

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการ
สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์
SERVICE QUALITY THAT AFFECTS SATISFACTION OF MEMBERS OF CO-OPERATIVE
GOVERNMENT OFFICER CO-OP LTD. CO-OPERATIVE PROMOTION DEPARTMENT

เจนนิสา หอมขาว

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Jannisa Homkaw

Email : 6314154186@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 5 ปี ผลวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.433) และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.498)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.581 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ร้อยละ 58.10 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ

สมาชิก ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด
กรมส่งเสริมสหกรณ์

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริม
สหกรณ์

ABSTRACT

Subject research service quality that effects satisfaction of members of Co-operative Government Officer Co-op Ltd. Co-operative Promotion Department had the objectives to study service quality that affected satisfaction of members of Co-operative Government Officer Co-op Ltd. Co-operative Promotion Department. The Samples of the study were 250 members of Co-operative Government Officer Co-op Ltd. Co-operative Promotion Department selected based on a simple random sampling method. The tool used for data collection was an online questionnaire. The data were analyzed by using computer software packages for frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of this research found that most of the sample group were male aged between 26 – 30 years old, had a bachelor's degree, monthly income less than 20,000 bath and registered as members less than 5 years. It was also found that service quality factors overall there were a high level of their opinions ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.433) and satisfaction factor of members of Co-operative Government Officer Co-op Ltd. Co-operative Promotion Department overall there was the highest level of their opinions ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.498)

The hypothesis testing results found that service quality affected the satisfaction of members of Co-operative Government Officer Co-op Ltd. Co-operative Promotion Department was statistical significance level at 0.05 The forecast coefficient found as 0.581 ($R^2 = 0.581$) Indicated that the independent variables, i.e. service quality affected the dependent variable, i.e. the satisfaction of members of Co-operative Government Officer Co-op Ltd. Co-operative Promotion Department at 58.10 percent. As for the results of hypothesis testing, it was found that there were 4 aspects:

empathy tangibility responsiveness and assurance affected the satisfaction of members of Co-operative Government Officer Co-op Ltd. Co-operative Promotion Department.

Keywords : Service Quality, Satisfaction, Co-operative Government Officer Co-op Ltd. Co-operative Promotion Department

บทนำ

จากการที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2558 เห็นชอบให้ทุกส่วนราชการจัดทำแผนงานในภารกิจหลักของหน่วยงานระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) เพื่อมุ่งเน้นไปสู่ประเทศไทย 4.0 ตลอดจนทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) โดยมุ่งเน้นคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาศักยภาพ ยกระดับกิจกรรมการผลิตและการให้บริการ ให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มที่สูง โดยอยู่บนพื้นฐานความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม รวมถึงสร้างประเทศไทยเป็นประเทศชั้นนำด้านสินค้าเกษตรและเกษตรแปรรูปมูลค่าสูง มีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้มแข็งมีศักยภาพสูง และสามารถแข่งขันได้ (กองแผนงาน กรมส่งเสริมสหกรณ์ , 2566)

กรมส่งเสริมสหกรณ์เป็นหน่วยงานภาครัฐอยู่ภายใต้กลุ่มภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนา ระบบสหกรณ์ มีภารกิจเกี่ยวกับแนะนำส่งเสริมสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรสู่ความเข้มแข็ง ส่งเสริมสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการสร้างนวัตกรรม เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ด้านการเกษตรและสหกรณ์ ได้แก่ การยกระดับขีดความสามารถของเกษตรกรและสถาบันเกษตรกร เพื่อยกระดับความเข้มแข็งและความสามารถในการดำเนินธุรกิจเพิ่มมูลค่าของสหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน รวมถึงการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการพัฒนาสหกรณ์ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและเอื้อต่อการสร้างความเข้มแข็งของสหกรณ์ อาทิ ปรับปรุงระบบ การจัดทำบัญชีและการตรวจสอบทางการเงินให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นอิสระ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาได้ทันสถานการณ์ และสร้างความเชื่อมั่นของสมาชิกและประชาชนต่อ ระบบสหกรณ์ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ , 2566)

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พุทธศักราช 2471 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกของไทย และเป็นสวัสดิการสำหรับบุคลากรของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยมีการพัฒนาทั้งการให้บริการสมาชิก การดำเนิน ธุรกิจ และการบริหารจัดการองค์กรอย่างต่อเนื่องมาตลอดระยะเวลา 73 ปี เพื่อมีความมุ่งหมายส่งเสริม ให้บรรดาสมาชิกออมทรัพย์ได้อย่างจริงจัง และป้องกันให้พ้นจากหนี้สินที่มีภาระมาก (สหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด , 2566)

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ในฐานะที่เป็นองค์กรธุรกิจของประชาชน ซึ่งเกิดจากการดำเนินธุรกิจร่วมกันเพื่อประโยชน์ด้วยกัน โดยส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยวิธีการสหกรณ์ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ พัฒนาธุรกิจและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของสมาชิก จึงควรมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐาน โดยการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ นำมาซึ่งการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ส่งผลทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ และสมาชิกได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด (สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด , 2566)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยจะศึกษาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (1985 ; 1990) อ้างถึงใน รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก และด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ด้วยการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด สามารถบริการได้ดียิ่งขึ้น และเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์

สมมุติฐานของงานวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์

ขอบเขตของงานวิจัย

1. **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** สมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่เป็นบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ จำนวน 415 คน (สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด , 2566)

ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 204 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 250 คน

2. ด้านเนื้อหาและประเด็นการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก และด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือนมกราคม ถึง มีนาคม พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับนโยบายของสหกรณ์ และตอบสนองความต้องการของสมาชิก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เกิดจากการรับรู้และความคาดหวังในมุมมองของผู้รับบริการ เป็นการรับรู้ ความรู้สึก ไม่สามารถจับต้องได้ การประเมินคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพบริการเป็นกระบวนการที่ได้รับประสบการณ์ตรงจากลูกค้า โดยพิจารณาจากการได้รับบริการ และความคาดหวังของลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจและนำไปสู่ความพึงพอใจ โดยประเมินจากปัจจัยการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) มีการกำหนดปัจจัยคุณภาพในการบริการ ไว้ 10 หลักการ คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร สมรรถนะ ความมี

ไม่ตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรม ของบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ปัจจุบันประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดย ผู้รับบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

วาสนา ผิวผลาผล (2564) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดีที่เกิดจากทัศนคติเชิงบวกและเชิงลบ หรือความรู้สึกที่ดีของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีความต้องการแตกต่างกัน ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นไปตามที่คาดหวังก็ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น แต่ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะหายไปทันที เพราะฉะนั้นความพึงพอใจจึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

พนมฉัตร คงพุ่ม (2563) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีความต้องการแตกต่างกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้ประสบความสำเร็จตามความต้องการหรือที่คาดหวังไว้จะเกิดขึ้นภายในจิตใจ จนสามารถแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ เนื่องจากความพึงพอใจเกิดจากสิ่งเร้าภายในที่มีความต้องการ และความคาดหวังต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ทั้งบุคคลและสิ่งของเมื่อใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และสามารถพัฒนาระดับความพึงพอใจได้ตามความต้องการที่สูงขึ้น

ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พุทธศักราช 2471 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 โดยที่กรมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรราธิการเห็นสมควรจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตสำหรับคนมีเงินเดือนขึ้นในหมู่ข้าราชการสหกรณ์ และให้รวมตลอดทั้งข้าราชการ คณะสหกรณ์ และพนักงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางการงานใกล้ชิดกับกรมสหกรณ์ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้บรรดาสมาชิกออมทรัพย์ได้อย่างจริงจังและป้องกันให้พ้นจากหนี้สินที่มีภาระมาก

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิก โดยวิธีร่วมกันดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ด้วยกัน ส่งเสริมให้สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถสงวนแห่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคงและได้รับประโยชน์ตามสมควร ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก รับฝากเงินจากสมาชิกและสหกรณ์อื่น จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ ให้กู้ โอน รับจำนอง ซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิกหรือของสมาชิก รวมทั้งการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะแก่สมาชิก ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงินตามระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์และร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย

ชุมชนสหกรณ์และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์ กระทำการต่าง ๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น ทั้งนี้รวมถึงจัดให้ได้มา ชื่อ ถิ่นกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สินที่ครอบครอง กู้ ยืม เช่า ชื่อ รับโอนสิทธิการเช่าหรือสิทธิการเช่าชื่อ จ้างนอง หรือจ่านำ ขายหรือจำหน่าย ด้วยวิธีอื่นใดซึ่งทรัพย์สิน และดำเนินกิจการอย่างอื่น บรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ข้างต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชรัญดา พรหมมา (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง ธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี และผลวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง ธนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.443$, S.D.= 0.561) และ ($\bar{x} = 4.365$, S.D = 0.723) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหาร เอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง ธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.773 แสดงว่าตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหาร เอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง ธนบุรี ได้ร้อยละ 77.30 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง ธนบุรี

ภาวิณี นกจั่น (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาติดแดง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 –25,000 บาท และผลวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาติดแดง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.501) และ ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.557) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาติดแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.630 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาติดแดง ได้ร้อยละ 63.00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาติดแดง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ประชากร คือ สมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่เป็นบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ จำนวน 523 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยผู้วิจัยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Tamane, 1973) และต้องการค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 226.65 คน อย่างน้อยต้องใช้ 227 คน แต่เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์จากการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 250 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการ

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.433) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.496) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.500) และด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.514) และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.405) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.464) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.498) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านรู้สึกพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.593) รองลงมา คือ การบริการของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.660) และข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ การบริการของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ตอบสนองความต้องการของท่าน ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.560) ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (b)	Beta	t	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X ₁)	-0.790	-0.794	-2.674	0.008*
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X ₂)	-0.069	-0.069	-0.381	0.704
3. ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก (X ₃)	0.216	0.201	3.162	0.002*
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก (X ₄)	0.236	0.192	3.084	0.002*
5. ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก (X ₅)	1.252	1.294	3.621	0.000*
รวม	0.692		2.996	0.003*

R = 0.762 , R² = 0.581 , SEE = 0.325 , F = 67.721 , Sig = 0.000 , * = P < 0.05

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R²) เท่ากับ 0.581 แสดงว่า ตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ร้อยละ 58.10 และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่ามี 4 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก (Beta = 1.294) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Beta = - 0.794) ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก (Beta = 0.201) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก (Beta = 0.192) ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน เป็นสาเหตุทำให้ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิกสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชรัญดา พรหมมา (2564) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง ธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เนื่องมาจากสถานที่รับรองการบริการมีความสะดวกและมีจำนวนเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นสาเหตุทำให้ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชรัญดา พรหมมา (2564) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง ธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการอยู่เสมอ เป็นสาเหตุทำให้ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก สร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของภาวิณี นกจัน (2564) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง ผลการวิจัยพบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรอบคอบระมัดระวังและทันเวลา เป็นสาเหตุทำให้ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก สร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชรัญดา พรหมมา (2564) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง ธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ สามารถอธิบายผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งในการดำเนินการของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีการให้บริการที่มีความถูกต้อง เหมาะสม และสามารถตรวจสอบประวัติการรับบริการได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามข้อตกลงและการสื่อสารที่นำเสนอแก่สมาชิก เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ชั้นนำ ที่มีการให้บริการเป็นมาตรฐาน เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดอยู่แล้ว คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชรัญดา พรพมา (2564) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง ธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ คือ ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก พบว่า ความเข้าใจและรู้จักสมาชิก ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นอันดับแรก แม้ว่าเจ้าหน้าที่มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังคืออยู่แล้ว แต่อาจจะต้องปรับปรุงในเรื่องการดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังต้องพยายามทำให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการสมาชิก รวมถึงเจ้าหน้าที่ควรมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจ และควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้สมาชิกทราบ เพื่อให้สมาชิกรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มขึ้น

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นอันดับที่สอง แม้ว่าสถานที่รับรองการบริการมีความสะดวกและมีจำนวนเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ แต่อาจจะต้องปรับปรุงเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่สหกรณ์นำมาให้บริการให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังต้องพยายามปรับปรุงการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ให้สุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับงานบริการ รวมถึงจุดที่ให้บริการ ควรมีป้ายบอกทางและขั้นตอนการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย และควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร เจลแอลกอฮอล์ อย่างเพียงพอ เพื่อให้สมาชิกรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มขึ้น

3. ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก พบว่า การตอบสนองต่อสมาชิก ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นอันดับที่สาม แม้ว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการอยู่เสมออยู่แล้ว แต่อาจจะต้องปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความรวดเร็วในการให้บริการยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังต้องปรับปรุงระบบการทำงานของสหกรณ์ให้มีความรวดเร็ว มีเสถียรภาพ ไม่ติดขัด รวมถึงปรับปรุงเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือสมาชิกเมื่อเกิดปัญหา และตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างทันท่วงที และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ สามารถกระจายการให้บริการอย่างทั่วถึง เพื่อให้สมาชิกรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มขึ้น

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก พบว่า การให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นอันดับสุดท้าย แม้ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรอบคอบระมัดระวังและทันเวลาดีอยู่แล้ว แต่ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ในด้านทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง นอกจากนี้สหกรณ์ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้บุคคลอื่นหรือผู้ที่ไม่มีส่วนที่เกี่ยวข้องทราบ รวมถึงต้องปรับปรุงเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เพื่อให้สมาชิกรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และปัจจัยด้าน

ส่วนประสมทางการตลาด เพื่อให้ผลของการวิจัยมีความสมบูรณ์ซึ่งจะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ อย่างต่อเนื่อง และให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกที่มีการเปลี่ยนแปลง ไปอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

กองแผนงาน กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2566). *แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมสหกรณ์ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579)*

สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม พ.ศ. 2565. จาก <https://office.cpd.go.th/planning/index.php/>

ชรัญดา พรหมมา. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหาร เอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง ธนบุรี. คั่นคว่ำอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

พนมฉัตร คงพุ่ม. (2563). *การศึกษาคำพึงพอใจต่อเฟสบุ๊คมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี. คั่นคว่ำอิสระ กองประชาสัมพันธ์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*

ภาวิณี นกจั่น. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาдинแดง. คั่นคว่ำอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต. คั่นคว่ำอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*

วาสนา ผิวผลาผล. (2564). *การศึกษาคำพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิก กองทุน สรรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. คั่นคว่ำอิสระ กองบริหารงานบุคคล, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด. (2566). *รายงานประจำปี 2565*

สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม พ.ศ. 2565. จาก <https://cpd.upbean.co.th/news.php?nid=580>

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13* สืบค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2566. จาก

<https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=plan13>

- Parasuraman, V.A., Zeithaml & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL : A multiple – Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*
- Parasuraman, V.A., Zeithaml & Berry, L.L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. *Journal of Retailing*
- Taro Yamane (1973). *Statistics : An Introductory Analysis.3rdEd.* New York : Harper and Row.