

การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความ
เชื่อมั่นให้กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม
Administration in the Good Governance and Service Quality Affecting
the Confidence of the Members of Phayakkhaphumiphisai Agricultural
Cooperative Limited, Maha Sarakham Province

ลักขณา นิลเอก* วีระกิตติ์ เสาร่ม กชนิภา วานิชกิตติกุล
Lakkhana Nil-ek*, Weerakit Saorom, Khotchanipa Wanitkittikul
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*^{2,3}
Faculty of Management Science, Maha Sarakham Rajabhat University
luckana1975@gmail.com

Received: September 7, 2024 Revised: November 19, 2024 Accepted: November 26, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด และ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด สมมติฐานการวิจัย 1) การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม 2) คุณภาพการบริการส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกผู้ใช้บริการสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จำนวน 340 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ และการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกให้ความสำคัญต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล 3 ด้าน คือ หลักนิติธรรม หลักความมีส่วนร่วม และหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงตามสมการในรูปแบบมาตรฐานดังนี้ $Y = 0.226X1 + 0.237X4 + 0.209X5$ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 3 ด้าน คือ การเข้าใจรับรู้อความต้องการ การสื่อสาร และการเข้าถึงบริการ ที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นดังแสดงตามสมการในรูปแบบมาตรฐานดังนี้ $Y = 0.229X7 + 0.249X11 + 0.229X12$ ตามลำดับ และความเชื่อมั่น พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการดำเนินงาน รองลงมา ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ ตามลำดับ การให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด ภายใต้หลักการบริหารจัดการที่ดี ส่งผลให้องค์การสหกรณ์สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

คำสำคัญ: หลักธรรมาภิบาล คุณภาพการบริการ ความเชื่อมั่น สหกรณ์การเกษตร

Abstract

This research aimed to: 1) study the governance principles affecting the confidence of members of the Phayakkhaphum Phisai Agricultural Cooperative Limited, and 2) examine the service quality factors influencing the confidence of members of the Phayakkhaphum Phisai Agricultural Cooperative Limited. The research hypotheses were: 1) governance based on good governance principles positively influences the confidence of members of the Phayakkhaphum Phisai Agricultural Cooperative Limited, Maha Sarakham Province, and 2) service quality positively affects the confidence in the same cooperative. The sample consisted of 340 members of the Phayakkhaphum Phisai Agricultural Cooperative Limited, determined using Taro Yamane's formula and selected through simple random sampling. This was a quantitative study using questionnaires as the data collection tool. Data analysis employed percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient, and multiple regression analysis to test the hypotheses.

The findings revealed that members placed importance on three aspects of governance: the rule of law, participation, and efficiency and effectiveness, all of which positively influenced confidence at a significance level of 0.05, as shown in the standardized equation: $Y = 0.226X_1 + 0.237X_4 + 0.209X_5$. Regarding service quality, three aspects—understanding of needs, communication, and service accessibility—affected confidence, as expressed in the standardized equation: $Y = 0.229X_7 + 0.249X_{11} + 0.229X_{12}$, respectively. Overall, confidence was rated at a high level, ranked from highest to lowest as operational performance, personnel, and image. High-quality service under sound management principles fosters members' confidence and contributes to the sustainable operation of the Phayakkhaphum Phisai Agricultural Cooperative Limited.

Keywords: Good Governance, Service Quality, Confidence, Agricultural Cooperative

บทนำ

สหกรณ์มีความสำคัญมากในประเทศไทยเนื่องจากมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนเศรษฐกิจและสวัสดิการของประชาชน โดยมีความสำคัญในเชิงกว้างและเชิงลึก ดังนั้นสหกรณ์จึงเป็นสถาบันที่สนับสนุนเศรษฐกิจฐานราก โดยมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนเศรษฐกิจท้องถิ่น ช่วยให้เกษตรกรและผู้ประกอบการในภูมิภาคเข้าถึงเงินทุนและทรัพยากรที่จำเป็นในการพัฒนาธุรกิจของพวกเขา การร่วมมือในสหกรณ์ช่วยในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจของสมาชิก โดยช่วยในกระบวนการการผลิตและตลาด ซึ่งส่งผลให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้นสำหรับสมาชิกและชุมชน สหกรณ์สร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ทางสังคมรวมทั้งสหกรณ์ยังมีสิ่งอื่น ๆ อีกมากมายที่ส่งผลให้มีความสำคัญในประเทศไทย

สำหรับจังหวัดมหาสารคาม มีการจัดตั้งสหกรณ์ขึ้นเนื่องมาจากประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก และประสบกับปัญหาด้านการเงินที่ไม่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพ จึงมีความจำเป็นในการหาเงินทุนสำรองสำหรับการทำการเกษตรและใช้จ่ายในครอบครัว ส่งผลให้มีสหกรณ์เกิดขึ้นมากมาย

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีจำนวนสหกรณ์ทั้งสิ้น 82 แห่ง ประกอบด้วยเป็นสหกรณ์ภาคการเกษตร 51 แห่ง สมาชิก 157,007 ราย และสหกรณ์นอกภาคการเกษตร 31 แห่ง สมาชิก 55,807 ราย (สำนักงานสหกรณ์จังหวัดมหาสารคาม, 2564)

สหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด เป็นสหกรณ์ที่เกิดจากการรวมตัวกันของเกษตรกรในพื้นที่อำเภอพยุหภูมิพิสัยและอำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จัดทะเบียนสหกรณ์ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ เมื่อวันที่ 22 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2518 สมาชิกแรกตั้งจำนวน 240 คน จำนวน 9 กลุ่ม มีทุนดำเนินงาน จำนวน 12,000.00 บาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของสมาชิก ธุรกิจที่สหกรณ์ดำเนินการได้แก่ ธุรกิจซื้อ ธุรกิจขาย ธุรกิจรวบรวม ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา จากข้อมูลผลประกอบการงบการเงินของสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563-2565 พบว่าสหกรณ์มีผลกำไรในปี พ.ศ. 2563 จำนวน 11,000,000.00 บาท พ.ศ. 2564 มีผลกำไรจำนวน 10,000,000.00 บาท และ พ.ศ. 2565 มีผลกำไรจำนวน 9,000,000.00 บาท จะเห็นว่าสหกรณ์เริ่มมีผลกำไรลดลงซึ่งเกิดจากสมาชิกมาใช้บริการในธุรกิจด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์ลดลง นอกจากนั้นนโยบายในช่วงปี พ.ศ. 2563-2565 ที่สหกรณ์ได้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้กับสมาชิกก็มีส่วนทำให้มีกำไรจากการดำเนินงานลดลง อีกทั้งสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด ที่เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ดูแลสมาชิกในเขตพื้นที่อำเภอพยุหภูมิพิสัย และอำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีสมาชิกจำนวนมากแต่สมาชิกมาใช้บริการธุรกิจของสหกรณ์กลับมีปริมาณลดลงทุกปี แสดงให้เห็นว่าการทำธุรกิจของสหกรณ์ไม่ได้รับความร่วมมือจากสมาชิกเท่าที่ควร ทำให้สหกรณ์มีกำไรจากการดำเนินงานลดลง ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในอนาคตได้ อย่างไรก็ตามการดำเนินงานในปี พ.ศ. 2566 ของสหกรณ์ยังมีปัญหาในหลายด้าน เพราะสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ที่สุดของอำเภอพยุหภูมิพิสัย และอำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีทุนดำเนินงานจำนวน 343,127,087.34 บาท มีจำนวนสมาชิก 2,183 คน สมาชิกอยู่กระจัดกระจายตามตำบลต่าง ๆ ของอำเภอพยุหภูมิพิสัยและอำเภอยางสีสุราช สมาชิกสหกรณ์มีอาชีพหลักคือการทำเกษตรกรรม ซึ่งต้องใช้เงินทุนในการประกอบอาชีพในการทำเกษตร สมาชิกสหกรณ์ขาดแคลนเงินทุนในการประกอบอาชีพ สหกรณ์จึงมีการจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เพื่อสนับสนุนให้สมาชิกมีเงินทุนที่เพียงพอในการประกอบอาชีพ แต่จากการดำเนินงานของสหกรณ์ที่ผ่านมาสหกรณ์กำลังประสบกับปัญหาสำคัญคือ สมาชิกในธุรกิจสินเชื่อเพิ่มมากขึ้นทุกปีแต่ในธุรกิจอื่น ๆ ของสหกรณ์กลับมีสมาชิกมาใช้บริการลดลงทุกปี แสดงให้เห็นว่าการทำธุรกิจของสหกรณ์ไม่ได้รับความร่วมมือจากสมาชิกเท่าที่ควร แม้ในแต่ละธุรกิจที่สหกรณ์ได้ทำนั้นจะเป็นการเอื้อประโยชน์ให้แก่สมาชิกก็ตาม (สหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด, 2565) ดังนั้น หากสหกรณ์สร้างความเชื่อมั่นแก่สมาชิกโดยนำหลักการบริหารธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วมหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล และหลักคุณธรรม มาใช้ร่วมกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม ด้านความสุภาพเป็นมิตร และด้านการสื่อสาร จะช่วยในการพัฒนาองค์กร จะทำให้สหกรณ์สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่สมาชิกอย่างดียิ่ง (สหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด, 2565)

จากความสำคัญและปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด โดยการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในสหกรณ์และการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของสมาชิก มุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกสหกรณ์ โดยแสดงให้เห็น

ว่าภายใต้การกำกับดูแลที่ดีไม่เพียงแต่สมาชิกจะได้รับบริการที่ถูกต้องแล้ว สมาชิกก็ได้รับประโยชน์จากการบริการที่มีคุณภาพ อีกทั้งสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด ได้เสริมสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินกิจการของสหกรณ์โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรสหกรณ์มีความซื่อสัตย์ สุจริต ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สหกรณ์สามารถดำเนินงานประสบผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งสหกรณ์ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ส่งผลให้สหกรณ์มีความมั่นคงเป็นที่เชื่อมั่นและยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่มวลสมาชิกของสหกรณ์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

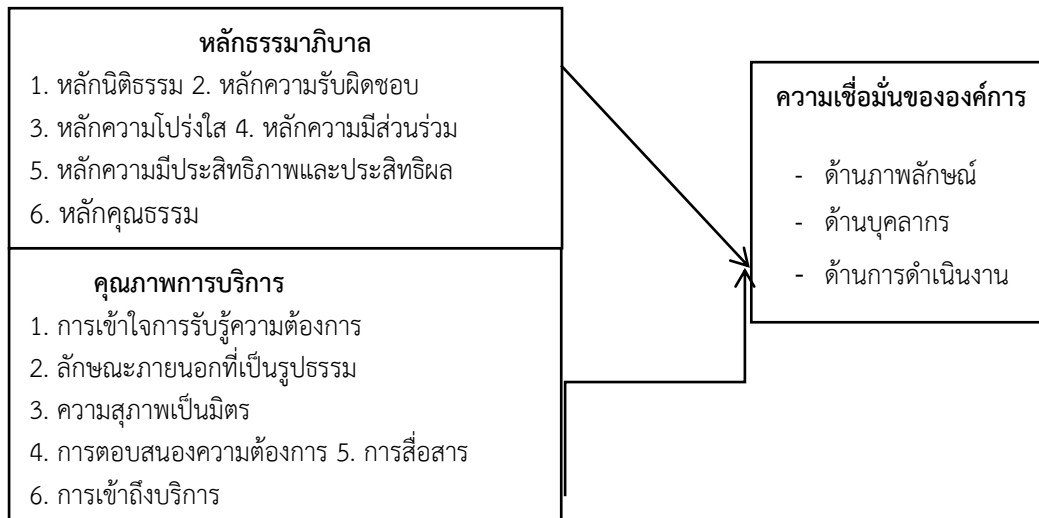
1. เพื่อศึกษาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม
4. เพื่อศึกษาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม
5. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม
2. คุณภาพการบริการส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่องการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการบริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม จำนวนสมาชิก 2,183 คน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566 (สหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย, 2565)

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด จำนวน 340 คน กำหนดขนาดโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย องค์ประกอบ 6 ด้าน คือ หลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และหลักคุณธรรม ด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 6 ด้าน คือ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม ความสุภาพเป็นมิตร การตอบสนองความต้องการ การสื่อสาร และการเข้าถึงบริการ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเชื่อมั่น ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านบุคลากร และด้านการดำเนินงาน

3. ขอบเขตเนื้อหา

งานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

1) การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด ตามแนวคิดหลักธรรมาภิบาลในบริบทการบริหารราชการอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ยึดองค์ประกอบ

6 ด้าน คือ หลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และหลักคุณธรรม

2) คุณภาพการบริการของสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด ประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ 6 ด้าน คือ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม ความสุภาพเป็นมิตร การตอบสนองความต้องการ การสื่อสาร และการเข้าถึงบริการ

3) ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด ประกอบด้วยองค์ประกอบของความเชื่อมั่น 3 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านบุคลากร และด้านการดำเนินงาน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์แบบสอบถามลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล และหลักคุณธรรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม ความสุภาพเป็นมิตร การตอบสนองความต้องการการสื่อสาร และการเข้าถึงบริการ ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านบุคลากร และด้านการดำเนินงาน ลักษณะ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เพื่อนำมาปรับปรุงให้มีความชัดเจนและเหมาะสม ดังต่อไปนี้

การตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยกำหนดให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งพบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1 เป็นไปตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

การทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.791-0.996 โดยค่าความเชื่อมั่นของทุกตัวแปร เป็นไปตามเกณฑ์ที่จะต้องมีความมากกว่า 0.7 (Hair et al, 2010)

3) ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและแจกแบบสอบถาม จำนวน 340 ชุด เท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้

4) การใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดทำรายงานอภิปรายและสรุปผล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) หาความสัมพันธ์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson correlation) และสถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ใช้บริการสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 194 คน (ร้อยละ 57.06) อายุ 41–50 ปี 110 คน (ร้อยละ 32.35) สถานภาพสมรส 274 คน (ร้อยละ 80.59) ระดับการศึกษา ประถมศึกษา 201 คน (ร้อยละ 59.13) อาชีพเกษตรกร 324 คน (ร้อยละ 95.29) รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 10,000–20,000 บาท 253 คน (ร้อยละ 74.41) ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 6–10 ปี 166 คน (ร้อยละ 48.82)

1. ผลวิเคราะห์ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมของสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับหลักธรรมาภิบาลของสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด โดยรวม

ด้านหลักธรรมาภิบาล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
หลักนิติธรรม	4.12	0.90	มาก
หลักความรับผิดชอบ	4.11	0.89	มาก
หลักความโปร่งใส	4.09	0.90	มาก
หลักความมีส่วนร่วม	4.09	0.89	มาก
หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.07	0.91	มาก
หลักคุณธรรม	4.06	0.93	มาก
รวม	4.09	0.90	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า หลักธรรมาภิบาลของสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$; S.D. = 0.90) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ หลักนิติธรรม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$; S.D. = 0.90) รองลงมาหลักความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = 0.89) หลักความโปร่งใส ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$; S.D. = 0.90) และหลักความมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$; S.D. = 0.89) หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$; S.D. = 0.91) และหลักคุณธรรม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$; S.D. = 0.93) ตามลำดับ

2. ผลวิเคราะห์ระดับของคุณภาพการบริการในภาพรวมของสหกรณ์การเกษตรพัคฆภูมิพิสัย จำกัด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพการบริการของสหกรณ์

การเกษตร พัคฆภูมิพิสัย จำกัด โดยรวม

ด้านคุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การตอบสนองความต้องการ	4.12	0.93	มาก
การเข้าถึงบริการ	4.12	0.91	มาก
ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	4.11	0.96	มาก
การเข้าใจการรับรู้ความต้องการ	4.11	0.95	มาก
ความสุภาพเป็นมิตร	4.11	0.95	มาก
การสื่อสาร	4.11	0.92	มาก
รวม	4.11	0.91	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการบริการของสหกรณ์การเกษตรพัคฆภูมิพิสัย จำกัด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = 0.91) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การตอบสนองความต้องการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$; S.D. = 0.93) รองลงมา การเข้าถึงบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$; S.D. = 0.91) ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = 0.96) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = 0.95) ความสุภาพเป็นมิตร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = 0.95) และการสื่อสาร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = 0.92) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพัคฆภูมิพิสัย จำกัด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร

พัคฆภูมิพิสัย จำกัด โดยรวม

ด้านความเชื่อมั่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการดำเนินงาน	4.18	0.90	มาก
ด้านบุคลากร	4.17	0.90	มาก
ด้านภาพลักษณ์	4.14	0.92	มาก
รวม	4.16	0.91	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพัคฆภูมิพิสัย จำกัด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$; S.D. = 0.91) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการ

ดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$; S.D. = 0.90) รองลงมา ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$; S.D. = 0.90) และด้านภาพลักษณ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$; S.D. = 0.92) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลในแต่ละองค์ประกอบและความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ที่มีต่อค่าตัวแปรตามทีละคู่ พบว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักธรรมาภิบาลในแต่ละองค์ประกอบและความเชื่อมั่น

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	Y
หลักนิติธรรม (X ₁)	1						
หลักความรับผิดชอบ (X ₂)	.944**	1					
หลักความโปร่งใส (X ₃)	.948**	.952**	1				
หลักความมีส่วนร่วม (X ₄)	.938**	.941**	.950**	1			
หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (X ₅)	.933**	.940**	.946**	.953**	1		
หลักคุณธรรม (X ₆)	.945**	.942**	.952**	.952**	.953**	1	
ความเชื่อมั่นของสมาชิก (Y)	.878**	.872**	.875**	.884**	.881**	.881**	1

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

ผลการวิเคราะห์ พบว่า หลักธรรมาภิบาลในแต่ละองค์ประกอบ ประกอบด้วยหลักนิติธรรม (X₁) หลักความรับผิดชอบ (X₂) หลักความโปร่งใส (X₃) หลักความมีส่วนร่วม (X₄) หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (X₅) หลักคุณธรรม(X₆) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่น ($r = 0.872-0.884$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อความ
เชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด

การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล	ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร				
	b	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	.449	.103		4.367	.000
หลักนิติธรรม (X ₁)	.225	.088	.226	2.552	.011**
หลักความรับผิดชอบ (X ₂)	.091	.091	.092	1.005	.315
หลักความโปร่งใส (X ₃)	.020	.100	.021	.205	.838
หลักความมีส่วนร่วม (X ₄)	.238	.097	.237	2.448	.015**
หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (X ₅)	.204	.092	.209	2.202	.028**
หลักคุณธรรม (X ₆)	.130	.096	.135	1.351	.178
ค่า R ² = 0.807 Adjusted R ² = 0.807 F = 236.788 Sig. F = 0.000 นัยสำคัญทางสถิติ 0.05					

จากตารางที่ 5 พบว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม ($\beta = .225$, $P < .05$) หลักความมีส่วนร่วม ($\beta = .238$, $P < .05$) และหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล ($\beta = .204$, $P < .05$) ส่งผลกระทบเชิงต่อความเชื่อมั่น ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = b_1 x_1 + b_4 x_4 + b_5 x_5$$

$$Y = 0.226X_1 + 0.237 X_4 + 0.209 X_5$$

ความเชื่อมั่น = .225 (หลักนิติธรรม) + .091 (หลักความรับผิดชอบ) + .020 (หลักความโปร่งใส) + .238 (หลักความมีส่วนร่วม) + .204 (หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล) + .130 (หลักคุณธรรม)

สรุป

ปัจจัยการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของสหกรณ์การเกษตร พยุหภูมิพิสัย จำกัด คือ หลักความมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามลำดับ

6. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการในแต่ละองค์ประกอบและความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด

ผลวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหภูมิพิสัย จำกัด เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการ ที่มีต่อค่าตัวแปรตามที่ละคู่ พบว่า คุณภาพการบริการทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพการบริการในแต่ละองค์ประกอบและความเชื่อมั่น

ตัวแปร	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	Y ₁₃
การเข้าใจการรับรู้ความต้องการ (X ₇)	1						
ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (X ₈)	.959**	1					
ความสุภาพเป็นมิตร (X ₉)	.966**	.970**	1				
การตอบสนองความต้องการ (X ₁₀)	.970**	.962**	.974**	1			
การสื่อสาร (X ₁₁)	.966**	.958**	.958**	.960**	1		
การเข้าถึงบริการ (X ₁₂)	.931**	.942**	.929**	.927**	.954**	1	
ความเชื่อมั่นของสมาชิก (Y)	.917**	.907**	.908**	.913**	.920**	.904**	1

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการบริการในแต่ละองค์ประกอบ ประกอบด้วย การเข้าใจการรับรู้ความต้องการ (X₇) ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (X₈) ความสุภาพเป็นมิตร (X₉) การตอบสนองความต้องการ (X₁₀) การสื่อสาร (X₁₁) การเข้าถึงบริการ (X₁₂) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่น ($r = 0.904-0.920$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด

คุณภาพการบริการ	ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร				
	b	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	.400	.086		4.672	.000
การเข้าใจการรับรู้ความต้องการ (X ₇)	.223	.093	.239	2.402	.017**
ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (X ₈)	.026	.090	.028	.289	.773
ความสุภาพเป็นมิตร (X ₉)	.008	.101	.009	.080	.936
การตอบสนองความต้องการ (X ₁₀)	.186	.100	.195	1.870	.062
การสื่อสาร (X ₁₁)	.246	.098	.249	2.502	.013**
การเข้าถึงบริการ (X ₁₂)	.225	.069	.229	3.239	.001**
ค่า $R^2 = 0.864$ Adjusted $R^2 = 0.864$ $F = 358.886$ Sig. $F = 0.000$ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05					

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ($\beta = .223, P < .05$) ด้านการสื่อสาร ($\beta = .246, P < .05$) และด้านการเข้าถึงบริการ ($\beta = .225, P < .05$) ส่งผลกระทบเชิงต่อความเชื่อมั่น ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = b_7 x_7 + b_{11} x_{11} + b_{12} x_{12}$$

$$Y = 0.223 X_7 + 0.246 X_{11} + 0.225 X_{12}$$

ความเชื่อมั่น = .223 (ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการ) + .026 (ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม) + .008 (ด้านความสุภาพเป็นมิตร) + .186 (ด้านการตอบสนองความต้องการ) + .246 (ด้านการสื่อสาร) + .225 (ด้านการเข้าถึงบริการ)

สรุป

ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของสหกรณ์การเกษตรพยุคนภูมิพิสัย จำกัด คือ การสื่อสารการเข้าถึงบริการ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุคนภูมิพิสัย จำกัด อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุคนภูมิพิสัย จำกัด โดยรวม พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ หลักนิติธรรม รองลงมา คือ หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล และหลักคุณธรรม สอดคล้องกับการศึกษาของเตชภูมิ ตันติพิเชฐ (2565) ที่พบว่ารูปแบบการจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อสวัสดิการตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า ในด้านหลักคุณธรรม เช่น คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีการบริหารงานโดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีความประพฤติปฏิบัติถูกต้องตามหลักคุณธรรมและจริยธรรมหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีการบริหารจัดการมุ่งเน้นให้เกิดการประหยัดงบประมาณ มีการรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และคณะกรรมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ด้านหลักความโปร่งใส เช่น สมาชิกสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของสหกรณ์และคณะกรรมการตอบข้อสงสัยในการดำเนินงานได้ชัดเจน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุคนภูมิพิสัย จำกัด โดยรวม พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม รองลงมา การเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ความสุภาพเป็นมิตร การตอบสนองความต้องการ การสื่อสาร และ การเข้าถึงบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของนัยนา โพธิ์วงศ์, พรศักดิ์ โพธิ์โมงค์, ประเสริฐ จรรยาสุภาพ, นันทพรดี นิตยพงศ์ชัยและพิมพ์ชนก สังข์แก้ว (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด พบว่า คุณภาพการ

ให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ มีผลการประเมินสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม มีความสำคัญ เช่น สหกรณ์มีทำเลที่ตั้งสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีการจัดป้ายบอกขั้นตอนและหลักฐานในการมาขอรับบริการ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการ เช่น เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการสมาชิกด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำและมีความน่าเชื่อถือของระบบที่ทันสมัย มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการอำนวยความสะดวกสมาชิก ด้านความสุภาพ เป็นมิตร เช่น เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีสัมมาคารวะในการให้บริการสมาชิก มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อม ถ่อมตน มีความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรเวลาให้บริการสมาชิก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด โดยรวม พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านภาพลักษณ์ รองลงมา ด้านบุคลากร และด้านการดำเนินงาน สอดคล้องกับการศึกษาของณัชชา กริมใจ และพงษ์เทพ ศรีโสภกิจ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ สังคม และด้านองค์การ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนด้านบุคลากร และด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด พบว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลใน 3 ด้านที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด คือ หลักนิติธรรม หลักความมีส่วนร่วม และหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการคำนึงถึงการบริการด้วยหลักนิติธรรม ยึดระเบียบ แนวทางปฏิบัติ ให้เป็นเอกภาพ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสหกรณ์ สอดคล้องกับเดชภูมิ ตันติพิเชฐ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อสวัสดิการตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า รูปแบบการจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อสวัสดิการตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า มุ่งให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความซื่อสัตย์สุจริต มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดรับกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ช่วยส่งเสริมพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืนและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด พบว่า มียอดประกอบ 3 ด้าน ที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด ตามลำดับ คือ การสื่อสาร การเข้าถึงบริการ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการที่สมาชิกผู้รับบริการมีความต้องการมากที่สุดคือการเข้าใจรับรู้ความต้องการเพื่อตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้อย่างเป็นรูปธรรมที่สุด นำมาซึ่งความพึงพอใจ การไว้วางใจ เกิดความศรัทธาต่อหน่วยงานสหกรณ์เป็นลำดับต่อไป สอดคล้องกับนัยนา โพธางค์ และคณะ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ มีผลการประเมินสูงสุด

รองลงมาคือด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านความปลอดภัยตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ใช้บริการสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41–50 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 10,000–20,000 บาท ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 6–10 ดังนั้นผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด สามารถนำข้อมูลไปทำการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้การดำเนินงานในด้านการให้บริการของสหกรณ์มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ตรงตามความต้องการของสมาชิก และควรมุ่งเน้นที่สมาชิกเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุประมาณ 41–50 ปี รายได้ต่อเดือน 10,000–20,000 บาท เพื่อรักษาสมาชิกเดิมให้คงอยู่และเพิ่มฐานสมาชิกใหม่ให้มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น หลักธรรมาภิบาลของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้านหลักความโปร่งใส ดังนั้นผู้บริหารสหกรณ์ควรรักษาจุดเด่นนี้ไว้ให้เสมอต้นเสมอปลาย และสามารถนำข้อมูลไปทำการวางแผนและพัฒนากลยุทธ์สร้างศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์การเพิ่มมากขึ้น เช่น ส่งเสริมให้คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์บริหารงานโดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีความประพฤติปฏิบัติถูกต้องตามหลักคุณธรรมและจริยธรรม สามารถตรวจสอบการดำเนินงานของสหกรณ์และคณะกรรมการตอบข้อสงสัยในการดำเนินงานได้ชัดเจน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสหกรณ์และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนให้มีคุณภาพต่อไป

3. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น คุณภาพการบริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ด้านความสุภาพเป็นมิตร ดังนั้นผู้บริหารสหกรณ์สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนการพัฒนาการบริการสมาชิกสหกรณ์ ให้ตรงตามความต้องการของสมาชิกให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจสูงสุด เช่น การที่สหกรณ์มีทำเลที่ตั้งที่ดี มีความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน ปรับปรุงและออกแบบตกแต่งที่สวยงาม เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สุภาพเหมาะสม พูดจาสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ตั้งใจที่จะให้บริการสมาชิก รวมถึงเจ้าหน้าที่สหกรณ์ต้องมีความสามารถให้คำแนะนำอย่างเข้าใจและชัดเจน และยังมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของสหกรณ์ตามความต้องการของสมาชิก

4. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย จำกัด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านภาพลักษณ์รองลงมา ด้านบุคลากร และด้านการดำเนินงาน ดังนั้นผู้บริหารสหกรณ์สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนการดำเนินงาน สร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิก เช่น จัดระบบการดำเนินงานอำนวยความสะดวกให้สมาชิก มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และบริการอย่างรวดเร็วโดยสมาชิกไม่ต้องรอนาน สามารถตรวจสอบได้ สามารถติดตามและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบเป็นอย่างดี บริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์จากผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้นำกลุ่มสมาชิกในแต่ละกลุ่ม ซึ่งอาจทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลรายละเอียดที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น เพื่อค้นหาปัจจัยเหตุที่สมาชิกให้ความสำคัญในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการบริการของสหกรณ์การเกษตร เพื่อยกระดับการบริหารงานสหกรณ์การเกษตรอย่างยั่งยืน
2. ควรทำการวิจัยเชิงนโยบาย โดยการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้พัฒนารอบมาตรฐานการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนหาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการของสหกรณ์การเกษตรที่สอดคล้องกับผลการวิจัยและประเมินผล
3. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการนำโมเดลและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ไปทำการวิจัยซ้ำในบริบทอื่น ๆ หรือโดยการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย ในภูมิภาคอื่น ๆ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ณัชชา กริมใจ และพงษ์เทพ ศรีโสภากิจ. (2562). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 7(1), 293-305.
- เดชภูมิ ตันติพิเชฐ. (2565). รูปแบบการจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อสวัสดิการตามหลักธรรมาภิบาล. *วารสาร มจร การพัฒนาลัทธิธรรม*, 7(3), 137-147
- นัยนา โพธิวงค์ และคณะ. (2563). แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 3(3), 19-32.
- สำนักงานสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย. (2565). รายงานประจำปีสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย 2565. มหาสารคาม: สำนักงานสหกรณ์การเกษตรพยุหะภูมิพิสัย.
- สำนักงานสหกรณ์จังหวัดมหาสารคาม. (2564). รายงานประจำปีสหกรณ์จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักงานฯ.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper and Row.
- Hair, J. F. et al. (2010). *Multivariate data analysis* (Seven ed.). Upper Saddle River, NJ Prentice Hall: Pearson.