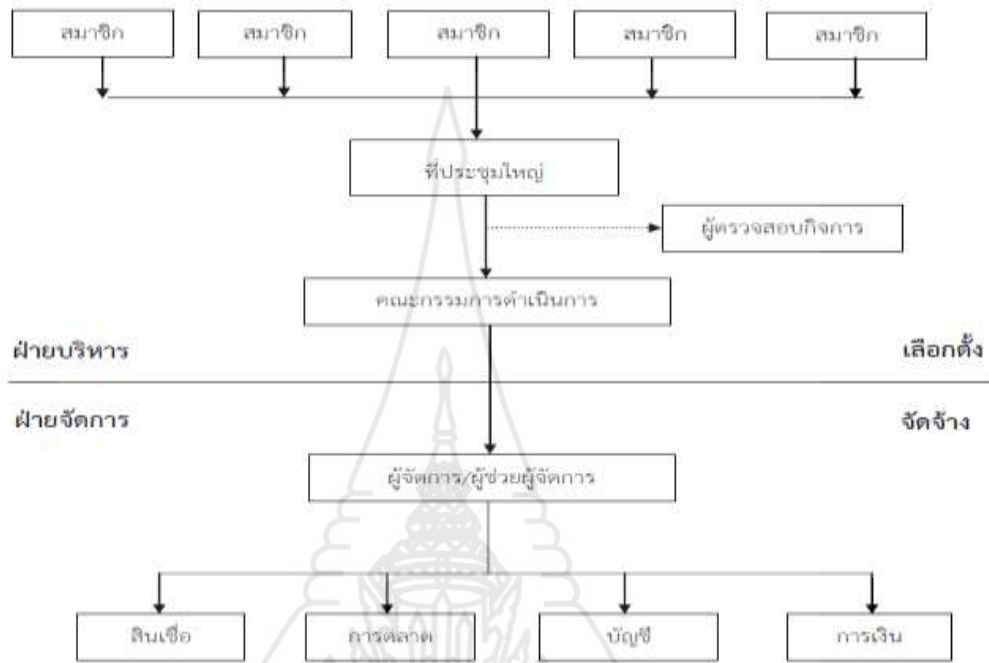
หลักการที่ 5 การให้การศึกษา การฝึกอบรม และข่าวสาร สหกรณ์พึงให้การศึกษาและการฝึกอบรมแก่สมาชิก ผู้แทนสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้ง ผู้จัดการและพนักงาน เพื่อให้บุคลากรเหล่านี้สามารถมีส่วนช่วยพัฒนาสหกรณ์ของตนเอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพึงให้ข่าวสารแก่สาธารณชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเยาวชนและบรรดาผู้นำทางความคิด ในเรื่องคุณลักษณะและประโยชน์ของสหกรณ์

หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ สหกรณ์จะสามารถให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ขบวนการสหกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยร่วมมือกันในระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค ระดับชาติ และระดับนานาชาติ

หลักการที่ 7 ความห่วงใยต่อชุมชน สหกรณ์พึงดำเนินกิจการต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญยั่งยืนตามนโยบายที่มวลสมาชิกเห็นชอบ

วิธีการสหกรณ์ คือ การนำหลักการสหกรณ์มาใช้ในทางปฏิบัติ ซึ่งสหกรณ์แต่ละประเภทจะมีวิธีปฏิบัติแตกต่างกันไป เช่น การจัดตั้ง การระดมทุน การบริหารงาน การดำเนินธุรกิจ และการส่งเสริมประโยชน์ทางเศรษฐกิจของสมาชิก โดยกำหนดวิธีปฏิบัติไว้ในข้อบังคับสหกรณ์

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2560 อ้างถึงใน ชุดบัณฑิต แสงหวัง, 2564 น.91 –93) สำหรับโครงสร้างโดยรวมของระบบการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทยสามารถสรุปได้ตามภาพประกอบ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย

ที่มา: ชุดบัณฑิต แสงหวัง (2564, น.92)

จากภาพที่ 2.1 การจัดโครงสร้างสหกรณ์ ตามแผนผังข้างต้นเป็นการจัดแบ่งส่วนงานหน้าที่ความรับผิดชอบและจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานต่าง ๆ ในสหกรณ์ ดังนี้

1. สมาชิก สมาชิกสหกรณ์ ทุกคนมีสิทธิเสมอภาคกันในการดำเนินงานของสหกรณ์ โดยมีสิทธิเข้าร่วมประชุมใหญ่เพื่อเสนอความคิดเห็น หรือออกเสียงเพื่อลงคะแนนในเรื่องต่าง ๆ หนึ่งคนต่อหนึ่งเสียง และมีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์ รวมถึงสอดส่อง ดูแลกิจการสหกรณ์ ให้พัฒนาและเจริญรุ่งเรือง โดยร่วมมือกับคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ฯ

2. ที่ประชุมใหญ่ คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ จะเรียกประชุมใหญ่สามัญปีละ 1 ครั้ง ภายใน 150 วัน นับแต่วันสิ้นปีทางบัญชี ในการประชุมใหญ่ของสหกรณ์ฯ ต้องมีสมาชิกร่วมประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกทั้งหมด หรือ ไม่น้อยกว่า 100 คน ในกรณีเป็นการประชุมใหญ่โดยผู้แทนสมาชิก ต้องมีผู้แทนสมาชิกร่วมประชุม ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้แทนสมาชิกทั้งหมด หรือ ไม่น้อยกว่า 100 คน จึงจะเป็นองค์ประชุมที่ประชุมใหญ่มีอำนาจ

หน้าที่พิจารณาวินิจฉัย ตัดสินใจ และลงมติเรื่องทั้งปวงที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ โดยถือเอามติเสียงข้างมากตามหลักประชาธิปไตย

3. ผู้ตรวจสอบกิจการ ที่ประชุมใหญ่สหกรณ์เลือกตั้งสมาชิกหรือบุคคลภายนอกที่ เป็นผู้มีความรู้ ความรู้ความสามารถในด้านธุรกิจ การเงิน การบัญชี การเศรษฐกิจ หรือการสหกรณ์ เพื่อเป็นผู้ตรวจสอบกิจการ โดยมีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานของสหกรณ์ แล้วเสนอ รายงานผลการตรวจสอบประจำเดือนต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ รวมถึงเสนอรายงานผลการตรวจสอบประจำปีต่อที่ประชุมใหญ่สหกรณ์

4. คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ที่ประชุมใหญ่สหกรณ์ เลือกตั้งสมาชิกเป็น คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ฯ โดยมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการทั้งปวงของสหกรณ์ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์ฯ รวมถึงกำกับ ดูแลและติดตามการ ปฏิบัติงานของผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เพื่อให้การดำเนินงานของสหกรณ์ สามารถเอื้อประโยชน์แก่บรรดาสมาชิกและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

5. ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ อาจพิจารณาคัดเลือกบุคคลเพื่อแต่งตั้ง หรือจัดจ้างเป็นผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ โดยมีอำนาจ หน้าที่ในการจัดการทั่วไป และรับผิดชอบเกี่ยวกับบรรดากิจการประจำของสหกรณ์ ให้เป็นไปตาม นโยบายและแผนการดำเนินงานที่คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์กำหนด รวมถึงอาจพิจารณาจัด จ้างเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ตามความจำเป็น ได้แก่ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เจ้าหน้าที่ตลาด เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่การเงิน เป็นต้น เพื่อปฏิบัติงานในสหกรณ์ ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้จัดการสหกรณ์

จากที่กล่าวมา การบริหารจัดการสหกรณ์ จะยึดหลัก บริหารงานโดยสมาชิก ทุกๆ คน จะเลือกตัวแทนซึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการดำเนินการ” จากที่ประชุมใหญ่คณะกรรมการ ดำเนินการมีหน้าที่กำหนดนโยบายการบริการงานให้สหกรณ์ โดยจัดจ้าง “ผู้จัดการ” ให้ปฏิบัติงาน ในสหกรณ์ ภายใต้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการดำเนินการซึ่งสหกรณ์ตั้งอยู่ บนรากฐาน ของประชาธิปไตย สมาชิกทุกคนเป็นเจ้าของสหกรณ์ แต่ทุกคนไม่สามารถร่วมบริหารกิจการของ สหกรณ์ ได้ จึงต้องมีการเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้บริหารงานแทน ไม่เกิน 15 คน มีอำนาจ หน้าที่ เป็นผู้ดำเนินการและเป็นตัวแทนสหกรณ์ในกิจการทั้งปวง เพื่อให้กิจการสหกรณ์ดำเนินการ อย่างกว้างขวาง และให้บริการแก่สมาชิกอย่างทั่วถึง คณะกรรมการดำเนินการควรจัดจ้างผู้จัดการ ที่มีความรู้ความสามารถด้านธุรกิจแทน และผู้จัดการ อาจจัดจ้างเจ้าหน้าที่โดยความเห็นชอบของ คณะกรรมการดำเนินการ เพื่อช่วยเหลือกิจการสหกรณ์ด้านต่างๆ ตามความเหมาะสม และจึงเป็นที่มา ของการให้ความสำคัญในการบริการแก่สมาชิก ซึ่งเป็นเจ้าของสหกรณ์ เพื่อที่จะให้สมาชิกอยู่กับเรา ไปตลอด เพราะหากขาดซึ่งสมาชิก สหกรณ์ก็อยู่ไม่ได้

4. ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

4.1 ความเป็นมาของสหกรณ์

สหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด (2564) ปัจจุบันสหกรณ์ดำเนินธุรกิจมาแล้ว 24 ปี มีสมาชิกทั้งหมด จำนวน 658 คน เป็นชาย 300 คน และหญิง 358 คน ซึ่งสมาชิกแต่ละคนจะสังกัดในแต่ละกลุ่มตามตำบลต่างๆ ภายในอำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

กลุ่มที่	ชื่อกลุ่ม	ตำบล	จำนวนสมาชิก
1	บ้านไร่ตาลเดี่ยว	หนองบัว	14
2	บ้านอุดมพัฒนา 1	วังบ่อ	9
3	บ้านหนองไผ่	หนองบัว	14
4	บ้านคลองลาน	หนองบัว	14
5	บ้านตระกูดแรด 1	หนองบัว	18
6-7	บ้านตระกูดแรด 2	หนองบัว	20
8-9	บ้านอุดมพัฒนา 2	วังบ่อ	23
10	บ้านอุดมพัฒนา 3	วังบ่อ	23
11	บ้านอุดมพัฒนา 4	วังบ่อ	15
12	บ้าน โลกสะอาด 1	วังบ่อ	28
13	บ้าน โลกสะอาด 2	วังบ่อ	12
14	บ้านหนองถั่วแปบ	วังบ่อ	21
16-18	บ้านหนองพุ่มไก่อ	วังบ่อ	39
19	บ้านเขากะลา	หนองบัว	14
20-22	บ้านวังทอง	หนองบัว	24
23	บ้านอุดมพัฒนา 5	วังบ่อ	18
24-25	บ้านหนองกระเปา	ทุ่งทอง	16
26	บ้านหนองสะเอ็ง	ทุ่งทอง	14

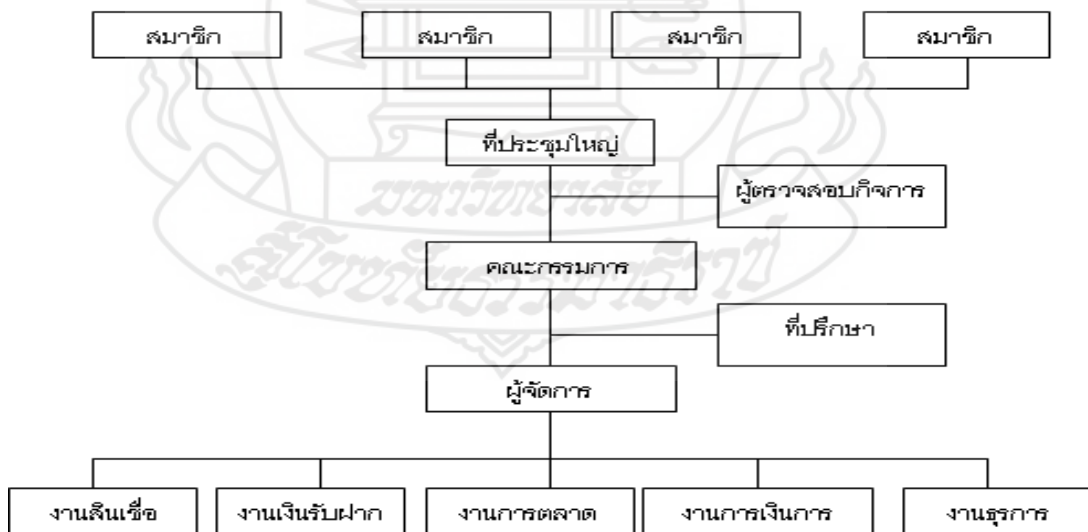
ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กลุ่มที่	ชื่อกลุ่ม	ตำบล	จำนวนสมาชิก
27-29	บ้านทรัพย์สวรรค์	ทุ่งทอง	20
30-35	บ้านไทรงาม/ สายลม	ทุ่งทอง	52
36	บ้านปากคง/ ทรัพย์ย่อย	ทุ่งทอง	9
37-38	บ้านเขานางดั่ง เวฬุ 1	วังบ่อ	48
39	บ้านเขานางดั่ง	วังบ่อ	20
40	บ้านหนองกลับ	หนองกลับ	7
41	สมาชิกสมทบ	-	166
รวม			658

ที่มา: รายงานประจำปีสำหรับปีบัญชีสิ้นสุด 31 มีนาคม 2564 (2564, น.11)

คณะกรรมการดำเนินการ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ 1 คน และกรรมการ 14 คน
มีผู้ตรวจสอบกิจการ 1 คน และมีเจ้าหน้าที่สหกรณ์ 9 คน

โครงสร้างการบริหารของสหกรณ์



ภาพที่ 2.2 แผนภูมิโครงสร้างสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

ที่มา: รายงานประชุมใหญ่สามัญประจำปี พ.ศ. 2564 (2564, น.5)

วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรทันสมัย ใส่ใจบริการ บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจสมาชิก
ธุรกิจครบวงจร นำสหกรณ์ก้าวไกล”

ภารกิจ

1. การพัฒนาบุคลากรสหกรณ์ให้มีความสามารถในการบริหารจัดการ
2. พัฒนาการเรียนรู้ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของสมาชิก
3. ระดมทุนสร้างเสริมความมั่นคงแก่สหกรณ์
4. การพัฒนาระบบงาน สำนักงาน และเทคโนโลยี
5. การพัฒนาธุรกิจและการบริการ และขยายโอกาสทางธุรกิจของสหกรณ์เพื่อ
บริการสมาชิก ให้ครบวงจร อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างการมีส่วนร่วมของสมาชิก
6. การพัฒนาอาชีพและรายได้แก่สมาชิก

กลยุทธ์

1. การพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ให้มีความรู้ความสามารถและมี
ประสิทธิภาพในการให้บริการ การปรับปรุงโครงสร้างของสหกรณ์ให้สามารถบริหารงาน
และดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ฉับไว มีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบงานและการควบคุมภายใน
การพัฒนาระบบงานให้สามารถบริหารงานฉับไว รอบคอบ ควบคุมและตรวจสอบได้
2. การพัฒนาสมาชิกสหกรณ์ให้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่
และส่งเสริมการจัดชั้นของสมาชิกสวัสดิการด้วยความเป็นธรรม และส่งเสริมให้สมาชิกมีส่วนร่วม
ในการทำธุรกิจกับสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง
3. ส่งเสริมการระดมทุนในสหกรณ์ การปรับปรุงการรับฝากเงินให้จูงใจ
ให้สมาชิกนำเงินมาฝาก และการออมในรูปแบบของการเพิ่มหุ้น
4. การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและระเบียบให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานและการ
ทำธุรกิจ หรือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงาน พัฒนาจัดหาวัสดุอุปกรณ์
และเทคโนโลยีให้ทันสมัยเหมาะสมกับปริมาณงาน และการพัฒนาจัดทำข้อมูลข่าวสารแจ้งให้
สมาชิกรับทราบข่าวสารของสหกรณ์ให้ทันเหตุการณ์/พัฒนาเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์
ข่าวสารการบริการและผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์



ภาพที่ 2.3 ตราสหกรณ์

ที่มา: รายงานประจำปีสำหรับปีบัญชีสิ้นสุด 31 มีนาคม 2564 (2564, น.6)

ด้านธุรกิจของสหกรณ์ มีการประกอบธุรกิจตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ การเกษตร 5 ธุรกิจ ที่ให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ ดังนี้

1. ธุรกิจสินเชื่อ ให้บริการเงินกู้แก่สมาชิกสหกรณ์ประเภท 2 ประเภท ได้แก่ เงินกู้สามัญ เงินกู้ฉุกเฉิน
2. ธุรกิจรับฝากเงิน มีการรับเงินฝากจากสมาชิกสหกรณ์ ประเภทเงินฝากออมทรัพย์
3. ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย ได้จัดหาสินค้าประเภทต่าง ๆ มาจำหน่ายแก่สมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ ขายปุ๋ย วัสดุอุปกรณ์การเกษตร ขายน้ำมันเชื้อเพลิง ขายน้ำมันหล่อลื่น ขายสินค้าอุปโภคบริโภค
4. ธุรกิจรวบรวม ได้รวบรวมผลผลิตต่างๆ จากสมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ ข้าวเปลือก มันสำปะหลัง ข้าวโพด ปาล์มน้ำมัน
5. ธุรกิจแปรรูปผลิตผลทางการเกษตร ได้แปรรูปผลิตผลทางการเกษตร ได้แก่ ข้าวสาร ข้าวท่อน มันเส้น

จากที่กล่าวมา ผู้ศึกษา พบว่า สมาชิกมีส่วนสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนธุรกิจ ซึ่งสหกรณ์ก็ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่สมาชิกเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกัน อย่างไม่ได้กำหนดกลยุทธ์ด้านการให้บริการแก่สมาชิกไว้ว่า “เป็นการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ให้มีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ และการปรับปรุงโครงสร้างของสหกรณ์ให้สามารถบริหารและดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ฉับไว และมีประสิทธิภาพพัฒนาระบบงานและการควบคุมภายใน” เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจในการรับบริการเกิดความประทับใจ นำไปสู่ความต้องการในการมีส่วนร่วมทำธุรกิจกับสหกรณ์

ตราสัญลักษณ์ของสหกรณ์การเกษตรปทุมธานี ที่ดินหนองบัว จำกัด เป็นรูปร่างกลมเล็กและใหญ่สองวง ซ้อนกันภายใน วงกลมเล็กมีรูปเกลียวเชือกอยู่ตรงกลาง ระหว่างวงกลมเล็กและวงกลมใหญ่ มีอักษร “สหกรณ์การเกษตรปทุมธานีที่ดินหนองบัว จำกัด” ด้านบน และมีเกลียวเชือกด้านใน หมายถึง การรวมตัวกันของบรรดาสมาชิกและมีความสมัครสมานสามัคคีมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563, น.67-68) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 และลำดับรองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 ลำดับรองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ การบริการของสหกรณ์สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 ลำดับรองลงมา คือ สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 การบริการของสหกรณ์เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 และลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 ตามลำดับ ซึ่งจากข้อมูลพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

นฤพันธุ์ กลิ่นขจร (2562, น.46 - 47) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ใช้สถิติการวิเคราะห์การเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูล โดยใช้ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท จำนวน 400 ราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรษสิญา ศุภชนโชติพงศ์ (2562, น.80-81) ได้ดำเนินการศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)กรณีศึกษา

พื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203 กลุ่มตัวอย่างของการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203 จำนวน 400 คน เมื่อทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ที่จะทำการศึกษาแล้ว จึงทำการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 56.20 มีอายุอยู่ระหว่าง 28 –37 ปี คิดเป็นร้อยละ33.50 มี การศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.20 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 45,001 บาทขึ้นไป และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 62.20 สำหรับการศึกษาระดับการ กลับมาใช้บริการธนาคาร เข้า ทัศนคติการบริการ คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจการบริการ มี ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่า 1) ทัศนคติการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.738 อยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.379 อยู่ในระดับมาก 3) คุณภาพการ บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.762 อยู่ในระดับมาก 4) การกลับมาใช้บริการธนาคาร เข้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.740 อยู่ในระดับมาก (วรวัสสิญา สุขชน โชติพิงศ์ม, 2562, น.88) จากการศึกษา พบว่า ผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ได้ทำการวิเคราะห์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการธนาคาร เข้า ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารควรศึกษาและทำความเข้าใจว่ากลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มว่ามีปัจจัยอะไรที่แทรกเข้ามาให้เกิดผลอย่างนี้ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติต่อลูกค้าโดยธนาคารมุ่งเน้นในการ สอบถามถึงความสนใจในข้อมูลของผู้ใช้บริการ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561, น.87-89) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต โดยกลุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการของโรงพยาบาลเปาโล รังสิต ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป ทุกๆ ลำดับที่ 5 ที่ทำการลงทะเบียนและสามารถตอบแบบสอบถามได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านสุขภาพ จำนวน 350 คน โดยเลือกการเก็บตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับ 1 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (SD=0.643) อันดับรองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43(SD=0.635) มีค่าเท่ากับด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (SD=0.643) และมีค่าเท่ากับด้านการสร้างความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (SD=0.638) และด้านที่มีระดับความสำคัญรองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 (SD=0.638) และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 เช่น มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน พื้นที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

(SD=0.631) รองลงมาคือด้านความพึงพอใจของบริการที่มีอยู่ เช่น พึงพอใจในความเพียงพอ เจ้าหน้าที่บุคลากรและอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (SD=0.640) ซึ่งมีระดับความสำคัญเท่ากับด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ เช่น สถานที่ต่างๆ ภายในโรงพยาบาลเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (SD=0.634) และด้านความสามารถของลูกค้าในการเสียค่าใช้จ่ายในการบริการ เช่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในค่ารักษาพยาบาลเพื่อแลกกับการมีสุขภาพดี หายจากการเจ็บป่วยมีระดับความสำคัญน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (SD=0.707)

วิมลรัตน์ นวลดี (2559, น.44-45) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 50 – 59 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และประเภทธุรกิจที่มาใช้บริการมากที่สุดคือธุรกิจรับฝากเงิน คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม รองลงมา ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของสหกรณ์และที่ตั้งสภาพแวดล้อมของสหกรณ์มีความเหมาะสม สะอาด กว้างขวาง ไม่แออัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ในภาพรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานบริการเป็นไปอย่างถูกต้องแม่นยำ รองลงมาได้แก่ พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดของสหกรณ์และพนักงานสามารถรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ในภาพรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานเต็มใจในการให้บริการลูกค้า รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความรู้ความพร้อมในการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ลูกค้า และพนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นลูกค้า ในภาพรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สหกรณ์มีการสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าที่มารับบริการ รองลงมาได้แก่ พนักงานสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารบริการสหกรณ์ได้อย่างถูกต้อง และพนักงานมีมารยาท มีความสุภาพ ให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอภาค และพฤติกรรมของพนักงานสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในภาพรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สหกรณ์มีช่องทางหลากหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ รองลงมาได้แก่ พนักงานให้ความสนใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการเป็นกันเองต่อลูกค้าทุกคน และพนักงานแสดงความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าอย่างจริงจังทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือการเก็บข้อมูลในการศึกษาเป็นรูปแบบ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ และวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้แบ่งขั้นตอนเป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่

1. รูปแบบที่นำมาใช้ในการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบที่นำมาใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จำนวน 658 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้สูตรคำนวณหาขนาดของตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{658}{1 + (658)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{658}{2.645}$$

$$n = 248.77$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

และต้องการค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 248.77 คน ดังนั้น ผู้ศึกษาต้องใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 249 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ซึ่งผู้ศึกษามีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

ศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยข้อคำถามมีลักษณะแบบเลือกคำตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ข้อคำถาม

ในแบบสอบถามมีทั้งหมด 20 ข้อ เป็นคำถามลักษณะประเมินค่า ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ข้อคำถามในแบบสอบถามมี จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามลักษณะประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 - 3 เป็นคำถามลักษณะประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีการกำหนดระดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย โดยผู้ศึกษามีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ผู้ศึกษาแบ่งช่วงระดับความคิดเห็น ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำถาม โดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จะได้ช่วงความกว้างที่ระดับ 0.8 การแบ่งระดับความคิดเห็น จะใช้เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับความคิดเห็นมาก
2.61 – 3.40	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.80	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

4. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

การตรวจสอบหาคุณภาพของแบบสอบถามในการศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้ดำเนินการหาประสิทธิภาพเพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

4.1 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสาร บทความทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

4.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัวจำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา และกรอบแนวคิดของการศึกษาหรือไม่ จากนั้นนำแบบสอบถามส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4.3 นำแบบสอบถามที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| 4.3.1 นายประจบ พรหมโชติ | ตำแหน่ง ประธานกรรมการ |
| 4.3.2 นายป้อ รวยสันเทียะ | ตำแหน่ง รองประธาน |
| 4.3.3 นางศรีนวล นุสารี | ตำแหน่ง ผู้จัดการ |

เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม คำนวณหา ค่า IOC โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5

ขึ้นไป ซึ่งถือว่ามีคุณภาพและสามารถนำไปทดลองใช้ได้ โดยการศึกษานี้ มีค่า IOC เท่ากับ 0.986 โดยใช้สูตรคำนวณหาค่า IOC ดังนี้

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

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)

R คือ คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

+1 หมายถึง คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

-1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

เกณฑ์การแปลความหมาย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555. หน้า 96) มีดังนี้

ค่า IOC > 0.5 หมายความว่า คำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ค่า IOC < 0.5 หมายความว่า คำถามนั้นวัดได้แต่ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการศึกษา

4.4 การทดสอบความเชื่อมั่น ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดให้ระดับความน่าเชื่อถือไม่ต่ำกว่า 0.7 โดยการศึกษามีค่า Cronbach เท่ากับ 0.948 โดยมีสูตร ดังนี้

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

α คือ ค่าความเชื่อมั่น

n คือ จำนวนข้อ

$\sum s_i^2$ คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$\sum s_x^2$ คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

จากการวิเคราะห์หาค่า IOC โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.723, 0.752, 0.826, 0.832 และ 0.804 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเกินกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้ และทุกข้อคำถามมีค่า Corrected Item-Total Correlation เกินกว่า 0.4 ซึ่งเป็นเกณฑ์การพิจารณา ทั้ง 20 ข้อคำถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.819 ซึ่งมีค่าเกินกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้ และทุกข้อคำถามมีค่า Corrected Item-Total Correlation เกินกว่า 0.4 ซึ่งเป็นเกณฑ์การพิจารณา ทั้ง 4 ข้อคำถาม

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 249 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย จำนวน 249 คน หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 249 ชุด ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ในการประมวลผลข้อมูลหาค่าทางสถิติ โดยใช้สถิติ ดังนี้

6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

6.1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และ ค่าความถี่ (Frequency) กับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

6.1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย

5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานที่มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยใช้การทดสอบ t-test และ f-test (ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด และการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

สำหรับข้อความแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ผู้ศึกษาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็นใช้ทฤษฎี และประสบการณ์ในการวิเคราะห์



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 249 คน ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาทั้งหมด 249 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิเคราะห์แบ่งตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด
4. ศึกษาข้อเสนอแนะการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติในการทดสอบสมมติฐาน
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
Sig	แทน	ค่าที่ใช้ในการตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่สามารถใช้ในการพยากรณ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
SEE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
F	แทน	ค่าสถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยแสดงเป็นจำนวนร้อยละ ผลปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

(n = 249)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	164	65.9
หญิง	85	34.1
รวม	249	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 และเพศหญิง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

(n = 249)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	0	0
21 – 30 ปี	19	7.6
31 – 40 ปี	68	27.3
41 – 50 ปี	90	36.2
มากกว่า 50 ปี	72	28.9
รวม	249	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาคืออายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 อายุช่วงอายุ

ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ช่วงอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

(n = 249)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	63	25.3
สมรส	164	65.9
หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	22	8.8
รวม	249	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และสถานภาพหม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n = 249)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	80	32.1
15,001 - 20,000 บาท	169	67.9
20,001 - 25,000 บาท	0	0
25,001 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	249	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 และรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 249)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	69	27.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	50	20.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	38	15.3
อนุปริญญา / ปวส.	49	19.7
ปริญญาตรีขึ้นไป	43	17.2
รวม	249	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 ระดับการศึกษานุปริญญา / ปวส. จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

(n = 249)

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	13	5.2
5 - 10 ปี	90	36.2
11 - 15 ปี	68	27.3
16 - 20 ปี	51	20.5
21 ปี ขึ้นไป	27	10.8
รวม	249	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมา มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 11 - 15 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 51 คน

คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และระยะเวลาการเป็นต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและด้านความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.96	0.513	มาก	2
2. ด้านความเชื่อถือได้	3.97	0.619	มาก	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.91	0.662	มาก	3
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.87	0.564	มาก	4
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ	3.86	0.569	มาก	5
รวม	3.92	0.534	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.96$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.91$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.87$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายชื่อ ด้านความเป็นรูปธรรม
ของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สุภาพเหมาะสม	3.85	0.561	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.03	0.659	มาก	1
3. สหกรณ์มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ ในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.00	0.650	มาก	2
4. สหกรณ์มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน เช่น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ	3.96	0.680	มาก	3
รวม	3.96	0.513	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามราย
ด้านและรายชื่อ: ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่พูดจา
สุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ($\bar{X}=4.03$) ลำดับรองลงมา คือ สหกรณ์มีอุปกรณ์
และเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.00$) สหกรณ์มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการ
ติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน เช่น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ($\bar{X}=3.96$) และลำดับสุดท้าย คือ
เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สุภาพเหมาะสม ($\bar{X}=3.85$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ
ด้านความเชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	4.00	0.701	มาก	1
2. สหกรณ์ได้รับรางวัลด้านความ โปร่งใสในการให้บริการ	3.96	0.689	มาก	4
3. สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เช่น การออก ใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารสัญญาเงินกู้ เงินฝาก	3.96	0.723	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดข้อผิดพลาด ได้อย่างรวดเร็ว	3.96	0.723	มาก	3
รวม	3.97	0.619	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ: ด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.00$) ลำดับรองลงมา คือ สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เช่น การออกใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารสัญญาเงินกู้ เงินฝาก ($\bar{X} = 3.96$) เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.96$) และลำดับสุดท้าย คือ สหกรณ์ได้รับรางวัลด้านความ โปร่งใสในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	3.97	0.745	มาก	1
2. สหกรณ์มีการบริการเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย	3.96	0.728	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่และเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ	3.91	0.699	มาก	3
4. ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านทางโทรศัพท์ Website หรือ Application ในการตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง	3.80	0.815	มาก	4
รวม	3.91	0.662	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายด้านและรายข้อ: ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ (\bar{X} = 3.97) ลำดับรองลงมา คือ สหกรณ์มีการบริการเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย (\bar{X} = 3.96) เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่และเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ (\bar{X} = 3.91) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านทางโทรศัพท์ Website หรือ Application ในการตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง (\bar{X} = 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	อันดับ
1. สหกรณ์มีความน่าเชื่อถือในเรื่อง การมีชื่อเสียงและการเป็นองค์กร ที่มีความมั่นคง	3.83	0.568	มาก	4
2. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในการ ใช้บริการกับสหกรณ์ เช่น ความ ปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน	3.96	0.655	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความ สามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	3.84	0.652	มาก	3
4. สหกรณ์ได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ ผู้รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถาม ข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	3.87	0.693	มาก	2
รวม	3.87	0.564	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามราย
ด้านและรายข้อ: ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ ท่านมีความรู้สึก
ปลอดภัยในการใช้บริการกับสหกรณ์ เช่น ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน ($\bar{X} = 3.96$)
ลำดับรองลงมาคือสหกรณ์ได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย
หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.87$) เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถ
ในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.84$) และลำดับสุดท้าย คือ สหกรณ์มีความน่าเชื่อถือในเรื่องการมี
ชื่อเสียงและการเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ
ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง	3.81	0.666	มาก	4
2. สหกรณ์มีการเปิดรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะจากสมาชิกเสมอ	3.97	0.729	มาก	1
3. สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	3.84	0.639	มาก	2
4. สหกรณ์มีบริการเงินกู้ ให้เลือกหลากหลายตรงตามความต้องการของสมาชิก	3.83	0.644	มาก	3
รวม	3.86	0.569	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายด้านและรายข้อ: ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ สหกรณ์มีการเปิดรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะจากสมาชิกเสมอ ($\bar{X}=3.97$) ลำดับรองลงมา คือ สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X}=3.84$), สหกรณ์มีบริการเงินกู้ ให้เลือกหลากหลายตรงตามความต้องการของสมาชิก ($\bar{X}=3.83$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ($\bar{X}=3.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. การบริการของสหกรณ์เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้	3.78	0.771	มาก	3
2. การบริการของสหกรณ์สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิก	3.79	0.758	มาก	2
3. ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์	3.72	0.665	มาก	4
4. สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	3.85	0.656	มาก	1
รวม	3.79	0.605	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X}=3.85$) ลำดับรองลงมา คือ การบริการของสหกรณ์สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิก ($\bar{X}=3.79$) การบริการของสหกรณ์เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ ($\bar{X}=3.78$) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ($\bar{X}=3.72$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

การทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด โดยใช้การทดสอบ t-test และ f-test (ANOVA) โดยผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดิน จำกัด
จำแนกตามเพศ

	รายการ	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	Sig
เพศ	ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด	ชาย	3.86	0.598	2.719	0.999
		หญิง	3.65	0.597		

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตร
ปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดิน จำกัด
จำแนกตามอายุ

	รายการ	F	Sig
อายุ	ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร ปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด	6.571	0.000*

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตร
ปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จำแนกตามอายุมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการวิเคราะห์รายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตามอายุ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		3.34	3.67	3.92	3.86
21 - 30 ปี	3.34	-			
31 - 40 ปี	3.67	-0.323*	-		
41 - 50 ปี	3.92	-0.577*	-0.254*	-	
มากกว่า 50 ปี	3.86	-0.522*	-0.199*	0.054	-

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า อายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด มากที่สุด รองลงมา คือ อายุมากกว่า 50 ปี อายุระหว่าง 31 - 40 ปี และอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	F	Sig
สถานภาพ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด	1.711	0.183

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จำแนกตามสถานภาพมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	F	Sig
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด	0.322	0.571

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	F	Sig
ระดับการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด	2.060	0.087

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

รายการ	F	Sig
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด	2.777	0.028*

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการวิเคราะห์รายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21ปีขึ้นไป
		3.50	3.79	3.80	3.96	3.56
ต่ำกว่า 5 ปี	3.50	-				
5 – 10 ปี	3.79	-0.294*	-			
11 – 15 ปี	3.80	-0.301*	-0.007*	-		
16 – 20 ปี	3.96	-0.460*	-0.166*	-0.159*	-	
21 ปี ขึ้นไป	3.56	-0.064*	0.229	0.236	0.395	-

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า ระหว่าง 16 - 20 ปี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด มากที่สุด รองลงมา คือ ระหว่าง 11 – 15 ปี ระหว่าง 5 – 10 ปี 21 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA) การทดสอบสมมติฐานการศึกษาให้สมการ ดังนี้

$$\text{สูตร } Y = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + \dots + b_n x_n$$

Y คือ สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม

x_1, x_2, \dots, x_n คือ ตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n

b_0 คือ ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

b_1, b_2, \dots, b_n คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n

x_1 คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

x_2 คือ ด้านความเชื่อถือได้

x_3 คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

x_4 คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

x_5 คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

Y คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

ตารางที่ 4.22 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (x_1)	-0.284	-0.241	-5.094	0.000*
2. ด้านความเชื่อถือได้ (x_2)	0.384	0.393	6.776	0.000*
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (x_3)	0.275	0.300	4.561	0.000*
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (x_4)	0.358	0.333	5.928	0.000*
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ (x_5)	0.149	0.140	2.512	0.013*
ค่าคงที่	0.354		2.509	0.013*

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.817 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ร้อยละ 81.70 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทั้ง 5 ด้าน คือ

ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จากการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = (0.354) + (-0.284)X_1 + 0.384X_2 + 0.275X_3 + 0.358X_4 + 0.149X_5$$

0.000* 0.000* 0.000* 0.000* 0.000* 0.013*

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

ตารางที่ 4.23 ข้อเสนอแนะการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สมาชิกสหกรณ์ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	52	21.68

จากตารางที่ 4.23 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายจำนวน 249 คน ตอบแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับข้อเสนอแนะการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.68 โดยสมาชิกสหกรณ์เสนอแนะแนวทางการการให้บริการของสหกรณ์ ส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้สหกรณ์เข้าถึงกลุ่มสมาชิกโดยการลงพื้นที่เป็นอันดับแรก ซึ่งมีสมาชิกสหกรณ์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 55.76 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด รองลงมา คือ การเพิ่มจุดบริการในท้องที่ เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์เข้าถึงได้ง่ายขึ้น ซึ่งสมาชิกสหกรณ์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 40.38 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด และเรื่องอื่นๆ เป็นลำดับสุดท้าย มีสมาชิกสหกรณ์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.84 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาผลจากการวิเคราะห์ปรากฏว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดส่งผลต่อตัวแปรตามได้ร้อยละ 81.70 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.817 และในบรรดาตัวแปรทางด้านทั้งหมด มีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด โดยสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 249 คน เน้นศึกษาตัวแปรอิสระ ด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ซึ่งผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษากลับครั้งนี้ตามวัตถุประสงค์ ได้แก่

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด
4. ศึกษาข้อเสนอแนะการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

1. สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5 – 10 ปี

1.1 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 ลำดับรองลงมา คือ การบริการของสหกรณ์สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 การบริการของสหกรณ์เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 และลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 ตามลำดับ

1.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ที่แตกต่างกัน

1.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด
พบว่า คุณภาพการให้บริการ มีตัวแปรอิสระทั้งหมดส่งผลต่อตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 81.70 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.817 และในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมด มีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 ด้าน คือ

1.3.1 ด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ลำดับรองลงมา คือ สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เช่น การออใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารสัญญาเงินกู้ เงินฝาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 และลำดับสุดท้าย คือ สหกรณ์ได้รับรางวัลด้านความ โปร่งใสในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 ตามลำดับ

1.3.2 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการกับสหกรณ์ เช่น ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 ลำดับรองลงมาคือสหกรณ์ได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84

และลำดับสุดท้าย คือ สหกรณ์มีความน่าเชื่อถือในเรื่องการมีชื่อเสียงและการเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 ตามลำดับ

1.3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91, เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ลำดับรองลงมา คือ สหกรณ์มีการบริการเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความพร้อมที่จะให้บริการ ได้ทันท่วงทีและเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 และลำดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านทางโทรศัพท์ Website หรือ Application ในการตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 ตามลำดับ

1.3.4 ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ สหกรณ์มีการเปิดรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะจากสมาชิกเสมอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ลำดับรองลงมา คือ สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84, สหกรณ์มีบริการเงินกู้ ให้เลือกหลากหลายตรงตามความต้องการของสมาชิก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ตามลำดับ

1.3.5 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 ลำดับรองลงมา คือ สหกรณ์มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 สหกรณ์มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน เช่น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สุภาพเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 ตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เสนอแนะแนวทางการการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ต้องการที่จะให้สหกรณ์เข้าถึงกลุ่มสมาชิก โดยการลงพื้นที่เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การเพิ่มจุดบริการในท้องที่ เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์เข้าถึงได้ง่ายขึ้น

2. อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาเพิ่มเติมได้ ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด
โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากระดับความสำคัญของระดับความพึงพอใจ ได้แก่ ความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง ที่สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิก การบริการของสหกรณ์สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิก การบริการของสหกรณ์เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ และความรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์

ซึ่งระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโล รังสิต ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่ใช้บริการในโรงพยาบาลให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นในระดับมาก คือ การบริการของสหกรณ์สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิก ลำดับรองลงมา คือ สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง การบริการของสหกรณ์เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ และลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ 4.19

2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็น

สมาชิกที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิมลรัตน์ นวลดี (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า อายุรายได้ ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมเป็นหลัก มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท

2.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ มีตัวแปรอิสระทั้งหมดส่งผลต่อตัวแปรตาม และในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมด มีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 ด้าน คือ

2.3.1 ด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก และส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด สมาชิกสหกรณ์ฯ มีระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือได้ ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้ศึกษา เนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา รวมถึงมีการบันทึกข้อมูลต่างๆ อย่างถูกต้อง เช่นการออกใบเสร็จ เอกสารสัญญาเงินกู้ เงินฝาก ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดข้อผิดพลาด ย่อมเป็นเหตุสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการบริการ ดังนั้นผู้รับบริการจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความเชื่อถือได้อย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรสิริญา สุขชน โชติพงษ์ (2562) ซึ่งศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203 พบว่า ความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ สามารถร่วมกันทำนายการกลับมาใช้บริการธนาคารฯซ้ำ ได้ร้อยละ 32.60

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวัดจากคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพที่
เกี่ยวข้องกับ ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

2.3.2 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ สมาชิกของสหกรณ์มีระดับความ
คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัย
คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก
สหกรณ์ ในความคิดเห็นของผู้ศึกษา เพราะว่า สมาชิกมีความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการกับ
สหกรณ์ เช่น ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน เป็นต้น อีกทั้งสหกรณ์ได้แจ้งเบอร์
โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อสอบถาม หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่
สหกรณ์มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน รวมถึงสหกรณ์มีความน่าเชื่อถือ
ของชื่อเสียงและการเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง จึงทำให้การบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่
ผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด
สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรสิริญา สุขชน โชติพิงศ์ (2562) ซึ่งศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ
ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา
พื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203 พบว่า ความพึงพอใจ และคุณภาพการบริการ สามารถ
ร่วมกันทำนายการกลับมาใช้บริการธนาคารฯซ้ำ ได้ร้อยละ 32.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 โดยวัดจากคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพที่เกี่ยวกับ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า
(Assurance) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤพันธุ์ กลิ่นขจร (2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์
ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์
สุขุมวิท พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ
มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ สมาชิกของสหกรณ์มีระดับความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และปัจจัยคุณภาพการ
ให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ใน
ความคิดเห็นของผู้ศึกษา เพราะว่า มาจากการให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นและเต็มใจ
ในการให้บริการ รวมถึงมีลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความ
พร้อมให้บริการอย่างเต็มใจและทันท่วงที อีกทั้งสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเอง
ได้ตลอดเวลา จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผล
ต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด สอดคล้องกับผล
การศึกษาของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ

ที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.4 ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ สมาชิกของสหกรณ์มีระดับความคิดเห็นด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ในความคิดเห็นของผู้ศึกษาเพราะว่า สหกรณ์มีการรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะจากสมาชิกเสมอ มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ มีบริการที่หลากหลายให้เลือกตามความต้องการของสมาชิก และมีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นกันเอง จึงทำให้การบริการด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังคงสอดคล้องกับ วิมลรัตน์ นวลดี (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในภาพรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สหกรณ์มีช่องทางหลายช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ รองลงมาได้แก่ พนักงานให้ความสนใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการเป็นกันเองต่อลูกค้าทุกคน และพนักงานแสดงความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าอย่างจริงใจทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ

2.3.5 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ในความคิดเห็นของผู้ศึกษาเนื่องจาก การที่เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ อธิบายที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย สุภาพเหมาะสม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต พบว่า คุณภาพการ

ให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรวัสสิญา สุภธนโชติพงษ์ (2562) ซึ่งศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203 พบว่า ความพึงพอใจ และคุณภาพการบริการ สามารถร่วมกันทำนายการกลับมาใช้บริการธนาคารฯ ซ้ำ ได้ร้อยละ 32.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวัดจากคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ รวมถึงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบง (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับวิมลรัตน์ นวลดี (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม รองลงมา ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของสหกรณ์และที่ตั้งสภาพแวดล้อมของสหกรณ์มีความเหมาะสม สะอาด กว้างขวาง ไม่แออัด

2.4 ข้อเสนอแนะการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เสนอแนะแนวทางการการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ซึ่งต้องการที่จะให้สหกรณ์เข้าถึงกลุ่มสมาชิกโดยการลงพื้นที่ และรองลงมาคือ การเพิ่มจุดบริการในห้องที่ เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์เข้าถึงได้ง่ายขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤพันธุ์ กลิ่นขจร (2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการ จำกัด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกเป็นอันดับแรก แม้ว่าการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสะอาด เรียบร้อย สุภาพเหมาะสมคืออยู่แล้ว แต่อาจจะต้องปรับปรุง ในเรื่องที่สหกรณ์ควรมีป้ายข้อความบอกจุดบริการให้ตัวอักษรมีความชัดเจน มองเห็นได้ง่าย หรือจัดชั้นใส่แบบฟอร์มต่าง ๆ ให้สมาชิกสามารถมองเห็นและหยิบใช้งานได้อย่างสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการควรมีความทันสมัยเพื่อพร้อมในการให้บริการแก่สมาชิก นอกจากนี้ต้องพยายามทำให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการบริการด้วยความสุภาพ อธิษาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการมากขึ้น เพื่อให้สมาชิกรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ นำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการ

3.1.2 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกเป็นอันดับที่สอง แม้ว่าการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ไม่ว่าจะผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านทาง Website หรือ ผ่านทาง Application เพื่อตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเองเป็นการบริการที่ดีอยู่แล้วแต่มีส่วนที่ต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์อาจจะต้องปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการให้มีขั้นตอนที่เข้าใจได้ง่ายขึ้น ลดความยุ่งยากในขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ทำให้สมาชิกรู้สึกว่าการให้บริการที่กระตือรือร้นในการให้บริการ และการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงทีที่มาใช้บริการอีกด้วย

3.1.3 ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ พบว่า การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกเป็นอันดับสุดท้าย อาจเป็นไปได้ว่าเกิดจากการที่สมาชิกไม่สามารถเข้าถึงช่องทางในการแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะให้กับสหกรณ์ รวมถึงไม่ได้รับข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ สหกรณ์ควรเพิ่มช่องทางในการเปิดรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยอาจจะต้องมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ นั้นถึงสมาชิกได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ เพื่อให้สมาชิกรับรู้ถึงความเอาใจใส่ของสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการอย่างหลากหลายตรงตามความต้องการของสมาชิก

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษารั้งต่อไป

3.2.1 ควรเพิ่มตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ อาทิ ด้านการเป็นผู้นำของคณะกรรมการและฝ่ายจัดการสหกรณ์ ด้านการบริหารความเสี่ยงของสหกรณ์ เพื่อเป็นทางเลือกของสมาชิกในการตัดสินใจใช้บริการ และนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์

3.2.2 ควรเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพ อาทิ การสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งจะได้ผลการศึกษาที่สมบูรณ์มากขึ้น และสามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ให้มากที่สุด





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2565). *ประเภทของสหกรณ์*. สืบค้นจาก
<https://www.cad.go.th/cpdth2560/index.php/compoent/k2/item/185>
- ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
 ชำราชการสหกรณ์ จำกัด*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของลูกค้าทั่วไปและองค์กรธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยบูรพา,
 ชลบุรี.
- ชุดิมา แสงหวัง. (2564). *การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในสหกรณ์การเกษตร.
 มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร*.
- ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย. (2565). *คำนิยามสหกรณ์คืออะไร*. สืบค้นจาก
<https://www.cultthai.coop/cultthai/index.php/2017-05-24-02-43-05/2017-05-24-02-47>
- นฤพันธุ์ กลิ่นขจร. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้
 บริการ โรงแรม เดอะ เวลทิน แกรนด์ สุขุมวิท*. มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2563). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
 มหาสารคาม.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้
 บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโล รังสิต*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
 รัตนบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- วิมลรัตน์ นวลดี. (2559). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด อำเภอพร้าว
 จังหวัดเชียงใหม่*. มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- วรัตรีญา สุภชน โชติพงษ์. (2562). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของ
 ลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร
 ภาค203*. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- สหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด. (2564). *รายงานประจำปีสหกรณ์การเกษตรปฏิรูป
 ที่ดินหนองบัว จำกัด สำหรับปีบัญชีสิ้นสุด 31 มีนาคม 2564*. นครสวรรค์: สำนักงาน
 สหกรณ์จังหวัดนครสวรรค์.

สหกรณ์การเกษตรแม่จัน จำกัด. (2565). *ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์การเกษตร*. สืบค้นจาก

<https://www.sahakonhai.com/maechan/index.php/about/history>









แบบสอบถาม

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าวิจัยอิสระของนักศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในการเสียสละเวลาตอบคำถามในแบบสอบถามนี้จนครบทุกข้อ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลและความเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัด ผลวิจัยที่ได้จากการศึกษาจะถูกนำมาใช้ประโยชน์เชิงวิชาการเท่านั้น

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 20 ปี

21 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท

15,001 – 20,000 บาท

20,001 – 25,000 บาท

25,001 บาทขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

อนุปริญญา / ปวส.

ปริญญาตรีขึ้นไป

6. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ต่ำกว่า 5 ปี

5 – 10 ปี

11 – 15 ปี

16 – 20 ปี

21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นของการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สุภาพเหมาะสม					
2	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ					
3	สหกรณ์มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการให้บริการ มีความเหมาะสม					
4	สหกรณ์มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน เช่น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ					
	ด้านความเชื่อถือได้					
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา					
6	สหกรณ์ได้รับรางวัล ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ					
7	สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เช่น การออกใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารสัญญา เงินกู้ เงินฝาก					
8	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นของการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
10	สหกรณ์มีการบริการเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย					
11	เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ ทันท่วงทีและเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ					
12	ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านทาง โทรศัพท์ Website หรือ Application ในการ ตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง					
	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
13	สหกรณ์มีความน่าเชื่อถือในเรื่องการมีชื่อเสียง และการเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง					
14	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการกับ สหกรณ์ เช่น ความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ทางการเงิน					
15	เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้ ข้อมูลที่ถูกต้อง					
16	สหกรณ์ได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้รับผิดชอบที่ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้ง เรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นของการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ					
17	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง					
18	สหกรณ์มีการเปิดรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะจากสมาชิกเสมอ					
19	สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					
20	สหกรณ์มีบริการเงินกู้ให้เลือกหลากหลายตรงตามความต้องการของสมาชิก					



ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร
ปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	การบริการของสหกรณ์เป็นไปตามที่ท่าน คาดหวังไว้					
2	การบริการของสหกรณ์สามารถตอบสนอง ความต้องการของสมาชิก					
3	ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สหกรณ์					
4	สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

คำชี้แจง โปรดให้ความเห็น หรือข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา



ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล	ผลการประเมิน				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	\sum^3	IOC
3. สถานภาพ					
1) โสด	1	1	1	3	1
2) สมรส	1	1	1	3	1
3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	1	1	1	3	1
4. รายได้ต่อเดือน					
1) ต่ำกว่า 15,000 บาท	1	1	1	3	1
2) 15,000 – 20,000 บาท	1	1	1	3	1
3) 20,001 – 25,000 บาท	1	1	1	3	1
4) 25,001 บาทขึ้นไป	1	1	1	3	1
5. ระดับการศึกษา					
1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	1	1	1	3	1
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	1	1	1	3	1
3) มัธยมตอนปลาย / ปวช.	1	1	1	3	1
4) อนุปริญญา / ปวส.	1	1	1	3	1
5) ปริญญาตรีขึ้นไป	1	1	1	3	1
6. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก					
1) ต่ำกว่า 5 ปี	1	1	1	3	1
2) 5 – 10 ปี	1	1	1	3	1
3) 11 – 15 ปี	1	1	1	3	1
4) 16 – 20 ปี	1	1	1	3	1
5) 21 ปีขึ้นไป	1	1	1	3	1

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

คุณภาพการให้บริการ	ผลการประเมิน				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	\sum^3	IOC
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม	1	1	1	3	1
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	1	1	1	3	1
3. สหกรณ์มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	3	1
4. สหกรณ์มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน เช่น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ	1	1	1	3	1
ด้านความเชื่อถือได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	1	1	1	3	1
6. สหกรณ์ได้รับรางวัล ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ	1	1	1	3	1
7. สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เช่น การออกใบเสร็จรับเงิน เอกสารสัญญาเงินกู้ เงินฝาก	1	1	1	3	1
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	1	1	1	3	1
10. สหกรณ์มีการบริการเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย	1	1	1	3	1

คุณภาพการให้บริการ	ผลการประเมิน				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	\sum^3	IOC
11. เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีและเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ	1	1	1	3	1
12. ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านทางโทรศัพท์ Website หรือ Application ในการตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง	1	1	1	3	1
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
13. สหกรณ์มีความน่าเชื่อถือในเรื่องการมีชื่อเสียงและการเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	1	1	1	3	1
14. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการกับสหกรณ์ เช่น ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน	1	1	1	3	1
15. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	1	1	1	3	1
16. สหกรณ์ได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ผู้รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	1	1	1	3	1
ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ					
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง	1	1	1	3	1
18. สหกรณ์มีการเปิดรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะจากสมาชิกเสมอ	1	1	1	3	1
19. สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	1	1	1	3	1
20. สหกรณ์มีบริการเงินกู้ ให้เลือกหลากหลายตรงตามความต้องการของสมาชิก	1	1	1	3	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

ความพึงพอใจ	ผลการประเมิน				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	\sum^3	IOC
1. การบริการของสหกรณ์เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้	1	1	1	3	1
2. การบริการของสหกรณ์สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิก	1	1	1	3	1
3. ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์	0	1	1	2	0.67
4. สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	1	0	1	2	0.67

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการให้บริการของ
สหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด

ข้อเสนอแนะ	ผลการประเมิน				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	\sum^3	IOC
ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด (คำถามเปิด)	1	1	1	3	1

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายจักริน ศรีฤตา
วัน เดือน ปีเกิด	29 มิถุนายน 2529
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ พ.ศ. 2552
สถานที่ทำงาน	กลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 2 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครสวรรค์
ตำแหน่ง	นักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ

