

การมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร

Participation of members in cooperative business operation affecting the quality of
services provided by a cooperative in Kamphaeng Phet Province

สุพิชชา ศรีเลี่ยมทอง

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร” มีวัตถุประสงค์
1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร
2) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร 4) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร 5) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ. กำแพงเพชร จำนวน 252 ราย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างตามสะดวกหรือสุ่มเจาะ (Simple Random) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) และทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน F - test และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับมีส่วนร่วมมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองลูกค้า 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าโดยรวมแล้วอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ รายได้ และระยะเวลา

การเป็นสมาชิกสหกรณ์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ ผู้ใช้บริการสหกรณ์การเกษตรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลตามเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร ที่ไม่แตกต่างกัน การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชรที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ คุณภาพการให้บริการ สหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร

ABSTRACT

The research study titled "Participation of members in cooperative business operation affecting the quality of services provided by a cooperative in Kamphaeng Phet Province"

The aims of this research are as follows : (1)Examine the personal factors of service users of an agricultural cooperative in Kamphaeng Phet Province. (2) Study member participation in cooperative business operations in Kamphaeng Phet Province (3) Analyze the service quality of an agricultural cooperative in Kamphaeng Phet Province (4) Investigate the differences between personal factors and service quality of the agricultural cooperative in Kamphaeng Phet Province (5) Explore how participation in cooperative business operations affects the service quality of the agricultural cooperative in Kamphaeng Phet Province. This study adopts a quantitative research methodology, with a sample group consisting of 252 members of an agricultural cooperative in Kamphaeng Phet Province, selected through a convenience sampling method (Simple Random Sampling). The research instrument used for data collection is a questionnaire developed by the researcher, focusing on member participation in cooperative business operations and its impact on service quality. Data analysis was conducted using percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing was performed through F-test (Analysis of Variance) and Multiple Regression Analysis. Research Findings: The study found that participation in cooperative business operations across four aspects was at the highest level (1)Operational participation (2) Benefit-sharing participation (3) Decision-making participation (4) Evaluation participation (5)Among these, operational participation had the highest level of involvement. Service quality of the agricultural cooperative was evaluated in five dimensions, all of which were rated at a very high level: (1)Tangibility of services (2)Reliability (3)Customer responsiveness (4) Customer assurance (5) Customer understanding and empathy

Among these, tangibility of services was rated the highest. Regarding personal factors, age, income, and membership duration significantly influenced service quality at a 0.05 statistical significance level. However, differences in gender among service users had no significant effect on service quality. Furthermore, variations in member participation in cooperative business operations were found to have a significant impact on the service quality of the agricultural cooperative in Kamphaeng Phet Province.

บทนำ

สหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ของผู้ที่มีอาชีพทางการเกษตร และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก ช่วยยกระดับความอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น โดยสหกรณ์การเกษตรมีการดำเนินธุรกิจแบบอเนกประสงค์ ได้แก่ ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย ธุรกิจรวบรวมผลผลิต ธุรกิจแปรรูป เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตามหลักการ อุดมการณ์สหกรณ์

การเป็นเจ้าของร่วมกันในรูปแบบของสหกรณ์ภายใต้หลักการวิธีการและอุดมการณ์สหกรณ์ การร่วมกันในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ สมาชิกในฐานะเจ้าของสหกรณ์ร่วมกัน การที่สหกรณ์จะสามารถดำเนินการด้วยความสำเร็จ ลุล่วง มีความเข้มแข็งได้นั้น ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินธุรกิจกับสหกรณ์ รวมถึงฝ่ายจัดการคณะกรรมการ ผู้จัดการสหกรณ์และเจ้าหน้าที่ ล้วนมีบทบาทที่สำคัญเช่นกัน

นอกจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจที่จะช่วยผลักดันให้สหกรณ์ดำเนินธุรกิจสำเร็จลุล่วง มีความเข้มแข็งแล้ว คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ถือสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์เช่นกัน เช่น การสร้างความประทับใจของการบริการ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งคุณภาพการให้บริการนั้นเกิดจากการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการภายหลังจากที่ได้รับการบริการเรียบร้อยแล้ว แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความเป็นรูปธรรม 2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 3. ด้านการตอบสนองลูกค้า 4. ด้านการให้ความเชื่อแก่ลูกค้า 5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ส่งเสริมให้สหกรณ์ฯ มีการยกระดับความเข้มแข็ง ดำเนินธุรกิจ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจได้ตรงความต้องการของสมาชิก เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแผนการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร

2. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์สหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร
5. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ คุณค่า อุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2550) กล่าวว่า สหกรณ์ หมายถึง องค์กรทางเศรษฐกิจและสังคมที่สมาชิก ร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยการลงหุ้นร่วมกัน จัดการร่วมกันในการผลิต การจำหน่ายสินค้า หรือบริการตาม ความต้องการหรือผลประโยชน์อย่างเดียวกันของบรรดาสมาชิก สมาชิกแต่ละคนมีสิทธิออกเสียงได้หนึ่ง เสียงในการบริหารสหกรณ์ โดยไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึง คณะบุคคล ซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเอประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน และได้จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์

คุณค่าของสหกรณ์ (Cooperative Values)

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2557) สหกรณ์อยู่บนพื้นฐานแห่งคุณค่าของการช่วยตนเอง ความ รับผิดชอบต่อตนเอง ความเป็นประชาธิปไตย ความเสมอภาค ความเที่ยงธรรม และความเป็นเอกภาพ สมาชิกสหกรณ์เชื่อมั่นในคุณค่าทางจริยธรรมแห่งความสุจริต ความเปิดเผย ความรับผิดชอบต่อสังคม และความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น โดยสืบทอดประเพณีปฏิบัติของผู้ริเริ่มการสหกรณ์

อุดมการณ์สหกรณ์ (Cooperative Ideology)

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2557) อุดมการณ์สหกรณ์ คือ ความเชื่อร่วมกัน การช่วยตนเองและการ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ซึ่งจะนำไปสู่การกินดีอยู่ดี ความเป็นธรรมและสันติสุขใน สังคม

หลักการสหกรณ์ (Cooperative Principles)

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2557) หลักการสหกรณ์ คือ แนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้คุณค่า ของสหกรณ์เกิดผลเป็นรูปธรรม ซึ่งประกอบด้วยหลักการที่สำคัญรวม 7 ประการ

หลักการที่ 1 การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง : พึงตระหนักว่าการเข้าออกจากการเป็น สมาชิกจะต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจของบุคคล ไม่ถูกชักจูง โหนมน้าว ข่มขู่จากผู้อื่น มีการกำหนด คุณสมบัติสมาชิกของสหกรณ์ต่างๆ เพื่อให้ได้บุคคลที่เข้ามาเป็นสมาชิกแล้วสามารถร่วมกันดำเนิน กิจกรรมในสหกรณ์ได้ ไม่สร้างปัญหาความเดือดร้อนให้แก่เพื่อนสมาชิก นอกจากนี้สมาชิกสมทบควรมี เฉพาะในกรณีที่สหกรณ์บางประเภทมีลักษณะพิเศษและจำเป็นเท่านั้น ไม่ควรให้มีในสหกรณ์ทั่วไป เพราะสมาชิกสมทบมาจากบุคคลซึ่งขาดคุณสมบัติที่จะเป็นสมาชิกธรรมดา หากสหกรณ์ได้รับสมาชิก

สมทบจำนวนมาก อาจส่งผลกระทบต่อ การส่งเสริมผลประโยชน์ของสมาชิกธรรมดาได้ แม้ว่ากฎหมาย จะได้ห้ามมิให้สมาชิกสมทบมีสิทธิบางประการก็ตาม

หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย : พึงตระหนักว่าเป็นหน้าที่ของ สมาชิกทุกคนที่จะต้องร่วมแรงกายแรงใจ และสติปัญญาในการดำเนินการและควบคุมดูแลการ ดำเนินงานของสหกรณ์ตามวิถีทางประชาธิปไตย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสมาชิก : มุ่งเน้นให้สมาชิกทุกคนพึงตระหนักว่า บทบาทที่สำคัญของตน คือ การที่ต่อเป็นทั้งเจ้าของและลูกค้าในคนเดียวกัน จึงต้องทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ สมทบทุน ผู้ควบคุมและผู้อุดหนุน หรือผู้ใช้บริการสหกรณ์มิใช่เข้ามาเป็นสมาชิกเพียงเพื่อมุ่งหวังได้รับ ผลประโยชน์จากสหกรณ์เท่านั้น รวมทั้งในการจัดสรรกำไรสุทธิเพื่อความเป็นธรรมแก่สมาชิก ส่วนหนึ่ง ต้องกันไว้เป็นทุนสำรอง ซึ่งจะนำไปแบ่งกันมิได้ แต่เป็นทุนเพื่อพัฒนาสหกรณ์ของพวกเขาเองถือว่าเป็น ทุนทางสังคม นอกนั้น อาจแบ่งเป็นเงินปันผลในอัตราจำกัด และเป็นเงินเฉลี่ยคืนตามสัดส่วนแห่งธุรกิจ

หลักการที่ 4 การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ : สมาชิก กรรมการ และพนักงานสหกรณ์ รวมทั้งหน่วยงานส่งเสริมสหกรณ์ต้องสำนึกและตระหนักอยู่เสมอ ว่าสหกรณ์(ของ)องค์กรช่วยตนเอง และ ปกครองตนเอง เพราะฉะนั้นสหกรณ์ต้องเป็นอิสระในการตัดสินใจหรือทำสัญญาใดๆ ตามเงื่อนไขที่ สหกรณ์ยอมรับได้กับบุคคลภายนอกหรือรัฐบาล นอกจากนี้การรับความช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากรัฐ หรือบุคคลภายนอกไม่ขัดกับหลักความเป็นอิสระของสหกรณ์หากผู้ให้ความช่วยเหลือมุ่งหมายให้ สหกรณ์ช่วยเหลือตนเองได้ ควบคุมตามหลักประชาธิปไตย รวมทั้งธำรงไว้ซึ่งความเป็นตัวของตัวเอง ของสหกรณ์

หลักการที่ 5 การศึกษา ฝึกอบรม และสารสนเทศ : หลักการข้อนี้เป็นจุดอ่อนของสหกรณ์ใน ประเทศไทยทุกระดับ เพราะขาดแผนแม่บทในการพัฒนาการศึกษาทางสหกรณ์ให้เป็นบทบาท และ ความรับผิดชอบของขบวนการสหกรณ์อย่างแท้จริง ทั้งๆ ที่ได้เริ่มให้จัดตั้งกองทุนสะสม จัดสหภาพ สหกรณ์จากกำไรของสหกรณ์ มาตั้งแต่ พ.ศ.2492 และแม้จะมีการจัดตั้งสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยและมีชุมนุมสหกรณ์ระดับชาติบ้างแล้วส่วนราชการที่ทำหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ก็ยังคงดำเนินการให้ การศึกษาและฝึกอบรมทางสหกรณ์ การศึกษามุ่งเน้นให้สมาชิกและบุคคลทั่วไป ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่จะเป็น สมาชิกในสหกรณ์ในอนาคต มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการสหกรณ์

หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ : การร่วมมือกันระหว่าง สหกรณ์เป็นหลักการเดียวกัน กับการร่วมมือ ระหว่างบุคคลธรรมดาในการจัดตั้งสหกรณ์ นั่นเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดการประหยัดด้วย ขนาด มีอำนาจการต่อรองสูงขึ้น และนำไปสู่การรับใช้ สมาชิกอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นวัตถุประสงค์ สำคัญของการร่วมมือ ระหว่างสหกรณ์คือ เพื่อให้สหกรณ์สามารถ อำนวยผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และสังคมแก่ สมาชิกอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และทำให้ ขบวนการสหกรณ์เข้มแข็ง เพราะฉะนั้น สหกรณ์ท้องถิ่นแต่ละสหกรณ์ และสหกรณ์ ขึ้นสูงต้องเป็นสหกรณ์ที่มีความเข้มแข็งและ ยั่งยืนมีชีวิตชีวา (Viable & Sustainable) และร่วมมือกันใน ลักษณะของ ระบบรวมหรือเป็นเอกภาพ

หลักการที่ 7 การเอื้ออาทรต่อชุมชน : สหกรณ์เป็นองค์การทางเศรษฐกิจ และสังคม และเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่ สหกรณ์ตั้งอยู่ เพราะฉะนั้น การดำเนินงาน ของสหกรณ์ต้องเป็นไปเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ของชุมชนนั้น ๆ ซึ่งหมายความว่า เป็นการพัฒนา ที่ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ หรือเป็นการพัฒนาที่สนอง ความต้องการและความใฝ่ฝันของคนรุ่นปัจจุบัน โดยไม่ทำลายโอกาส ความสามารถ และอนาคต ของคนรุ่นหลังสมาชิกสหกรณ์ก็เป็น สมาชิกของชุมชนนั่นเอง สหกรณ์จึงควรมีส่วน ช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชนนั้นแบบยั่งยืน

วิธีการสหกรณ์ (Cooperative Practices)

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2557) วิธีการสหกรณ์ คือ การนำหลักการสหกรณ์ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และสังคม เพื่อประโยชน์ของมวลสมาชิกและ ชุมชน โดยไม่ละเลยหลักการธุรกิจที่ดี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์

โคเฮนและอัฟฮอฟฟ์ (Cohen & Uphoff, 1980 อ้างถึงใน สมบัติ นามบุรี, 2562, หน้า 2) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนช้อยใน 4 มิติ ได้แก่ 1.การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร 2.การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา รวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ 3.การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน 4.การมีส่วนร่วมการประเมินผล

การมีส่วนร่วมหมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคล เข้ามาร่วมมีบทบาทในกิจกรรมทุกประเภท มีโอกาสร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมติดตามประเมินผล และต้องมาจากความสมัครใจ ฟังพอใจ ด้วยความเต็มใจ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พาราสุรามันซีทฮอล์มและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1998) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังในการรับบริการนั้น โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังกับบริการที่ได้รับ และผู้รับบริการเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ซึ่งสามารถแบ่งลักษณะได้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ถูกต้องแม่นยำ สามารถบริการได้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก และสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกวางใจในการใช้บริการ
2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความพร้อมของผู้ให้บริการ โดยให้บริการด้วยความเต็มใจ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) สามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้า ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในการบริการ
4. การเข้าถึงการบริการ (Access) ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างง่ายและสะดวกในการใช้บริการ
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ มีการใช้วาจาสุภาพและมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ให้บริการต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สามารถให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องโดยมีการสื่อสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความซื่อสัตย์ ผู้ใช้บริการไว้วางใจได้ และความเชื่อถือในการให้บริการ รวมทั้งชื่อเสียงองค์กร

8. ความปลอดภัย (Security) ความปลอดภัยต่อร่างกายและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ โดยการบริการต่อผู้รับบริการไม่มีอันตราย ความเสี่ยงหรือข้อสงสัยต่าง ๆ

9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing the customer) การที่ผู้ให้บริการสนใจความต้องการของลูกค้า สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) เป็นสิ่งที่จับต้องได้ สามารถทำให้ผู้รับบริการรับรู้ความเป็นรูปธรรม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวก

ต่อมา Parasuraman ได้นำลักษณะทั้ง 10 ประการไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเรียกว่า “SERVQUAL” เป็น 5 เกณฑ์ ดังนี้

1. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงความสะดวกรับรู้ได้ถึงการดูแลและความตั้งใจของผู้ให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้และให้ความไว้วางใจ และทำให้เกิดความเชื่อถือในการใช้บริการ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ มีการบริการด้วยความเต็มใจ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

4. ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะ มีอภยาศัยที่ดี เต็มใจให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ เชื่อใจ ในการใช้บริการ

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ผู้ให้บริการสนใจผู้รับบริการ สามารถรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ. กำแพงเพชร จำนวนสมาชิกตามทะเบียนหุ้น (ข้อมูล ณ 31 กรกฎาคม 2567) มีจำนวนทั้งสิ้น 677 ราย

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล คือ 252 ราย ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคาดเคลื่อนที่ 0.05 เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ ตามที่คำนวณได้ จำนวน 252 ราย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทำโดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวกหรือสุ่มเจาะ (Simple Random) โดยแจกแบบสอบถามให้แก่สมาชิกสหกรณ์ ณ วันประชุมใหญ่ของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 252 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่องการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่ง ในเขต

พื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร สร้างจากกรอบแนวคิดที่พัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเนื้อหาแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (4) ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกสหกรณ์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อดูว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ มากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (2) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (3) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating scale

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อดูว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) ด้านการตอบสนองลูกค้า (4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating scale แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating scale

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 54 อายุระหว่าง 31 – 45 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 ปี – 15 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (2) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (3) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล พบว่าด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมา ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.58 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 4.50 และ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อดูว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (2) ด้านความ

เชื่อถือไว้วางใจได้ (3) ด้านการตอบสนองลูกค้า (4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยรวมแล้วอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 รองลงมา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.49 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.44 และด้านการตอบสนองลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร ที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการสหกรณ์การเกษตรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันตามเพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ที่แตกต่างกัน โดยการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร ที่แตกต่างกัน การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร ได้เท่ากับร้อยละ 82.9 และมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ อย่างน้อย 1 ด้าน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มประชากรหลักของสหกรณ์เป็นกลุ่มวัยกลางคนที่ยังมีบทบาทสำคัญในการประกอบอาชีพและการมีส่วนร่วมในธุรกิจสหกรณ์ นอกจากนี้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของสมาชิกส่วนใหญ่อยู่ที่ 15,000 – 30,000 บาท มีประสบการณ์เป็นสมาชิกมาเป็นระยะเวลานาน 11 – 15 ปี แสดงให้เห็นว่าสหกรณ์มีฐานสมาชิกที่มั่นคง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของสหกรณ์ให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืน สอดคล้อง การศึกษาของ ปวีณสมร ดาวเรือง (2561) พบว่า สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งอายุและประสบการณ์การเป็นสมาชิกสหกรณ์นานมักมีแนวโน้มเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของสหกรณ์มากขึ้น เนื่องจากมีความเข้าใจในโครงสร้างและวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการเป็นสมาชิกสหกรณ์

ระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ การมีส่วนร่วมของสมาชิกในสหกรณ์สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ 1.ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เป็นด้านที่มีระดับการมีส่วนร่วมสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าสมาชิกมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมของสหกรณ์ 2. ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ อยู่ในลำดับรองลงมา แสดงให้เห็นว่าสมาชิกมีความตระหนักถึง

สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากสหกรณ์ 3. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แม้ว่าจะอยู่ในระดับสูง แต่ยังไม่เทียบเท่าการดำเนินงานและการรับผลประโยชน์ อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านโครงสร้างของสหกรณ์หรือระดับอำนาจการตัดสินใจของสมาชิก

4. ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล เป็นด้านที่มีระดับการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด อาจสะท้อนถึงข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลของสมาชิกหรือกลไกการประเมินผลที่ยังไม่เปิดกว้างมากพอ

จากงานวิจัยของ ธัญญรัตน์ มาลัย (2558) ศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกสหกรณ์ ในการทำงานของสหกรณ์ สหกรณ์มีธุรกิจให้บริการแก่สมาชิกครบถ้วนตามความต้องการของสมาชิก การทำงานของคณะกรรมการมีความโปร่งใส สมาชิกเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ สามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งโดยรวมอยู่ในระดับ ดีมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นด้านที่มีคะแนนสูงสุด แสดงถึงการจัดการที่มีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สมาชิกมีความมั่นใจในการใช้บริการของสหกรณ์ 3. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า สะท้อนว่าสหกรณ์ให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิก 4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า บ่งบอกถึงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสหกรณ์และสมาชิก 5. การตอบสนองลูกค้า แม้อยู่ในลำดับสุดท้าย แต่ยังอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งหมายความว่าสหกรณ์สามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของสมาชิกได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2562) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเป็นรูปธรรมในการบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก การบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความสบายใจ ประทับใจ กระบวนการบริหารสหกรณ์สามารถช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการได้ เนื่องจากสมาชิกสามารถสะท้อนความต้องการที่แท้จริงไปยังผู้บริหารสหกรณ์ได้โดยตรง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยนี้ สามารถสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกในระดับสูงส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนขององค์กร อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะที่ควรพิจารณา ได้แก่ ควรส่งเสริมให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการประเมินผลมากขึ้น โดยการจัดเวทีประชุมหรือกลไกการสื่อสารที่เปิดกว้างขึ้น ควรพัฒนาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการตอบสนองลูกค้า โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ ควรรักษามาตรฐานความเป็นรูปธรรมของการบริการและความเชื่อถือไว้วางใจได้ เพื่อให้สมาชิกมีความมั่นใจในการใช้บริการของสหกรณ์ การนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้จะช่วยให้สหกรณ์สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกได้ดียิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของสหกรณ์ในอนาคต