

ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทย

เฉลิมพระเกียรติจังหวัดสตูล

นายอรรถกร โชติพิช

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสตูล จำกัด ในด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านข้อมูล/ข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกที่มาส่งน้ำยางสดกับ สหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสตูล จำกัด ในช่วง ระยะเวลา 30 วัน จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมี โครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่าที (t-test Independent) ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-Way ANOVA) และ ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสตูล จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกรชาวสวนยาง ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ความถี่ในการใช้บริการ 3-4 สัปดาห์ โดยการซื้อขายน้ำยางสดเป็นกิจกรรมหลัก ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่เป็นสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5 ปีขึ้นไป และเป็นสมาชิกที่ก่อตั้งจากกลุ่มเกษตรกรจนพัฒนามาเป็นระดับสหกรณ์ในปัจจุบันด้านความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านข้อมูล/ข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ซึ่งเกิดจากการที่สมาชิกได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมีมาตรฐานควบคุม จึงทำให้เกิด ความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจต่อการมาใช้บริการ ส่งผลให้สหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด มีความเข้มแข็ง และประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน นำไปสู่การเกิดภาพลักษณ์ที่ดีที่มีต่อสหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด

ทั้งนี้ เพื่อให้นำไปสู่แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้กับสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูลจำกัด ครอบคลุมทุกด้านและทั่วถึงทุกคน

คำสำคัญ: สหกรณ์ชาวสวนยาง กลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัย ความพึงพอใจ

ABSTRACT

The research purposes were to study and compare the satisfaction of Satun Royal Honor Thailand Rubber Authority Rubber Farmer Cooperative Limited based on services, building and facilities, employees and information. The research sample was 300 members who sold their products to the Cooperative Limited during 30 days. Data were collected by using a questionnaire and analyzed by a computer program. Using descriptive statistics include percentage, mean, standard deviation, t-test independent, One-Way ANOVA and Scheffe's Method.

The results showed that most of the respondents were male, rubber farmers, secondary education level. The frequency of selling their products to the cooperative limited as a main activity is 3-4 times per week. Most of them has minimum 5 years memberships and been gathered as a small group of rubber farmers before being established as the cooperative limited.

The satisfaction on services, building and facilities, employees and information were at high level (4 out of 5 scores) driven by convenience, rapidity, accuracy and standardization effecting on strength, achievement, and good image of Satun Royal Honor Thailand Rubber Authority Rubber Farmer Cooperative Limited. On the contrary, the organization has an opportunity to improve members' satisfaction to the highest level in overall.

Keyword : satisfaction The research sample Rubber Farmer Cooperative

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เกษตรกรของไทยประสบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่ดี เนื่องจากจำนวนเกษตรกรรายย่อย ลดลง อีกทั้งคนจนจากภาคเกษตรกรรมหันเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมและบริการ รวมทั้งเป็นแรงงาน ในภาคเกษตร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการพัฒนาประเทศ และการถดถอยของวิถี เกษตรกรรมซึ่งเกษตรกรชาวสวนยางเอง ยังต้องเจอกับปัญหาคุณภาพชีวิตในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะ ด้านรายได้ เพราะกับราคาผลผลิตที่มีความผันผวนตามภาวะเศรษฐกิจทั้งภายในและภายนอก ประเทศ ดังนั้นการรวมกลุ่มในรูปแบบสหกรณ์การเกษตรนั้น สามารถแก้ปัญหาได้ทั้งในกลุ่ม เกษตรกร สหกรณ์การเกษตรนั่นเอง โดยการส่งเสริมระบบสหกรณ์ให้มีการพัฒนานั้น นับว่าเป็น การพึ่งพาตนเองอย่างเข้มแข็งของเกษตรกรชาวสวนยาง

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสตูลจำกัด มีจำนวนสมาชิก 1103 คน จากสาเหตุ ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทย เฉลิมพระเกียรติจังหวัดสตูลจำกัด เพื่อทราบถึงสาเหตุที่ สหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทย

ไทยเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสตูล ที่นิยมมาใช้บริการกับสหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทย
ไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล ทำให้มีการพัฒนาในด้านต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ต่อ สหกรณ์
ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทยไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทย
เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด ในด้านบริการด้านสถานที่ด้านพนักงานด้านข้อมูลข่าวสาร

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการ สหกรณ์ชาวสวนยาง การ
ยางแห่งประเทศไทยไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด ในด้านด้านบริการ ด้านสถานที่ ด้าน
พนักงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตาม เพศ อาชีพ การศึกษา ความถี่ ประเภทและ ระยะเวลาใน
การเป็นสมาชิก

สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลทางด้านประชากรที่ต่างกัน มีความพึงพอใจ สหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่ง
ประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด โดยรวมและแต่ละด้านแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ทำการวิจัย

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกของสหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่ง
ประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด จำนวน 1103 คนในช่วงเดือนพฤศจิกายน –
ธันวาคม 2562 ระยะเวลา 30 วัน

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้คือสมาชิกที่มาส่งน้ำยางสดกับสหกรณ์ชาวสวนยางการยาง
แห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด จำนวน 1103 คนในช่วงเดือน พฤศจิกายน –
ธันวาคม 2562 ระยะเวลา 30 วัน สุ่มจากการเปิดตารางของ ทาโร่ ยามาเน่
ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 % ได้กลุ่มตัวอย่าง 300 คน

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทยเฉลิม
พระเกียรติจังหวัดสตูล จำกัด ผู้วิจัยได้มีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลบทความทางวิชาการ แนวคิดทฤษฎี
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและกรอบการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกภายในจิตใจของสมาชิก หลังจากประสบกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นกิริยาการตอบโต้ของสมาชิกว่ามีความพึงพอใจหรือไม่ เมื่อมีความพึงพอใจก็จะส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของสมาชิกและสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ ด้วย มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งนักศึกษานำมารวบรวม ดังนี้ความพึงพอใจ คำว่า “พึง” หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ ราชบัณฑิตสถาน, 2546, น .793) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีความคิดที่ดีของสมาชิกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกหรือความคิดต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางดีหรือหาแต่ อุทัยพรรณ สุดใจ 2545, น.7. ความพึงพอใจของสมาชิกหรือสมาชิก หมายถึง การที่สมาชิกหรือสมาชิกได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของบุคคล ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐานมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลแสดง และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ McCormick&Daniel,1980,p.306)

ความพึงพอใจของสมาชิก เป็นระดับความรู้สึกของสมาชิกที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับหรือประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการตามที่รู้สึกหรือเข้าใจกับความคาดหวังของสมาชิก กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของสมาชิกจะเกิดความคิดแยกแยะระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของสมาชิก Kotler, 2003, p. 40)

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ตัวแปรเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่จะสามารถช่วยกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรทางด้านอื่น ๆ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด 57930121: กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน :: รมการจัดการ) .ม. (ภาครัฐและภาคเอกชน

ผลการศึกษาเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ครั้งนี้เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำนวน 387 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม

นางวารีย์ ทิพย์ประเสริฐ(2553) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสารภีโคกชัย จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรสารภีโชคชัย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและปัจจัยส่วนสมาชิกของสมาชิกได้แก่ระยะเวลาการเป็นสมาชิกรายได้ต่อปีสถานภาพมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสหกรณ์การเกษตรสารภีโชคชัย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

นิรันดร์ อ่อนนุ่ม กิตตมา จึงสุวดี, ประนอม คำผา. (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความต้องการเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ตามการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ โดยแยกตาม เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านการตอบใจต่อผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในด้านภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันกลุ่มอายุรายได้ระดับการศึกษาระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน

รุ่งทิพย์ มณฑเทียร ณัชชา กริมใจ ชนิดาภา ดิสุখনันต์ (2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย จำกัด ซึ่งมีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 296 คน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิก โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนสมาชิกที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ศรีสุดา วันชาติ (2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์กองทุนสวนยางบ้านอ่างศิระ จำกัด ตำบลอ่างศิระ อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม สหกรณ์กองทุนสวนยางบ้านคีรี จำกัด ตำบลคีรี อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้คือผู้ที่เคยมาใช้บริการมากกว่าสามครั้งต่อที่เคยใช้บริการจำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถาม

ผลการทดสอบสมมติฐานระดับนัยที่สำคัญตาม 0.05 พบว่าลักษณะข้อมูลส่วนสมาชิก ได้แก่อายุมีผลต่อการใช้บริการสหกรณ์กองทุนสวนยางบ้านอ่างคีรีในด้านความประสงค์ของการใช้บริการเหตุผลในการตัดสินใจการสมาชิกที่มีผลต่อการใช้บริการระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมีผลต่อการใช้บริการในด้านความประสงค์ของการใช้บริการจำนวนครั้งที่ใช้บริการเหตุผลที่ตัดสินใจในการใช้บริการคนที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการมีผลต่อการใช้บริการสาครกองทุนสวนยางจำกัด ของกรรมการจำนวนครั้ง

บดินทร์ กล่อมวงษ์ (2561) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิก สหกรณ์กองทุนสวนยางทองผาภูมิ จังหวัด กาญจนบุรีการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยางทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์สถิติค่าร้อยละ และทดสอบสมมติฐานด้วยไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยางทองผา ภูมิ ความประสงค์ของสมาชิก คือ จำหน่ายผลผลิตเกษตรได้แก่ ยางพารา โดยส่วนใหญ่มาใช้ บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน เหตุผลที่มาใช้บริการ เพราะได้ผลตอบแทนสูงเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น สมาชิกตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง มาใช้บริการเพราะสหกรณ์ซื้อหรือขายผลผลิตในราคาที่เหมาะสม มีความต้องการใช้บริการซ้ำ และแนะนำให้เพื่อนมาใช้บริการ ด้านกลยุทธ์ส่วนประสม การตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ สมาชิกให้ความสำคัญกับการรวบรวม ผลิตภัณฑ์ ยางพารา เพื่อประมูล ขายเป็นได้ราคาที่เป็นธรรม ด้านราคา สหกรณ์ซื้อหรือขายได้ในราคา ที่สมาชิกพอใจใช้บริการ ด้าน สถานที่ตั้งของสหกรณ์ มีความเหมาะสมสะดวกในการเข้าถึง

วิธีการดำเนินการวิจัย

- 1.ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อมูล และรายละเอียดต่างๆ
- 2.สร้างแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยให้ ครอบคลุมความพึงพอใจ ทั้ง 4 คือ ด้านบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร
- 3.นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบข้อความใน แบบสัมภาษณ์ทั้งด้านเนื้อหา การใช้ภาษา ที่มีความสอดคล้องกัน
- 4.วิเคราะห์ความเที่ยงตรงของข้อมูลของแบบสอบถาม ในด้านเนื้อหา และความเข้าใจใน การใช้ภาษา

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษา
วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาจำนวนร้อยละ
สรุปผล ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ประกอบอาชีพเกษตรกร จบ
การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความถี่ในการใช้บริการ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ ส่วนใหญ่เป็น
สมาชิกในการนำน้ำยางสดมาขาย ซึ่งมีระยะเวลาการเป็น 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัย

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทย
เฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผล
ดังนี้

2.1 ด้านบริการ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่ง
ประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล ด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่ง
ประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่ง
ประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล ด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางการยาง แห่ง
ประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ผลการวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทย
เฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล

3. ผลจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่ง
ประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล ในด้านบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้าน
ข้อมูล/ข่าวสาร จำแนกตาม เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของ
สมาชิก และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ปรากฏผลดังนี้

3.1 สมาชิกเพศชายและเพศหญิง ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยาง การยาง
แห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทาง
สถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการ ส่วนด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้าน
ข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 สมาชิกที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางกรยาง แห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการ ให้บริการ อาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของ สมาชิกสหกรณ์ ชาวสวนยางกรยางแห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการ ให้บริการ อาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 สมาชิกที่มีความถี่ในการใช้บริการมีความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาว สวนยางกรยางแห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการ ให้บริการ อาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 สมาชิกที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยาง กรยางแห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการ ให้บริการอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกันมีความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ชาวสวนยางกรยางแห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานและด้านข้อมูล ข่าวสาร สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบริการ และด้านสถานที่ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยาง กรยาง แห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูลสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการ สมาชิกมีความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยาง กรยางแห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ซึ่ง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการ ให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด พบว่าเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด

1.2 ด้านสถานที่ สมาชิกมีความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล ด้านสถานที่โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกส่วนใหญ่เห็นว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นางวาริ ทิพย์ประเสริฐ(2553) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสารภี โขกชัย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรสารภี โขกชัย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆดังนี้ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านพนักงาน สมาชิกมีความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูล ด้านพนักงานโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกส่วนใหญ่เห็นว่าสหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติพระเกียรติจังหวัดสตูลมีซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กฤษ เยาวสกุลมาศ (2557) สาขาวิชา ยุทธศาสตร์การจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบัวเขต จำกัด อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์มี

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1.สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ สหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกได้รับการบริการด้านต่าง ๆ จากสหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัดด้วยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง จึงทำให้เกิด ความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจต่อการมาใช้บริการ ดังนั้นเพศจึงไม่เป็นผลกระทบ ต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการ

2.สมาชิกที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด โดยรวมและแต่ละด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกได้รับการบริการด้านต่าง ๆ จาก ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง จึงทำให้เกิด ความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจต่อการมาใช้บริการ ดังนั้นอาชีพ จึงไม่เป็นผลกระทบ ต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการ

3.สมาชิกที่มีการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด โดยรวมและแต่ละด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกได้รับการบริการด้านต่าง ๆ จากสหกรณ์ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทยเฉลิมเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด ด้วยความรู้สึกที่ดี เป็นกันเอง มีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐานที่มารับรองการทำงาน มี

องค์กรภาครัฐมาควบคุมการทำงาน จึงทำให้เกิด ความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจต่อการมาใช้ บริการ ดังนั้นการศึกษา จึงไม่เป็นผลกระทบ ต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการ

4.สมาชิกที่มีความถี่ในการใช้บริการ ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด โดยรวมและแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะ สมาชิกได้รับการบริการด้านต่าง ๆ ด้วยความรู้สึกที่ดี เป็นกันเอง มีความน่าเชื่อถือ มี มาตรฐานที่มารับรองการทำงาน มีองค์กรภาครัฐมาควบคุม จึงทำให้เกิด ความรู้สึกพึงพอใจและ ประทับใจต่อการมาใช้บริการ ดังนั้นความถี่ในการใช้บริการ จึงไม่เป็นผลกระทบ ต่อความพึงพอใจ ของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการ

5.สมาชิกที่ใช้บริการแต่ละประเภท ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด โดยรวมและแต่ละด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสมาชิก ประเภท ซื้อขายน้ำยางสดมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ มากกว่าสมาชิกประเภทซื้อปุ๋ยเคมี และ สมาชิก ประเภทกู้ยืมเงิน ทั้งนี้อาจเนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่มองเห็นว่าธุรกิจหลักเป็นธุรกิจเกี่ยวกับการ รวบรวมน้ำยางสดจากสมาชิกมาตั้งแต่เริ่มต้น และธุรกิจอื่นๆเป็นแค่ธุรกิจเสริมยังไม่มี ความ น่าเชื่อถือ

6.สมาชิกที่มีระยะเวลาเป็นสมาชิกที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ ชาวสวนยาง การยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด โดยรวมและแต่ละด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสมาชิกที่มี ระยะเวลาเป็นสมาชิก5 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ชาวสวนยางการยาง แห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัดมากกว่าที่สุด สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็น สมาชิกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน นี้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้ารู้สึกพอใจต่อบริการ ที่หลากหลาย รวดเร็ว ได้รับการช่วยเหลือแก้ไข ปัญหา ในบางครั้ง

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัย

จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ประกอบอาชีพเกษตรกร จบ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความถี่ในการใช้บริการ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ ส่วน ใหญ่เป็น สมาชิกในการนำน้ำยางสดมาขาย ซึ่งมีระยะเวลาการเป็น 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัย

1. ด้านบริการ สหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด ควรมีการพัฒนาปรับปรุงในด้านต่างๆกตัวอย่างการจัดการเวลาในการถ่ายน้ำยางสดให้มีความรวดเร็วมากกว่าเดิมเพื่อจะได้ลดเวลาของสมาชิกที่มารอคิว
2. ด้านสถานที่ สหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด ควรมีการพัฒนาด้านความสะอาด หรือคงสภาพไว้เพื่อการรักษามาตรฐาน GMP ที่ทางสหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด ได้รับไว้เมื่อปี 2562 จากศูนย์รับรองมาตรฐานยางพาราฯภาคใต้ ทำให้สมาชิกมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ
3. ด้านพนักงาน ผู้บริหารสหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด ต้องสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆให้กับพนักงานเพื่อสามารถนำความรู้มาปรับใช้กับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ พร้อมกับสอบถามอุปสรรคในการทำงานเพราะพนักงานเป็นผู้ทำงานโดยตรง ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับระบบการทำงาน
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร สหกรณ์ชาวสวนยางการยางแห่งประเทศไทยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสตูล จำกัด ต้องมีการปรับปรุงข้อมูลระบบสมาชิกตลอดเวลา และ ปรับการส่งต่อข่าวสารที่เป็นประโยชน์ของสมาชิกให้รวดเร็วและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะนำมาเป็นผลประโยชน์ต่อสมาชิกโดยตรง

เอกสารอ้างอิง

การยางแห่งประเทศไทย. ข่าวประชาสัมพันธ์การยาง. [ออนไลน์]. วันที่ค้นข้อมูล 24 กรกฎาคม 2556 เข้าถึงได้จาก http://www.raot.co.th/ewtadmin/ewt/rubber_web/ewt_news.php?nid=5476&filename=index.

(นิรันดร์ อ่อนนุ่ม, กิตติมา จึงสุวดี, ประนอม คำผา.(2557). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานีจำกัด : ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

(บดีรินทร์ กล่อมวงศ์. 2561 หน้า 234)พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยางทองผาภูมิ จังหวัด กาญจนบุรี :ปริญญาวิทยการจัการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

(ราชบัณฑิตยสถาน. 2546หน้า 793). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์

(วาริ ทิพยประเสริฐ.2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร
สารภีโชคชัย จำกัด : ปรินญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

(ศรีสุดา วันชาติ.2555) . ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์กองทุนสวนยางบ้านอ่างศิระ
จำกัด ตำบลอ่างศิระ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี : ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2549). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ไคมอน อิน บิสสิเนต เวิร์ล

(รุ่งทิพย์ มณฑิธร ณิชชา กริมใจ ชนิดาภา คีสุขอนันต์ .2560).ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ
ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย
: ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

(อัจฉราภรณ์ ชวงษ์. 2559). คุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด :
วิทยานิพนธ์ : ปรินญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
มหาวิทยาลัยบูรพา.

Kotler. (2003). Marketing Management (11th ed.). New Jersey : Prentice Hall.

Maslow, A.H. (1968) Toward A Psychology of Being. New Jerssy
: D. Van Nosstrand Company Inc.

McCormick, E.J and Danie, R.II. (1980). Industrial Psychology.
New Jersey : Prentice-Hall

Mellet, John D. (1954). Management in the public Services : The Quest for Effective
Performance. New York : McGraw – Hill Book Company