

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด

Service Quality of Mueang Ubon Ratchathani Agricultural Co-operatives

นรินทร์ อ่อนนุ่ม¹ กิตติมา จึงสุวดี² ประพนอม คำผา³

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ตามการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ที่เข้ามาใช้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด จำนวน 5,943 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย กำหนดขนาดตามเกณฑ์จากตาราง Krejcie and Morgan จำนวน 361 คน และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) เครื่องมือในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

¹ นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี,

E-mail: nirun@cpd.go.th หมายเลขโทรศัพท์ 08-9668-8957

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประชานกรกรมการที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กรรมการที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ สหกรณ์ การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ABSTRACT

The research aimed to study the service quality of Mueang Ubon Ratchathani Agricultural Co-operative as perceived by its members classified by age, sex, income, education and membership duration. The population in the research was 5,943 members of Mueang Ubon Ratchathani Agricultural Co-operative. The samples were determined by using Krejcie and Morgan's table and a total of 361 samples were derived by a proportionate stratified random sampling. The research instrument was a five-rating scale questionnaire with a confidence value equivalent to .97 Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The research findings were as follows.

The service quality of Mueang Ubon Ratchathani Agricultural Co-operative was at a high level as given in a descending order: attention to give service, reliability, confidence of the service users, concrete service and response of the service users.

The samples who were different in sex held no different opinion towards the service quality of Mueang Ubon Ratchathani Agricultural Co-operatives. The samples that were different in age, income, education, membership duration held different opinions towards the service quality of the organization under study.

Keywords: Service quality, Mueang Ubon Ratchathani Agricultural Co-operatives, service care, reliability, confidence of the service receivers, concrete service, and response of the service users.

บทนำ

การสหกรณ์ในประเทศไทยเริ่มขึ้นในปลายสมัยรัชกาลที่ 5 และได้มีการศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งมีการจัดตั้งสหกรณ์แห่งแรกคือ สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้ ณ ท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยจดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 มีพระราชวรรังค์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ทรงเป็นนายทะเบียน สหกรณ์พระองค์แรก จากนั้นเป็นต้นมา การสหกรณ์ในประเทศไทยได้เติบโตขึ้นมาตามลำดับ ปัจจุบันมีสหกรณ์จำนวนทั้งสิ้น 7,964 สหกรณ์ และมีสมาชิกสหกรณ์จำนวน 10.8 ล้านครอบครัว ปริมาณธุรกิจรวมกันทั้งสิ้น 2 ล้านล้านบาทต่อปี คิดเป็นร้อยละ 18.95 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) สหกรณ์ยังมีบทบาทสำคัญต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการนำอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ สอนให้สมาชิกสหกรณ์รู้จัก

การช่วยตนเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ยึดหลักประชาธิปไตยในการบริหารองค์กร ร่วมกันดูแลช่วยเหลือใส่ใจชุมชน รวมทั้งการจัดสวัสดิการให้กับสมาชิกและชุมชน ประกอบกับองค์การสหประชาชาติตระหนักถึงความสำคัญของวิธีการสหกรณ์ รวมทั้งบทบาทของสหกรณ์ต่อเศรษฐกิจและสังคม และการแก้ไขปัญหาความยากจน องค์การสหประชาชาติจึงได้ประกาศให้ปี 2012 เป็นปีสากลแห่งการสหกรณ์ เรียกร้องให้รัฐบาลของประเทศต่างๆ ทั่วโลกตระหนักในคุณค่า บทบาทสหกรณ์ในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ สังคม และความยากจนของประเทศ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, วารสารแห่งชาติด้านการสหกรณ์ 2556 : 1)

สหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด จัดทะเบียนจัดตั้งเป็นสหกรณ์ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2513 ปัจจุบันมีสมาชิกจำนวน 5,943 คน มีทุนดำเนินงาน 389,495,070.18 บาท ประกอบด้วย ทุนเรือนหุ้น 150,601,130 บาท ทุนสำรอง 30,308,590.83 บาท ทุนสะสมตามข้อบังคับ 6,692,052.66 บาท เงินกู้ยืมและหนี้สินอื่น 187,566,031.27 บาท ดำเนินธุรกิจ ได้แก่ รับเงินฝากระหว่างปี 104,578,928 บาท จ่ายเงินกู้ 173,234,010 บาท จัดหาสินค้ามาจำหน่าย 132,517,370.32 บาท และรวบรวมผลิตผลของสมาชิกจัดจำหน่าย 4,835,652 บาท รวมมูลค่าปริมาณธุรกิจ 415,165,960.32 บาท การทำธุรกิจในแต่ละด้านของสหกรณ์จะต้องมีการให้บริการมาเกี่ยวข้องทั้งสิ้น พฤติกรรมการบริการที่ดี (Good Service Behavior) ของทุกคนในองค์กร ย่อม

จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าภายนอกที่มาใช้บริการ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน ซึ่งเป็นลูกค้าภายใน อย่างไรก็ตามพฤติกรรมกรรมการบริการที่ดีสามารถพัฒนาได้ด้วยการเรียนรู้ฝึกฝนให้เกิดทักษะ ทำซ้ำๆ จนเป็นนิสัยประจำตัวบุคคลได้ และถือว่าเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร (Tool of Organization Development) ให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป การพัฒนาพฤติกรรมการบริการของสหกรณ์สู่ความเป็นเลิศ (Excellence Cooperatives Service Behavior Development) จึงเป็นแนวทางสำคัญที่จะทำให้การบริหารสหกรณ์ประสบความสำเร็จ โดยการประเมินผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ตามการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

แนวความคิดที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นกรอบความคิด ในการวิจัย สรุปโดยย่อดังนี้

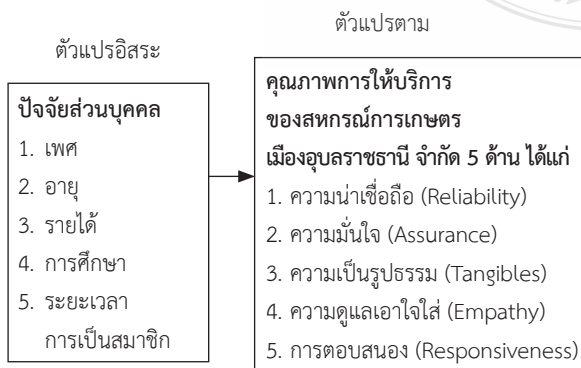
กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2554 : 25) ได้ให้ความหมายของสหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ที่ร่วมกันจัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตร และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น สหกรณ์การเกษตรดำเนินธุรกิจแบบอเนกประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกัน ช่วยเหลือกันและกัน และช่วยเหลือส่วนรวมโดยใช้หลักคุณธรรมจริยธรรมอันดีงามตามพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและส่วนรวมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์ ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ ทำให้สมาชิกมีปัจจัยการผลิตเพิ่มขึ้น จากการกู้เงินสหกรณ์ในอัตราดอกเบี้ยต่ำมาประกอบอาชีพ ทำให้มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง หรือมีที่ดินทำกินมากกว่าเดิม ทั้งรับความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการผลิต ตั้งแต่การใช้พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ การใช้ปุ๋ย ใช้น้ำปราบศัตรูพืช การเก็บรักษาผลผลิตอย่างมีคุณภาพ ผลิตผล ที่ได้จึงเป็นไปได้ตามความต้องการของตลาด ส่งผลให้สหกรณ์และบุคคลในครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และการอนามัย

สมิต สัจฉกร (2556 : 11) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ต่อผู้อื่น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และอรจันท์ ศิริโชติ (2556, หน้า 248) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณสมบัติและคุณลักษณะของบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ธุรกิจต้องส่งมอบบริการที่ตรงกับหรือเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจประทับใจ และใช้บริการซ้ำ การวัดคุณภาพการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ (Berry et al., 1985; Zeithaml and Bitner, 1996) ได้แก่ สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความรวดเร็ว (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) นอกจากนี้ Parasuraman et al. (1985, p. 41-50) ได้ทำการวิจัยและพัฒนาารูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพบริการและระเบียบวิธีการสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า โดยใช้วิธีการศึกษาโดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus-group interview) ผลการศึกษาพบว่า ในการรับบริการนั้น ลูกค้าจะรับรู้ถึงคุณภาพบริการใน 10 มิติ ในเวลาต่อมา Parasuraman Zeithami and Berry ได้ทำการวิจัยใหม่ และได้สรุปรวมองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการที่มีความซ้ำซ้อนกันในบางด้าน หรือมีความละเอียดมากเกินไป ซึ่งทำให้ยากต่อการประเมินจนเหลือเพียง

5 องค์ประกอบ เรียกว่า RATER ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ ตรงตามความต้องการของลูกค้า ไม่มีผิดพลาด ถูกต้องเที่ยงตรง ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ว่าพึงพาได้ ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ และ อธิบายดี สุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ และ ผู้ให้บริการสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกมั่นใจได้ ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ ครบครัน บุคลิกของผู้ให้บริการ รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ความดูแล เอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจของลูกค้าแต่ละคน และให้บริการโดยคำนึงความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นหลัก และการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำมากรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่

1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ การเอาใจใส่และเข้าใจผู้รับบริการ แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ที่เข้ามาใช้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด 5,943 คน (สหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด, รายงานประจำปี 2556 : 5) กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง

แบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportionate stratified random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง 361 คน

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการที่ท่านได้รับจากสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และงานบริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการการสร้างความแบบสอบถาม กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญของวัตถุประสงค์ และขอบเขตการศึกษา เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความสอดคล้อง และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วจำนวน 50 ฉบับ ไปทดลองใช้เครื่องมือวิจัย (Try out) แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .97

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอหนังสืออนุญาตจากคณะบริหารธุรกิจ และการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ถึงประธานกรรมการสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์ที่มาใช้บริการ จำนวน 361 คน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาตรวจสอบข้อมูล ทำการตรวจสอบข้อมูลเพื่อดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ 361 ฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด

โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด โดยวิเคราะห์ความคิดเห็นตามทัศนคติของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ สถานภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาของเป็นสมาชิกสหกรณ์ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมไว้ อภิปรายผลการศึกษาและให้ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ตามวัตถุประสงค์ ข้อ 1

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ การวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ค่าเฉลี่ย 3.77 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.63 ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ค่าเฉลี่ย 3.62 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.59

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร

เมืองอุบลราชธานี จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเข้า เป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน ตามวัตถุประสงค์ข้อ 2

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและ รายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้าน การดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งภาพรวมและ รายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

5. กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเข้าเป็น สมาชิกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้ บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการให้

ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการและ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สรุปอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของ สหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด และ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความ เชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับ บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลา การเข้าเป็นสมาชิก มีดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด

1.1 ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้ บริการ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนให้เกียรติสมาชิกสหกรณ์ผู้มา รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิก นอกจากนี้แล้ว การให้เกียรติสมาชิก การมีกิริยา มารยาทสุภาพอ่อนน้อม เป็นการรักษาวินัยของ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัจฉกร (2556 : 51) กล่าวถึง เทคนิคการให้ บริการ การสร้างความประทับใจในงานบริการ ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่นให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขา มีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การ

ที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการอีก

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ มีความเป็นธรรมในการให้บริการ อีกทั้งสหกรณ์เป็นองค์กรที่มีการตรวจสอบโดยสมาชิก และหน่วยงานภายนอก อันได้แก่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด และจะมีการสอบทานหนี้สินและเงินรับฝากระหว่างสมาชิกกับสหกรณ์เป็นประจำทุกปี เพื่อป้องกันการทุจริต นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมเพียงพอ สอดคล้องกับชัชวาล แก้วอุดร (2553 : 85–86) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา: บริษัทโตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความซื่อสัตย์และปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าครบถ้วน ตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับลูกค้า อธิบายรายละเอียดรถที่ลูกค้าสนใจได้อย่างชัดเจน นำไปสู่การตกลงซื้อขาย และการเสนอให้ทำสัญญาหรือข้อตกลงในระหว่างการขายอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้ความสำคัญกับสมาชิกผู้มาใช้บริการ มาปฏิบัติงานให้บริการสมาชิกตรงตามเวลา เจ้าหน้าที่มีความชำนาญงานในการให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตระหนักดีว่าเป็นเจ้าของกิจการและเข้ามาติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือหรือรับบริการด้านธุรกิจและอื่นๆ และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สูงอายุ จึงมาทำงานตรงเวลาหรือก่อนตรงเวลา นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และการอบรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ อุบลราชธานี สำนักงานสหกรณ์จังหวัดอุบลราชธานี สอดคล้องกับวารางคณา บุญปั้น (2553 : 163) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนผู้รับบริการให้ความคิดเห็นตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงต่อเวลา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญงานที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนต่อการบริการ เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ บุคลากรในฐานะผู้ให้บริการจึงมีส่วนสำคัญให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ

1.4 ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงาน อาคารสถานที่ สะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอ เป็นสิ่งที่สมาชิกผู้รับบริการมองเห็นได้ว่าสหกรณ์มีความมั่นคง ทำให้สมาชิกเกิดความเลื่อมใสศรัทธา ต้องการเข้ามาใช้บริการ สหกรณ์จึงให้ความสำคัญด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ สอดคล้องกับ เก็บกิจ สอนศรี (2553 : 85) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ในการให้บริการลูกค้ามีเพียงพอต่อการให้บริการ และพนักงานให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม กระตือรือร้นในการให้บริการ และความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ อยู่ระดับมาก แสดงให้เห็นว่าไม่ลูกค้าจะมีความแตกต่างกันด้วยปัจจัยใดๆ ก็ต้องการความสะดวกสบาย มีการบริการที่รวดเร็ว ครบถ้วน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ธธีรธร ชีรขวัญโรจน์ (2556 : 63-79) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลานจอดรถ สวน หอ่งน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามไปด้วย

1.5 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่สมาชิก มีอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้อย่างพร้อมสรรพ อีกทั้งสหกรณ์ได้จัดเก็บข้อมูลของสมาชิกทุกคนในคอมพิวเตอร์ซึ่งมีโปรแกรมใช้งานในระบบต่างๆ เช่น การกู้เงิน การรับฝากเงิน เป็นต้น จึงทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด และตามความต้องการของสมาชิก สอดคล้องกับ ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (2555 : 114-115) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก คือ ให้การบริการตามลำดับรองลงมาคือ ได้รับสินเชื่อภายในเวลาที่กำหนด และมีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ ไว้เป็นหมวดหมู่ นำไปใช้อย่างสะดวกและรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับแนวคิดของรวิวรรณ โปрызุงโรจน์ (2551: 10-11) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการบริการต่อหน่วยงานและผู้รับบริการว่าการบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความสบายใจ มีความสุข และความประทับใจ นอกจากนี้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าคุ้มค่ากับเงินและเวลา

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิก

2.1 เพศ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการอย่างเสมอภาค มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย ได้แก่ การนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบการให้บริการทำให้สมาชิกที่มีเพศต่างกันไม่รู้สึกรู้สึกถึงความแตกต่างในการรับบริการ สอดคล้องกับ กนิษฐา วิสม (2552 : 109) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันเพศไม่เป็นอุปสรรคและปัญหาในการมารับบริการทุกคนมีสิทธิ์เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับ อุไร ดวงระหว่า (2554 : 70) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่าเพศเป็นปัจจัยที่ไม่มีความแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นใจ และด้านความเสมอภาค

2.2 อายุ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้

บริการทั้งในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุต่างกันย่อมมีประสบการณ์ต่างกัน จึงมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันหรือเอาใจใส่ต่อการให้บริการของพนักงานมากน้อยต่างกัน สอดคล้องกับ ปิยะนุช วงศ์นาค (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารและความคาดหวังของลูกค้า : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความสามารถในการส่งมอบบริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อและความไว้วางใจ และด้านความห่วงใยเอาใจใส่ของพนักงาน

2.3 รายได้ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ เป็นเพราะผู้ที่มีระดับรายได้สูงคาดหวังการ

ได้รับการบริการไว้ในระดับที่สูง สอดคล้องกับปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (2555 : 121) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

2.4 ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เนื่องจากผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังหรือการเอาใจใส่ในรายละเอียดในการให้บริการที่แตกต่างกัน ผู้ที่การศึกษาสูง ยังคาดหวังสูง สอดคล้องกับชัชวาล แก้วอุดร (2553: 91-96) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ากรณีศึกษา : บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายด้านความเพียงพอและนำเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การทำให้ลูกค้ามั่นใจ และการเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานขายอาจเลือกปฏิบัติกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงดีกว่า

2.5 ระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิก ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกต่างกัน ย่อมมีประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการแตกต่างกัน จึงมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันหรือเอาใจใส่ต่อการให้บริการของพนักงานน้อยต่างกัน สอดคล้องกับอุบลวรรณ เพียรทำ (2553 : 97-8) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดยโสธร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่ระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการโดยรวมด้านความเสมอภาค ความรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืออุบลราชธานี จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ มีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก 3 ลำดับ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และเจ้าหน้าที่รับฟังและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น คณะกรรมการดำเนินการควรพิจารณาจัดจ้างเจ้าหน้าที่สหกรณ์เพิ่มเติม อาจเป็นเจ้าหน้าที่ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว เนื่องจากช่วงระยะเวลาที่สมาชิกมาใช้บริการที่สหกรณ์จำนวนมาก จะมาใช้บริการในช่วงเวลาเดียวกัน เพราะสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนาจึงมีความต้องการรับบริการด้านสินเชื่อ ด้านปัจจัยการผลิต และขายผลิตผลในช่วงระยะเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน การจัดจ้างเจ้าหน้าที่ชั่วคราวก็จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ นอกจากนี้ คณะกรรมการดำเนินการจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งเพื่อให้มีการปฏิบัติงานหน้าที่แทนกันได้ ในอีกทั้งให้การศึกษาอบรมให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงการให้บริการสมาชิก ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ เต็มใจรับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิก เพื่อตัดสินใจให้ความช่วยเหลือทันที หากมีข้อขัดข้องต้องรีบรายงานให้ผู้จัดการทราบเพื่อพิจารณา ให้ความช่วยเหลือ ที่เหมาะสมต่อไป นอกจากนี้ ควรจัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็นของสมาชิกผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เพื่อนำข้อคิดเห็นของสมาชิก

มาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก 3 ลำดับ คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ไม่ซับซ้อน ระเบียบและขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม และได้รับการให้บริการภายใต้มาตรฐานเดียวกัน คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ควรพิจารณาปรับเปลี่ยนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสม ไม่ซับซ้อน โดยการปรับลดขั้นตอนการให้บริการลง นอกจากนี้ คณะกรรมการดำเนินการควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างเสมอภาค เมื่อมีการปรับปรุงระบบการให้บริการและอบรมเจ้าหน้าที่สหกรณ์แล้ว คณะกรรมการดำเนินการควรมีการประเมินผลเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้เกิดระบบการให้บริการที่เหมาะสมและสมาชิกพึงพอใจ

3. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก 3 ลำดับ คือ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานไว้อย่างชัดเจน มีการแจ้งหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดต่างๆ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คณะกรรมการดำเนินการและผู้จัดการควรจัดทำป้ายบอกกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน แล้วติดตั้งไว้ให้สมาชิกมองเห็นอย่างชัดเจน อีกทั้งให้มีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้สมาชิกทุกคนทราบ การแจ้งหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น อัตราดอกเบี้ย

เงินกู้ วงเงินกู้ยืมขั้นสูง อัตราดอกเบี้ยเงินรับฝาก ราคาสินค้าที่เป็นปัจจัยการผลิต ควรประกาศให้สมาชิกทราบโดยเร็ว เช่น การส่งเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เข้าไปประชุมกลุ่มสมาชิกในพื้นที่ และคณะกรรมการ ดำเนินการควรมอบอำนาจการตัดสินใจให้แก่ ผู้จัดการสหกรณ์ เพื่อให้ผู้จัดการสหกรณ์กำกับ การทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ไขปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมทันที ทั้งนี้ ในบางเรื่อง เป็นอำนาจการพิจารณาและตัดสินใจของคณะ กรรมการดำเนินการ หากคณะกรรมการดำเนินการ ได้มีการมอบอำนาจให้ผู้จัดการสหกรณ์ปฏิบัติ ก็ จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้ทันทีและมีประสิทธิภาพ

4. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ
มีข้อความที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเรียงลำดับจาก น้อยไปหามาก 3 ลำดับ คือ มีเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย มีการจัดทำป้ายบอกลักษณะงาน ขั้นตอน คำแนะนำการบริการทุกขั้นตอนไว้อย่าง ชัดเจนและเข้าใจง่าย คณะกรรมการดำเนินการ ควรจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือ ขอความร่วมมือไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มารักษา ความปลอดภัยในเวลากลางวัน ส่วนเวลากลางคืน คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ได้จัดจ้างยาม รักษาการณ์ไว้แล้ว ผู้จัดการสหกรณ์ควรจัดทำแผน

ป้ายบอกลักษณะงาน แผนงาน พร้อมทั้งแผนผัง ขั้นตอนการขอรับบริการไว้โดยชัดเจนให้สมาชิก เข้าใจได้ง่าย นอกจากนี้ ควรเพิ่มประสิทธิภาพ ในการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ให้มากขึ้น โดยใช้ เบอร์ตรงกับแผนกที่สมาชิกต้องการซักถามปัญหา ไม่ต้องโอนสาย เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถตอบ คำถามของสมาชิกได้ทุกประเด็น โดยผู้จัดการจะ ต้องจัดให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุก เดือน เพื่อพิจารณาการให้บริการแก่สมาชิกในด้าน ต่างๆ ชี้แจงผลการดำเนินงาน หรือโครงการต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถ ตอบข้อซักถามแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีข้อความที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเรียงลำดับจากน้อยไป หาเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืน ที่สมาชิกจะได้รับ โดยสมาชิกจะได้รับเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนใน อัตราที่ลดลง สมาชิกไม่ควรนำเอาเงินปันผลตาม หุ้นที่จะได้รับมาเป็นตัวกำหนดเป็นต้นทุนในการ ให้บริการของสหกรณ์ แต่อัตราเงินปันผลตามหุ้น เกิดจากผลประกอบการที่เหลือจากการที่สหกรณ์ ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเป็นทางการแล้ว และ สมาชิกเห็นว่าราคาสินค้าที่สหกรณ์จำหน่ายไม่ เป็นธรรม ซึ่งอาจแพงหรือมีราคาสูง สหกรณ์ควร ปรับลดราคา หรือจัดสินค้าในร้านค้าที่ขายส่งใน ราคาที่ถูกกว่าและคุณภาพดีมาจำหน่ายแก่สมาชิก

บรรณานุกรม

- กนิษฐา วิสม. (2552). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- เก๋บกิจ สอนศรี. (2553). **คุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในเขตเทศบาลนคร อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี: กรณีศึกษา บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชไมพร น้อยศรี. (2551). **คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงคราม พิเศษ จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ชัชวาล แก้วอุดร. (2553). **คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา : บริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทองใบ สุดซารี. (2551). **การวิจัยธุรกิจ: ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือตำรา**. อุบลราชธานี: คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธธีร์ธ ธีรขวัญโรจน์. (2556). **การตลาดบริการ**. ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ปิยะนุช วงศ์นาค. (2551). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารและความคาดหวังของลูกค้า : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. การศึกษาโดยอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด. (2555). **คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มยุรี เผือกไร่. (2554). **คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วรางคณา บุญปั้น. (2553). **คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สมิต สัจฉกร. (2556). **ศิลปะการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด. (2555). **รายงานประจำปี**.

ส่งเสริมสหกรณ์. กรม. (2556). **วาระแห่งชาติด้านการสหกรณ์.**

_____ . กรม. (2554). **การสหกรณ์ในประเทศไทย. ส่วนเผยแพร่และประชาสัมพันธ์.**

อุบลวรรณ เพียรท่า. (2553). **คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดยโสธร จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.**

อุไร ดวงระหว่า. (2554). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**

Berry, L. L., Zeithaml, V. A. and Parasuraman, A. (1985). **Quality Counts in Service, too.** Business Horizons, May-June, pp. 44-52.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). **“Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.”** Journal of Marketing. 49(4), pp. 41-50.

Zeithaml, V. A. and Bitner, M. J. (1996). **Services Marketing.** 1st ed. New York: McGraw-Hill.

