

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ
ของสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด

Member's Satisfaction towards Services of
Agricultural Cooperative Bangzai Limited

ณิรณูช บุญตั้ง* และ วัลลภ รัฐฉัตรานนท์**

Neeranuch Boontung* and Wanlop Rathachatron**

* นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** อาจารย์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อ การให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร บางซ้าย จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความ คาดหวังในการบริการกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรบางซ้าย จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด จำนวน 291 คน โดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน คำนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด มีความพึง พอใจต่อการให้บริการในระดับสูง การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรทางด้านอายุ การศึกษา และความคาดหวัง มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรทางด้าน เพศ รายได้ต่อเดือน และ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่มีผลต่อไม่มีผลต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร บางซ้าย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, สหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด

Abstract

The objectives of this research were to study member's satisfaction towards services of agricultural cooperative Bangzai Limited and to determine factors affected their the expectation.

The samples composed of 291 member of the cooperative. The data were collected by using questionnaires and analyzed by using the packaging computer program. Statistical tools employed in data analysis and presented through Percentage, Mean, Standard Deviation, T-test, One-Way ANOVA and Pearson Product-Moment Correlation coefficient. The level of significance for statistical testing was 0.05.

The research findings was as follow. The level of overall member's satisfaction towards services of agricultural cooperative Bangzai Limited was high. According to the hypothesis testing, age, level of education and expectation caused difference in the satisfaction. The level of significance for statistical testing was 0.05. However, gender, income per month and membership period did not cause any difference in the satisfaction. The level of significance for statistical testing was 0.05.

Keyword : Satisfaction, agricultural cooperative Bangzai Limited

บทนำ

สหกรณ์การเกษตรจัดตั้งครั้งแรกที่ตำบล วัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลก จดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2459 คือ “สหกรณ์วัดจันทร์ไม่ จำกัดสินเชื่อ” มีสมาชิกแรกตั้งเป็นเกษตรกรจำนวน 16 คนการดำเนินงานเป็น รูปแบบของสหกรณ์จัดหาทุนโดยนำแบบอย่างมาจากสหกรณ์แบรไฟฟ์เซนซึ่ง กำเนิดในประเทศเยอรมนีมูลเหตุของการจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรก็เนื่องจากแนวคิด ในการที่จะแก้ไขปัญหาของเกษตรกรคือขาดแคลนเงินทุนขาดแคลนเงินทุนขาดแคลน ที่ดินทำกินปัญหาในเรื่องการผลิต ขาดปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น ปัญหาการตลาด ปัญหา สังคมเป็นต้น ด้วยเหตุปัจจัยดังกล่าวจึงทำให้สหกรณ์การเกษตรเป็นที่พึ่งของ เกษตรกรซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์ในอำเภอบางซ้าย

สหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด สังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวง เกษตรและสหกรณ์ ได้จัดตั้งขึ้นเป็นครั้งแรกในอำเภอบางซ้ายจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2476 เป็นสหกรณ์ที่เรียกว่า “สหกรณ์ประเภทหาทุนขนาดเล็ก” ได้จดทะเบียนครั้งแรก จำนวน 22 สหกรณ์มีสมาชิกแรกตั้ง จำนวน 300 คน ต่อมานายทะเบียน สหกรณ์ได้รับจดทะเบียนเป็นสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ.2518 ตามความในมาตรา 86 แห่ง พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2511 ปัจจุบันดำเนินกิจการมาแล้วเป็นเวลา 41 ปี เป็นองค์กรทางธุรกิจด้านการเกษตรซึ่ง มุ่งให้บริการแก่สมาชิกขององค์การเท่านั้น จุดเด่นของสหกรณ์การเกษตรคือมุ่ง ช่วยเหลือแก่สมาชิกของสหกรณ์ เป็นการรวม กลุ่มของบุคคลที่มีอาชีพทางการเกษตร เข้ามาเป็นสมาชิกสหกรณ์สมาชิกทุกคนคือเจ้าของสหกรณ์

โดยสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด จะให้บริการแก่สมาชิกใน 3 ด้าน คือ ด้านสินเชื่อ ด้านออมทรัพย์ และด้านจัดหาสินค้าเข้ามาจำหน่าย ปัจจุบันสหกรณ์ การเกษตรบางซ้าย จำกัด มีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 1,057 คน สมาชิกของสหกรณ์ บางซ้าย จำกัด มีจำนวนค่อนข้างมากหากเทียบกับสหกรณ์ละแวกใกล้เคียง รวมทั้งมี เกษตรกรผู้สนใจต้องการสมัครเป็นสมาชิกเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบันสหกรณ์มี

สมาชิกลดน้อยลงจากเดิม เนื่องจากสหกรณ์มีความต้องการในการคัดเลือกสมาชิก และในแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการพอสมควรไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อ น้ำมัน ข้าวสาร เป็นต้น การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร บางชัย จำกัด ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการกับผู้เป็นสมาชิก เนื่องจากที่ผ่าน มายังไม่มีการทำวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจ ของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบางชัย จำกัด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรบางชัย จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรบางชัย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการบริการกับความพึงพอใจ

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกของสหกรณ์การเกษตรบางชัย จำกัด ซึ่งมีจำนวน 1,057 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาทฤษฎีแนวคิดต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเนื้อหาของแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสมาชิกของสหกรณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของสมาชิกสหกรณ์ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale เป็นมาตรวัดแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์

การสร้างแบบสอบถามของผู้วิจัยใช้ Likert's Scale เป็นมาตรวัด โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายด้านระดับความพึงพอใจในการ
3. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที (t-test)
4. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's Least Significance Difference : LSD
5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้อธิบายความสัมพันธ์ปัจจัยด้านความพึงพอใจกับความคาดหวังของสมาชิกสหกรณ์

Cohen (1988: 332) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไว้ดังนี้ สหสัมพันธ์ที่มีขนาดเล็ก หรือมีความสัมพันธ์กันน้อย ค่าสหสัมพันธ์จะอยู่ระหว่าง -0.29 ถึง -0.10 หรือ 0.10 ถึง 0.29 ส่วนสหสัมพันธ์ที่มีขนาดปานกลาง หรือมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ค่าสหสัมพันธ์จะอยู่ระหว่าง -0.49 ถึง -0.30 หรือ 0.30 ถึง 0.49 และสหสัมพันธ์ที่มีขนาดใหญ่ หรือมีความสัมพันธ์กันสูง ค่าสหสัมพันธ์จะอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง -0.50 หรือ 0.50 ถึง 1.00

6. สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. เพศกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่อายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และน้อยที่สุดอายุไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ระดับอนุปริญญา /ปวส. มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และน้อยที่สุดจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

4. รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,0001-20,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 มีรายได้ต่อเดือน 20,0001- 30,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

5. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่ เข้าเป็นสมาชิก 10 ปีขึ้นไป จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาเข้าเป็นสมาชิก 7 – 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.2 และน้อยที่สุด เข้าเป็นสมาชิก ไม่เกิน 3 ปี และ 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.2

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไม่ไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 สมาชิกที่ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สหกรณ์แตกต่างกัน ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

แสดงให้เห็นว่าเพศของสมาชิกนั้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อ การให้บริการของสหกรณ์ อาจเป็นเพราะการที่สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกอย่าง เสมอภาค เท่าเทียมไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือชาย จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสหกรณ์ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ คณองเดช (2541) ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานรัฐ ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักทะเบียนอำเภอ ในเขตสุขาภิบาลเขื่อนใน” และรัชนี มีนะนันท์ (2547) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารถต่อการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”

สมมติฐานที่ 2 สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สหกรณ์แตกต่างกัน ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

แสดงให้เห็นว่า อายุมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกที่มีอายุ 31 -40 ปี มีความเข้าใจต่อการบริการของสหกรณ์ ว่าบางครั้งอาจมีข้อผิดพลาด บกพร่องบ้างแต่ก็สามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้สมาชิก ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสำเนาวิ พุกหล่อ (2545) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจ ต่อการส่งเสริมและการให้บริการขององค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) ของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม จังหวัดขอนแก่น” วรรณิง ชายชาติ (2550) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข

สมุทรสงคราม จำกัด” และ และวิภาวี มงคลบริรักษ์ ศึกษาเรื่อง (2555) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์และปัจจัยที่มีผลต่อการออมของสมาชิก: กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด”

สมมติฐานที่ 3 สมาชิก ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกัน ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ อาจเป็นเพราะว่าสมาชิกที่มีระดับการศึกษาที่สูงย่อมมีความเข้าใจต่อกระบวนการและข้อกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ ของสหกรณ์ได้มากกว่า ทั้งนี้อาจจะมาจากประสบการณ์จากสถานที่ทำงานที่ก็ต้องมีกฎระเบียบต่างๆ สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณิง ขายชาติ (2550) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสมุทรสงคราม จำกัด” และวิภาวี มงคลบริรักษ์ ศึกษาเรื่อง (2555) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์และปัจจัยที่มีผลต่อการออมของสมาชิก: กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด”

สมมติฐานที่ 4 สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกัน ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมาชิกที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

แสดงให้เห็นว่ารายได้ต่อเดือนของสมาชิกนั้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าสมาชิกผู้มารับบริการจะมีรายได้มากน้อยเพียงใด จึงทำให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการบริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า รายได้ของครอบครัวต่อเดือน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของสุรพงษ์ คชนองเดช (2541) ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานรัฐ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนอำเภอ ในเขตสุขาภิบาลเขื่อนไถ” และศิริภา ธิมากุล (2557) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบ้านเขี้ยวหลาน จำกัด”

สมมติฐานที่ 5 สมาชิกสหกรณ์ที่ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกัน ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

แสดงให้เห็นว่าเจ้าที่สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกทุกคนด้วยความเสมอภาคไม่ว่าสมาชิกผู้มารับบริการจะมีระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกไม่ว่าก่อนหรือหลัง จึงทำให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณิง ชาญชาติ (2550) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสมุทรสงคราม จำกัด”

สมมติฐานที่ 6 ความคาดหวังในการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในทิศทางเดียวกันระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แสดงให้เห็นว่าสหกรณ์สามารถตอบสนองความคาดหวังของสมาชิกได้ตามความต้องการ ในเรื่องของสถานที่ ระบบการบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้บริการอย่างสุภาพ ตรงเวลา และสามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิกได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริภา ธิมากุล (2557) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบ้านเขี้ยวหลาน จำกัด”

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ แต่การที่จะรักษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกให้อยู่ในระดับมากต่อไปได้นั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. สหกรณ์ควรให้ความรู้เกี่ยวกับระบบงานของสหกรณ์แก่สมาชิก อาทิเช่น การจัดกิจกรรมสหกรณ์พบสมาชิก มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ จัดเจ้าหน้าที่ออกไปให้ความรู้กับสมาชิก เป็นต้น

2. การจำหน่ายน้ำมัน ควรจะบริการด้วยความรวดเร็ว เพื่อความสะดวกแก่สมาชิกที่มาใช้บริการ แต่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยด้วย

3. สินค้าที่นำมาจำหน่ายให้แก่สมาชิก ควรจะมีสินค้าให้หลากหลายเพื่อตอบสนองกับความต้องการของสมาชิก แต่ต้องคำนึงถึงราคาที่ยุติธรรมแก่สมาชิกด้วยความพึงพอใจในภาพรวมสมาชิกสหกรณ์มีความคาดหวังต่อการให้บริการของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีข้อมูลในเรื่องของอายุและระดับการศึกษาที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในส่วนของอายุนั้นเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือสมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกัน ย่อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันโดยสมาชิกที่อายุที่มีความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ สมาชิกที่มีอายุ 31 – 40 ปี และต่อมาในส่วนของระดับการศึกษาของเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งอีกเช่นเดียวกัน โดยสหกรณ์ควรให้ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิกที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปีลงมาและการระดับปริญญาตรีลงมา เพื่อให้เข้าใจระบบงานของสหกรณ์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางราย จำกัด เท่านั้น ไม่สามารถอธิบายความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ทั้งหมดได้ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นการศึกษาเปรียบเทียบสมาชิกสหกรณ์การเกษตร อื่นๆ ของประเทศ ซึ่งจะให้ความชัดเจนได้มากยิ่งขึ้น
2. การวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ นอกจากตัวแปรในงานวิจัยครั้งนี้ เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากขึ้น เช่น ความถี่ของการใช้บริการต่อสัปดาห์ ประเภทของการใช้บริการ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2542. การสหกรณ์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- รัชณี มีนะนันท์. 2547. ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการบนเครื่องบิน
ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: การศึกษา
ค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณิ่ง ชายชาติ. 2550. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข
สมุทรสงครามจำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
เศรษฐศาสตร์สหกรณ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. 2556. วิถีและเทคนิควิจัยทางรัฐศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: เสมาธรรม.
- วิภาวี มงคลบริรักษ์. 2555. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์และปัจจัยที่มีผลต่อ
การออมของสมาชิก: กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิรินภา ธิมากุล. 2557. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรบ้านเขี้ยวหวาน จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.สหกรณ์การเกษตรบางซ้าย
จำกัด. 2558. รายงานกิจการประจำปี 2558.
- สุระพงษ์ คนองเดช. 2541. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชน
ของหน่วยงานรัฐ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอในเขตสุขาภิบาล
เขื่อนไทร. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่.
- สำเนาวิ พุกละอ. 2545. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและการให้บริการของ
องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย อสค . วิทยานิพนธ์วิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Cohen, J. 1988. Statistical Power Analysis for the behavioral sciences.
2nd ed. New jersey: Lawrence Erlbaum Associates.