

## แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์การเกษตรวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี

### The development of the service quality for Wang Sam Moo Agricultural cooperative in Udonthani

ภัทรฤทธิ์ ผาตินาวิน<sup>1</sup>

ศรัณยา วรินทร์เวช<sup>2</sup>

ปิยวรรณ ชูระทอง<sup>3</sup>

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์การเกษตรวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี เพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์การเกษตรวังสามหมอ มีขอบเขตการศึกษาด้านพื้นที่ทำการวิเคราะห์เฉพาะในอำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ด้านเนื้อหาเป็นการขอรับบริการสหกรณ์การเกษตรด้านความพึงพอใจของการบริการของสหกรณ์การเกษตรและด้านหน่วยงานควรปรับปรุงด้านใดใช้การบริการเป็นตัวกำหนดแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์การเกษตรวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงจำนวนหนึ่งอำเภอคือ อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานีในเขตอำเภอวังสามหมอมิทั้งหมด 6 ตำบล 72 หมู่บ้าน มีเกษตรกรเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทั้งหมด 8,186 ครัวเรือนโดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในการบริการด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและมีความพึงพอใจมากในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจนด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสมด้านอาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย สำหรับความสัมพันธ์ของสหกรณ์การเกษตรกับสมาชิกควรจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างสมาชิกสหกรณ์การเกษตรกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ:** สหกรณ์การเกษตร บริการ

#### Abstract

This aim of this research were to study ways to improve the quality 's service of Wang Sam Mor Agricultural cooperatives service in UdonThani. The results of the study as a guideline to improve the quality of Wang Sam Mor Agricultural service cooperatives service in UdonThani. The scope of the study area were analyzed only in Amphur Wang Sam Mor. Terms of content, to obtain the satisfaction 's Service of Agricultural Cooperative Service and the agency should be used to improve the service determines the query. Provide information to the relevant authorities as a way of improving the quality of service cooperatives in the district overnight stay. UdonThani The

<sup>1-3</sup> อาจารย์, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชธานี วิทยาเขตอุดรธานี E-mail: kaktry@yahoo.com.

samples were selected using a random number of specific districts. Sam Wang Province districts Wang has 6 district, 72 villages, farmers are members of cooperative agricultural 8,186 households were satisfied with most of the service staff polite courteous dress posing successfully officials serve willingly. Fast and focused on the advice. Answer questions clearly. Right convincing the authorities to solve the problems that occur when appropriate, the channel offers a wide variety and are satisfied with the services, the service is not complicated, it is clear the process. For each step with ease. Rapid flow sequence and duration of services clearly the facilities on the property, such as parking, drinking water, tools / equipment / system in the service information with mapping services and. clearly of Building Convenience right side of the building is safe. For relationships with members of agricultural cooperatives should provide joint activities between member organizations, agricultural cooperatives continued.

**Keywords:** the Agricultural cooperative service, service

#### บทนำ

สหกรณ์การเกษตรได้ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในประเทศไทยเมื่อ พ.ศ.2459 แนวคิดหลักของสหกรณ์การเกษตรคือการรวบรวมเกษตรกรให้เป็นกลุ่ม แล้วจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น โดยเกษตรกรเป็นสมาชิกสหกรณ์ ในปัจจุบันประเทศไทยมีสหกรณ์การเกษตรอยู่ทั้งหมด จำนวน 3,903 สหกรณ์ มีเกษตรกรประมาณ 6.08 ล้านครัวเรือน อย่างไรก็ตามสหกรณ์จะเจริญเติบโตได้ก็ขึ้นอยู่กับสมาชิกของสหกรณ์ ถ้าหากสมาชิกสหกรณ์การเกษตรไม่รับผิดชอบต่อการชำระหนี้ สหกรณ์การเกษตรก็ไม่สามารถจะเติบโตหรืออยู่รอดได้(ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย,2554)

สหกรณ์การเกษตรอำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ตั้งอยู่เลขที่ 156/4 หมู่ 2 ตำบลวังสามหมอ อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่อาชีพการเกษตร ทัศนศึกษา อุตสาหกรรมในครัวเรือนหรือการประกอบอาชีพอย่างอื่น ในหมู่สมาชิกและครอบครัวสมาชิก รวมทั้งการส่งเสริมความรู้ในการผลิตทางอุตสาหกรรม เพื่อให้สมาชิกมีอาชีพและรายได้ที่มั่นคง โดยในปัจจุบันให้ความช่วยเหลือสมาชิกในเขตอำเภอวังสามหมอ ทั้งหมด 6 ตำบล 72 หมู่บ้าน มีเกษตรกรเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทั้งหมด 8,186 ครัวเรือน (สำนักงานเกษตรอำเภอวังสามหมอ, 2556)

สหกรณ์การเกษตรอำเภอวังสามหมอ ได้ดำเนินธุรกิจกับสมาชิกสหกรณ์รวมทั้ง 5 ธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจด้านสินเชื่อ, ธุรกิจรับฝากเงินธุรกิจการจัดหาสินค้ามาจำหน่าย, ธุรกิจรวบรวมผลผลิตจากสมาชิกและธุรกิจแปรรูป

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์การเกษตร อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสหกรณ์การเกษตร ซึ่งจะได้นำผลจากการศึกษามาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์การเกษตรวังสามหมอ อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์การเกษตรวังสามหมอ อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี

## แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

### นิยามเฉพาะ

สหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ที่ผู้ประกอบการอาชีพด้านการเกษตรร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพและช่วยยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้นเช่น การขาดแคลนเงินทุน เครื่องมือการเกษตร ตลอดจนการขายผลผลิตให้ได้ราคาดี โดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้มีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น(กรมส่งเสริมสหกรณ์,2553)

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เยี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

ธุรกิจด้านสินเชื่อ คือ การที่สหกรณ์จัดหาเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ หรือนำเงินฝากของสมาชิกมาให้สมาชิกไปลงทุนประกอบอาชีพ เช่น อาชีพการเกษตร การผลิตอื่น ๆ หรือ ใช้จ่ายในครอบครัว

ธุรกิจรับฝากเงิน คือ การส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมเป็นการระดมทุนของสหกรณ์ ซึ่งสหกรณ์มีเงินฝาก 2 ประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ และเงินฝากประจำ

ธุรกิจรวบรวมผลผลิตจากสมาชิก คือ เป็นการรวมกันขายของสมาชิก ทำให้มีอำนาจการต่อรองมากขึ้น ทำให้ผลผลิตหรือสินค้าที่นำมาจำหน่ายได้ราคาสูงขึ้น

## สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการสหกรณ์การเกษตรวังสามหมอ อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานีมีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการสหกรณ์การเกษตรวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานีแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการสหกรณ์การเกษตรวังสามหมอ อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการสหกรณ์การเกษตรวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานีไม่แตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้ ด้านพื้นที่ทำการวิเคราะห์เฉพาะในอำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ด้านเนื้อหาศึกษาความพึงพอใจด้านสินเชื่อ, ศึกษาความพึงพอใจด้านรับฝากเงิน, ศึกษาความพึงพอใจด้านจัดหาสินค้ามาจำหน่าย, ศึกษาความพึงพอใจด้านรวบรวมผลผลิตจากสมาชิก, ศึกษาความพึงพอใจด้านการแปรรูปและด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตร อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกผู้ใช้บริการสหกรณ์การเกษตร อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี มีประชากรจำนวน 358,600 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่มาใช้บริการสหกรณ์การเกษตร อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานีและประชากรมีจำนวนแน่นอน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่

ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 (ธีรวิทย์ เอกะกุล, 2550) ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random Sampling) จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น (Questionnaires)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสำรวจโดยสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's Scale) เพื่อวัดความพึงพอใจ ของสมาชิกผู้ใช้บริการสหกรณ์การเกษตรวังสามหมอ อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานีจำนวน 400 ชุด ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการขอรับบริการ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับหน่วยงานควรปรับปรุงเรื่องใด

#### สรุปผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาการให้บริการสหกรณ์การเกษตรวังสามหมอ อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

##### ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.ด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมาเป็นเพศหญิงจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41
- 2.ด้านอายุส่วนใหญ่อายุ 41 ปีขึ้นไปจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55
- 3.ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่สมรสจำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 94
- 4.ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68
- 5.ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 71
- 6.ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67

##### การขอรับบริการสหกรณ์การเกษตร

ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจด้านสินเชื่อ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43 ธุรกิจรับฝากเงิน จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ธุรกิจการจัดหาสินค้ามาจำหน่าย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ธุรกิจรวบรวมผลผลิตจากสมาชิก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และธุรกิจแปรรูป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4

##### ความพึงพอใจของการบริการของสหกรณ์การเกษตร (ด้านเจ้าหน้าที่)

- 1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61 พึงพอใจมาก จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38
- 2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50 พึงพอใจมาก จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48
- 3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54 พึงพอใจมาก จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42
- 4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52 พึงพอใจมาก จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44

### ความพึงพอใจของการบริการของสหกรณ์การเกษตร (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47 พึงพอใจมาก จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47 00
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39 พึงพอใจมาก จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38 พึงพอใจมาก จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 53
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40 พึงพอใจมาก จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50

### ความพึงพอใจของการบริการของสหกรณ์การเกษตร (ด้านอำนวยความสะดวก)

1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 พึงพอใจมาก จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33 พึงพอใจมาก จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสมส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38 พึงพอใจมาก จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47
4. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัยส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33 พึงพอใจมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50

### หน่วยงานควรปรับปรุงด้านใด

ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจด้านรับฝากเงิน จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ธุรกิจสินเชื่อ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ธุรกิจการจัดหาสินค้าจำหน่าย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ธุรกิจแปรรูป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และธุรกิจรวบรวมผลผลิตจากสมาชิก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11

### อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาการให้บริการสหกรณ์การเกษตรวังสามหมอ อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าคุณลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ คุณลักษณะด้านเพศโดยเพศชายจะมีความพึงพอใจและมากที่สุดในการบริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าเพศหญิง จึงทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตร อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี เห็นความสำคัญของเพศในการบริการของเจ้าหน้าที่ จากผลการวิจัยนี้จึงทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตร อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ให้ความสนใจในคุณลักษณะของสมาชิกในด้านเพศมากขึ้น โดยพัฒนาแนวทางการบริการของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับสมาชิกแต่ละเพศให้มีความพึงพอใจที่สุดซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นภาศิริ สะดา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำกัด พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับเฉยๆ ด้านบริการเงินฝาก ด้านบริการเงินกู้และสมาชิกให้ระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากร โดยสมาชิกให้ความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นกันเอง การให้คำแนะนำและการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ เพศ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพ ประเภทสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ไม่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้

บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าคุณลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน คือ คุณลักษณะด้านเพศโดยเพศชายและเพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากและมากที่สุดไม่แตกต่างกันในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคือ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย 2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน 3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว 4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน 5. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม 6. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ 7. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม และ 8. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สถาพร ไกรถวิล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรและพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้จัดการและพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในสหกรณ์ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ในการปฏิบัติงาน และด้านการได้รับการยอมรับและนับถือ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในสหกรณ์ และด้านผลตอบแทนที่ได้รับในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์ การเกษตรและพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำแหน่ง และอัตราเงินเดือนโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และปัญหาและข้อเสนอแนะ สรุปประเด็นที่สำคัญ คือ อันดับแรกพนักงานควรมีความรู้ความสามารถรอบด้านในการให้แนะนำปรึกษาและแก้ปัญหาได้ทุกเรื่องรองลงมาคือ ควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการตามลำดับ

### เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2553). **สหกรณ์การเกษตร**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://webhost.cpd.go.th/rlo/agriculture.html> (17 กันยายน 2557).
- ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย. (2554). **ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://www.co-opthai.com/index.php?mo=59&action=page&id=386834> (12 กันยายน 2557).
- ธีรวิทย์ เอกะกุล. (2550). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วิทยาออฟเซทการพิมพ์.
- นภาศิริ สะดา. (2550). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จำกัด. **มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://www.research.rmutt.ac.th/archives/2337> (16 ธันวาคม 2557)
- ศิรินาถ วัจราช. (2553). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนต่อระบบการบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://library.cmu.ac.th/faculty/econ/Exer751409/2555/Exer2555no2331> (6 ธันวาคม 2557)
- สถาพร ไกรถวิล. (2553). **ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรและพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุพรรณบุรี**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://www.pnru.ac.th/>

offi/graduate/upload-files/uploaded/Thesis%207/ H726.pdf (16 ธันวาคม 2557)

สำนักงานเกษตรอำเภอวังสามหมอ. (2556). **ข้อมูลการขึ้นทะเบียนเกษตรกร**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก:

<http://wangsammo.udonthani.doae.go.th/TBG02.pdf> (12 กันยายน 2557)

อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี-วิกิพีเดีย. (2556). [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://th.wikipedia.org/wiki/อำเภอ>  
(24 กันยายน 2557)