

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร
พรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

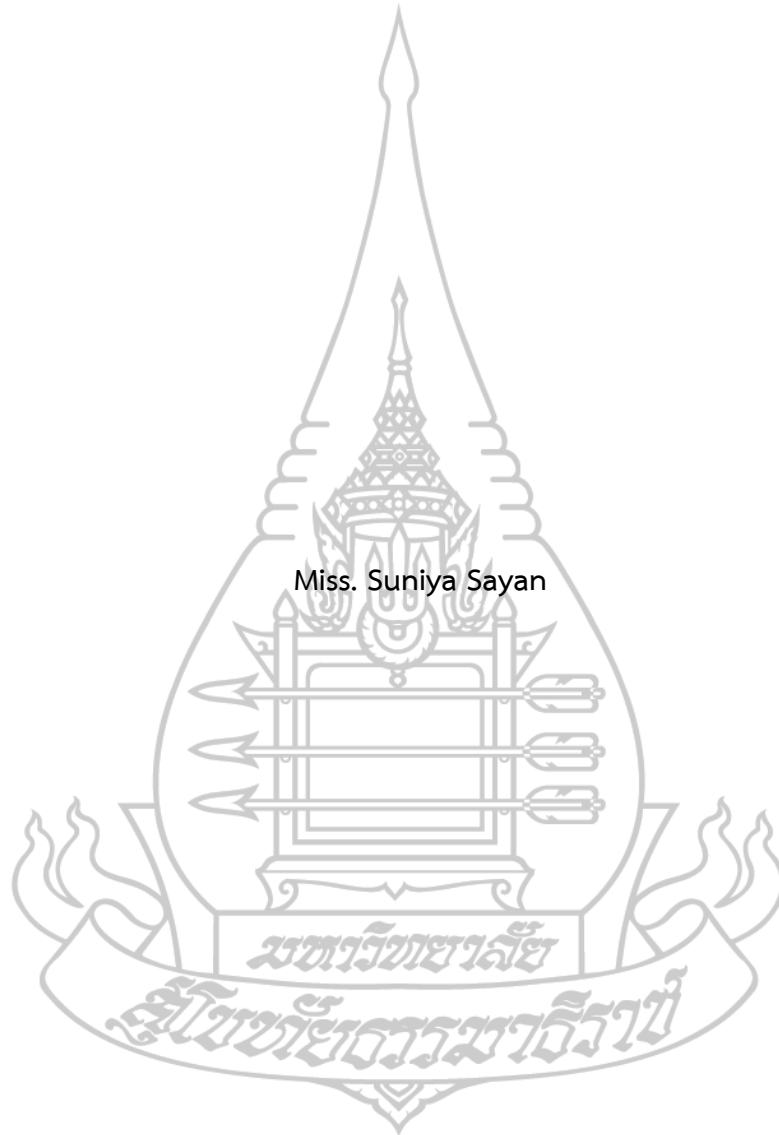


นางสาวสุนิยา สายัณห์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

Factors Affecting Service Satisfaction of Members in Phromburi
Agricultural Cooperative Limited, Phromburi District,
Sing Buri Province



Miss. Suniya Sayan

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

2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก
สหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัด
สิงห์บุรี

ชื่อและนามสกุล นางสาวสุนิยา สายัณห์

แขนงวิชา / วิชาเอก บริหารธุรกิจ(กลุ่มวิชาการจัดการทั่วไป)

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้าวิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์
การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี
ผู้ศึกษา นางสาวสุนิยา สายัณห์ รหัสนักศึกษา 2653003281
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี และ (3) ทดสอบคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 624 คน ผู้ศึกษากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของทาร์ ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 244 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) สมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) สมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ (3) คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถรวมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการได้ร้อยละ 64.20

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ สหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด

Independent Study title:

Factors Affecting Service Satisfaction of Members in Phromburi

Agricultural Cooperative Limited, Phromburi District,

Sing Buri Province

Author: Miss. Suniya Sayan; ID: 2653003281;

Degree: Master of Business Administration

Independent Study Advisor: Dr. Kal Pinkesorn; Academic year: 2023

Abstract

The purposes of this study were to study (1) the level of opinion on Service Quality of Members in Phromburi Agricultural Cooperative Limited, Phromburi District, Sing Buri Province, (2) the level of opinion on Service Satisfaction of Members in Phromburi Agricultural Cooperative Limited, Phromburi District, Sing Buri Province, and (3) Service Quality Affecting Service Satisfaction of Members in Phromburi Agricultural Cooperative Limited, Phromburi District, Sing Buri Province

This study was a quantitative research. The population was Members in Phromburi Agricultural Cooperative Limited, Phromburi District, Sing Buri Province. The sample size of this study was determined by using Taro Yamane method as a total of 244 samples. The study instrument was a questionnaire. The statistics used in data analysis consisted of frequency, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The study results shown that (1) the overall opinion level on factors of consumers was at a Medium level. (2) The overall opinion level on Service Satisfaction of Members in Phromburi Agricultural Cooperative Limited, Phromburi District, Sing Buri Province was at a Medium level. (3) Service Quality including Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy and Responsiveness Affecting Service Satisfaction significant level of 0.05. All these could jointly predict Factors Affecting Service Satisfaction of Members in Phromburi Agricultural Cooperative Limited, Phromburi District, Sing Buri Province at 64.20.

Keywords : Service Quality, Service Satisfaction, Phromburi Agricultural Cooperative Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก สหกรณ์ การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีสำเร็จลงได้เพราะได้รับความกรุณา เป็นอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร และกรรมการสอบ อาจารย์ ดร.นฤปดี วรรณาคม ที่กรุณาให้คำปรึกษาเชิงวิชาการและคำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ ศึกษา ส่งผลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอขอบคุณ เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ อาจารย์วุฒิปาก พลุบัว และ นางกุลณีธรรมา วัฒนอน ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 3 ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษา ส่งผลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้ศึกษาและขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตลอด ระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาและกัลยาณมิตรทุกท่านสำหรับมิตรภาพ กำลังใจ และความ ช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการศึกษาจนประสบความสำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณ บิดา มารดาและครอบครัว ที่ให้การอุปการะ อบรมสั่ง สอน และสนับสนุนด้านการศึกษาแก่ผู้ศึกษาจนประสบความสำเร็จ ผู้ศึกษาขอกราบขอบคุณผู้มี พระคุณสูงสุดในชีวิตของผู้ศึกษา

นางสาวสุนิยา สายัณห์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง (ถ้ามี).....	ฅ
สารบัญรูปภาพ (ถ้ามี).....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
3. กรอบแนวคิดการวิจัย	3
4. สมมติฐานการวิจัย.....	4
5. ขอบเขตของการวิจัย.....	4
6. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
2.1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	7
2.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ	10
2.3. ความหมาย คุณค่า อุดมการณ์ และหลักการของสหกรณ์	12
2.4. สหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด.....	13
2.5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	24
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	25
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
1. ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
1. สรุปการศึกษา	56
2. อภิปรายผล.....	60
3. ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	70
ภาคผนวก ข การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	76
ภาคผนวก ค การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ	86
ภาคผนวก ง หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	90
ประวัติผู้ศึกษา.....	96



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม	29
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี	36
ตารางที่ 4.3	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร พรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี	37
ตารางที่ 4.4	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี	39
ตารางที่ 4.5	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี	41
ตารางที่ 4.6	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร พรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี	43
ตารางที่ 4.7	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร พรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี	45
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี	46
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความ พึงพอใจในการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี	47

ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี.....	48
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี.....	49
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการใช้บริการ ด้านอธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี.....	50
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการ ใช้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร พรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี	51
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการ ใช้บริการ ด้านการใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร พรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี	52
ตารางที่ 4.15	การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้าน ความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด	53
ตารางที่ 4.16	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	55

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 ตราของสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด..... 14

ภาพที่ 3.1 กราฟแสดงการทดสอบการแจกแจงแบบปกติของตัวแปรอิสระคือ
 คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้าน
 การตอบสนองต่อลูกค้า กับตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ..... 87

ภาพที่ 3.2 แผนภาพการกระจาย Scatterplot ของตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการ
 ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรม
 ของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า
 กับตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ 89



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสำเร็จขององค์การธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ หรือธุรกิจขนาดเล็ก คุณภาพการให้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจนั้น ซึ่งองค์การธุรกิจมีลักษณะคล้ายกับสหกรณ์คือ มีการรวมทุนและมีการประกอบธุรกิจซื้อ-ขาย แต่มีหลักการที่แตกต่างกันคือ สหกรณ์ไม่แสวงหากำไร เป็นองค์การของผู้มีกำลังทรัพย์น้อย ไม่สามารถนำทุนเป็นหลักในการรวมได้ เน้นการให้บริการสมาชิกเป็นหลัก สหกรณ์ถือว่าการรวมคนเป็นหลักสำคัญ และเพื่อให้กลุ่มคนที่รวมกันมีกำลังเข้มแข็ง จึงต้องมีการกำหนดและคัดเลือกลักษณะ ตลอดจนคุณสมบัติของสมาชิกที่จะเข้าร่วมในสหกรณ์ การรวมกันในสหกรณ์เป็นการรวมของผู้ที่อ่อนแอในทางทรัพย์ให้มีกำลังเข้มแข็งขึ้น เพื่อมิให้ถูกเอาเปรียบ และมีหลักในการให้ความเคารพต่อสิทธิของบุคคลเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้สมาชิกของสหกรณ์ทุกคนไม่ว่าจะถือหุ้นมากหรือน้อย ย่อมมีสิทธิออกเสียงลงคะแนนให้สหกรณ์ได้คนละหนึ่งเสียงเหมือนกัน และสมาชิกต้องมาใช้สิทธิออกเสียงด้วยตนเอง จะมอบให้บุคคลอื่นมาออกเสียงแทนไม่ได้ ดังนั้น อำนาจในสหกรณ์จึงขึ้นอยู่กับเสียงข้างมากของสมาชิก การที่สมาชิกทำธุรกิจซื้อขายกับสหกรณ์ ทำให้เกิดกำไร ดังนั้นการแบ่งกำไรของสหกรณ์จึงเท่ากับการจ่ายคืนส่วนที่สหกรณ์รับเกินให้สมาชิกในรูปการจ่ายเงินเฉลี่ยคืน ตามส่วนแห่งปริมาณธุรกิจที่สมาชิกทำกับสหกรณ์ และจำนวนหุ้นที่ถือ การที่สหกรณ์จะดำเนินธุรกิจในแต่ละด้าน ต้องศึกษาความต้องการของสมาชิก เพื่อให้สมาชิกมีความพึงพอใจในการใช้บริการกับสหกรณ์

สหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด จัดตั้งเป็นสหกรณ์ และได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 มาตรา 7 (1) มาตรา 11 และ มาตรา 12 ตามใบสำคัญรับจดทะเบียน เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ 245/11557 เลขทะเบียนข้อบังคับที่ 1700002325651 เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2513 เป็นสหกรณ์ประเภทการเกษตร ตั้งอยู่ที่ ตำบลบางน้ำเชี่ยว อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีห้องที่ดำเนินงานอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ตำบลหัวสำโรง อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี

และตำบลไชโย อำเภอลำลูกกา จังหวัดอ่างทอง สหกรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์ สหกรณ์ทำธุรกิจบริการสมาชิกโดยการให้เงินกู้ ให้บริการทางการเกษตร รวมกันผลิต รวมกันซื้อ รวมกันขาย รวมกันแก้ปัญหาอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ช่วยเหลือตนเองตามกำลังความสามารถ

โดยสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด มีการดำเนินธุรกิจ 3 ประเภท ได้แก่ 1) ธุรกิจรับฝากเงิน 2) ธุรกิจสินเชื่อ และ 3) ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ในปี 2567 มีทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 68,651,707.10 บาท และมีผลกำไรสุทธิ 1,570,350.59 บาท จากผลการดำเนินงาน พบว่าสหกรณ์ดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและมีผลกำไร ซึ่งการที่ธุรกิจของสหกรณ์จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมีคณะกรรมการดำเนินการและฝ่ายจัดการที่มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ อุดมการณ์ วิธีการทางสหกรณ์ รวมถึงการศึกษาความต้องการของสมาชิก เพื่อให้สมาชิกมีความพึงพอใจในการใช้บริการกับสหกรณ์ (รายงานประจำปีสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด, 2567)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอลำลูกกา จังหวัดอ่างทอง เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ให้ประสบความสำเร็จ สหกรณ์สามารถให้บริการสมาชิกได้ตรงตามความต้องการ และสมาชิกมีความพึงพอใจในการใช้บริการกับสหกรณ์

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอลำลูกกา จังหวัดอ่างทอง

2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอลำลูกกา จังหวัดอ่างทอง

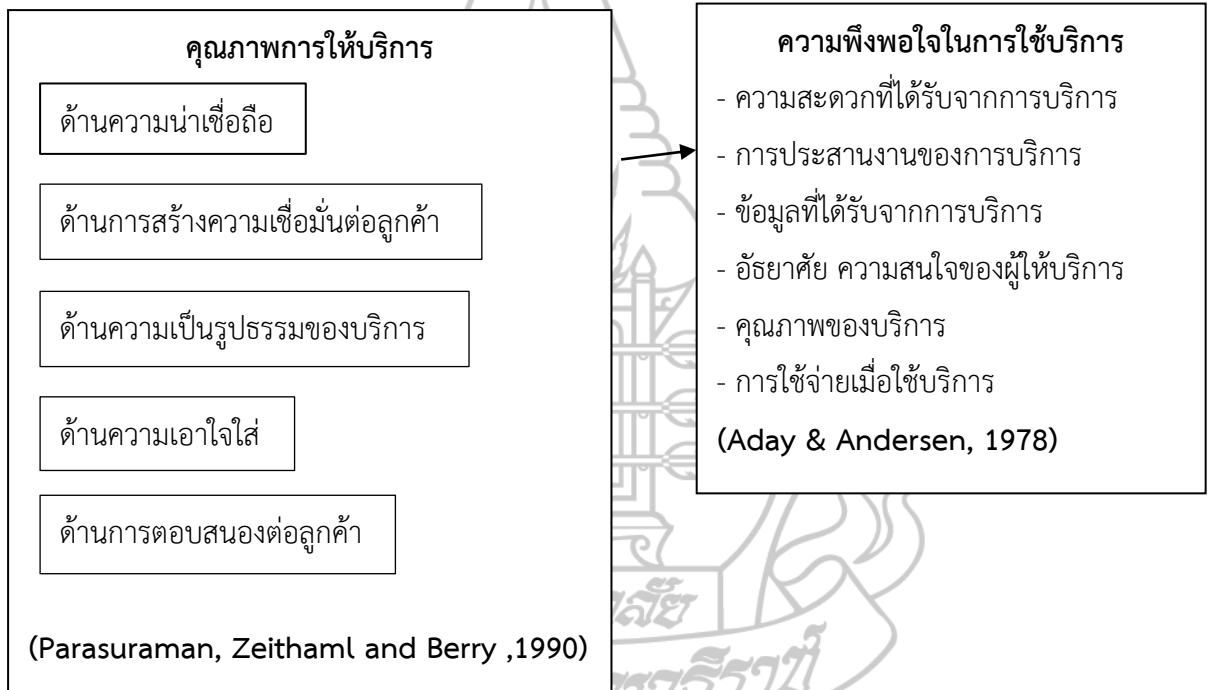
2.3 เพื่อทดสอบคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอลำลูกกา จังหวัดอ่างทอง

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ผู้ศึกษาได้พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถกำหนด เป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



4. สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

4.2 สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

4.3 สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

4.4 สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

4.5 สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยทางคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้าน

ความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการ

5.2 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด ตำบล บางน้ำเขียว อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวนทั้งหมด 624 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 5 สิงหาคม 2567 (รายงานประจำปีสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด, 2567) ผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 244 คน

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 รวมระยะเวลา 92 วัน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการที่สหกรณ์สามารถให้บริการแก่สมาชิกได้ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

6.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ และสามารถให้บริการสมาชิกได้อย่างถูกต้อง และสมาชิกสามารถทำธุรกรรมได้อย่างปลอดภัย

6.3 การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง สหกรณ์เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียง มีคณะกรรมการดำเนินการที่มีความรู้สามารถบริหารงานได้ตามหลักการของสหกรณ์ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์เป็นอย่างดี

6.4 การความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง สหกรณ์สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสมแก่การให้บริการสมาชิก

6.5 ความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ รับรู้ปัญหาของสมาชิก สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ให้บริการสมาชิกแต่ละรายอย่างเท่าเทียมและนำข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับใช้ในการบริการ

6.6 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง สมาชิกสหกรณ์รับรู้การประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์อย่างทั่วถึง สามารถทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันได้ทุกที่ ทุกเวลา และสมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการช่วยเหลือของสหกรณ์

6.7 ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมที่สมาชิกได้รับจากสหกรณ์ ซึ่งเป็นผลมาจากความสามารถของการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของสมาชิกผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ การประสานงานของการบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อธิยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ คุณภาพของบริการ และการใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ประโยชน์ทางทฤษฎี (Theoretical Contribution) จากการพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยก่อให้เกิดแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ สำหรับสหกรณ์ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

7.2 ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contribution) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงการจัดการสำหรับคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการสมาชิกสหกรณ์

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภoprหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภoprหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภoprหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภoprหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ
3. ความหมาย คุณค่า อุดมการณ์ และหลักการของสหกรณ์
4. สหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

กนกวรรณ นาสมpong (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

ภาวิณี ทองแย้ม (2560) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือการจัดการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการถือว่าการตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการที่ดีทำให้ลูกค้ามีความภักดี และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จของธุรกิจ

Kotler and Keller (2009 อ้างใน รุจิเรข บริสุทธิบัณฑิต, 2555) กล่าวว่า การบริการ คือ การกระทำ การแสดงออก หรือประสบการณ์ที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอแก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยบริการนั้นไม่อาจจับต้องหรือเป็นเจ้าของได้ ซึ่งการให้บริการนั้นอาจมีผลิตภัณฑ์สินค้ารวมอยู่หรือไม่ก็ได้ การบริการมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากสินค้าคือ 1) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ 2) ไม่สามารถแยกบริการออกจากกระบวนการผลิตและการใช้งานได้ เพราะทั้งสองกระบวนการนี้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน 3) การบริการนั้นมีความหลากหลาย ไม่สามารถสร้างให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ตลอดเวลา และ 4) การบริการนั้นไม่สามารถเก็บไว้ได้ เนื่องจากการบริการเป็นการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งมอบให้อีกฝ่าย ซึ่งไม่สามารถจับต้องการกระทำนั้นได้ และไม่มีผลในด้านความเป็นเจ้าของของบริการนั้นแต่อย่างใด ดังนั้น การบริการเป็นการดำเนินกิจกรรมของผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการนั้นๆ การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์สินค้า เพราะการบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ และไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงทำให้กระบวนการผลิต และการใช้บริการนั้นจะต้องเกิดขึ้นพร้อมๆกัน ส่งผลให้คุณภาพการบริการนั้นไม่สม่ำเสมอ การควบคุมคุณภาพบริการจึงเป็นไปได้ยาก เพราะความหลากหลายของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990 อ้างใน ครรชิตพล ยศพรไพบูลย์, 2551) กล่าวว่าคุณภาพบริการ (Service Quality) คือ ผลที่ได้จากการเปรียบเทียบการบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งการบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ประกอบด้วย ประสบการณ์ในอดีต คำบอกเล่าจากบุคคลอื่น และความต้องการส่วนตัว ซึ่งหากบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้โดยโน้มเอียงไปในด้านลบ ผู้ใช้บริการจะรู้สึกผิดหวัง ไม่พึงพอใจ ดังนั้น ธุรกิจจะต้องลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการให้เหลือน้อยที่สุด เพื่อสร้างความพึงพอใจ หรือสร้างความรู้สึกลึกซึ้งที่มากกว่าความพึงพอใจ เช่น ความรู้สึกประหลาดใจ หรือความรู้สึกปีติยินดีด้วยการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการขึ้น หรือ SERVQUAL โดยปัจจัยในการกำหนดคุณภาพการให้บริการมี 5 หัวข้อหลัก ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการมอบบริการให้ตรงกับที่สัญญาไว้กับผู้ใช้บริการ บริการที่ส่งมอบให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง และผลที่ได้จากการบริการนั้น จะต้องเหมือนเดิมทุกครั้งโดยไม่ผิดพลาด ความถูกต้องสม่ำเสมอจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้น มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้

2. การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการต้องแสดงออกถึงทักษะ ความรู้ และความสามารถในงานบริการ และ ให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

3. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ผู้ใช้บริการเห็นและสัมผัสได้ เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และการอำนวยความสะดวก รวมไปถึงบุคลากรที่ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี การบริการที่นำเสนอออกมาอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม จะช่วยให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการบริการนั้นๆ ได้มากยิ่งขึ้น

4. ความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ มีการเตรียมความพร้อมเป็นระยะ ตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และภายหลังการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้ใช้บริการ

5. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ มีความยินดีที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทันทีด้วยความตั้งใจ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกรวดเร็ว

ดังนั้น คุณภาพบริการ หมายถึง ความเป็นรูปธรรมของการบริการได้แก่ สิ่งที่จับต้องได้ เช่น ความสะอาดของสถานที่ จำนวนที่จอดรถเพียงพอ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เช่น การให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง การตอบสนองต่อความต้องการบริการ แสดงถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการใส่ใจ เข้าใจในผู้ที่มาใช้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การทักทายของเจ้าหน้าที่ที่มีความอบอุ่น ยิ้มแย้ม การให้ความรู้ที่มีประโยชน์ และเป็นที่ต้องการแก่ผู้มารับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจเป็นการใส่ใจจับฟังในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการบอก มีความเข้าใจ และให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

อรรถพร คำคม (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของบุคคล ต่อกิจกรรมต่างๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

พรเทพ พัฒนานุรักษ์ (2562) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกดีหรือทัศนคติเชิงบวกของผู้ได้รับบริการ ซึ่งมักจะเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล จนเกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ ตรงกันข้าม หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจจากการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกและเชิงลบของผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการและผู้ที่มาใช้บริการ ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ และก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่ ต้องพิจารณาจากลักษณะการให้บริการขององค์การ และระดับการรับรู้และรู้สึกของผู้มาใช้บริการนั้นๆ ด้วย

Kotler and Keller (2009 อ้างใน ปาริฉัตร จรุงสุทธิรักษ์, 2562) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ ว่ารู้สึกพอใจ หรือผิดหวัง ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบจากระดับความคาดหวังกับการได้รับบริการของบุคคลนั้นๆ ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

Aday & Andersen (1978 อ้างใน พิมล เมษสวัสดิ, 2550) กล่าวว่า ทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ให้บริการได้รับจากบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่า ได้มีการเข้าถึงผู้ให้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-Ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting All Needs Met at One Place)
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการ
 - 2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-Up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัย ท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ให้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-Off-Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่สมาชิกแสดงออกมาด้วยความยินดีต่อการให้บริการของสหกรณ์ เป็นความรู้สึกที่ดีของสมาชิก ที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการและคาดหวัง ถ้าผลที่ได้จากการใช้บริการที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง สมาชิกจะมีความพึงพอใจ หากผลที่ได้จากการมาใช้บริการที่ได้รับไม่ตรงกับความคาดหวัง สมาชิกจะเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ความหมาย คุณค่า อุดมการณ์ และหลักการของสหกรณ์

3.1 ความหมายของสหกรณ์

สหกรณ์ หมายถึง องค์กรๆ หนึ่ง ที่เกิดขึ้นจากการรวมกลุ่มกันด้วยความสมัครใจ เพื่อดำเนินงานทั้งในด้านความคิด ระบบบริหารจัดการการผลิต และบุคคลโดยใช้หลักประชาธิปไตย เพื่อสนองความต้องการ (อันจำเป็น) ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

ตามหนังสือราชบัณฑิตยสถาน ที่ รล 0004/800 ลงวันที่ 21 มีนาคม 2550 สหกรณ์ หมายถึง องค์กรทางเศรษฐกิจและสังคมที่สมาชิกร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยการลงหุ้นร่วมกัน จัดการร่วมกันในการผลิต การจำหน่ายสินค้า หรือบริการตามความต้องการหรือผลประโยชน์อย่างเดียวกันของบรรดาสมาชิก สมาชิกแต่ละคนมีสิทธิ์ออกเสียงได้หนึ่งเสียงในการบริหารสหกรณ์ โดยไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์โคนม, (กฎ) คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์.

ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 สหกรณ์หมายความว่า คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกสหกรณ์ผู้มีสัญชาติไทย โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

3.2 คุณค่าของสหกรณ์ (Cooperative Values)

สหกรณ์อยู่บนพื้นฐานแห่งคุณค่าของการช่วยตนเอง ความรับผิดชอบต่อตนเองความเป็นประชาธิปไตย ความเสมอภาค ความเที่ยงธรรม และความเป็นเอกภาพ สมาชิกสหกรณ์เชื่อมั่นในคุณค่าทางจริยธรรมแห่งความสุจริต ความเปิดเผย ความรับผิดชอบต่อสังคมและความเอื้ออาทรต่อผู้อื่นโดยสืบทอดประเพณีปฏิบัติของผู้ริเริ่มการสหกรณ์

3.3 อุดมการณ์สหกรณ์ (Cooperative Ideology)

หมายถึง ความเชื่อร่วมกันที่ว่า การช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตามหลักการของสหกรณ์ซึ่งจะนำไปสู่การกินดีอยู่ดี มีความเป็นธรรม และสันติสุขในสังคม

3.4 หลักการของสหกรณ์ (Cooperative Principles)

หมายถึง แนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้คุณค่าของสหกรณ์เกิดผลเป็นรูปธรรม ซึ่งประกอบด้วยหลักการที่สำคัญรวม 7 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง (Voluntary and Open Membership)
2. การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย (Democratic Member Control)
3. การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสมาชิก (Member Economic Participation)
4. การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ (Autonomy and Independence)
5. การศึกษา ฝึกอบรม และสารสนเทศ (Education, Training and Information)
6. การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ (Cooperation among Cooperatives)
7. การเอื้ออาทรต่อชุมชน (Concern for Community)

4. สหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด

สหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด เป็นสหกรณ์ประเภทการเกษตร จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตรรวมตัวกัน และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจกรรมร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิกและช่วยยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น



ภาพที่ 2.1 ตราของสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด

ตราของสหกรณ์มีรูปลักษณะ ส่วนบน เป็นชื่อ สหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด ส่วนกลาง เป็นรูปเกลียวเชือก ส่วนล่าง เป็นชื่ออำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

สหกรณ์ได้รับการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 มาตรา 7 (1) มาตรา 11 และ มาตรา 12 ตามใบสำคัญรับจดทะเบียน เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ 245/11557 เลขทะเบียนข้อบังคับที่ 1700002325651 เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2513 ตั้งอยู่ที่ ตำบลบางน้ำเชี่ยว อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีท้องที่ดำเนินงานในอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ตำบลหัวสำโรง อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี และตำบลไชโย อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง สิ้นสุดปีบัญชี 31 มีนาคม ของทุกปี

สหกรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์ รวมทั้งในข้อต่อไปนี้

1. จัดหาวัสดุการเกษตรและเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นมาจำหน่ายแก่สมาชิก
2. รวบรวมผลผลิตผลการเกษตร ผลิตภัณฑ์และบริการของสมาชิกมาจัดการขายหรือแปรรูปออกขายโดยซื้อหรือรวบรวมผลผลิตจากสมาชิกก่อนผู้อื่น
3. จัดให้มีเงินกู้หรือสินเชื่อแก่สมาชิก เพื่อการประกอบอาชีพและการดำรงชีพ
4. ส่งเสริมการออมทรัพย์ของสมาชิก
5. ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกและชุมชน
6. ร่วมมือกับสหกรณ์อื่น สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์ องค์กรชุมชนภาคเอกชน และหน่วยงานของรัฐเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์

7. ส่งเสริมและเผยแพร่อาชีพการเกษตรหัตถกรรม อุตสาหกรรมในครัวเรือน หรือการประกอบอาชีพอย่างอื่นในหมู่สมาชิกและครอบครัวสมาชิก รวมทั้งการส่งเสริมความรู้ในการผลิตทางอุตสาหกรรม เพื่อให้สมาชิกมีอาชีพ และรายได้ที่มั่นคง

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ ให้สหกรณ์มีอำนาจกระทำการดังต่อไปนี้

1. ติดตั้งเครื่องสูบน้ำ หรือปิดกั้นทำนบเหมืองฝาย จัดระบบการส่งน้ำ ระบายน้ำ และอำนวยความสะดวกใช้น้ำเพื่อประโยชน์แก่การเกษตร
2. จัดให้มีฉางหรือโรงเรือนการเกษตรเพื่อเก็บรักษาผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์
3. จัดให้มียานพาหนะขนส่ง เครื่องมือ เครื่องจักรกล หรือปศุสัตว์ เกี่ยวกับการผลิตทางการเกษตรสำหรับให้บริการแก่สมาชิก
4. จัดให้มีโรงงานอุตสาหกรรมเพื่อแปรรูปผลิตผลหรือเพื่อผลิตสินค้าที่มีคุณภาพตามความต้องการของตลาด
5. จัดหาทุนเพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
6. รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่นหรือสมาคมอาชีพสงเคราะห์
7. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน
8. ซื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์
9. ซื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น
10. ซื้อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวกหรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์
11. ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
12. ฝากหรือลงทุนอย่างอื่นตามกฎหมายและตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด
13. ให้สวัสดิการและการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว

14. ส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มของสมาชิก กลุ่มสตรีสหกรณ์ กลุ่มเยาวชนสหกรณ์ กลุ่มผู้ใช้น้ำ กลุ่มรวมกันผลิต กลุ่มรวมกันซื้อ กลุ่มรวมกันขาย และกลุ่มออมทรัพย์ ฯลฯ

15. ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก

16. ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศ หรือบุคคลอื่นใด

17. การกระทำต่าง ๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น รวมถึง ซื้อถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สินครอบครอง กู้ ยืม เช่าหรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ โอนหรือรับโอน สิทธิการเช่าหรือสิทธิการเช่าซื้อ ขายหรือจำหน่าย จำนองหรือรับ จำนอง จำนำหรือรับจำนำ ด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิกหรือของสมาชิก

สหกรณ์ทำธุรกิจบริการสมาชิกโดยการให้เงินกู้ ให้บริการทางการเกษตร รวมกันผลิต รวมกันซื้อ รวมกันขาย รวมกันแก้ปัญหา อย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันและเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ช่วยเหลือตนเองตามกำลังความสามารถ มีการดำเนินธุรกิจ 3 ประเภท ดังนี้

1. ธุรกิจรับฝากเงิน โดยสหกรณ์อาจรับฝากเงินประเภทออมทรัพย์ หรือประเภทประจำ จากสมาชิก หรือสหกรณ์อื่น ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับฝาก ดอกเบี้ย การถอนเงินฝากและอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์ และให้สหกรณ์ดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

2. ธุรกิจสินเชื่อ สหกรณ์อาจให้เงินกู้ ได้แก่

2.1. สมาชิกของสหกรณ์ โดยให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ได้ตามข้อบังคับนี้และตามระเบียบของสหกรณ์ ข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ ประเภทและจำกัดแห่งเงินกู้ หลักประกันสำหรับเงินกู้ ลำดับแห่งการให้เงินกู้ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การส่งชำระหนี้เงินกู้ การควบคุมหลักประกัน การเรียกคืนเงินกู้และอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

2.2. สหกรณ์อื่น โดยคณะกรรมการดำเนินการจะพิจารณาให้กู้ได้ต่อเมื่อสหกรณ์มีเงินทุนเหลือจากการให้เงินกู้แก่สมาชิกแล้ว และให้เป็นไปตามระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์ สมาชิก หรือสหกรณ์อื่นซึ่งประสงค์จะขอกู้เงินจากสหกรณ์นี้ ต้อง

เสนอคำขอกู้ตามแบบและระเบียบของสหกรณ์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ วัตถุประสงค์แห่งเงินกู้ เงินกู้ซึ่งให้แก่สมาชิกไม่ว่าประเภทใด ๆ จะให้ได้แต่เฉพาะเพื่อการประกอบอาชีพและการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรให้คณะกรรมการดำเนินการสอดส่อง และกวดขันการใช้เงินกู้ของสมาชิกให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ให้เงินกู้

3. ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย สหกรณ์ต้องจัดให้มีการสอบถามความต้องการของบรรดาสมาชิกก่อน กรณีสมาชิกผู้กู้เงินเพื่อซื้อสิ่งของที่สหกรณ์จัดจำหน่าย ให้สหกรณ์จัดซื้อสิ่งของตามความต้องการในแผนการผลิตและการใช้เงินกู้ของสมาชิกตามแบบที่สหกรณ์กำหนด แล้วจึงพิจารณากำหนดประเภท ชนิด คุณภาพ และปริมาณของสิ่งของที่จะซื้อ โดยอนุโลมตามความต้องการของบรรดาสมาชิกส่วนใหญ่ นอกจากนั้นให้สหกรณ์กำหนดราคาขายสิ่งของแก่สมาชิก เวลายื่นใบสั่งซื้อ สถานที่ซึ่งสมาชิกจะยื่นใบสั่งซื้อและรับสิ่งของกับเวลาซึ่งสมาชิกจะได้รับสิ่งของ ทั้งนี้ ให้ประธานกรรมการหรือรองประธานกรรมการ หรือผู้จัดการมีหนังสือแจ้งไปยังสมาชิก (ผ่านทางประธานกลุ่มหรือเลขานุการกลุ่ม) ซึ่งสมาชิกจะยื่นใบสั่งซื้อได้ ณ สำนักงานของสหกรณ์ หรือต่อผู้ดูแลการจำหน่ายสิ่งของของสหกรณ์ตามที่ประธานกรรมการ หรือรองประธานกรรมการหรือผู้จัดการ มีหนังสือแจ้งไปยังสมาชิก (ผ่านทางประธานกลุ่มหรือเลขานุการกลุ่ม) สมาชิกผู้สั่งซื้อต้องลงลายมือชื่อในใบสั่งซื้อต่อหน้าเจ้าหน้าที่ หรือผู้ดูแลการจำหน่ายสิ่งของของสหกรณ์ซึ่งต้องลงลายมือชื่อเป็นพยานไว้ด้วย

ณ วันสิ้นสุดบัญชี 31 มีนาคม 2567 สหกรณ์มีสมาชิกทั้งสิ้น จำนวน 624 ราย แบ่งเป็นสมาชิก จำนวน 562 ราย และสมาชิกสมทบ จำนวน 62 ราย (รายงานประจำปีสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด, 2567)

ความหมายของสมาชิกตามข้อบังคับสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด พ.ศ. 2565 หมายถึง

1. ผู้ที่มีชื่อและลงลายมือชื่อในบัญชีรายชื่อผู้ซึ่งจะเป็นสมาชิกของสหกรณ์ ได้ชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือครบถ้วนแล้ว
2. ผู้ได้รับเลือกเข้าเป็นสมาชิกตามข้อบังคับที่ได้ลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิกได้ชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือครบถ้วนแล้วค่าธรรมเนียมนี้เป็นรายได้ของสหกรณ์จะเรียกคืนไม่ได้

คุณสมบัติของสมาชิกตามข้อบังคับสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด พ.ศ. 2565

1. เป็นบุคคลธรรมดา สัญชาติไทย และบรรลุนิติภาวะและอายุไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์
2. เป็นผู้ที่มีอาชีพหลักทางเกษตรกรรมและมีกิจการร่วมกันตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
3. ตั้งบ้านเรือนอยู่ในท้องที่ดำเนินงานสหกรณ์ ทุกตำบลในอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ตำบลหัวสำโรง อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี ตำบลไชโย อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง
4. เป็นผู้ซื่อสัตย์ มีชื่อเสียงดี ขยันขันแข็งในการประกอบอาชีพและรู้จักประหยัด
5. ไม่เป็นคนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ
6. ไม่เป็นบุคคลล้มละลายหรือเป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว
7. ไม่เป็นผู้เคยถูกให้ออกจากสหกรณ์ใด ๆ โดยมีความผิด เว้นแต่พ้นกำหนดสองปีนับแต่วันที่ถูกออก
8. ไม่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรอื่นที่มีวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน

การเข้าเป็นสมาชิก ผู้สมัครเป็นสมาชิกตามข้อบังคับ ต้องยื่นใบสมัครพร้อมลงลายมือชื่อถึงสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้ โดยต้องมีมติของกลุ่มสมาชิก (ถ้ามี) รับรอง เมื่อคณะกรรมการดำเนินการได้ตรวจสอบคุณสมบัติแล้วเป็นที่พอใจว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติถูกต้องตามที่กำหนดไว้ และเห็นเป็นการสมควรรับเข้าเป็นสมาชิกได้ ก็ให้แจ้งผู้สมัครชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า และชำระค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือให้ครบถ้วน แล้วเสนอเรื่องการรับสมาชิกเข้าใหม่ให้ที่ประชุมใหญ่คราวถัดไปทราบ ถ้าคณะกรรมการดำเนินการไม่ยอมรับผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกด้วยเหตุใด ๆ เมื่อผู้สมัครร้องขอ ก็ให้คณะกรรมการดำเนินการนำเรื่องเสนอที่ประชุมใหญ่เพื่อวินิจฉัยชี้ขาด มติแห่งที่ประชุมใหญ่ให้รับเข้าเป็นสมาชิกในกรณีดังว่านี้ ให้ถือเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของสมาชิก หรือผู้แทนสมาชิกซึ่งมาประชุม

สิทธิหน้าที่ในฐานะสมาชิกสหกรณ์ คือ ผู้เข้าเป็นสมาชิกต้องลงลายมือชื่อของตนในทะเบียนสมาชิกกับชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือให้ครบถ้วน เมื่อได้ปฏิบัติดังนี้แล้วจึงถือว่าได้สิทธิในฐานะสมาชิก

สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการตามข้อบังคับ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ เลขานุการ เหรัญญิก และคณะกรรมการ จำนวน 15 ราย มีความรู้ ความสามารถในการบริหารงานสหกรณ์ มีผู้ตรวจสอบกิจการ จำนวน 1 ราย ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานของสหกรณ์เป็นประจำทุกเดือน มีฝ่ายจัดการของสหกรณ์ ประกอบด้วยผู้จัดการ หัวหน้าแผนกต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ จำนวน 9 ราย ซึ่งสามารถจัดการการดำเนินงานของสหกรณ์ให้ดำเนินกิจการต่าง ๆ ได้ และเพียงพอ เหมาะสมกับธุรกิจของสหกรณ์ สมาชิกสหกรณ์มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการของสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 70 ของสมาชิกทั้งสิ้น ทั้งการซื้อสินค้าต่าง ๆ จากสหกรณ์ การทำธุรกิจสินเชื่อ และการฝากเงินกับสหกรณ์ สหกรณ์มีที่ดิน อาคารและสิ่งปลูกสร้าง สำนักงานของสหกรณ์ ยานพาหนะ เครื่องจักรและอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน และปั้มน้ำมัน สหกรณ์มีทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 71,212,639.87 บาท โดยสหกรณ์ได้นำทุนดำเนินงานที่มีอยู่ไปลงทุนในเงินให้กู้ยืมประเภทธุรกิจสินเชื่อ โดยสหกรณ์คิดดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 6 – 8 ต่อปี

สหกรณ์มีการจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อให้ดำเนินกิจการไปอย่างมีเป้าหมาย และบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น มีการจัดทำบัญชีโดยโปรแกรมสำเร็จรูปจากของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ มีการจัดทำงบการเงินแล้วเสร็จ และส่งให้ผู้สอบบัญชีตรวจสอบ และแสดงความคิดเห็นต่องบการเงิน แล้วเสนอต่อที่ประชุมใหญ่นุมัติภายใน 150 วัน

สหกรณ์มีระบบบริหารจัดการที่ดี มีผลการประเมินชั้นคุณภาพการควบคุมภายใน ระดับดี การบริหารงานสหกรณ์โดยเห็นประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก สมาชิกมีความอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดีในปีบัญชี 2567 สหกรณ์มีผลกำไรสุทธิ 1,570,350.59 บาท จากผลการดำเนินงาน พบว่าสหกรณ์ดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและมีผลกำไรตลอดมา

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ดังนี้

5.1. ด้านความน่าเชื่อถือ

วิรัตน์ ชนะสิมมา (2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่าความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ เนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความ น่าเชื่อถือ และถูกต้อง การแจ้งชำระเงินมีถูกต้องตรงตามข้อมูล การบันทึกข้อมูลประเภทภาษีแต่ละชนิดมีความถูกต้องและให้บริการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

วัลภา ยัมปราโมทย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษา สามารถตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาโรคได้อย่างถูกต้อง และโรงพยาบาลมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้การรักษาเฉพาะโรค

5.2. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ภูริลาภ งามสิมะ (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ผลการศึกษาพบว่าการสร้างเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า เนื่องจาก บุคลากรของโรงพยาบาล แสดงบัตรประจำตัวของโรงพยาบาล/ใบประกอบวิชาชีพต่อผู้รับบริการ รวมถึงบุคลากรรักษาสิทธิของผู้รับบริการ เช่น การรักษาความลับของผู้รับบริการ

ณัฐวัฒน์ เจียรประดิษฐ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้ใช้บริการรู้สึกเชื่อมั่นต่อการเชื่อมโยงระบบ 4G ความเร็วสูง ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพของเครือข่ายและสัญญาณระบบโทรคมนาคมที่สามารถตอบสนองต่อผู้บริโภคได้ตรงตามความคาดหวัง รวมทั้งมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานเครือข่ายและสัญญาณระบบโทรคมนาคมที่มีความเสถียรอย่างคงเส้นคงวา และการมีความเชื่อมั่นเรื่องการครอบคลุมพื้นที่ของสัญญาณ ทั้งพื้นที่ในการโทรและการให้บริการอินเทอร์เน็ต

5.3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

นันทวุฒิ เถาถวิล (2566) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษาพบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษา และมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย แสดงให้เห็นว่า การแต่งกายของแพทย์/พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่นั้น มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะการแต่งกายเป็นการบ่งบอกถึงความเป็นมืออาชีพ และให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ ซึ่งการบริการทางการแพทย์แต่ละหน้าที่ อาจต้องใช้ความชำนาญและความปลอดภัย

วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัย เนื่องจากลักษณะทางกายภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีมีมาตรฐาน ผ่านการควบคุมคุณภาพจากสำนักงานใหญ่ อาทิเช่น อาคาร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ หรือแม้แต่เจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ผู้มาใช้บริการรับรู้ถึงความตั้งใจที่จะให้บริการอย่างเต็มที่และเต็มใจ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้มาใช้บริการ

5.4. ด้านความเอาใจใส่

เพ็ญพร ปุกหุด (2567) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อ งานบริการขนส่งสินค้าในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความเอาใจใส่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อ งานบริการขนส่งสินค้า เนื่องจากความเอาใจใส่ลูกค้าในกิจกรรมขนส่งสินค้า ถือเป็นความต้องการหรือ สิ่งที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ เริ่มตั้งแต่การต้อนรับของพนักงานบริการในองค์การธุรกิจให้บริการขนส่ง สินค้า พนักงานเข้ามาสอบถาม หรือให้การช่วยเหลือลูกค้าในการตอบข้อสงสัยหรือเสนอแนวทาง วิธีแก้ไขปัญหาในงานบริการได้ตรงจุด ให้เกียรติลูกค้าแต่ละรายการ ให้บริการที่เท่าเทียมกัน จัดลำดับ ความสำคัญของงานก่อนและหลังให้ตรงเวลา และติดตามงานของลูกค้าจนเสร็จสิ้นด้วยความครบถ้วน เรียบร้อย ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกคุ้มค่าและได้สัมผัสถึงความเอาใจใส่จากผู้ให้บริการที่ชัดเจน

ดาวรัชฎา วงจันดา (2565) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ คลินิกทันตกรรม เพื่อสุขภาพช่องปากและฟัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า ความเอาใจใส่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรม เพื่อสุขภาพช่องปากและ ฟัน เนื่องจากมีการบริการอย่างเป็นมิตร มีการเอาใจใส่ เข้าใจความ ต้องการของผู้รับบริการ พร้อม ตอบข้อซักถามต่างๆ รวมไปถึงให้การดูแลทั้งก่อนและหลังการบริการเป็นอย่างดี

5.5. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

นุจรี คณฐา (2562) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสีย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การตอบสนองต่อลูกค้าส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากร เนื่องจากในยุคปัจจุบันทุกคนต้องใช้ชีวิตแข่งกับเวลาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและการบริการที่รวดเร็ว เห็นเป็นรูปธรรมจับต้องได้ ต้องการคนที่เข้าใจในปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิด การบริการอย่างถูกต้องและตรงจุด รวมถึงการบริการที่ได้รับบริการรับประกันว่าข้อมูลที่ได้รับจาก เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องครบถ้วน

ทวน สังข์ทอง(2565) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

การตอบสนองต่อลูกค้ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก เนื่องจากบริษัทมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันที โดยลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทขนส่งได้ง่ายและสะดวก โดยมีเบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อโดยตรงกับผู้ประสานงานของลูกค้าในแต่ละราย และบริษัทสามารถส่งมอบสินค้าได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ลูกค้ากำหนด



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเภทวิจัยเชิงสำรวจ วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด ตำบลบางน้ำเชี่ยว อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวนทั้งหมด 624 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2567 (รายงานประจำปีสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด, 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 5 โดยมีสูตรในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

โดย n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ ขนาดของประชากร
 E คือ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

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

แทนค่า

$$n = \frac{624}{1 + (624(0.05^2))}$$

จะได้

$$n = 243.75$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวนทั้งสิ้น 244 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด โดยสร้างตามนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการ แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน

จำนวนรวม 44 ข้อ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดย

คำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close - Ended Questionnaire) แบบเลือกคำตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 5 ข้อ ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อลูกค้า จำนวน 5 ข้อ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านความเอาใจใส่ จำนวน 5 ข้อ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 23 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ มีข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ จำนวน 2 ข้อ การประสานงานของการบริการ จำนวน 2 ข้อ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำนวน 2 ข้อ อธิยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ จำนวน 2 ข้อ คุณภาพของบริการ จำนวน 2 ข้อ และการใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ จำนวน 2 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 12 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open - Ended Questionnaire)

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างตามกรอบแนวคิดการวิจัย และนำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2. อาจารย์วุฒิภาค พูลบัว อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3. นางกุลณีจรรยา วิงวอน ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 3 เจ้าพนักงานส่งเสริม
สหกรณ์อาวุโส สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสิงห์บุรี

2.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.3.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการกับ
ตัวชี้วัด โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความ
สอดคล้องของข้อความคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามตัวแปรเชิง
ปฏิบัติการที่ใช้ในการศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงข้อความคำถาม และหาดัชนีความ
สอดคล้องระหว่างข้อความคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยใช้สูตร IOC (Index of
Item Objective Congruence)

$$IOC = \frac{(\sum R)}{n}$$

โดย IOC คือ ค่าความสอดคล้องของคำถาม
R คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
n คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีเงื่อนไขเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตัดสินใจอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีลักษณะการให้คะแนน ดังนี้

ค่า +1 คือ มีความสอดคล้อง

ค่า 0 คือ ไม่แน่ใจ

ค่า -1 คือ ไม่สอดคล้อง

แล้วจึงทำการประมวลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นรายชื่อโดย IOC ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา (Rovinelli and Hambleton, 1976:49) จากผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พบว่ามีค่า IOC อยู่ตั้งแต่ 0.60 - 1.00 (ภาคผนวก ข)

2.3.2 การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity)

เป็นการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) จากแบบสอบถามที่ทำการทดสอบเบื้องต้นจำนวน 30 ชุด เพื่อยืนยันว่าแต่ละข้อคำถามเป็นตัวชี้วัดที่อยู่ในองค์ประกอบเดียวกันได้ โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของทุกข้อคำถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (Hair and Other, 2006) จากผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างพบว่าข้อคำถามมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ตั้งแต่ 0.817 - 0.998 (ภาคผนวก ข)

2.3.3 การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability)

เป็นการตรวจสอบข้อบกพร่องของแบบสอบถาม จากนั้นทำการแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง โดยนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (C - Coefficient) ตามวิธี ของครอนบาค (Cronbach - α) แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรที่คล้ายคลึงกัน จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป โดยค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Cronbach, 1984: 161) จากการตรวจสอบค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าอยู่ตั้งแต่ 0.920 - 0.990 (ภาคผนวก ข)

2.3.4 การหาค่าอำนาจจำแนก (Power of Discrimination)

เป็นการพิจารณาข้อคำถามว่าสามารถจำแนกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามได้หรือไม่ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Item - Total Correlation) ต้องมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป จึงจะเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Christina,

2009: 49) ผลการตรวจสอบพบว่าค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามทั้งหมดมีค่าอยู่ตั้งแต่ 0.657 - 0.992 (ภาคผนวก ข)

ตารางที่ 3.1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)	ค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power)
คุณภาพการให้บริการ			
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.860 - 0.933	0.920	0.768 - 0.876
2. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.864 - 0.975	0.945	0.657 - 0.949
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.817 - 0.976	0.958	0.744 - 0.961
4. ด้านความเอาใจใส่	0.893 - 0.976	0.971	0.610 - 0.842
5. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.909 - 0.979	0.944	0.910 - 0.938
ความพึงพอใจในการใช้บริการ	0.923 - 0.998	0.990	0.759 - 0.992

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากสมาชิกสหกรณ์สหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ หนังสือเอกสาร วารสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างจะต้องสมาชิกสหกรณ์สหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด ที่เคยใช้บริการกับสหกรณ์ ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวม

ข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำผลที่ได้จากแบบสอบถามไปลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการประมวลผล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 – 3 ประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการประมวลผลและการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และการสรุปผลการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ เพื่อแสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถาม ดังนี้ (ทวินนท์ จำนงนอก, 2565)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

หลังจากนั้นคำนวณค่าเฉลี่ยของคำตอบที่แสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ทวินนท์ จำนงนอก, 2565)

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	น้อยที่สุด

จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.3 การทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter Method โดยการนำตัวแปรอิสระทุกตัว ทั้งตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเข้าไปวิเคราะห์ในสมการถดถอย โดยมีการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ดังนี้

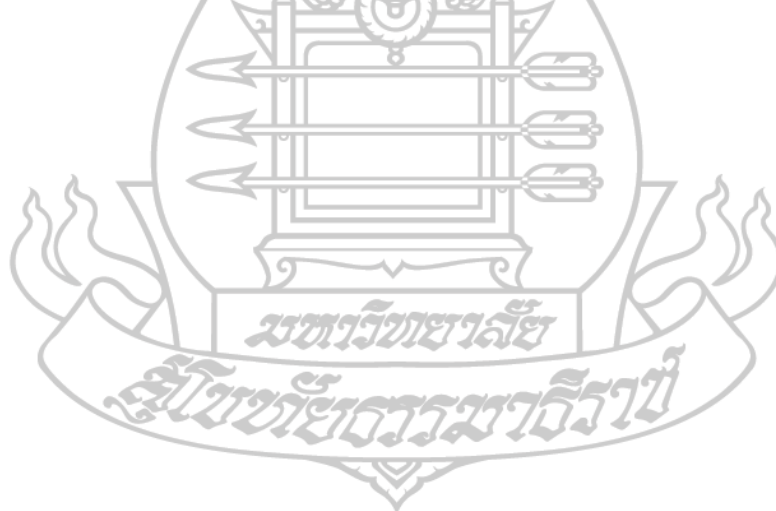
4.3.1 การทดสอบการแจกแจงแบบปกติ (Multivariate Normality) ตัวแปรตามจะต้องเป็นตัวแปรสุ่มเชิงปริมาณจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) สามารถทำการทดสอบได้โดยการสร้างแผนภาพการกระจายของข้อมูลกราฟ Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual จะต้องเป็นเส้นตรง (วารางคณา จันทรังค 2561, น.19) จากการทดสอบพบว่าตัวแปรตามมีการแจกแจงแบบปกติ ข้อมูลมีการกระจายใกล้เคียงเส้นตรง (ภาคผนวก ค ภาพที่ 3.1)

4.3.2 การตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship) เป็นการตรวจสอบตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้ Curve Estimate หรือ Significant จากตาราง ANOVA ที่มีนัยสำคัญจากการตรวจสอบพบว่าทุกการทดสอบมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นคือตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (วารางคณา จันทรังค 2561, น.20) และจากการสร้างแผนภาพการกระจายของข้อมูลกราฟ Normal

P-P Plot of Regression Standardized Residual ของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานพบว่าไม่มีแนวโน้มเป็นเส้นตรง(ภาคผนวก ค ภาพที่ 3.2)

4.3.3 การทดสอบสหสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัยสาเหตุ (Multicollinearity) เป็นการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ควรมีค่าน้อยกว่า 0.85 (Bartz, 1999) จากการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีค่าอยู่ระหว่าง 0.623 – 0.952 จากนั้นจึงทดสอบค่า Variance Infection Factor : VIF กับตัวแปรอิสระ โดยค่า VIF ต้องไม่เกิน 10 (กัลยา วานิชย์บัญชา 2559, น.31) จากการทดสอบพบว่าตัวแปรอิสระมีค่า VIF มีค่าอยู่ตั้งแต่ 1.051 – 1.606 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (ภาคผนวก ค ตารางที่ 3.3)

4.3.4 การทดสอบความแปรปรวนคงที่ (Homoscedasticity) โดยสร้างจากแผนภาพการกระจาย Scatterplot ต้องไม่แสดงแนวโน้มใดๆ (วารางคณา จันทร์คง 2561, น.19) จากการทดสอบพบว่าแผนภาพการกระจาย Scatterplot มีการกระจายแบบสุ่มไม่แสดงแนวโน้มใด ๆ แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีความแปรปรวนคงที่ (ภาคผนวก ค ภาพที่ 3.2)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ
4. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ
5. สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = 244

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (324 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
1.1 ชาย	82	33.60
1.2 หญิง	162	66.40
รวม	244	100.00
2. อายุ		
2.1 21 - 30 ปี	12	4.90
2.2 31 - 40 ปี	18	7.40
2.3 41 - 50 ปี	21	8.60
2.4 51 - 60 ปี	35	14.30
2.5 มากกว่า 60 ปี	158	64.80
รวม	244	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	2	0.80
3.2 สมรส	201	82.40
3.3 หม้าย	25	10.20
3.4 หย่าร้าง	16	6.60
รวม	244	100.00
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
1.1 ต่ำกว่าประถมศึกษา	58	23.80
1.2 ประถมศึกษา	90	36.90
1.3 มัธยมศึกษาตอนต้น	10	4.10
1.4 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	38	15.60
1.5 อนุปริญญา/ปวส.	43	17.60
1.6 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	5	2.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

n = 244

รวม	244	100.00
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (324 คน)	ร้อยละ (100.00)
5. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก		
4.1 น้อยกว่า 1 ปี	3	1.21
4.2 1 – 5 ปี	12	4.90
4.3 6 - 10 ปี	16	6.60
4.4 11 – 15 ปี	13	5.30
4.5 15 – 20 ปี	188	77.00
4.6 มากกว่า 20 ปี	12	4.90
รวม	244	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
4.1 น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	198	81.10
4.2 10,001 – 20,000 บาท	40	16.40
4.3 20,001 – 30,000 บาท	6	2.50
รวม	244	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 244 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน (ร้อยละ 66.40) และเพศชาย จำนวน 82 คน (ร้อยละ 33.60) ส่วนใหญ่มีอายุ มากกว่า 60 ปี จำนวน 158 คน (ร้อยละ 64.80) รองลงมาอายุ 51-60 ปี จำนวน 35 คน (ร้อยละ 14.30) ด้านสถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 201 คน (ร้อยละ 82.40) รองลงมาหม้าย จำนวน 25 คน (ร้อยละ 10.20) ด้านระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 90 คน (ร้อยละ 36.90) รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 58 คน (ร้อยละ 23.80) ด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่ 15 – 20 ปี จำนวน 188 คน (ร้อยละ 77.00) รองลงมา 6 – 10 ปี จำนวน 16 คน

(ร้อยละ 6.60) ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 198 คน (ร้อยละ 81.10) รองลงมา 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 40 คน (ร้อยละ 16.40) ตามลำดับ

2.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

n = 244

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.13	0.97	ปานกลาง	5
2. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	3.33	0.72	ปานกลาง	4
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	3.95	0.81	มาก	1
4. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)	3.50	0.77	มาก	3
5. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	3.51	0.60	มาก	2
รวม	3.13	0.97	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$ S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.95$ S.D. = 0.81) รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.51$ S.D. = 0.60) และด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.50$ S.D. = 0.77) ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.33$ S.D. = 0.72) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.13$ S.D. = 0.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

n = 244

1. ด้านความ น่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.1 เจ้าหน้าที่สหกรณ์ มี ความรู้ และ ความสามารถในการ ให้บริการแก่สมาชิก	39 (16.00)	39 (16.00)	88 (36.10)	45 (18.40)	33 (13.50)	2.98	1.24	ปาน กลาง
1.2 หากเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สหกรณ์ สามารถแก้ไขปัญหาให้ สมาชิกได้อย่างรวดเร็ว	11 (4.50)	38 (15.60)	48 (19.70)	109 (44.70)	38 (15.60)	3.51	1.07	มาก
1.3 การให้บริการของ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มี ความถูกต้อง โปร่งใส และสมาชิกสามารถ ตรวจสอบได้	34 (13.90)	25 (10.20)	117 (48.00)	26 (10.70)	42 (17.20)	3.07	1.21	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

n = 244

1. ด้านความ น่าเชื่อถือ (Reliability) (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.4 สหกรณ์มีความ โปร่งใส สามารถ เปิดเผยข้อมูลให้ สมาชิกรับทราบได้	58 (23.80)	11 (4.50)	75 (30.70)	65 (26.60)	35 (14.30)	3.03	1.36	ปาน กลาง
1.5 การทำธุรกรรมกับ สหกรณ์ มีความ ปลอดภัยแก่สมาชิก	20 (8.20)	34 (13.90)	84 (34.40)	69 (28.30)	37 (15.20)	3.28	1.13	ปาน กลาง
	รวม					3.13	0.97	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$ S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือหากเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สหกรณ์สามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.51$ S.D. = 1.07) และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การทำธุรกรรมกับสหกรณ์ มีความปลอดภัยแก่สมาชิก ($\bar{X} = 3.28$ S.D. = 1.13) การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.07$ S.D. = 1.21) สหกรณ์มีความโปร่งใส สามารถเปิดเผยข้อมูลให้สมาชิกรับทราบได้ ($\bar{X} = 3.03$ S.D. = 1.36) และเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ และความสามารถในการให้บริการแก่สมาชิก ($\bar{X} = 2.98$ S.D. = 1.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

n = 244

2. ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นต่อ ลูกค้า (Assurance)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2.1 สหกรณ์ เป็น องค์กร ที่มีความ มั่นคง และมีชื่อเสียง	3 (1.20)	44 (18.00)	54 (22.10)	105 (43.00)	38 (15.60)	3.54	1.00	มาก
2.2 สหกรณ์ มี คณะกรรมการ ดำเนินการที่มีความรู้ และ ความสามารถใน การบริหารงานตาม หลักการของสหกรณ์	14 (5.70)	36 (14.80)	70 (28.70)	45 (18.40)	79 (32.40)	3.57	1.24	มาก ที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่ สหกรณ์มีความรู้ใน ผลิตภัณฑ์ ของ สหกรณ์เป็นอย่างดี	14 (5.70)	71 (29.10)	32 (13.10)	88 (36.10)	39 (16.00)	3.27	1.21	ปาน กลาง
2.4 คณะกรรมการ ดำเนินการ และ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ รู้ บทบาท หน้าที่ของ ตนเอง และปฏิบัติ ตาม ก ฎ ห ม า ย ข้อ บ ัง ค ับ และ ระเบียบของสหกรณ์	40 (16.40)	27 (11.10)	31 (13.10)	89 (36.50)	56 (23.00)	3.39	1.38	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

n = 244

2. ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นต่อ ลูกค้า (Assurance) (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2.5 สหกรณ์มีระบบ การบริหารจัดการที่ ดี เห็นประโยชน์ของ สมาชิกเป็นหลัก	26 (10.70)	25 (10.20)	116 (47.50)	46 (18.90)	31 (12.70)	3.13	1.10	ปาน กลาง
รวม						3.33	0.72	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$ S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการที่มีความรู้ และ ความสามารถในการบริหารงานตามหลักการของสหกรณ์ ($\bar{X} = 3.57$ S.D. = 1.24) ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สหกรณ์เป็นองค์กร ที่มีความมั่นคง และมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.54$ S.D. = 1.00) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ รู้บทบาท หน้าที่ของตนเอง และปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ($\bar{X} = 3.39$ S.D. = 1.38) เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.27$ S.D. = 1.21) และสหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการที่ดี เห็นประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.13$ S.D. = 1.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

n = 244

3. ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ (Tangibility)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3.1 สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เป็น ระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมแก่ การ ให้บริการสมาชิก	21 (8.60)	18 (7.40)	60 (24.60)	79 (32.40)	66 (27.00)	3.62	1.20	มาก
3.2 สถานที่ให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกระหว่างรอรับ บริการเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำ ดื่ม และหนังสือพิมพ์	25 (10.20)	50 (20.50)	80 (32.80)	33 (13.50)	56 (23.00)	3.18	1.28	ปาน กลาง
3.3 สถานที่ให้บริการ มีอุปกรณ์ และ เทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมให้ บริการ สมาชิก	15 (6.10)	64 (26.20)	84 (34.40)	38 (15.60)	43 (17.60)	3.12	1.17	ปาน กลาง
3.4 จุดบริการมีป้าย แสดง และมองเห็นได้ อย่างชัดเจน	40 (16.40)	27 (11.10)	32 (13.10)	89 (36.50)	56 (23.00)	3.39	1.23	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

n = 244

3. ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ (Tangibility) (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3.5 เจ้าหน้าที่ สหกรณ์ที่ให้บริการมี บุคลิกภาพดี อัธยาศัยดี และเต็ม ใจให้บริการสมาชิก	26 (10.70)	25 (10.20)	116 (47.50)	46 (18.90)	31 (12.70)	4.29	0.59	มาก ที่สุด
	รวม					3.95	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$ S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี อัธยาศัยดี และเต็มใจให้บริการสมาชิก ($\bar{X} = 4.29$ S.D. = 0.59) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยและความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมแก่การให้บริการสมาชิก ($\bar{X} = 3.62$ S.D. = 1.20) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยและความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จุดบริการมีป้ายแสดง และมองเห็นได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.39$ S.D. = 1.23) สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม และหนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 3.18$ S.D. = 1.28) และสถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมให้บริการสมาชิก ($\bar{X} = 3.12$ S.D. = 1.17) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

n = 244

4. ด้านความเอาใจ ใส่ (Empathy)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4.1 เจ้าหน้าที่ สหกรณ์มีความเอาใจ ใส่ในการให้บริการ	11 (4.50)	38 (15.60)	70 (28.70)	102 (41.80)	23 (9.40)	3.36	1.00	ปาน กลาง
4.2 เจ้าหน้าที่ สหกรณ์รับรู้ปัญหา ของสมาชิก และ สามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างเหมาะสม	43 (17.60)	19 (7.80)	68 (27.90)	77 (31.60)	37 (15.20)	3.19	1.30	ปาน กลาง
4.3 เจ้าหน้าที่ สหกรณ์ให้บริการ สมาชิกแต่ละราย อย่างเท่าเทียมกัน	31 (12.70)	37 (15.20)	67 (27.50)	59 (24.20)	50 (20.50)	3.25	1.29	ปาน กลาง
4.4 เจ้าหน้าที่ สหกรณ์นำ ข้อเสนอแนะของ สมาชิกมาปรับใช้ใน การบริการ	13 (5.30)	22 (9.00)	66 (27.00)	55 (22.50)	88 (36.10)	3.75	1.19	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

n = 244

4. ด้านความเอาใจ ใส่ (Empathy) (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4.5 สหกรณ์จัดสรร กำไรสุทธิประจำปี เป็นเงินปันผล และ เงินเฉลี่ยคืนให้กับ สมาชิกได้อย่าง เหมาะสม	12 (4.90)	19 (7.80)	73 (29.90)	80 (32.80)	60 (24.60)	3.64	1.09	มาก
	รวม					3.50	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$ S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์นำข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับใช้ในการบริการ ($\bar{X} = 3.75$ S.D. = 1.19) สหกรณ์จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีเป็นเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.64$ S.D. = 1.09) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยและความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.36$ S.D. = 1.00) เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการสมาชิกแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.25$ S.D. = 1.29) และเจ้าหน้าที่สหกรณ์รับรู้ปัญหาของสมาชิก และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.19$ S.D. = 1.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

n = 244

5. ด้านการ ตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5.1 สมาชิกสามารถ รับรู้การประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารได้ อย่างทั่วถึง	17 (7.00)	26 (10.70)	98 (40.20)	77 (31.60)	26 (10.70)	3.28	1.03	ปาน กลาง
5.2 สมาชิกสามารถ ทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน Smart Member ด้วยตนเอง ได้ทุกที่ ทุกเวลา	6 (2.50)	25 (10.20)	165 (67.60)	25 (10.20)	23 (9.40)	3.14	0.82	ปาน กลาง
5.3 สมาชิกมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้นจากการ ช่วยเหลือของสหกรณ์	21 (8.60)	28 (11.50)	29 (11.90)	81 (33.20)	85 (34.80)	3.74	1.28	มาก
รวม						3.51	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$ S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการช่วยเหลือของสหกรณ์ ($\bar{X} = 3.74$ S.D. = 1.28) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สมาชิกสามารถรับรู้การประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.28$ S.D. = 1.03) และสมาชิกสามารถทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน Smart Member ด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา ($\bar{X} = 3.14$ S.D. = 0.82) ตามลำดับ

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

n = 244

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience)	4.14	0.83	มาก	5
2. ด้านการประสานงานของการบริการ (Co-Ordination)	4.41	1.07	มากที่สุด	2
3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information)	4.20	0.83	มาก	3
4. ด้านอัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy)	4.49	0.89	มากที่สุด	1
5. ด้านคุณภาพของการบริการ (Quality of Care)	3.86	0.95	มาก	5
6. ด้านการใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output – Off - Pocket Cost)	3.13	1.22	ปานกลาง	6
รวม	3.39	0.91	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$ S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านอัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$ S.D. = 0.89) และด้านการประสานงานของการบริการ ($\bar{X} = 4.41$ S.D. = 1.07) ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้าน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 4.20$ S.D. = 1.07) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 4.14$ S.D.

= 0.83) ส่วนด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านการใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ($\bar{X} = 3.13$ S.D. = 1.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี

n = 244

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.1 ระยะเวลาในการใช้บริการมีความรวดเร็ว และเหมาะสม	14	8	16	185	21	3.78	0.87	มาก
	(5.70)	(3.30)	(6.60)	(75.80)	(8.60)			
1.2 สหกรณ์มีการบริการเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก สมาชิกสามารถเข้าใจได้ง่าย	8	6	5	63	162	4.50	0.91	มากที่สุด
	(3.30)	(2.50)	(2.00)	(25.80)	(66.40)			
รวม						4.14	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$ S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ สหกรณ์มีการบริการเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก สมาชิกสามารถเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 4.50$ S.D. = 0.91) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการใช้บริการมีความรวดเร็ว และเหมาะสม ($\bar{X} = 3.78$ S.D. = 0.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี

n = 244

2. ด้านการ ประสานงานของการ บริการ (Co-Ordination)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2.1 เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ให้บริการสมาชิกได้ ตรงตามความต้องการ	12 (4.90)	6 (2.50)	11 (4.50)	43 (17.60)	172 (70.50)	4.46	1.04	มาก ที่สุด
2.2 สมาชิกสามารถ ติดต่อ สอบถามข้อมูล ที่สงสัย หรือแจ้งเรื่อง ร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ได้	10 (4.10)	16 (6.60)	17 (7.00)	33 (13.50)	166 (68.90)	4.36	1.12	มาก ที่สุด
	รวม					4.41	1.07	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$ S.D. = 1.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการสมาชิกได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.46$ S.D. = 1.04) และสมาชิกสามารถติดต่อ สอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้ ($\bar{X} = 3.36$ S.D. = 1.12) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี

n = 244

3. ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ (Information)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3.1 สมาชิกสามารถ รับทราบผลการ ดำเนินงานของสหกรณ์ ได้	4 (1.60)	14 (5.70)	16 (6.60)	23 (9.40)	187 (76.60)	4.54	0.96	มาก ที่สุด
3.2 สมาชิกสามารถ ตรวจสอบการ บริหารงานของ คณะกรรมการ ดำเนินการ และ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้	5 (2.00)	17 (7.00)	14 (5.70)	176 (72.10)	32 (13.10)	3.87	0.80	มาก
รวม						4.20	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$ S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ สมาชิกสามารถรับทราบผลการดำเนินงานของสหกรณ์ได้ ($\bar{X} = 4.54$ S.D. = 0.96) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สมาชิกสามารถตรวจสอบการบริหารงานของคณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้ ($\bar{X} = 3.87$ S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านอธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี

n = 244

4. ด้านอธยาศัย	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4.1 เจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการ ให้บริการ (Courtesy)	3	12	18	52	159	4.44	0.92	มาก ที่สุด
	(1.20)	(4.90)	(7.40)	(21.30)	(65.20)			
4.2 เจ้าหน้าที่สหกรณ์ มี ความ สุ ภ า พ กิริยามารยาทดี	5	8	12	44	175	4.54	0.89	มาก
	(2.00)	(3.30)	(4.90)	(18.00)	(71.70)			
	รวม					4.49	0.89	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านอธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$ S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$ S.D. = 0.92) ส่วนข้อที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี ($\bar{X} = 4.54$ S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี

n = 244

5. ด้านคุณภาพของ บริการ (Quality of Care)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5.1 ผล ติ ภ ัณ ฑ์ ของ สหกรณ์ตรงกับความ ต้องการของสมาชิก	34 (13.90)	19 (7.80)	86 (35.20)	73 (29.90)	32 (13.10)	3.20	1.19	ปาน กลาง
5.2 ส วั ส ติ ก าร ที่ สมาชิกได้รับการ จัดสรรของสหกรณ์มี ความเหมาะสม	3 (1.20)	6 (2.50)	15 (6.10)	60 (24.60)	160 (65.60)	4.51	0.82	มาก ที่สุด
	รวม					3.86	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$ S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ สวัสดิการที่สมาชิกได้รับการจัดสรรของสหกรณ์มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.51$ S.D. = 0.82) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผลติภณฑ์ของสหกรณ์ตรงกับความต้องการของสมาชิก ($\bar{X} = 3.20$ S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี

n = 244

6. ด้านการใช้จ่าย เมื่อใช้บริการ (Output – Off - Pocket Cost)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
6.1 ค่าธรรมเนียมที่ สมาชิกต้องจ่ายใน การให้บริการมีความ เหมาะสม	18 (7.40)	50 (20.50)	836 (34.00)	32 (13.10)	61 (25.00)	3.28	1.25	ปาน กลาง
6.2 อัตราค่าปรับ และดอกเบี้ยที่ สมาชิกต้องจ่ายเมื่อ เกินกำหนดชำระหนี้ มีความเหมาะสม	45 (18.40)	30 (12.30)	76 (31.10)	69 (28.30)	24 (9.80)	2.99	0.24	ปาน กลาง
	รวม					3.13	1.22	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$ S.D. = 1.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ ค่าธรรมเนียมที่สมาชิกต้องจ่ายในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.28$ S.D. = 1.25) และอัตราค่าปรับ และดอกเบี้ยที่สมาชิกต้องจ่ายเมื่อเกินกำหนดชำระหนี้มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 2.99$ S.D. = 0.24) ตามลำดับ

2.4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม			
	ความพึงพอใจในการใช้บริการ			
คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	(B)	Standard Error (S.E.)	Beta	Sig
ค่าคงที่	3.910	0.532		0.00
1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	- 0.588	0.057	- 0.629	0.00*
2. ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	- 0.417	0.074	- 0.332	0.00*
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	0.807	0.070	0.721	0.00*
4. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)	0.310	0.060	0.264	0.00*
5. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	- 0.447	0.085	- 0.298	0.00*
R²			0.642	
Adjusted R²			0.413	
Maximum VIF			1.606	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 – 5

ผลการวิเคราะห์พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี ($\beta = -0.588$ S.E. = 0.57 P < 0.05) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ($\beta = -0.417$ S.E. = 0.74 P < 0.05) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ($\beta = 0.807$ S.E. = 0.70 P < 0.05) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ($\beta = 0.310$ S.E. = 0.60 P < 0.05) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 และคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ($\beta = -0.447$ S.E. = 0.85 P < 0.05) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 โดยเขียนเป็นสมการถดถอยของ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในรูปคะแนนดิบหรือค่าจริงได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ = 3.910 - 0.588(ด้านความน่าเชื่อถือ) - 0.417(ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) + 0.807(ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ) + 0.310(ด้านความเอาใจใส่) - 0.447(ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า)

2.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการ

วิจัย ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	การแปรผล
1. คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี	$\beta = - 0.588$ S.E. = 0.57 P < 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน
2. คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี	$\beta = - 0.417$ S.E. = 0.74 P < 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน
3. คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี	$\beta = 0.807$ S.E. = 0.70 P < 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน
4. คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี	$\beta = 0.310$ S.E. = 0.60 P < 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน
5. คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี	$\beta = - 0.447$ S.E. = 0.85 P < 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 244 คน พบว่า

1.1 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 60 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 15 – 20 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.2 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเอาใจใส่ และด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือด้านความน่าเชื่อถือ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หากเกิดปัญหา หรือ

ข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สหกรณ์สามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ การทำธุรกรรมกับสหกรณ์ มีความปลอดภัยแก่สมาชิก การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความถูกต้อง โปร่งใส และสมาชิกสามารถตรวจสอบได้ สหกรณ์มีความโปร่งใส สามารถเปิดเผยข้อมูลให้สมาชิก รับทราบได้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ และความสามารถในการให้บริการแก่สมาชิก ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการที่มีความรู้ และความสามารถในการบริหารงานตามหลักการของสหกรณ์ รองลงมาคือ สหกรณ์เป็นองค์กรที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียง คณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ รู้บทบาท หน้าที่ของตนเอง และปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์เป็นอย่างดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการที่ดี เห็นประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี อธิบายดี และเต็มใจให้บริการสมาชิก รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสมแก่การให้บริการสมาชิก จุดบริการมีป้ายแสดงและมองเห็นได้อย่างชัดเจน สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม และหนังสือพิมพ์ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมให้บริการสมาชิก ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สหกรณ์นำข้อเสนอแนะของสมาชิกรับใช้ในการบริการ รองลงมาคือ สหกรณ์จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีเป็นเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการสมาชิกแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์รับรู้ปัญหาของสมาชิก สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการช่วยเหลือของสหกรณ์ รองลงมาคือ สมาชิกสามารถรับรู้การประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สมาชิกสามารถทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน Smart Member ด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา

1.3 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านอธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ รองลงมาคือ

ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านการใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สหกรณ์มีการบริการเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก สมาชิกสามารถเข้าใจได้ง่าย รองลงมาคือ ระยะเวลาในการใช้บริการมีความรวดเร็ว และเหมาะสม ด้านการประสานงานของการบริการ (Co-Ordination) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการสมาชิกได้ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ สมาชิกสามารถติดต่อ สอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สมาชิกสามารถรับทราบผลการดำเนินงานของสหกรณ์ได้ รองลงมาคือ สมาชิกสามารถตรวจสอบการบริหารงานของคณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้ ด้านอัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี ด้านคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สวัสดิการที่สมาชิกได้รับการจัดสรรของสหกรณ์มีความเหมาะสม รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์ตรงกับความต้องการของสมาชิก ด้านการใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output – Off - Pocket Cost) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมที่สมาชิกต้องจ่ายในการใช้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ อัตราค่าปรับ และดอกเบี้ยที่สมาชิกต้องจ่ายเมื่อเกินกำหนดชำระหนี้มีความเหมาะสม

1.4 การวิเคราะห์อิทธิพลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1.4.1 คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

1.4.2 คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

1.4.3 คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

1.4.4 คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

1.4.5 คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

1.5 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่มีอายุมาก ไม่สามารถทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน Smart Member ได้ เจ้าหน้าที่สหกรณ์และคณะกรรมการดำเนินการควรมีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์ และให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่สมาชิก และควรเห็นประโยชน์จากสมาชิกเป็นหลัก โดยการจัดสรรสวัสดิการ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของสมาชิก และพัฒนาระบบของสหกรณ์ให้มีความน่าไว้วางใจ น่าเชื่อถือ และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้สมาชิกมีความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในสหกรณ์มากขึ้น

2. อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อทดสอบคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทั้งนี้เนื่องจากหากเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สหกรณ์ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่สหกรณ์บางคนขาดความรู้ และความสามารถในการให้บริการแก่สมาชิก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปาริฉัตร จารุสุทธิรักษ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด เนื่องจากโรงพยาบาลมีบริการรักษาเฉพาะทางที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ใช้นั้นต้องการการบริการที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ป่วยที่ต้องการรักษาและใช้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาล เพราะมีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพและชีวิตของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยภรณ์ ยัมปราโมทย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เนื่องจาก แพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษาสามารถตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาโรคได้อย่างถูกต้อง และโรงพยาบาลมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้การรักษาเฉพาะโรค

2.2 คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทั้งนี้เนื่องจากสหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการบางคนขาดความรู้ และความสามารถในการบริหารงานตามหลักการของสหกรณ์ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์บางคนขาดความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชา อรุณทองวิไล (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจใน

คุณภาพการบริการและความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลต่อความภักดีของธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการและความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลต่อความภักดีของธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) เนื่องจาก ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวัฒน์ เจริญประดิษฐ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เนื่องจากผู้ใช้บริการรู้สึกเชื่อมั่นต่อการเชื่อมโยงระบบ 4G ความเร็วสูง ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพของเครือข่ายและสัญญาณระบบโทรคมนาคมที่สามารถตอบสนองต่อผู้บริโภคได้ตรงตามความคาดหวัง รวมทั้งมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานเครือข่ายและสัญญาณระบบโทรคมนาคมที่มีความเสถียรอย่างคงเส้นคงวา ครอบคลุมพื้นที่ของสัญญาณ ทั้งพื้นที่ในการโทรและการให้บริการอินเทอร์เน็ต

2.3 คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี อธิบายคดี และเต็มใจให้บริการสมาชิก สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมแก่การให้บริการสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวุฒิ เถาถวิล (2566) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษา และมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เนื่องจาก ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เพราะการแต่งกายเป็นการบ่งบอกถึงความเป็นมืออาชีพ และให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ เพราะการบริการทางการแพทย์แต่ละหน้าที่ อาจต้องใช้ความชำนาญและความปลอดภัย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจใน

การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากลักษณะทางกายภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่มีมาตรฐานเดียวกันผ่านการควบคุมคุณภาพจากสำนักงานใหญ่ อาทิ เช่น อาคาร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ หรือแม้แต่เจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ผู้มาใช้บริการรับรู้ถึงความตั้งใจที่จะให้บริการอย่างเต็มที่และเต็มใจ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้มาใช้บริการ

2.4 คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ให้บริการสมาชิกแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน และนำข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับใช้ในการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพร ปุกหุด (2567) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่องานบริการขนส่งสินค้าในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่องานบริการขนส่งสินค้าในประเทศไทยมากที่สุด เนื่องมาจากการเอาใจใส่ต่อลูกค้าในกิจกรรมขนส่งสินค้า ถือเป็นความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ เริ่มตั้งแต่การต้อนรับของพนักงานบริการในองค์กรธุรกิจ ให้บริการขนส่งสินค้าพนักงานเข้ามาสอบถาม หรือให้การช่วยเหลือลูกค้าในการตอบข้อสงสัยหรือเสนอแนะทางวิธีแก้ไขปัญหาในงานบริการได้ตรงจุดให้เกียรติลูกค้าแต่ละรายการ ให้บริการที่เท่าเทียมกัน จัดลำดับความสำคัญของงานก่อนและหลังให้ตรงเวลา และติดตามงานของลูกค้าจนเสร็จสิ้นด้วยความครบถ้วนเรียบร้อย ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกคุ้มค่าและได้สัมผัสถึงความเอาใจใส่จากผู้ให้บริการที่ชัดเจน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวันรุชญา วงจินดา (2565) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรม เพื่อสุขภาพช่องปากและฟัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการคลินิกทันตกรรมเพื่อสุขภาพช่องปากและฟัน ได้แก่ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มากที่สุด คือการบริการอย่างเป็นมิตร มีการเอาใจใส่ เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมตอบข้อซักถามต่างๆ รวมไปถึงให้การดูแลทั้งก่อนและหลังการ บริการเป็นอย่างดี

2.5 คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจ

ในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทั้งนี้เนื่องจาก สมาชิกบางส่วนไม่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการช่วยเหลือของสหกรณ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนุจรี คณทา (2562) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เนื่องจากในยุคปัจจุบันทุกคนต้องใช้ชีวิตแข่งกับเวลา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและการบริการที่รวดเร็ว เห็นเป็นรูปธรรมจับต้องได้ ต้องการคนที่เข้าใจในปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดการบริการอย่างถูกต้องและตรงจุด รวมถึงการบริการที่ได้รับบริการรับประกันว่าข้อมูลที่รับจากเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องครบถ้วน อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวน สังข์ทอง(2565) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เนื่องจากบริษัทมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันที โดยลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทขนส่งได้ง่ายและสะดวก โดยมีเบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อโดยตรงกับผู้ประสานงานของลูกค้าในแต่ละราย และบริษัทสามารถส่งมอบสินค้าได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ลูกค้ากำหนด

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรีมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางให้กับสหกรณ์ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

3.1.1 คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ จากการตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับหากเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สหกรณ์สามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้อย่างรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์บางคนไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์บางคนขาดความรู้ และความสามารถในการให้บริการแก่สมาชิก ซึ่งเจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรศึกษาการดำเนินการ และผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์ เพื่อที่จะให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่สมาชิก

3.1.2 คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จากการตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับสหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการที่มีความรู้ และ ความสามารถในการบริหารงานตามหลักการของสหกรณ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และคุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ เนื่องจากสหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการบางคนขาดความรู้ และ ความสามารถในการบริหารงานตามหลักการของสหกรณ์ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์บางคนขาดความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์ ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ควรบริหารงาน และพัฒนาระบบของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ สมาชิกรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการสหกรณ์

3.1.3 คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จากการตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี อธิบายคดี และเต็มใจให้บริการสมาชิกมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งเจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรเตรียมความพร้อมในการให้บริการมีอธิบายคดีดี และเต็มใจให้บริการสมาชิก

3.1.4 คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ จากการตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สหกรณ์นำข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับใช้ในการบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และคุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์

ซึ่งเจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ให้บริการได้ตรงกับความต้องการ และสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกได้

3.1.5 คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จากการตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับสมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการช่วยเหลือของสหกรณ์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ เนื่องจาก สมาชิกบางส่วนไม่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการช่วยเหลือของสหกรณ์ ซึ่งสหกรณ์ควรเห็นประโยชน์จากสมาชิกเป็นหลัก โดยจัดสรรสวัสดิการ เงินปันผล เงินเฉลี่ยคืน และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของสมาชิก

3.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผู้ที่สนใจอาจทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผสานวิธีกับการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้นและเพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ และสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด





บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2564). สารระความรู้สหกรณ์.

<https://cpd.go.th/knowledge/general-coop.html>

วิรัตน์ ชนะสิมมา (2564) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น.วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2564

นันทวุฒิ เถาถวิล. (2566) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ

เพ็ญพร ปุกหุด (2567). ปัจจัยคุณภาพบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่องานบริการขนส่งสินค้าในประเทศไทย. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/NRRU/article/view/268632/183026>

ดาวรัชฎา วงจันดา (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรม เพื่อสุขภาพช่องปากและฟัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ

วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2563). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ

นุจรี คณชา (2562). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร (วารสาร). คณะบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ

ทวน สังข์ทอง(2565). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
ขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด (วารสารสังคมศาสตร์และ
มานุษยวิทยาเชิงพุทธ). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพฯ

วัลภา ยิ้มปราโมทย์ (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล
เอกชน(รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, กรุงเทพฯ

ภูริลาภ งามสิมมะ (2565) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล
สมเด็จพระปิ่นเกล้า (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ

ณัฐวัฒน์ เจียรประดิษฐ์ (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของ
ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาโทมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมาธิราช

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด
อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

Factors Affecting Service Satisfaction of Members in Phromburi Agricultural
Cooperative Limited, Phromburi District, Sing Buri Province

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ทดสอบคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร
พรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการ
ให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในการเสียสละเวลาตอบคำถามใน
แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าข้อมูลและความคิดเห็นของท่านจะถือเป็นความลับ และผล
การศึกษาที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

นางสาวสุนิษา สายัณห์

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงไปในช่อง เพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริงเท่านั้น

1. เพศ

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ (เกิน 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปีเต็ม)

2.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 20 ปี

2.2 21 – 30 ปี

2.3 31 – 40 ปี

2.4 41 – 50 ปี

2.5 51 – 60 ปี

2.6 มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

3.1 โสด

3.2 สมรส

3.3 หม้าย

3.4 หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

4.1 ต่ำกว่าประถมศึกษา

4.2 ประถมศึกษา

4.3 มัธยมศึกษาตอนต้น

4.4 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4.5 อนุปริญญา /ปวส.

4.6 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก (เกิน 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปีเต็ม)

5.1 น้อยกว่า 1 ปี

5.2 1 – 5 ปี

5.3 6 – 10 ปี

5.4 11 – 15 ปี

5.5 15 - 20 ปี

5.6 มากกว่า 20 ปี

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

6.1 น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท

6.2 10,001 – 20,000 บาท

6.3 20,001 – 30,000 บาท

6.4 30,001 – 40,000 บาท

6.5 40,001 – 50,000 บาท

6.6 มากกว่า 50,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง:โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงไปในช่อง □ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
1.1 เจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่มีความรู้ และความสามารถในการให้บริการแก่สมาชิก					
1.2 หากเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สหกรณ์สามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้อย่างรวดเร็ว					
1.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความถูกต้อง โปร่งใส และสมาชิกสามารถตรวจสอบได้					
1.4 สหกรณ์มีความโปร่งใส สามารถเปิดเผยข้อมูลให้สมาชิกรับทราบได้					
1.5 การทำธุรกรรมกับสหกรณ์ มีความปลอดภัยแก่สมาชิก					
2. ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)					
2.1 สหกรณ์เป็นองค์กร ที่มีความมั่นคง และมีชื่อเสียง					
2.2 สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการที่มีความรู้ และความสามารถในการบริหารงานตามหลักการสหกรณ์					
2.3 เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์เป็นอย่างดี					
2.4 คณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ รู้บทบาท หน้าที่ของตนเอง และปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2.5 สหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการที่ดี เห็นประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก					
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)					
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมแก่การให้บริการสมาชิก					
3.2 สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม และหนังสือพิมพ์					
3.3 สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการสมาชิก					
3.4 จุดบริการมีป้ายแสดง และมองเห็นได้อย่างชัดเจน					
3.5 เจ้าหน้าที่ สหกรณ์ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี อธิบายดี และเต็มใจให้บริการสมาชิก					
4. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)					
4.1 เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
4.2 เจ้าหน้าที่สหกรณ์รับรู้ปัญหาของสมาชิก และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
4.3 เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการสมาชิกแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน					
4.4 เจ้าหน้าที่สหกรณ์นำข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับใช้ในการบริการ					
4.5 สหกรณ์จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีเป็นเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสม					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
5. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)					
5.1 สมาชิกสามารถรับรู้การประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง					
5.2 สมาชิกสามารถทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน Smart Member ด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา					
5.3 สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการช่วยเหลือของสหกรณ์					



ภาคผนวก ข
การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ





แบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ

การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร

พรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

Factors Affecting Service Satisfaction of Members in Phromburi Agricultural
Cooperative Limited, Phromburi District, Sing Buri Province

ผู้ศึกษา

นางสาวสุนิยา สายัณห์

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญพิจารณาร่างแบบสอบถามว่าข้อคำถามสอดคล้องกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

-1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3. ผู้ศึกษาขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อคำถามนั้น ๆ



ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
1.1	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่มีความรู้ และความสามารถ ในการให้บริการ	1	1	1	1
1.2	หากเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่ สหกรณ์สามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้ อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1
1.3	การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความ ถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	1	1	1	1
1.4	สหกรณ์มีความโปร่งใส สามารถเปิดเผยข้อมูล ให้สมาชิกรับทราบได้	1	0	1	0.6
1.5	การทำธุรกรรมกับสหกรณ์ มีความน่าเชื่อถือ และปลอดภัย	1	1	1	1
2. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)					
2.1	สหกรณ์เป็นองค์กร ที่มีความมั่นคง และมี ชื่อเสียง	1	1	1	1
2.2	สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการที่มีความรู้ และ ความสามารถในการบริหารงานตาม หลักการสหกรณ์	1	1	1	1
2.3	เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของ สหกรณ์เป็นอย่างดี	1	1	1	1
2.4	คณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่ สหกรณ์ รู้บทบาท หน้าที่ของตนเอง และ ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบ ของสหกรณ์	1	1	1	1
2.5	สหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการที่ดี เห็น ประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก	1	1	1	1

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)					
3.1	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมแก่การให้บริการสมาชิก	1	1	1	1
3.2	สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม และหนังสือพิมพ์	1	1	1	1
3.3	สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมให้บริการสมาชิก	1	1	1	1
3.4	จุดบริการมีป้ายแสดง และมองเห็นได้อย่างชัดเจน	1	1	1	1
3.5	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี อารมณ์ดี และเต็มใจให้บริการสมาชิก	1	1	1	1
4. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)					
4.1	เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	1	1	1	1
4.2	เจ้าหน้าที่สหกรณ์รับรู้ปัญหาของสมาชิก และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1
4.3	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการสมาชิกแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน	1	1	1	1
4.4	เจ้าหน้าที่สหกรณ์นำข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับใช้ในการบริการ	1	1	1	1
4.5	สหกรณ์จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีเป็นเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
5. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)					
5.1	สมาชิกสามารถรับรู้การประชาสัมพันธ์ และ ข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง	1	1	1	1
5.2	สมาชิกสามารถทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน Smart Member ด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา	1	1	1	1
5.3	สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการช่วยเหลือของสหกรณ์	1	1	1	1

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ข้อ ที่	ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience)					
1.1	ระยะเวลาในการใช้บริการมีความรวดเร็ว และเหมาะสม	1	1	1	1
1.2	สหกรณ์มีการบริการเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ ยุ่งยาก สมาชิกสามารถเข้าใจได้ง่าย	1	1	1	1
2. ด้านการประสานงานของการบริการ (Co-Ordination)					
2.1	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการสมาชิกได้ตรงตาม ความต้องการ	1	1	1	1
2.2	สมาชิกสามารถติดต่อ สอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ กับ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้	1	1	1	1

ข้อ ที่	ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information)					
3.1	สมาชิกสามารถรับทราบผลการดำเนินงานของสหกรณ์ได้	1	1	1	1
3.2	สมาชิกสามารถตรวจสอบการบริหารงานของคณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้	1	1	1	1
4. ด้านอัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy)					
4.1	เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	1	1	1	1
4.2	เจ้าหน้าที่ สหกรณ์ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี	1	1	1	1
5. ด้านคุณภาพของบริการ (Quality of Care)					
5.1	ผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์ตรงกับความต้องการของสมาชิก	1	1	1	1
5.2	สวัสดิการที่สมาชิกได้รับการจัดสรรของสหกรณ์มีความเหมาะสม	1	1	1	1
6. ด้านการใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output - Off - Pocket Cost)					
6.1	ค่าธรรมเนียมที่สมาชิกต้องจ่ายในการใช้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	1
6.2	อัตราค่าปรับ และดอกเบี้ยที่สมาชิกต้องจ่ายเมื่อเกินกำหนดชำระหนี้มีความเหมาะสม	1	1	1	1

ตารางที่ 3.2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (รายข้อ) ค่าความเชื่อมั่น (รายด้าน) และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม (รายข้อ)

ตัวแปรและข้อคำถาม	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)	ค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power)
คุณภาพการให้บริการ			
1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)			
ข้อ 1	0.860	0.920	0.768
ข้อ 2	0.807		0.720
ข้อ 3	0.933		0.876
ข้อ 4	0.884		0.805
ข้อ 5	0.889		0.829
2. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)			
ข้อ 6	0.973	0.945	0.949
ข้อ 7	0.965		0.941
ข้อ 8	0.971		0.947
ข้อ 9	0.864		0.789
ข้อ 10	0.760		0.657
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)			
ข้อ 11	0.817	0.958	0.744
ข้อ 12	0.939		0.899
ข้อ 13	0.966		0.939
ข้อ 14	0.976		0.961
ข้อ 15	0.940		0.900
4. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)			
ข้อ 16	0.968	0.971	0.948
ข้อ 17	0.975		0.957
ข้อ 18	0.976		0.961
ข้อ 19	0.893		0.842
ข้อ 20	0.944		0.909

ตารางที่ 3.2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (รายชื่อ) ค่าความเชื่อมั่น (รายด้าน) และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม (รายชื่อ) (ต่อ)

ตัวแปรและ ข้อคำถาม	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)	ค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power)
คุณภาพการให้บริการ			
5. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)			
ข้อ 21	0.909	0.944	0.910
ข้อ 22	0.974		0.928
ข้อ 23	0.979		0.938
ความพึงพอใจในการใช้บริการ			
ข้อ 24	0.980	0.990	0.922
ข้อ 25	0.959		0.913
ข้อ 26	0.938		0.759
ข้อ 27	0.967		0.876
ข้อ 28	0.998		0.992
ข้อ 29	0.991		0.965
ข้อ 30	0.987		0.950
ข้อ 31	0.951		0.899
ข้อ 32	0.991		0.964
ข้อ 33	0.923		0.856
ข้อ 34	0.988		0.908
ข้อ 35	0.982		0.921

ภาคผนวก ค

การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ



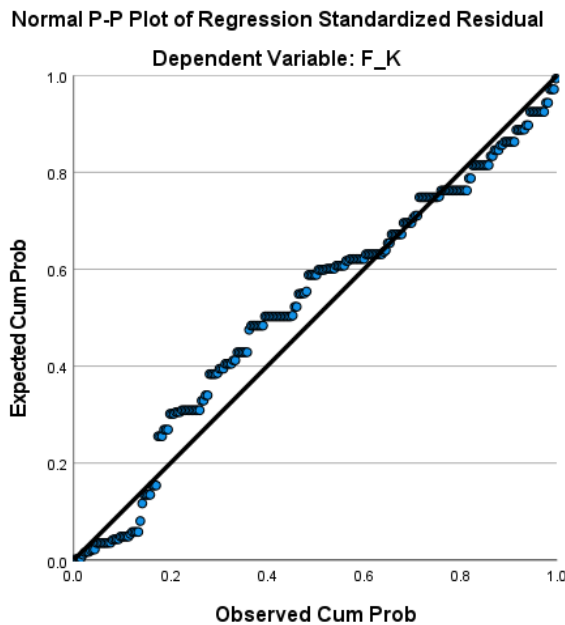
1. การทดสอบการแจกแจงแบบปกติ (Multivariate Normality) และการตรวจสอบรูปแบบความ

สัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship)

การทดสอบการแจกแจงแบบปกติ และการตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง โดยการสร้างแผนภาพการกระจายของข้อมูลกราฟ Normal P - P Plot of Regression Standardized Residual พบว่า ตัวแปรตามทุกตัวมีการแจกแจงแบบปกติ ข้อมูลมีการกระจายใกล้เคียงเส้นตรง นอกจากนี้ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามยังมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีแนวโน้มเป็นเส้นตรงโดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

1.2 ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ



ภาพที่ 3.1 กราฟแสดงการทดสอบการแจกแจงแบบปกติของตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า กับตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ

2. การทดสอบสหสัมพันธ์เชิงพหุคูณระหว่างปัจจัยสาเหตุ (Multicollinearity)

การทดสอบค่า Variance Infection Factor: VIF กับตัวแปรอิสระ พบว่าตัวแปรอิสระ มีค่า VIF ไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน

2.1 ตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

2.2 ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตารางที่ 3.3 ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า กับตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ

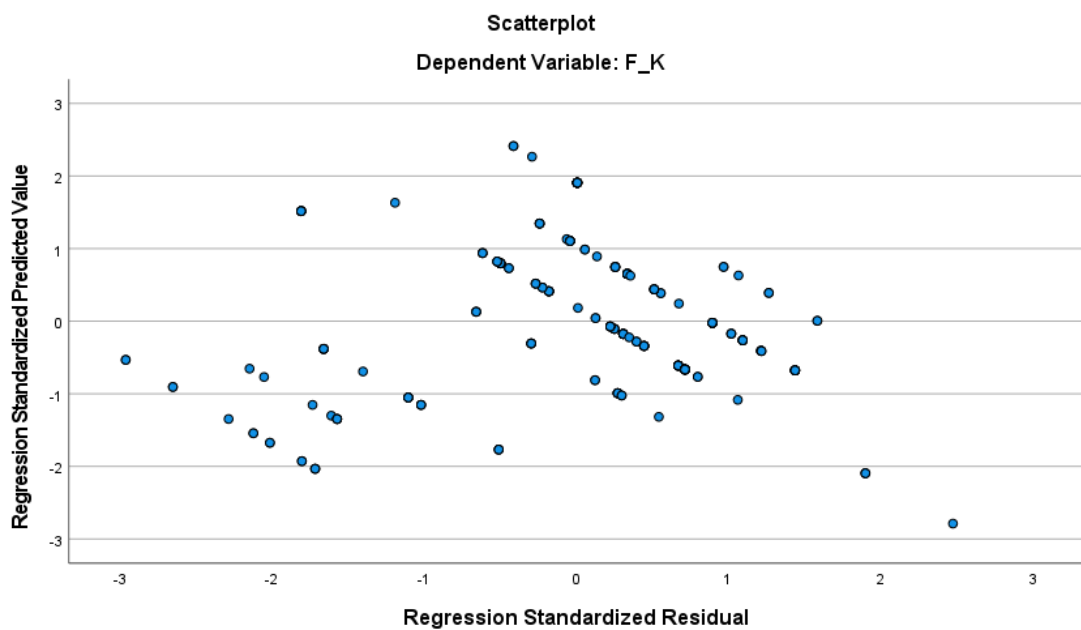
Variance Infection Factor: VIF	ความพึงพอใจในการใช้บริการ
คุณภาพการให้บริการ	
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	1.528
ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	1.422
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	1.606
ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)	1.051
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	1.303

3. การทดสอบความแปรปรวนคงที่ (Homoscedasticity)

การทดสอบความแปรปรวนคงที่ โดยการสร้างจากแผนภาพการกระจาย Scatterplot พบว่าแผนภาพ Scatterplot มีการกระจายแบบสุ่มไม่มีแนวโน้มใด ๆ

3.1 ตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

3.2 ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ



ภาพที่ 3.1 แผนภาพการกระจาย Scatterplot ของตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า กับตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ภาคผนวก ง

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๖๖๗

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๘ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุนิยา สายัณห์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก อาจารย์ ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๓-๑๖๔๑๔๔๗๒

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๖-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๖-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ *หว่ง*

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๙ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์วุฒิภาค พูลบัว

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุนิยา สายัณห์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก อาจารย์ ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๓-๑๖๔๑๔๔๒

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ^{หว่ง}

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๘ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ ๓
(คุณกุลณีรัฐา วิงวอน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุนิยา สายัณห์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก อาจารย์ ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๓-๑๖๔๑๔๙๒

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/๒๒๗

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๘ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน สำเนาแจ้งท้าย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุนิยา สายัณห์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพรหมบุรี จำกัด อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก อาจารย์ ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณา ตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๓-๑๖๔๑๔๔๖

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวีน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒

สำเนาแจ้งท้าย

๑. ผศ.ดร.ภาวีน ชินะโชติ
๒. อ.วุฒิภาค พูลบัว
๓. คุณกุลณีรัฐา ริงวอน

อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มสธ.
อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มสธ.
ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ ๓ เจ้าพนักงานส่งเสริมสหกรณ์อาวุโส
สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสิงห์บุรี

This is Mendeley biography



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวสุนิยา สายัณห์
วัน เดือน ปี เกิด	23 มิถุนายน 2537
สถานที่เกิด	อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	139/541 หมู่ที่ 7 ตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี วท.บ. (เศรษฐศาสตร์เกษตร) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2560
ประวัติการทำงาน	นักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

