

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร
กลุ่มเกษตรกรทำนาแร่ บ้านแร่ ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
THE SATISFACTION OF MEMBER ON THE SERVICE QUALITY OF
AGRICULTURAL COOPERATIVE TUMNARAE LIMITED, BAN RAE, RAE
DISTRICT, PHANG KHON, SAKON NAKHON

พรหมพร ศรีษะเกษ¹, กฤตกร มั่นสุวรรณ², และนิรมล เนื่องสิทธิ์³

PHOMPORN SRISAKET¹, KRITTAKORN MONSUWUN² AND NIRAMOL NUENGSIITTHA³

Received: December 22, 2022

Revised: January 17, 2023

Accepted: May 11, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสมาชิกกลุ่มเกษตรกรทำนาแร่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 44 คน สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัย พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรกรทำนาแร่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผลตอบแทนสมาชิก รองลงมาคือ ด้านธุรกิจสินเชื่อ และด้านผลตอบแทนสมาชิก ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, สหกรณ์การเกษตร

¹นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Accounting Program, Faculty of management science Sakon Nakhon Rajabhat University

^{2,3}อาจารย์ประจำสาขาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Accounting Program, Faculty of management science Sakon Nakhon Rajabhat University

อีเมล: krittakorn.m@snru.ac.th

ABSTRACT

This research aimed to study the level of satisfaction with the service quality of members of the mineral farming group. The sample group consisted of 44 people. The statistical analysis of the data was frequency, percentage, mean, and standard deviation. The researcher found that the members' overall satisfaction with the service quality of the mining farmer's group of agricultural cooperatives was at the highest level. Member compensation was the aspect with the highest mean, followed by the credit business and member rewards, respectively.

Keywords: satisfaction, service quality, agricultural cooperative

บทนำ

สหกรณ์การเกษตรจัดตั้งครั้งแรกที่ตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2459 คือ “สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินซื้อ” มีสมาชิกแรกตั้งเป็นเกษตรกรจำนวน 16 คน การดำเนินงานเป็นรูปแบบของสหกรณ์จัดหาทุนโดยนำแบบอย่างมาจากสหกรณ์แบบไรฟ์ไฟเซินซึ่งกำเนิดในประเทศเยอรมนีมูลเหตุของการจัดตั้งสหกรณ์การเกษตร ก็เนื่องจากแนวคิดในการที่จะแก้ไข ปัญหาของเกษตรกรคือ ขาดแคลนเงินทุน ขาดแคลนที่ดินทำกินปัญหาในเรื่องการผลิต ขาดปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น ปัญหาการตลาด ปัญหาสังคม เป็นต้น ด้วยเหตุปัจจัยดังกล่าวจึงทำให้สหกรณ์การเกษตรเป็นที่พึ่งของเกษตรกรที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ โดยที่ผ่านมามีตั้งแต่สมัยกรุงรัตนโกสินทร์ชาวนาไทยมีปัญหาที่ไม่เคยสามารถแก้ไขได้อย่างแท้จริง นั่นคือการไม่มีทุนรอนของตนเองก็หันไปกู้ยืมเงินจากบุคคลอื่น ทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราสูงและยังถูกเอาเปรียบจากพ่อค้า จากสภาพปัญหาความยากจนของชาวนาทำให้ทางราชการคิดหาวิธีช่วยเหลือด้วยการจัดหาเงินทุนมาให้กู้ และคิดดอกเบี้ยในอัตราต่ำจนกระทั่งก่อให้เกิดเป็น “สมาคมสหกรณ์” หรือ “สหกรณ์” แต่เนื่องด้วยยุคสมัยที่เปลี่ยนไปกลับเป็นสหกรณ์เองที่เป็นผู้ประสบปัญหา เพราะจำนวนสมาชิกหรือเกษตรกรที่ยังคงเท่าเดิม แต่จำนวนของสหกรณ์หรือแหล่งเงินทุนกลับมีเพิ่มมากขึ้นและจากข้อมูลของกรมส่งเสริมสหกรณ์ยังพบอีกว่า การจดทะเบียนจัดตั้งสหกรณ์และการเลิกสหกรณ์ ในประเทศไทยมีสัดส่วนการจดทะเบียนต่อการเลิกสหกรณ์ มีจำนวนที่ค่อนข้างสูงอีกด้วย โดยในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวนสหกรณ์ทั้งสิ้น 13,443 แห่ง และปัจจุบันตามรายงานในวันที่ 31 มกราคม 2563 พบว่าเหลือจำนวนสหกรณ์เพียง 12,614 แห่ง ซึ่งมีจำนวนสหกรณ์ลดลงสูงถึง 829 แห่งภายในระยะเวลาไม่ถึง 5 ปี (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2564) โดยสหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรกรทำนาแรม บ้านแรม ตำบลแรม อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร เป็นหนึ่งในสหกรณ์ภาคการเกษตรและได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคม เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2516 เลขทะเบียนที่ สน.4/2516 โดยมีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 17 ถนน กำจัดภัยหมู่ที่ 1 บ้านแรม ตำบลแรม อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ตามความในข้อ 7 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 141 ประกาศ ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2515 มีการดำเนินธุรกิจมาจนถึงปัจจุบันโดยการให้กู้ยืมเงิน เพื่อเป็นการลงทุนในการประกอบอาชีพในรูปของธุรกิจสินเชื่อและจัดซื้อ-จำหน่ายสินค้า เช่น ปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช โดยจะสำรวจความต้องการของสมาชิกก่อนในช่วงต้นเดือนมิถุนายน (นาปี) และในช่วงต้นเดือนมกราคม (นา

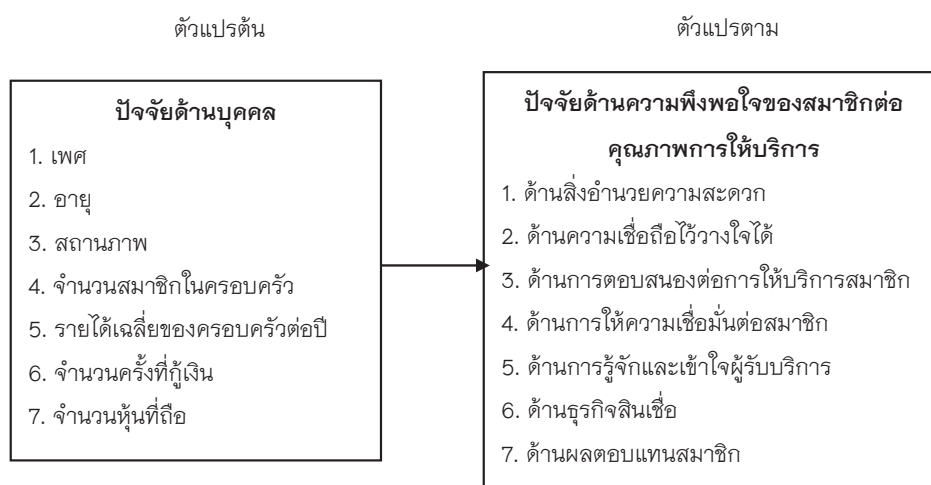
ปรับ)แล้วสหกรณ์จะเป็นผู้จัดหาจำหน่าย และจะมีการเปิดรับสมัครสมาชิกเพิ่มในทุก ๆ ปีในช่วงระหว่างปลายเดือนมีนาคม และในปัจจุบันสหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรกรทำนาแร่ บ้านแร่ ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนครมีสมาชิกทั้งหมด 44 คน เป็นผู้ชาย 30 คน เป็นผู้หญิง 14 คน ทุนเรือนหุ้นของสมาชิกในกลุ่มทั้งหมดคือ 170,500 หุ้น ราคาหุ้นละ 50 บาท (สมาชิกต้องทำการซื้อหุ้นไม่ต่ำกว่า 2 หุ้น) ทุนดำเนินงาน 400,000 บาท การพัฒนาคุณภาพการบริการมีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นอีกปัจจัยในการส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ความสะดวกสบาย เพื่อรักษาสถานะลูกค้าไว้และเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (สุตารัตน์, 2563, หน้า 60)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรกรทำนาแร่ บ้านแร่ ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร เนื่องจากสหกรณ์เป็นผู้ช่วยเหลือในเรื่องของปัญหาของเกษตรกรที่การขาดแคลนเงินทุน ขาดปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น เช่น อุปกรณ์ทางการเกษตร เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ นำไปสู่ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุด ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรกรทำนาแร่ บ้านแร่ ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรกรทำนาแร่ จำนวน 44 คนเป็นชาย 30 คน หญิง 14 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรกรทำนาแร่

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรกรทำนาแร่

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบบสอบถามผ่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในเครื่องมือ ความเหมาะสมทางด้านภาษาและความชัดเจนของคำถามในแบบสอบถามและนาคำดัชนี ความสอดคล้องของเครื่องมือ (IOC : Index of them objective congruence) จากผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศักดาเดช กุลากุล ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาทีณี ศรีมหา ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาการบัญชี

3) อาจารย์เจตริมา พรหมทะสาร ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาการบัญชี

เมื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อสอบถามกับวัตถุประสงค์ ตัวแปรและสมมติฐานการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญ อยู่ในระดับ 0.90 แสดงว่าความเที่ยงตรงมากกว่า 0.5 มีความเที่ยงตรงใช้ได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยได้ออกไปแจกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ให้กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรกรทำนาแร่ บ้านแร่ ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ทั้งหมด จำนวน 44 คน เป็นผู้ชาย 30 คน เป็นผู้หญิง 14 คน

2) ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาภายในแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ และรออนุมัติจากผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจครบถ้วน

3) นำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่เก็บรวบรวมได้ สำหรับสถิติพรรณนาจะนำเสนอข้อมูลที่ศึกษา (ชัชวาลย์ เรื่อง ประพันธ์, 2543, หน้า 30) ประกอบด้วย 1) ค่าความถี่ (Frequency) 2) ค่าร้อยละ (Percentage) 3) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และ 4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลทั่วไปและระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรกรทำนาแร่ ดังตาราง 1 – 2

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง

(N=44)

ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	30	70.50
- หญิง	14	29.50
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 31 ปี	0	0.00
- 32 – 40 ปี	2	6.80
- 41 – 50 ปี	10	20.50
- 51 – 60 ปี	23	52.30
- มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	9	20.40
3. สถานภาพ		
- โสด	1	2.30
- สมรส	37	84.10
- หม้าย/หย่าร้าง	6	13.60
4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
- 1 – 3 คน	33	77.30
- 4 – 5 คน	11	22.70
- จำนวน 6 คนขึ้นไป	0	0.00
5. รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อปี		
- น้อยกว่า 50,000 บาท	0	0.00
- 50,001 – 100,000 บาท	34	77.30
- 100,001 – 300,000 บาท	10	22.70
- 300,001 – 500,000 บาท	0	0.00
- 500,000 บาทขึ้นไป	0	0.00
6. จำนวนครั้งที่กู้เงิน		
- กู้ยืมเงินเป็นประจำ 1 ครั้งต่อปี	24	54.50
- กู้ยืมเงินบางครั้ง (2-3 ปีต่อ 1 ครั้ง)	1	2.30
- กู้ยืมเงินนาน ๆ ครั้ง (4-5 ปีต่อ 1 ครั้ง)	0	0.00
- ไม่เคยกู้ยืมเงิน	19	43.20
7. จำนวนหนี้ที่ถือ		
- 1 – 250 หนี้	42	95.50
- 251 – 450 หนี้	1	2.30

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- 451 – 650 หุ่น	1	2.30
- 651 – 850 หุ่น	0	0.00
- 851 – 1,000 หุ่น	0	0.00
- มากกว่า 1,000 หุ่น	0	0.00
รวม	44	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรทำนาแร่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 อายุระหว่าง 51–60 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 สถานภาพสมรส จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 84.10 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 1–3 คน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อปี 50,001–100,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 จำนวนครั้งที่กู้เงินกู้ยืมเป็นประจำ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 จำนวนหุ่นที่ถือ 1–250 หุ่น จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 95.50

สำหรับผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรทำนาแร่ ดังตาราง 2

ตาราง 2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.70	0.553	ระดับมากที่สุด
1.2 การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.59	0.787	ระดับมากที่สุด
1.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.820	ระดับมากที่สุด
1.4 การจัดอุปกรณ์และสถานที่มีความเป็นระเบียบและสะอาด	3.68	0.708	ระดับมาก
1.5 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	3.64	0.718	ระดับมาก
1.6 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารกับผู้ที่เป็นสมาชิกเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	4.11	0.784	ระดับมาก
รวม	4.12	0.856	ระดับมาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้			
2.1 มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ	4.59	0.757	ระดับมากที่สุด
2.2 การให้บริการสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานจากการประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสมาชิก	4.45	0.663	ระดับมากที่สุด
2.3 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้องและโปร่งใส	4.39	0.868	ระดับมากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
2.4 การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องให้สมาชิกทราบ	4.25	0.943	ระดับมากที่สุด
2.5 สามารถชี้แจงข้อสงสัยหรือข้อคำถามของสมาชิก ที่ต้องการทราบได้ถูกต้องและชัดเจน	3.80	0.553	ระดับมาก
รวม	4.30	0.380	ระดับมากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก			
3.1 มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	4.84	0.370	ระดับมากที่สุด
3.2 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.18	0.870	ระดับมาก
3.3 มีความมุ่งมั่น ความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ	4.11	0.784	ระดับมาก
3.4 การให้บริการและประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงสมาชิกมีความทั่วถึง	4.09	0.676	ระดับมาก
3.5 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.77	0.677	ระดับมาก
3.6 สามารถติดต่อหรือเข้ารับบริการได้ง่ายและสะดวก	3.73	0.499	ระดับมาก
รวม	4.12	0.253	ระดับมาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก			
4.1 คณะกรรมการดำเนินงานมีความรู้เรื่องกฎระเบียบสหกรณ์	4.43	0.846	ระดับมากที่สุด
4.2 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและมีความเป็นกันเอง	4.41	0.622	ระดับมากที่สุด
4.3 การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	3.68	0.674	ระดับมาก
4.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ	4.14	0.905	ระดับมาก
4.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตและปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน	3.93	0.501	ระดับมาก
รวม	4.12	0.53	ระดับมาก
5. ด้านธุรกิจสินเชื่อ			
5.1 ควรลดอัตราดอกเบี้ยของสินค้าเพื่อการเกษตร/เงินกู้ ให้ต่ำกว่าสถานประกอบการอื่น	4.93	0.255	ระดับมากที่สุด
5.2 ควรขยายระยะเวลาส่งคืนเงิน เพื่อช่วยเหลือสมาชิก ที่กำลังประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ	4.66	0.608	ระดับมากที่สุด
5.3 การมีกฎระเบียบในการขายสินค้าเพื่อการเกษตร/การกู้ยืมเงิน	4.64	0.650	ระดับมากที่สุด
5.4 คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรสำรวจ ติดตาม ลูกค้าที่มาใช้บริการ	4.55	0.697	ระดับมากที่สุด
5.5 สหกรณ์ควรประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ	4.50	0.821	ระดับมากที่สุด
รวม	4.65	0.291	ระดับมากที่สุด
6. ด้านการพัฒนาบุคลากร			
6.1 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความเสียสละ	4.95	0.211	ระดับมากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
และอดทน			
6.2 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพและมีความใส่ใจต่อสมาชิก	4.34	0.608	ระดับมากที่สุด
6.3 เจ้าหน้าที่ควรศึกษาแสวงหาความรู้ที่ทันสมัยเกี่ยวกับระเบียบนโยบาย	4.36	0.917	ระดับมากที่สุด
6.4 คณะกรรมการ/เจ้าหน้าที่ ควรพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ สม่ำเสมอ เพื่อใช้ในการบริหารงานสหกรณ์	4.11	0.754	ระดับมาก
รวม	4.44	0.443	ระดับมากที่สุด
7. ด้านผลตอบแทนสมาชิก			
7.1 อัตราการปันผลธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย เมื่อสิ้นสุด ปีบัญชีมีความเหมาะสม	4.95	0.211	ระดับมากที่สุด
7.2 ท่านคิดว่าองค์กรมีนโยบายการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสม	4.89	0.321	ระดับมากที่สุด
7.3 ควรมีผลตอบแทนในรูปแบบอื่นที่นอกเหนือจากเงินปันผล	4.55	0.663	ระดับมากที่สุด
7.4 ท่านมีความพึงพอใจในค่าผลตอบแทนเงินปันผล ของสหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรกรทำนาแคว	4.43	0.501	ระดับมากที่สุด
รวม	4.71	0.705	ระดับมากที่สุด

จากตาราง 2 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับอยู่ในระดับมาก (4.12) ด้านความเชื่อไว้วางใจได้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.30) ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.12) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.12) ด้านธุรกิจสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.65) ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.44) และด้านผลตอบแทนสมาชิก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.71)

การอภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้ การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรกรทำนาแคว มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรกรทำนาแควประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อปี จำนวนครั้งที่กู้เงิน และจำนวนหนี้ที่ถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณิรุข บุญตั้ง, วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2562) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรบางชัย จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ย

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทำนาแคว 7 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเชื่อไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการสมาชิก ด้าน

การให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านธุรกิจสินเชื่อ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านผลตอบแทนสมาชิก พบว่า ด้านผลตอบแทนสมาชิก ด้านธุรกิจสินเชื่อ และด้านการพัฒนาบุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจเนื่องจากการที่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรกลุ่มเกษตรทำนาร่ มีความต้องการในการได้รับผลตอบแทนจากการเป็นสมาชิก ต้องการการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ เสียสละ อดทนและต้องการให้มีนโยบายสนับสนุนเรื่องสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยสุดารัตน์ ทองดี. (2563) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ที่ศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานและการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและเจษฎา ถิรเมือง (2560) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์(สำนักงานใหญ่) ที่ศึกษาพบว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับลดอัตราดอกเบี้ยมีผลต่อผู้ใช้บริการในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การให้ผลตอบแทนแก่สมาชิกที่เหมาะสมด้วยการจ่ายเงินปันผลหรืออาจมีการพิจารณาการให้ผลตอบแทนในรูปแบบอื่นที่นอกเหนือจากการจ่ายเงินปันผลนั้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และสามารถที่จะรักษาสถานะลูกค้าต่อไปได้

1.2 การสร้างความไว้วางใจในการให้บริการ เช่น การชี้แจงข้อมูล การให้ข้อมูลหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ และการให้บริการอย่างโปร่งใส ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสบายใจ ความเชื่อมั่นที่ใช้บริการต่อไป รวมถึงการสร้างโอกาสในการเพิ่มลูกค้ารายใหม่ในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายพื้นที่การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรสหกรณ์ในระดับกว้างขึ้น ได้แก่ การศึกษาในระดับตำบล ระดับอำเภอและระดับจังหวัดและนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2.2 งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงการพัฒนาระบบของสหกรณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์

2.3 สหกรณ์การเกษตรกรทำนาร่ ควรนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น ในเรื่องการสร้าง ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก โดยการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม ตลอดจนการตอบสนองต่อการให้บริการแก่สมาชิกด้านการติดต่อสื่อสารที่สะดวกสบายและรวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2564). จำนวนสหกรณ์และสมาชิกสหกรณ์ในประเทศไทย. สืบค้นวันที่ 8 ธันวาคม 2564. เข้าถึงได้จาก <https://www.cpd.go.th/knowledge/general-coop/item/38-historycoop-inthai.html>.
- เจษฎา ธีรเมือง. (2560). คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ชัยวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Minitab SPSS และ SAS. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณิรุช บุญตั้ง และวัลลภ รัชฉัตรานนท์. (2562). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบางชัย จำกัด. วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 6(2), 2538.
- สุภารัตน์ ทองดี. (2563). คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. วารสารนวัตกรรมกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 8(1), 58-67.