

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นสมาชิกของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด ทั้งหมด 315 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย มีอายุ 41-50 ปี มีสถานภาพการสมรส มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 30,001-40,000 บาท มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 4-7 ปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 2 คน แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการทำสวนยางพารา มาจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ความถี่ในการใช้บริการกับสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด 1-2 ครั้งต่อเดือน และวันที่มาใช้บริการกับสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา คือ วันจันทร์ ระยะทางระหว่างสหกรณ์กับสวนยางพารา มากกว่า 3 กม ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ตามค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีการรับซื้อยางพาราหลายชนิด เช่น ยางก้นถ้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น รองลงมาคือ การบริหารงานของสหกรณ์เป็นที่เชื่อถือของสมาชิก และเครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องออกใบเสร็จ

ปัจจัยทางด้านราคา ระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านราคาตามค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ รองลงมาคือ มีป้ายแสดงราคารับซื้อที่ชัดเจน และมีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของราคาให้ทราบล่วงหน้า

ปัจจัยทางด้านสถานที่ให้บริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ ตามค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ และมีการจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ

ปัจจัยทางการส่งเสริมแนะนำการบริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจปัจจัยทางการส่งเสริมแนะนำการบริการ ตามค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยทางการส่งเสริมแนะนำการบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ รองลงมาคือ มีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ และ มีวารสารที่เกี่ยวข้องกับยางพาราไว้คอยบริการ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ตามค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี รองลงมาคือ พนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน และมีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ

ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ตามค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม รองลงมาคือ ถนนทางเข้ามีความสะดวกและง่ายต่อการเข้ามาใช้บริการ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน

ปัจจัยทางด้านกระบวนการบริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ตามค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป รองลงมาคือ มีการให้บริการที่เท่าเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง และ มีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกจำแนกตามอายุ

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ มีการรับซื้อยางพาราหลายชนิด เช่น ยางกันด้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น รองลงมาคือ เครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องออกใบเสร็จ และการรับซื้ออย่างทุกช่วงเวลา ตลอดปี ตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านราคา ระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตามอายุ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30, 31-40 และ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยทุกข้อในระดับมากที่สุด คือ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ รองลงมาคือ มีป้ายแสดงราคารับซื้อที่ชัดเจน และมีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของราคาให้ทราบล่วงหน้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยทุกข้อในระดับมากที่สุด คือ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ รองลงมาคือ มีป้ายแสดงราคารับซื้อที่ชัดเจน และการกำหนดราคาในการรับซื้อมีความยุติธรรม ตามกลไกของตลาด

ปัจจัยทางด้านสถานที่ให้บริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 และ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก คือ มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ และมีการจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก คือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือ มีการจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ ตามลำดับ

ปัจจัยทางการส่งเสริมแนะนำการบริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจปัจจัยทางการส่งเสริมแนะนำการบริการ จำแนกตามอายุ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 21-30 และ อายุ 51 ปีขึ้นไปให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการโดยรวมในระดับมาก คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ รองลงมาคือ มีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ และมีวารสารที่เกี่ยวข้องกับยางพาราไว้คอยบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการโดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ มีวารสารที่เกี่ยวข้องกับยางพาราไว้คอยบริการ รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ และมีการจ่ายเงินปันผลทุกปี

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการโดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ รองลงมาคือ มีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ และ มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้หรืออบรมแก่สมาชิกเสมอ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 21-30 ปี และ 41-50 ปี ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก คือ พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี รองลงมาคือ พนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน และมีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี รองลงมาคือ พนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน และไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยทุกข้อในระดับ

มาก คือ พูดยาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการบริการและมีการให้ข้อมูลต่างๆ แก่สมาชิก อย่างถูกต้อง และมีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ

ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ จำแนกตามอายุ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 21-30 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมในระดับมาก คือ มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม รองลงมาคือ มีต้นไม้ร่มรื่น มีร่มเงาเพียงพอ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม รองลงมาคือ มีบริการน้ำดื่มและของว่างสำหรับผู้มาใช้บริการ และมีต้นไม้ร่มรื่น มีร่มเงาเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมในระดับมาก ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม รองลงมาคือ ถนนทางเข้ามีความสะดวกและง่ายต่อการเข้ามาใช้บริการ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน

ปัจจัยทางด้านกระบวนการบริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามอายุ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 21-30ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ คือ ตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป รองลงมาคือ ให้บริการตามลำดับขั้นตอนที่แจ้งไว้อย่างถูกต้อง และมีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก คือ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ และมีการให้บริการที่เท่าเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก คือ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็วไม่รอนานเกินไป รองลงมาคือ มีการให้บริการที่ทำเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง และมีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกจำแนกตามประสบการณ์

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ลำดับแรก คือ มีการรับซื้อยางพาราหลายชนิด เช่น ยางก้นถ้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น รองลงมาคือ ชื่อเสียงของสหกรณ์เป็นที่รู้จักดี และเครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องออกใบเสร็จ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี 4-7 ปี และมากกว่า 7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ มีการรับซื้อยางพาราหลายชนิด เช่น ยางก้นถ้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น รองลงมาคือ การบริหารงานของสหกรณ์เป็นที่เชื่อถือของสมาชิก และเครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องออกใบเสร็จ ตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านราคา ระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี และ 4-7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา คือ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ รองลงมาคือ มีป้ายแสดงราคารับซื้อที่ชัดเจน และมีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของราคาให้ทราบล่วงหน้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์มากกว่า 7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ คือ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ รองลงมาคือ มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของราคาให้ทราบล่วงหน้า และมีป้ายแสดงราคารับซื้อที่ชัดเจน ตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านสถานที่ให้บริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพาราน้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย

ย่อย คือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือ สหกรณ์ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สมาชิกสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 1-3 ปี และ 4-7 ปี ให้ความสำคัญพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย คือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ และมีการจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา มากกว่า 7 ปี ให้ความสำคัญพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อย คือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือ มีการจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ ตามลำดับ

ปัจจัยทางการส่งเสริมแนะนำการบริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจปัจจัยทางการส่งเสริมแนะนำการบริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา น้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมในระดับมาก คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ รองลงมาคือ มีวารสารที่เกี่ยวข้องกับยางพาราไว้คอยบริการ และมีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 1-3 ปี ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย คือ มีวารสารที่เกี่ยวข้องกับยางพาราไว้คอยบริการ รองลงมาคือ มีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ และมีการจ่ายเงินปันผลทุกปี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 4-7 ปี และ มากกว่า 7 ปี ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ รองลงมาคือ มีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ และมีวารสารที่เกี่ยวข้องกับยางพาราไว้คอยบริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพาราน้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก คือ พนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน รองลงมาคือ พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี และไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 1-3 และ 4-7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก คือ พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี รองลงมาคือ พนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน และมีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา มากกว่า 7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก คือ พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี รองลงมาคือ มีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ และพนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน ตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา น้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมในระดับมาก คือ มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม รองลงมาคือ มีต้นไม้ร่มรื่น มีร่มเงาเพียงพอ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 1-3 ปี และ 4-7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมในระดับมาก คือ มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม รองลงมาคือ ถนนทางเข้ามีความสะดวกและง่ายต่อการเข้ามาใช้บริการและมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา มากกว่า 7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมในระดับมาก คือ มีการปรับภูมิทัศน์ให้

สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม รองลงมาคือ มีบริการน้ำดื่มและของว่าง สำหรับผู้มาใช้บริการ และ ถนนทางเข้ามีความสะดวกและง่ายต่อการเข้ามาใช้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านกระบวนการบริการ ระดับความสำคัญของความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา น้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก คือ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป รองลงมาคือ ให้บริการตามลำดับขั้นตอนที่แจ้งไว้อย่างถูกต้อง และมีการให้บริการที่เท่าเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 1-3 ปี และ 4-7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก คือ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป รองลงมาคือ มีการให้บริการที่เท่าเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง และมีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา มากกว่า 7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก คือ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ และมีการให้บริการที่เท่าเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสหกรณ์

สมาชิกร้อยละ 31.41(98 ราย) เห็นว่าเกษตรกรบางรายยังขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ในการปลูกยางพารา จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอร้อยละ 8.33 (26 ราย) และระยะทางจากบ้านถึงสหกรณ์มีระยะทางไกล ร้อยละ 5.44 (17 ราย)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการใช้บริการในอนาคตของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้คำตอบต่อคำถามที่ว่าในอนาคตจะใช้บริการกับสหกรณ์หรือไม่ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 315 คน ยืนยันที่จะขายยางพาราให้กับทางสหกรณ์ทุกคน เนื่องจากมีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ และมีการกำหนดราคาซื้อขายอย่างชัดเจน

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด โดยใช้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากเรื่องมีการรับซื้อยางพาราหลายชนิด เช่น ยางก้นถ้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตภา ชัมสกุล (2546) ตลาดปลาสหกรณ์ประมงแม่กลอง เกิดจากการรวมตัวของสมาชิกชาวประมง รวมกันผลักดันและก่อตั้งในรูปของสหกรณ์ สิ่งที่น่าสนใจและเป็นตัวขับเคลื่อนให้ตลาดมีความเจริญเติบโต คือ ระบบบริหารจัดการต่างๆ ที่ถูกกระทำภายใต้ความตั้งใจจริงของสมาชิก โดยเริ่มจากสินค้าที่จำหน่ายต้องหลากหลายแต่ต้องแน่ใจว่าไม่มีสารฟอร์มาลินเจือปนและจะต้องจำหน่ายภายใต้กลไกของราคาที่มีความยุติธรรมทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย เพราะฉะนั้นถ้าสหกรณ์มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายหรือมีตัวเลือกให้สมาชิกมาก ก็จะส่งผลดีต่อสหกรณ์และสมาชิก

2. ปัจจัยทางด้านราคา

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากที่สุด เรื่องสมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ อานิสรา โสภนะสุภร์ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมทางการตลาดของสหกรณ์ร้านค้าวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญ คือ ด้านราคา การคิดป้ายราคาอย่างชัดเจน เพราะฉะนั้นการตั้งราคาในการรับซื้อของสหกรณ์จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของสมาชิกและลูกค้า ทั้งราคาในการรับซื้อหรือราคาในการขายของของสหกรณ์

3. ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการ ในระดับมาก คือมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ นภาศิริ สะดา (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สมาชิกให้ความสำคัญในเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกสะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ฉะนั้นจะพบผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญกับความสะอาดและความสะอาดของสถานที่เป็นอย่างมาก ดังนั้นทางสหกรณ์ควรดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่อยู่เสมอ

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ในระดับมาก เรื่องมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญสวาท พุกยิกานนท์ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการถือหุ้นสหกรณ์ออมทรัพย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่สมาชิกสหกรณ์ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อแจ้งให้สมาชิกรับทราบอยู่ตลอด ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างการจดจำ และการรับรู้แก่สมาชิกจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับสหกรณ์

5. ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้าน พนักงานผู้ให้บริการ ในระดับมาก เรื่อง พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยธิดา ไชยปัญญา (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูน ในการใช้สวัสดิการการรักษาพยาบาลของสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในความสะดวกของการใช้สวัสดิการฯ มาก คือ เจ้าหน้าที่มีการพุดจาสุภาพมีท่าทีเป็นกันเอง ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการบริการตามลำดับ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการเปรียบเสมือนกระจกสะท้อนองค์การเอง ถ้าให้บริการดีก็จะเป็นผลดีแก่สหกรณ์ในอนาคตต่อไป

6. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้าน สภาพแวดล้อมของการบริการ ในระดับมาก เรื่องมีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตภา ชัมสกุล (2546) ตลาดปลาสหกรณ์ประมงแม่กลอง โดยสมาชิกได้ให้ความพึงพอใจในระดับมาก คือ พื้นที่บริเวณจัดจำหน่ายต้องมีอากาศถ่ายเทและต้องสะอาด กว้างขวางเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ

7. ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการในระดับมาก เรื่องขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตภา

ชิมสกุ (2546) ตลาดปลาสหกรณ์ประมงแม่กลอง โดยสมาชิกได้ให้ความสนใจในในระดับมาก คือ ขั้นตอนการให้บริการต้องรวดเร็ว ฉะนั้นการบริการที่ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว ทำให้เกิดความพอใจต่อสมาชิกหรือผู้มาใช้บริการได้ เพราะทำให้ประหยัดเวลาต่อสมาชิกเอง

5.3 ข้อค้นพบ

1. สมาชิกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยทั้ง 7 ด้านของการบริการของสหกรณ์ในระดับมากทุกปัจจัย แต่ยังมีปัจจัยย่อยบางข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นตัวเลขที่ต่ำ ซึ่ง 5 ลำดับสุดท้าย คือ
 - การแจกของชำร่วยหรือสิ่งของต่างๆตามวันสำคัญ (3.50)
 - มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆอย่างรวดเร็ว (3.51)
 - มีป้ายบอกสถานที่ตั้งและเส้นทางเพื่อเข้ามาใช้บริการอย่างชัดเจน (3.52)
 - มีบริการน้ำดื่มและของว่างสำหรับผู้มาใช้บริการ (3.53)
 - หลักเกณฑ์การจ่ายเงินปันผลเป็นที่พอใจแก่สมาชิก (3.53)
2. สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อราคาในการรับซื้อยางของสหกรณ์
3. สมาชิกเห็นว่าเกษตรกรบางรายยังขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ในการปลูกยางพารา ร้อยละ 31.41
4. ในอนาคตสมาชิกทุกรายยังคงขายยางพาราให้กับสหกรณ์

5.4 ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นตัวเลขที่ต่ำใน 5 ลำดับสุดท้าย สหกรณ์ควรปรับปรุงการบริการหรือหาทางแก้ไขข้อบกพร่องเหล่านั้น เช่น
 - การแจกของชำร่วยหรือสิ่งของต่างๆตามวันสำคัญ สหกรณ์ควรมีการจัดงานประจำปีหรือการจัดงานในวันสำคัญต่างๆและมีการแจกสิ่งของเพื่อเป็นการตอบแทน และยังสร้างกำลังใจให้กับสมาชิก
 - การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆอย่างรวดเร็ว ทางสหกรณ์ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆที่เคยเจอมา อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความรู้ให้กับพนักงาน เพื่อเป็นที่ปรึกษาให้กับสมาชิกได้

- ป้ายบอกสถานที่ตั้งและเส้นทางเพื่อเข้ามาใช้บริการอย่างชัดเจน สหกรณ์ควรมีการปรับปรุงป้ายชื่อหรือป้ายบอกทางให้ชัดเจน และติดตั้งให้อยู่ในตำแหน่งที่สามารถจะเห็นได้ง่าย เพื่อสะดวกแก่สมาชิกและผู้ที่มาใช้บริการกับสหกรณ์

- มีบริการน้ำดื่มและของว่างสำหรับผู้มาใช้บริการ สหกรณ์ควรจัดเตรียมน้ำดื่มที่สะอาดหรือเครื่องดื่ม เช่น ชา กาแฟ และขนมหรือลูกอมต่างๆ เพื่อไว้คอยบริการแก่สมาชิกที่มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

- หลักเกณฑ์การจ่ายเงินปันผล ทางสหกรณ์ควรชี้แจงและทำความเข้าใจแก่สมาชิกให้ชัดเจนในวันประชุมประจำปี ถึงหลักเกณฑ์ต่างๆ โดยเฉพาะหลักเกณฑ์การจ่ายเงินปันผลเพื่อให้สมาชิกมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน จะได้ไม่มีปัญหาในภายหลัง

2. สมาชิกพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อของของสหกรณ์มากที่สุด เพราะฉะนั้นสหกรณ์ควรหมั่นตรวจเช็คราคาตลาดเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการตั้งราคาในการรับซื้อที่เหมาะสมและยุติธรรม เพื่อประโยชน์แก่สมาชิกและสหกรณ์

3. สมาชิกเห็นว่าเกษตรกรบางรายยังขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ในการปลูกยางพารา สหกรณ์ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่เกษตรกรอย่างต่อเนื่อง และให้ข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสวนยางของเกษตรกร

4. ในอนาคตสมาชิกทุกรายยังคงขายยางพาราให้กับสหกรณ์ ทางสหกรณ์ควรจะรักษาการบริการที่ดี และปรับปรุงในจุดที่บกพร่องตามความต้องการของสมาชิก เพื่อที่จะรักษาสมาชิกเดิมให้คงอยู่ และจะสามารถเพิ่มสมาชิกใหม่ให้กับสหกรณ์ได้ในอนาคตต่อไป

ลิขสิทธิ์เป็นของลิขสิทธิ์ของใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved