

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด
Service Quality of Tap Khlo Agricultural Cooperative Limited

กุลชลี ใจเอื้อ¹
Kunchalee Jai-oue

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่มชใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด จำนวน 268 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.98 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ (Tangibility) การตอบสนองความต้องการต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) และด้านความมั่นใจในการบริการ (Assurance) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ จำนวนสมาชิกในครัวเรือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ สหกรณ์การเกษตร

¹ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the service quality of Tap Klo Agricultural Cooperatives Ltd. 2) to compare opinions about the service quality levels of Tap Klo Agricultural Cooperatives Ltd. classified by sex, age, education level, income, number of household members and duration of cooperative membership. The samples were 268 members of Tap Klo Agricultural Cooperative Limited. The research tool was a questionnaire with a reliability of 0.98; The results showed that the service quality of Tap Khlo Agricultural Cooperative Limited was found that the overall level of service quality was at a very high level. When considering each aspect, it was found that the quality of services ranked from highest to least were Tangibility, Responsiveness, Empathy, Reliability and Assurance respectively. It was also found that Members of the Tap Khlo Agricultural Cooperative Limited with were different sex, age, education level, income, number of household members and duration of cooperative membership that was a level of opinions about service quality of Tap Klo Agricultural Cooperative Limited in all 5 aspects with a statistical difference of .05.

Keyword : Service Quality, Agricultural Cooperative Limited

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์การเกษตรเป็นสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นของกลุ่มผู้มีอาชีพทางการเกษตรที่ได้รวมกันจัดตั้งขึ้น และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ เพื่อดำเนินกิจการที่มุ่งเน้นช่วยเหลือเกษตรกรในการแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพเกษตรกรของสมาชิก และช่วยเสริมสร้างความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น (ศุภิสรา ศรีเมือง, 2560, หน้า 3)

การพัฒนาให้สหกรณ์การเกษตรมีความเข้มแข็งและเติบโตได้อย่างยั่งยืนย่อมจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม นอกจากนี้การพัฒนาสหกรณ์การเกษตรมีความเจริญก้าวหน้าจะเป็นกลไกหนึ่งในการพัฒนาสังคม และเศรษฐกิจ (สุรชาติพิทย์ เลิศวิวัฒน์ชัยพร และคณะ, 2560, หน้า 1183)

สหกรณ์การเกษตรห้วยคล้อ จำกัด จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 ประเภทสหกรณ์การเกษตร เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2528 มีจำนวนสมาชิกเมื่อแรกตั้ง 186 คน เริ่มดำเนินงานเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2528 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบันซึ่งมีจำนวนสมาชิก 2,189 คน โดยสินค้าของสหกรณ์การเกษตรห้วยคล้อ จำกัด ได้แก่ ปุ๋ย เคมีภัณฑ์ น้ำมัน ข้าวสาร พันธุ์พืช และกากน้ำตาล (สหกรณ์การเกษตรห้วยคล้อ จำกัด, 2565)

จากสถานการณ์การระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบให้การแนะนำส่งเสริมสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรบางกิจกรรมในบางพื้นที่ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามแผนที่กำหนด ซึ่งหลาย ๆ กิจกรรมได้ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้เหมาะสม แต่อย่างไรก็ตามผลการดำเนินการของสหกรณ์การเกษตรทับล้อ จำกัด ไม่บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ (สหกรณ์การเกษตรทับล้อ จำกัด, 2565) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของบริการจำหน่ายสินค้าทางการเกษตรที่มีผลการดำเนินงานไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งจากผู้วิจัยได้สำรวจการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรทับล้อ จำกัด พบว่าการดำเนินกิจการจำหน่ายสินค้าและการให้บริการนั้นมีปัญหาด้านผลกำไร เนื่องจากสมาชิกที่มาใช้บริการมีจำนวนลดน้อยลงและมีแนวโน้มที่จะลดลงไปเรื่อยๆ อาจเนื่องมาจากปัญหาทางเศรษฐกิจในปัจจุบันและปัญหาด้านการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับล้อ จำกัด อาจไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกที่มาใช้บริการได้

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชน อย่างยั่งยืน (ภูริกา ศรีตาแก้ว, 2564, หน้า 46) โดยคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นคุณลักษณะหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งหากผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ถึงบริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจในบริการนั้นจะเกิดความรู้สึกที่ดีและมีทัศนคติที่ดีและส่งผลให้เกิดการใช้บริการซ้ำ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ โดยการบริการที่มีคุณภาพนั้นต้องคำนึงถึงสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก การดูแลเอาใจใส่เข้าใจและเข้าถึงลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย สร้างความประทับใจในการบริการที่ดีให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกอยากมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาระบบการบริการให้มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและระบบการจัดการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและรักษามาตรฐานนั้นไว้ได้

จากการศึกษางานวิจัยของดารณี แสงแก้ว, ส่งเสริม หอมกลิ่น และ ศิริลักษณ์ นามวงศ์ (2563, หน้า 39) ได้อธิบายความสำคัญของคุณภาพการบริการว่าการบริการถือว่ามีค่าสำคัญเป็นอย่างมากในยุคปัจจุบัน เนื่องจากการให้บริการเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ การให้บริการลูกค้านับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญกับธุรกิจที่จะต้องให้ความสำคัญเพื่อให้การบริการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า นับตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้ายของการให้บริการ ในภาวะการแข่งขันในสถานการณ์เศรษฐกิจปัจจุบัน สหกรณ์ต้องตระหนักถึงคุณภาพในการให้บริการในทุกด้านเป็นอย่างมาก ซึ่งเป้าหมายสำคัญของการให้บริการคือ ความพึงพอใจจะนำมาซึ่งการใช้บริการซ้ำ เกิดความจงรักภักดีการสร้าง ความพึงพอใจให้กับสมาชิก ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้เห็นความสำคัญของคุณภาพการบริการที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการในธุรกิจการให้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการของ

สหกรณ์การเกษตรท๊อปคล้อ จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรท๊อปคล้อ จำกัดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรท๊อปคล้อ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรท๊อปคล้อ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์

สมมติฐานของการวิจัย

- 1.คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรท๊อปคล้อ จำกัด อยู่ในระดับสูงมาก
- 2.สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรท๊อปคล้อ จำกัด แตกต่างกัน
3. สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรท๊อปคล้อ จำกัด แตกต่างกัน
4. สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรท๊อปคล้อ จำกัด แตกต่างกัน
5. สมาชิกที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรท๊อปคล้อ จำกัด แตกต่างกัน
6. สมาชิกที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรท๊อปคล้อ จำกัด แตกต่างกัน
7. สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรท๊อปคล้อ จำกัด แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ของสหกรณ์การเกษตรท๊อปคล้อ จำกัด ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ลักษณะทางกายภาพของการบริการ (Tangibility)
 - 1.2 ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability)
 - 1.3 การตอบสนองความต้องการต่อลูกค้า (Responsiveness)
 - 1.4 ความมั่นใจในการบริการ (Assurance)

1.5 การเอาใจใส่ (Empathy)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) รายได้ 5) จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 6) ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์

ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพของการบริการ (Tangibility) 2) ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) ความมั่นใจในการบริการ (Assurance)

5) การเอาใจใส่ (Empathy)

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรท๊อบคล้อ จำกัด จำนวน 2,189 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรท๊อบคล้อ จำกัด จำนวน 338 คน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน Chanuan Uakarn, 2021 : 78)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นคุณลักษณะของการบริการที่ดีที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ลักษณะนั้นได้ถึงการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ตรงต่อเวลา ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2561) โดยผู้ใช้บริการต้องให้เท่าเทียมกันกับผู้รับบริการ และในการบริการนั้นหากมีคุณภาพมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือต้องการ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ และเกิดการเปรียบเทียบกับบริการที่เคยได้รับ (Kotler, 2000) ดังนั้นในการให้บริการควรคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและเน้นย้ำความสะอาด ความสะอาดและความปลอดภัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจจนเกิดความต้องการรับบริการซ้ำในครั้งต่อไป (วสุธิตา นุริตมนต์, 2564, หน้า 11-23)

คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ดังนี้ (วัชรภรณ์ อารีรัตนศักดิ์, 2562, หน้า 73-85)

1. ลักษณะกายภาพ (Tangibles) เช่น การบริการในโรงแรมจะต้องมีส่วนต้อนรับ (Lobby) มีตกแต่งอย่างมีรสนิยมและสะอาดหรือในสายการบินจะต้องมีที่สิ่งของผู้โดยสารสามารถเลือกชมภาพยนตร์ ฟังเพลง หรือเล่นเกม ตามความต้องการของตนเองได้

2. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของงานบริการที่ส่งมอบการบริการได้ตรงตามเวลา และให้บริการได้ครบถ้วนและเป็นไปตามที่ได้ตกลงกันไว้

3. ความน่าเชื่อถือ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยการใช้รู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกมั่นใจในคุณภาพของการบริการ

4. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว

5. ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความใส่ใจในการบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้า เช่น โรงแรมมีบริการปลุก (Wake-up call service) ให้กับผู้รับบริการ หรือมีคฤหาสน์จัดกิจกรรมนันทนาการในระหว่างการเดินทางบนรถเพื่อให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานตลอดการเดินทาง หรือการที่หน่วยงานบริการสามารถเสนอการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว ที่เรียกว่า One stop service ให้กับผู้รับบริการ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อ เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาและการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด จำนวน 2,189 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด จำนวน 338 คน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane', 1973 : 727)

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงความน่าจะเป็น ซึ่งเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ที่ผู้วิจัยศึกษารวบรวมและดัดแปลง ปรับปรุง จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Ended Question) โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพของการบริการ (Tangibility) 2) ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) ความมั่นใจในการบริการ

(Assurance) 5) การเอาใจใส่ (Empathy) จำนวน 23 ข้อ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ใช้การวัดแบบอันตรภาค (Interval scale)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการทดสอบเครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการทดสอบเครื่องมือวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยก่อนหน้าเกี่ยวกับตัวแปร คือ คุณภาพการให้บริการ
- 2) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้
- 3) สร้างแบบสอบถามโดยใช้ข้อคำถามที่หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) และผ่านการใช้เครื่องมือเรียบร้อยแล้ว จากแบบสอบถามงานวิจัยของ สุชาติพิทย์ เลิศวิวัฒน์ชัยพร และคณะ (2559) ซึ่งค่า IOC เท่ากับ 1.00
- 4) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่วิเคราะห์จนเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ และขอคำแนะนำ เพื่อปรับปรุงแก้ไขก่อนการสำรวจจริง
- 5) ทำการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยซ้ำ โดยการทดสอบ Try Out กับกลุ่มที่คล้ายคลึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งผลจากการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบัค เท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถามในพื้นที่สหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form จากนั้นเก็บแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม รวบรวม ข้อมูลทั้งหมดเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 338 คน มาลงรหัส (Coding) แล้วนำมาประมวลผลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยการใช้ตารางแสดงค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์
2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis) นำมาใช้ในการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการ โดยการการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้วยค่าสถิติ (Independent Sample t-test)

และวิเคราะห์ความแปรปรวน One Way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งหากผลการทดสอบความแปรปรวนของตัวแปรแล้วมีความแตกต่างกันจะมีการนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนรายคู่ (Multiple Comparison) และทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe' เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรคู่ใดที่มีความแตกต่างกันซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้วิธีนี้เนื่องจาก Scheffe' ได้รับความนิยมนักวิจัยที่ต้องการให้มีการเกิด Type I Error ในการศึกษาการวิจัยน้อยที่สุด (สุพัฒน์ กมลสันต์, 2560, หน้า 52-68)

ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด จำนวน 338 คน ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่าได้รับคำตอบกลับมาจำนวน 268 คน เนื่องด้วยปัญหาจำกัดทางด้านเวลาของผู้วิจัยจึงไม่สามารถแจกแบบสอบถามออนไลน์ได้ครบจำนวน โดยจากการตอบกลับแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 – 50 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา รายได้ต่อเดือน 9,001 – 15,000 บาท จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3 – 4 คน มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 6 – 10 ปี

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ (Tangibility) การตอบสนองความต้องการต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) และด้านความมั่นใจในการบริการ (Assurance) ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ จำนวนสมาชิกในครัวเรือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าสมาชิกทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างก็รับรู้ถึงคุณภาพบริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภิสรา ศรีเมือง (2560, หน้า 1) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์การเกษตรทุ่งวัดสิงห์ จำกัด จังหวัดชัยนาท และได้พบว่าสมาชิกที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจากการวิเคราะห์เพศชายให้ระดับคุณภาพการให้บริการที่สูง

กว่าเพศผู้หญิง อาจเพราะด้วยความพิถีพิถัน ความช่างสังเกตของเพศหญิงจึงส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีความละเอียดในการวิเคราะห์ถึงคุณภาพบริการมากกว่าเพศชาย

อีกทั้งยังพบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าสมาชิกทุกช่วงอายุต่างก็รับรู้ถึงคุณภาพบริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด แตกต่างกันและเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ที่มีอายุ 31 – 40 ปี กับ อายุ 51 ปีขึ้นไป และสมาชิกที่มีอายุ 40 – 50 ปี กับ อายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดารณี แสงแก้ว, ส่งเสริม หอมกลิ่น และ ศิริลักษณ์ นามวงศ์ (2563, หน้า 38) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด และได้พบว่าสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่าสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษา, มัธยมศึกษา กับ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และมัธยมศึกษา กับ ปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสมาชิกที่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะมีโอกาสได้รับประสบการณ์ในการรับบริการในสถานที่ต่าง ๆ ที่หลากหลายและเกิดการเปรียบเทียบมาตรฐานการให้บริการที่แตกต่างกับสมาชิกที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยณัฐนนท์ โนนทิง และอารีรัตน์ ภูธรรมะ (2559, หน้า 46) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด และได้พบว่าระดับการศึกษาของสมาชิกที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และจากผลการศึกษาพบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท กับ 9,001 – 15,000 บาท และรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท กับ รายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสมาชิกที่มีรายได้สูงกว่าจะมีโอกาสได้รับประสบการณ์ในการรับบริการในสถานที่ต่าง ๆ ที่หลากหลายและเกิดการเปรียบเทียบมาตรฐานการให้บริการที่แตกต่างกับสมาชิกที่มีรายได้ที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร (2565, หน้า 42) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด และได้พบว่าสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน

แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาพบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัดที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนของสมาชิกแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัดที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน กับ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 5-6 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัดแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสมาชิกที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนของสมาชิกมากกว่าอาจมีความต้องการการบริการที่อำนวยความสะดวกและน่าพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนของสมาชิกน้อยกว่า และพบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัดที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 1 ปี กับ 11 ปีขึ้นไป, 1-5 ปี กับ 11 ปีขึ้นไป และ 6-10 ปี กับ 11 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าคนที่เป็สมาชิกมานานอาจมีโอกาสมองเห็นพัฒนาการหรือความเปลี่ยนแปลงของการบริการ และอาจมีมุมมอง แนวความคิดที่เก็บรายละเอียดของการบริการจนเกิดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในปัจจุบันกับในระยะเวลาที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนัยนา โปธาวงค์ และคณะ (2563, หน้า 19) ที่ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด พบว่าระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัดผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ อยู่ในระดับมาก ซึ่งควรจะมีการบริหารจัดการด้านคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัดให้อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ทำให้การดำรงชีวิตของสมาชิกสหกรณ์เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ดังนั้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ นั้น ควรมีการพัฒนาระบบคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด แตกต่างกันนั้น ทำให้ทราบว่าในการการบริหารจัดการด้านคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ควรให้ค่านึงถึงเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ของสมาชิก เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเพราะแต่ละบุคคลมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรบริหารจัดการระบบคุณภาพการบริการที่คำนึงถึงปัจจัยดังกล่าว เพื่อให้สหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด สามารถให้บริการได้ครอบคลุมสมาชิกทุกกลุ่มตรงตามความต้องการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด ในด้านเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่หลากหลายและมีความชัดเจนมากขึ้น
- 2) ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยหรืออิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ปัจจัยที่ถูกเลือกทางสถิติมาใช้ในการศึกษาเชิงลึกต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร. (2565). การพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด. *วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 3(2), 42-50.
- ณัฐนันท์ โนนทิง และอารีรัตน์ ภูธรธรมะ. (2559). คุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 13(44), 46-57.
- ดารณี แสงแก้ว, ส่งเสริม หอมกลิ่น และ ศิริลักษณ์ นามวงศ์. (2563). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด. *วารสารเกษตรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*, 2(1), 38-50.
- นัยนา ไปธาวงค์ และคณะ. (2563). แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 3(3), 19-32.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). รายงานการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ภูริกา ศรีตาแก้ว. (2564). มิติองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 1(2), 45-56.
- วสุธิตา นุริตมนต์. (2564). การรับรู้คุณภาพผลิตภัณฑ์และคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(3), 11-23.
- วัชรภรณ์ อาริรัตน์ศักดิ์, บุญทวารณ วิงวอน และอมรรัตน์ ศรีวิโรจน์. (2563). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพบริการ. *วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษาและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์*, 10(1), 73-85.
- ศุภิสรา ศรีเมือง. (2560). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์การเกษตรทุ่งวัดสิงห์ จำกัด จังหวัดชัยนาท. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(3), 1-10.
- สหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด. (2565). ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์การเกษตรทับคล้อ จำกัด. ค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2565, จาก <http://www.sahakornthai.com/tapkhlo/index.php>
- สุชาติพิทย์ เลิศวิวัฒน์ชัยพร และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์การเกษตรสรรคบุรี จำกัด. การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ครั้งที่ 1.
- สุพัฒน์ กมลสันต์. (2560). การเปรียบเทียบก่อนและหลังการทดสอบรวมเพื่อการวิจัย. *ภาษาปริทัศน์*, 12(27), 52-68.
- Chaokromthong, K., & Sintao, N. (2021). Sample Size Estimation using Yamane and Cochran and Krejcie and Morgan and Green Formulas and Cohen Statistical Power Analysis by G* Power and Comparisons. *Apheit International Journal*, 10(2), 76-86.
- Kotler. (2000). *A framework for marketing management*. Boston, MA: Pearson.
- Schermerhorn, J. R. (2000). *Management*. 7th Ed. New York: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. London: John Weather Hill, Inc.