

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด จำนวน 113 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน ได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970 : 608-609)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย

จำกัด	จำนวน	12	ข้อ
-------	-------	----	-----

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากสมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด จำนวน 88 คน ให้ตอบแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 88 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจในการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด ระหว่างสมาชิกเพศชายและเพศหญิง โดยใช้ t-test

4.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจในการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (F-test)

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.09 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 39.77 รองลงมา 30 – 35 ปี ร้อยละ 30.68 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 56.82 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.54 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 47.73 รองลงมา 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 30.68 อายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 32.95 รองลงมา 2 – 3 ปี ร้อยละ 26.14

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด

สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด มีความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.77$) 5 รายการคือ

1. การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์
2. การกำหนดมาตรฐานสินค้ามีความเหมาะสม
3. เงินปันผลแก่สมาชิกมีความเหมาะสม
4. การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการผลิตผลิตภัณฑ์แก่สมาชิก
5. การพิจารณาราคาผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม

เมื่อพิจารณาตามลักษณะประชากรศาสตร์ ของสมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ เฉพาะที่อยู่ในระดับมาก สรุปได้ ดังนี้

สมาชิกสหกรณ์เพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.86$) 10 รายการ

สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 30 – 35 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63 - 4.00$) 4 รายการ

สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 41 – 45 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55 - 3.82$) 9 รายการ

สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 4.00$) 9 รายการ

สมาชิกสหกรณ์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.90$) 9 รายการ

สมาชิกสหกรณ์ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.75$) 8 รายการ

สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52 - 3.93$) 6 รายการ

สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53 - 3.93$) 9 รายการ

สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.75$) 10 รายการ

สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุการเป็นสมาชิก 1 – 2 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.70$) 10 รายการ

สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุการเป็นสมาชิก 2 – 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52 - 3.91$) 7 รายการ

สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุการเป็นสมาชิกมากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.94$) 10 รายการ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สรุปได้ ดังนี้

สมาชิกสหกรณ์เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้มีความเหมาะสม

2. การกำหนดมาตรฐานสินค้ามีความเหมาะสม

สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ

1. การกำหนดมาตรฐานสินค้ามีความเหมาะสม

สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ

1. การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิก

สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การกำหนดมาตรฐานสินค้ามีความเหมาะสม

2. การพิจารณาราคาผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม

สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ

1. การกำหนดมาตรฐานสินค้ามีความเหมาะสม

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ

1. การพิจารณาราคาผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิก และความพึงพอใจในการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. สถานภาพของสมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด

สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด มีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 113 คน สมาชิกที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 88 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.09 อายุต่ำกว่า 35 ปี ร้อยละ 70.45 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 47.73 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมคะเน จารุชาติ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต : กรณีศึกษาสมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า สมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดอุดรดิตถ์ 7 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 125 คน มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ สมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์การเกษตร มีรายได้จากกิจกรรมกลุ่มสตรีอยู่ในช่วงต่ำกว่า 30,001 บาท/คน/ปี สมาชิกมีเงินออมอยู่ในช่วงต่ำกว่า 2,001 บาท/คน/ปี จากข้อค้นพบดังกล่าวเป็นไปตามสถานการณ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานภาพของสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด ซึ่งเป็นสหกรณ์ขนาดเล็ก เพราะมีสมาชิกสหกรณ์ จำนวน 113 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยมาก แสดงว่า การขยายสหกรณ์ยังไม่ได้ดำเนินการให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางด้านสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ สมาชิกส่วนใหญ่มีรายได้จากการดำเนินงานค่อนข้างน้อย เป็นข้อมูลที่ผู้บริหารสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด สมควรนำไปพิจารณา เพื่อพัฒนาสหกรณ์ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สมาชิกมีเศรษฐกิจดีขึ้น สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพิ่มขึ้นต่อไป

2. ความพึงพอใจในการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด

สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.77$) 5 รายการ เช่น การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ ($\bar{X} = 3.77$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41 - 3.47$) 7 รายการ เช่น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชมลวรรณ อมรเดชาพล (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสหกรณ์การเกษตรภายใต้รูปแบบการส่งเสริมสหกรณ์ใหม่ของกรมส่งเสริม

สหกรณ์ พบว่า สหกรณ์การเกษตรขนาดเล็ก มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการได้รับบริการ ส่งเสริมสหกรณ์ ด้านการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ ทั้งสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่และขนาดเล็ก มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อการได้รับบริการส่งเสริมสหกรณ์ ด้านการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารในด้านต่าง ๆ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รณรงค์ วิริยมานะธรรม (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการดำเนินงานกิจกรรมสหกรณ์ร้านค้าในโรงเรียนมะค่าวิทยา อำเภอ โนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การดำเนินงานด้านการดำเนินธุรกิจที่ได้ปฏิบัติบรรลุเป้าหมาย และเป็นที่พึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ เช่น การขาย การจัดช่องทางจำหน่ายสินค้าตามลำดับก่อนหลัง การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เป็นต้น จากข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับ นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์ (2541 : 19) กล่าวว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจากการบริการ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้าและสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 145) กล่าวว่า คุณภาพในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจ ให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด ควรพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ไปพัฒนาการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างเหมาะสม ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวในการผลิตผลิตภัณฑ์ การตลาดที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงทำให้การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีความกว้างขวาง สะดวกรวดเร็ว การบริการ ด้านต่าง ๆ รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง เพื่อช่วยสนับสนุน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และจัดให้มีระบบ ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เพื่อเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการวิจัย เกี่ยวกับการบริหารงานด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด

2. ผู้ที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปดำเนินการวิจัย เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด ที่ละเอียดลึกซึ้งและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

3. ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี