

ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด  
ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

MEMBERS SATISFACTION ON SERVICE USING  
CO-OPERATIVE GOVERNMENT OFFICER CO-OP LTD.  
OF COOPERATIVE PROMOTION DEPARTMENT

ธัญชา แก้วไฉน

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Thanatcha Kaewnai

E-mail: 6314154189@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

**บทคัดย่อ**

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้แก่ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0) หาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1 – 10 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5

2) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, บริการ, สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

## ABSTRACT

The objective is to study Members satisfaction on service using Co-operative Government Officer Co-op Ltd. of Cooperative Promotion Department. The factors of research include Reliability and Trust, Returns and benefits, Service provide officer, Service process, Facilities, and Public relations. That are classified by Personal factors were including Sex, Age, Marital status, Education levels, Monthly income and Membership period. The population used is Cooperative Promotion Department officers who are members of the Co-operative Government Officer Co-op Ltd. The samples used in this research amount of 400 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using package computer program (SPSS Version 26.0) for Social Science Research. The statistics were percentage, minimum, maximum, mean and standard deviation.

The results found that 1) The member all respondents 400 peoples. Most are female 252 peoples representing 63.0%. Most aged 30–40 years old 160 peoples representing 40.0%. Most are single 202 peoples representing 50.5%. Most are Bachelor's degree 190 peoples representing 47.5%. Most are income per month 15,000–25,000 baht 166 peoples representing 41.5%. Most are membership period 1–10 years 158 peoples representing 39.5%

2) Satisfaction levels for Members on service using Co-operative Government Officer Co-op Ltd. of Cooperative Promotion Department overall is at a high level. Considering each side, then that side is the highest level of Public relations. The other side is high level of Facilities, Service process, Reliability and Trust, Service provide officer, and Returns and benefits respectively.

**Keyword:** Satisfaction, Service, Co-operative Government officer Co-op Ltd.

## บทนำ

ในปัจจุบันสถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจด้านการเงินของประเทศ และมีความสำคัญต่อชีวิตของประชาชน เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันทำให้ประชาชนต้องประสบกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น และปัญหาความยากจน อีกทั้งได้เกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด 19 จึงทำให้มีสถาบันการเงินเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากเพื่อที่จะได้รองรับปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน โดยสหกรณ์ออมทรัพย์ถือว่าเป็นอีกสถาบันการเงินหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นทางเลือกด้านการเงินที่มีความมั่นคง ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีสมาชิกเป็นบุคคลประกอบอาชีพหรืออาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านการเงินและเศรษฐกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออม ประหยัด สร้างวินัยทางการเงิน และให้กู้ยืมเงินแก่สมาชิกเมื่อเกิดความจำเป็น หรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์อื่น ๆ เพิ่มเติม จึงถือได้ว่าการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคมอีกทางหนึ่ง

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด เป็นสหกรณ์ประเภทออมทรัพย์แห่งแรกของประเทศไทย และเป็นสวัสดิการสำหรับบุคลากรของกรมส่งเสริมสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์และให้กู้ยืมเงิน รวมถึงมีผลตอบแทนเป็นการจูงใจในรูปแบบของสวัสดิการ ดอกเบี้ย เงินปันผล เงินเฉลี่ยคืน และให้ดอกเบี่ยในอัตรา

เดียวกับธนาคารพาณิชย์ โดยที่ผ่านมาสหกรณ์มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งการให้บริการ การดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการ ทำให้ทิศทางการดำเนินงานของสหกรณ์จึงมุ่งเน้นการจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกและรักษาสมดุลการบริหารงานด้านการถือหุ้น การฝากเงิน และการให้เงินกู้ พร้อมพัฒนาการให้บริการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการเป็นสหกรณ์ดีเด่น ผู้ความเข้มแข็งด้านการดำเนินงานและการดำเนินธุรกิจ

ด้วยสาเหตุและปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์และเป็นสมาชิกของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ต้องการจะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อที่จะทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา ยกระดับการบริการให้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของสมาชิก

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่นำมาใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ซึ่งเป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยทราบจำนวนที่แน่นอน คือ 7,931 คน (ที่มา : สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ข้อมูล ณ วันที่ 27 มกราคม 2566) ดังนั้น จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ 5% ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ 380.79 คน แต่เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในขั้นตอนการเก็บตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามในครั้งนี้จำนวน 400 คน

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

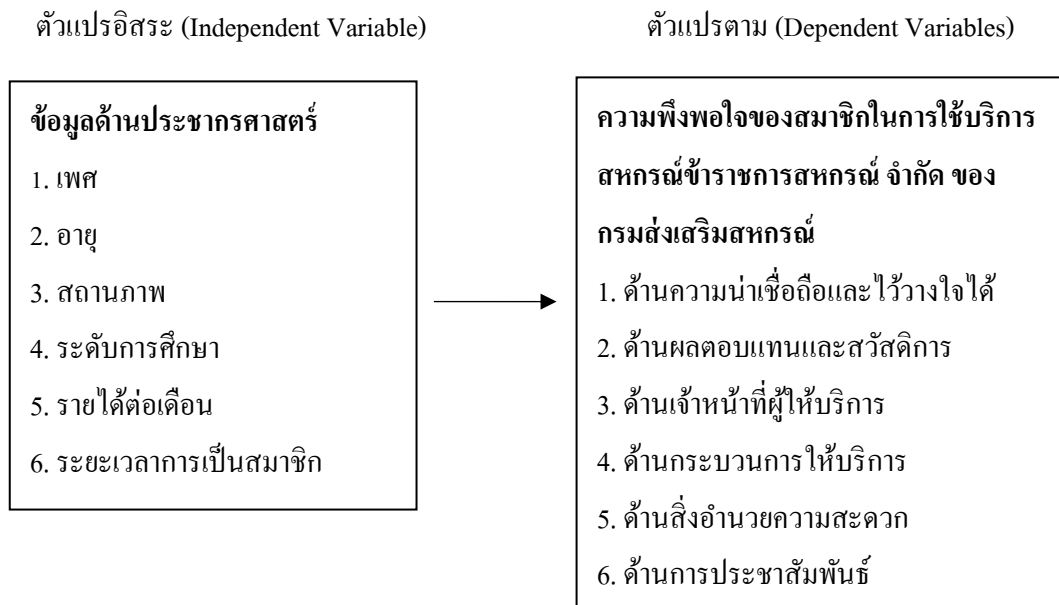
ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเริ่มตั้งแต่ เดือนมกราคม พ.ศ.2566 - เดือนมีนาคม พ.ศ.2566

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์
2. ทำให้ทราบถึงปัญหา ความต้องการ และข้อคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ข้าราชการ สหกรณ์ จำกัด เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้น พร้อม ปรับปรุงแก้ไขปัญหา ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้มากที่สุด

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประกอบด้วยรายละเอียดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้



### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) อ้างถึงในจารุวรรณ กนกทอง,(2559), น.6 กล่าวถึงความพึงพอใจว่าคือสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ เป็นผลของการแสดงทัศนคติออกมาของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์จากการกระทำเองและได้รับการกระทำ อาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งใดนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวกขึ้นมาเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นรู้สึกผิดหวังหรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พอใจ

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

รู้งทิพย์ นิลพัท (2561, หน้า 19) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขความ สะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม แล้วไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าอื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความ เอื้ออาทร ความมีน้ำใจ เปี่ยมด้วยความปรารถนาที่ดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีความเป็นธรรม และความเสมอภาค ซึ่งการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงได้ตรงกับ สิ่งที่ผู้รับบริการนั้นคาดหวัง พร้อมกับทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีหรือประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ จึงนำไปสู่ ความพึงพอใจในสินค้าและบริการนั้น

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลตอบแทนและสวัสดิการ

ศิริรัตน์ ศรีพนม (2559) อ้างถึงในชาวิมานัน จันทรธาราม,(2564), น.4 ได้กล่าวว่า ผลตอบแทนในการออม รูปแบบต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ทุนเรือนหุ้นคือเงินปันผล ซึ่งเป็นเงินปันผลตามหุ้น และค่าตอบแทนเงินฝาก คือดอกเบี้ยเงินฝาก โดยการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากจะใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ในประเภทและรูปแบบการฝากลักษณะเดียวกันหรืออาจสูงกว่า เพื่อจูงใจให้สมาชิกฝากเงินกับสหกรณ์ ทั้งนี้ แรงจูงใจในการออมด้านผลตอบแทน หมายถึง สิ่งที่ได้รับตอบแทนจากการออมรูปแบบต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนทุนเรือนหุ้น คือ เงินปันผล และค่าตอบแทนเงินฝาก คือ ดอกเบี้ยเงินฝาก แต่หากผลตอบแทนในการออม เพิ่มสูงขึ้นจะเป็นแรงจูงใจให้เกิดความสนใจในการออมและก่อให้เกิดความกระตือรือร้นหรือความต้องการที่จะ เก็บออมมากยิ่งขึ้น รวมถึงส่งผลให้อยากที่จะลดการใช้จ่ายลง และนำเงินมาออมทรัพย์เพิ่มมากขึ้น

### ข้อมูลเกี่ยวกับกรมส่งเสริมสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นหน่วยงานราชการ อยู่ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทำหน้าที่ส่งเสริมพัฒนา และช่วยเหลือสหกรณ์ทุกประเภท รวมถึงกลุ่มเกษตรกร ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้หรืออยู่ได้ด้วยตนเองอย่างยั่งยืน และมั่นคง โดยมีสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด เป็นสวัสดิการสำหรับข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และข้าราชการบำนาญในกรมส่งเสริมสหกรณ์ มีนโยบายและแนวทางการบริหารงานเพื่อพัฒนาเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ หรือบริการเงินกู้ การออกผลิตภัณฑ์เงินฝาก การจัดสวัสดิการต่าง ๆ และให้ความช่วยเหลือสมาชิกในหลากหลายด้าน สำหรับปี 2565 มีสมาชิกทั้งสิ้น 7,931 คน แบ่งเป็นสมาชิกสามัญ จำนวน 7,694 คน และสมาชิกสมทบ จำนวน 237 คน มีทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 6,590.245 ล้านบาท ทุนเรือนหุ้น จำนวน 3,112.53 ล้านบาท

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน ทะเบียนธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับตามกฎหมายที่ต้องอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่

**น้ำลิน เทียมแก้ว (2561)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากสำนักวิทยบริการมีบุคลากรที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์โดยตรงและทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำสารสนเทศมาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบทุกช่องทาง และได้มอบหมายผู้รับผิดชอบ โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านเว็บไซต์เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้งานของเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสาร และส่งคำแนะนำได้ทางหลายช่องทาง

**รัตติภรณ์ บุญธรรม (2563)** ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากทุกประเภทมีความเหมาะสม อัตราเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกมีความเหมาะสม ตามลำดับ ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ สวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษาแก่สมาชิกและบุตรของสมาชิก สวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกอาวุโส อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทมีความเหมาะสม สวัสดิการสงเคราะห์สมาชิกที่ถึงแก่กรรม และสวัสดิการสำหรับสมาชิกที่ไม่มีบุตรหรือโสด ตามลำดับ

**วลีพร โพธิ์รุฐ (2563)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของสหกรณ์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับดังนี้ สหกรณ์มีความโปร่งใสในการบริการ สหกรณ์บันทึกมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง สหกรณ์มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งถึงสมาชิก และสหกรณ์มีการเก็บข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ

**เกศพร เฉยขุนทด (2564)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาต สาขามหาชัย เมืองใหม่จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยและจัดระเบียบการจอดรถ, สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความเพียงพอของช่องให้บริการ, วัสดุอุปกรณ์ภายในธนาคารมีความทันสมัย, มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ

**ตั้งฝัน แจ้เจริญกุล (2565)** ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่นำมาใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด จำนวน 7,931 คน (ที่มา: สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ข้อมูล ณ วันที่ 27 มกราคม 2566)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 380.79 คน ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 400 คน จากประชากรทั้งหมด 7,931 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ทั้ง 6 ด้าน

**ส่วนที่ 3** เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม หรือตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน ทำการพิจารณาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการตรวจแต่ละข้อดังต่อไปนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.05 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามโดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามที่สร้างจาก Google Form ผ่านช่องทางออนไลน์โดยส่งทางกลุ่มไลน์ต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับใช้วิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์  
ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 และเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0, 41 - 50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0, 51-60 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 202 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.5 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3, ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และระดับปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3, 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8, ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8, 45,001 - 55,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และ 55,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1 - 10 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมามีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 - 20 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3, ระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0, ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 21 - 30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และระยะเวลาการเป็นสมาชิก 31 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์  
ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ



## สรุปผลการวิจัย

### ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1 – 10 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5

### ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

## อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

### 1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สหกรณ์มีการตรวจทานความถูกต้องของเอกสารหลักฐานก่อนส่งถึงสมาชิก รองลงมาคือ สหกรณ์เก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับ และสหกรณ์จัดทำข้อมูลของสมาชิกได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ รองลงมา คือ บุคลากรของสหกรณ์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์เป็นอย่างดี สหกรณ์รับฟังปัญหา/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของสมาชิก และระบบการทำงานของสหกรณ์มีความเสถียร ไม่ขัดข้อง ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลีพร โพธิ์รุฐ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของสหกรณ์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ดังนี้ สหกรณ์มีความโปร่งใสในการบริการ สหกรณ์บันทึกมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง สหกรณ์มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งถึงสมาชิก และสหกรณ์มีการเก็บข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ

## 2. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สหกรณ์ให้ความช่วยเหลือสมาชิกที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ เช่น ออกผลิตภัณฑ์เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำสำหรับสมาชิกที่มีรายได้น้อย, มาตรการช่วยเหลือสมาชิกจากโรค COVID-19 เป็นต้น ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากทุกประเภทมีความเหมาะสม รองลงมา คือ อัตราเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกมีความเหมาะสม นโยบายด้านสวัสดิการของสหกรณ์ตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิก สวัสดิการต่าง ๆ ของสหกรณ์มีอย่างเพียงพอและครอบคลุม และสหกรณ์มีการจัดอบรม/โครงการที่เป็นประโยชน์เพื่อเพิ่มความรู้ให้แก่สมาชิกตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติภรณ์ บุญธรรม (2563) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากทุกประเภทมีความเหมาะสม อัตราเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกมีความเหมาะสมตามลำดับ ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ สวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษาแก่สมาชิกและบุตรของสมาชิก สวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกอาวุโส อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทมีความเหมาะสม สวัสดิการสงเคราะห์สมาชิกที่ถึงแก่กรรม และสวัสดิการสำหรับสมาชิกที่ไม่มีบุตรหรือโสด ตามลำดับ

## 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเรียบร้อย สะอาด มีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการพร้อมที่จะช่วยเหลือสมาชิก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่อธยาศัยดี พุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดีในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดั่งฝัน แจงเจริญกุล (2565) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่าเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ

## 4. ด้านกระบวนการให้บริการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การจัดระบบคิวมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ การใช้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว รองลงมา คือ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด มีความรวดเร็วและเหมาะสม มีตัวอย่างการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างครบถ้วน และสามารถเข้าใจง่าย และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและช่วยลดขั้นตอน ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับตามกฎหมายที่ต้องอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่

#### 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองผ่านทาง Application บนมือถือ เช่น สถานภาพสมาชิก หุ่น การฝาก-ถอนเงิน เป็นต้น รองลงมา คือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผ่านทาง Line Official และมีระบบสมาชิกออนไลน์ สามารถพิมพ์ใบเสร็จ เช็คยอดเงินได้ ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ เครื่องเขียน ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งมีความสะดวกต่อการมาติดต่อ และมีป้ายประกาศ/ผังในการอธิบายลำดับขั้นตอน บอกจุดบริการอย่างชัดเจน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศพร เถยขุนทด (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารชนชาติ สาขามหาชัยเมืองใหม่จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย และจัดระเบียบการจอดรถ, สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความเพียงพอของช่องให้บริการ, วัสดุอุปกรณ์ภายในธนาคารมีความทันสมัย, มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ

#### 6. ด้านการประชาสัมพันธ์

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Facebook, Line Official, Website, Application เป็นต้น รองลงมา คือ ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ/มีประโยชน์/น่าสนใจ ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ ข่าวสารที่แจ้งมีความครบถ้วนชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย รองลงมา คือ การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย และสมาชิกสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากสำนักวิทยบริการมีบุคลากรที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์โดยตรงและทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำสารสนเทศมาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบทุกช่องทาง และได้มอบหมายผู้รับผิดชอบ โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านเว็บไซต์เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้งานของเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสาร และส่งข้อเสนอแนะได้ทางหลายช่องทาง

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

### 1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ระบบการทำงานของสหกรณ์ ควรพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและมีความคล่องตัวมากขึ้น ทั้งภายในสำนักงานและระบบออนไลน์ ซึ่งเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องมีความพร้อมอยู่เสมอ และเจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาดที่ต้องแก้ไขในภายหลังซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า และระบบออนไลน์ของสหกรณ์ควรมีเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมดูแลความเสถียรและรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา, การรับฟังปัญหา/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของสมาชิก สหกรณ์ควรเพิ่มช่องทางการแจ้งปัญหา/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากสมาชิกมากขึ้น เช่น สามารถแจ้งผ่านช่องทางออนไลน์ได้ หรืออาจแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นมาโดยเฉพาะสำหรับการรับเรื่อง เพื่อแสดงถึงการรับฟังหรือรับรู้ความต้องการของสมาชิก และเมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้สมาชิกทราบ, ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์ของบุคลากร ควรมีการส่งเสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ โดยการจัดอบรมอัปเดตความรู้กฎหมายใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้พร้อมที่จะบริการในทุก ๆ ด้าน และสามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกได้อย่างถูกต้อง, การดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีความถูกต้อง ซื่อสัตย์สุจริต มีความยุติธรรม ซึ่งการดำเนินกิจการของสหกรณ์ใด ๆ จะต้องเป็นไปตามมติที่มีการตกลงกันในที่ประชุมใหญ่ และสหกรณ์ควรจัดให้มีผู้ตรวจสอบกิจการ ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของสมาชิก สำหรับตรวจสอบการทำงานของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ เพื่อสร้างความโปร่งใส

### 2. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์ควรเพิ่มกิจกรรมหรือโครงการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ให้มากขึ้น อาจทำการสำรวจความสนใจของสมาชิกว่าต้องการที่จะศึกษาหรืออยากมีความรู้ในด้านใด และจัดอบรมอย่างทั่วถึง โดยเพิ่มการอบรมในรูปแบบออนไลน์ เช่น ผ่าน Zoom, Google Meet เป็นต้น หรือจัดทำวิดีโอให้ความรู้ที่สมาชิกสามารถศึกษาได้ในภายหลังด้วยตนเอง, สวัสดิการต่าง ๆ ของสหกรณ์ ควรเพิ่มสวัสดิการที่ช่วยเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งตัวสมาชิกเองและครอบครัวของสมาชิกมากขึ้น โดยอาจศึกษาเปรียบเทียบสวัสดิการของสหกรณ์หรือสถาบันการเงินอื่นแล้วนำมาปรับใช้ให้มีความเหมาะสม และควรจัดสวัสดิการให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจหรือค่าครองชีพในปัจจุบัน, นโยบายด้านสวัสดิการของสหกรณ์ ควรปรับปรุงโดยการจัดสวัสดิการให้ทั่วถึงทุกช่วงอายุหรือทุกสถานภาพ และศึกษาถึงความต้องการของสมาชิกอยู่เสมอ โดยเพิ่มช่องทางการแจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะ หรือส่งเสริมให้สมาชิกเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ และสหกรณ์จะสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงนโยบายด้านสวัสดิการต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกได้อย่างแท้จริง

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ควรศึกษาเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะได้แก้ปัญหาหรืออุปสรรคได้อย่าง รวดเร็วและตรงประเด็น พร้อมทบทวนวิธีการที่ดีที่สุดในการให้บริการอยู่เสมอ เช่น วางแผนไว้ล่วงหน้าสำหรับการ คาดเดาความต้องการของสมาชิกหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น และคิดหาวิธีการแก้ไขไว้ เพื่อเตรียม ความพร้อมในการให้บริการ, อธิบาย การพูดจา และมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ควรประเมินการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะได้คัดเลือกหรือแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไข พร้อมจัดหลักสูตรอบรม เกี่ยวกับการให้บริการที่ดีหรือเทคนิคการบริการด้วยหัวใจ (Service mind) เพื่อสร้างคุณสมบัติพื้นฐานที่สำคัญของ ผู้ให้บริการ, การให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ ควรปรับปรุงโดยการปลูกฝังหลักการบริการที่ดี ให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยการวางมาตรฐานเกี่ยวกับความยุติธรรมในการให้บริการ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหลัก ความเสมอภาค (Equity) อย่างเคร่งครัด ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียง, ความเต็มใจในการให้บริการ ความพร้อมที่จะช่วยเหลือสมาชิก ควรปรับปรุงโดยการปรับทัศนคติหรือสร้างมุมมองในการบริการที่ดีให้แก่ เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความใส่ใจในงานมากขึ้น และกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น โดยสร้างแรงจูงใจในการ ทำงาน เช่น การให้เงินพิเศษเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ มีห้องสัมมนา/ห้องพักผ่อนสำหรับคลายเครียด เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่กดดันหรือเครียดจนเกินไป ทำให้มีความตั้งใจทำงานและเต็มใจในการให้บริการมากขึ้น

### 4. ด้านกระบวนการให้บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและช่วยลดขั้นตอน ควร เพิ่มเทคโนโลยีต่าง ๆ โปรแกรมหรืออุปกรณ์ใหม่ ๆ มาใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละงานมากขึ้น โดยเฉพาะระบบ ออนไลน์ เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็วขั้นตอน สามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และสร้าง ความประทับใจให้แก่สมาชิกที่ช่วยลดความยุ่งยากในการมาใช้บริการ เช่น ระบบจองคิวออนไลน์ เป็นต้น ตัวอย่าง การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มต่าง ๆ ควรมีการปรับปรุงอยู่เสมอ เช่น หากกระดาษเก่าแล้วต้องเปลี่ยนใหม่ให้มีความ คมชัดของตัวอักษร ขนาดของกระดาษไม่ควรเล็กจนเกินไป วางอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม สะดวกต่อการอ่าน คำอธิบายการกรอกข้อมูลควรชัดเจน สั้นกระชับ เข้าใจได้ง่าย และควรนำตัวอย่างแบบฟอร์มดังกล่าวอัปโหลดไว้ ในเว็บไซต์เพื่อให้สมาชิกสามารถศึกษาได้ล่วงหน้า, ระยะเวลาของการให้บริการ ควรปรับปรุงโดยการกำหนด ขอบเขตเวลาในแต่ละจุดบริการอย่างชัดเจน มีการชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานให้สมาชิกทราบว่า ธุรกิจแต่ละด้านต้องทำอะไรบ้าง ใช้เวลาเท่าใด หรือพัฒนาบางขั้นตอนให้สามารถทำผ่านระบบออนไลน์ได้ และ เพื่อความรวดเร็วอาจเพิ่มช่องทางพิเศษสำหรับธุรกรรมที่ใช้เวลาน้อยหรือใช้บริการเพียงหนึ่งธุรกรรม

### 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ป้ายประกาศ/ผัง ในการอธิบายลำดับขั้นตอนบอกจุดบริการ ควรจัดระเบียบหรือวาง ตำแหน่งให้มีความเด่นชัดมากขึ้น โดยตั้งอยู่ในที่สามารถมองเห็นได้ง่าย เพื่อเป็นจุดสังเกตให้กับผู้ใช้บริการ ควรออกแบบให้มีลำดับตัวเลข สัญลักษณ์ หรือลูกศรบอกทาง มีคำอธิบายที่ไม่ซับซ้อน อ่านแล้วเข้าใจง่าย และควร แยกสีป้ายหรือผังของธุรกรรมแต่ละด้านให้ชัดเจน, ทำเลที่ตั้งควรปรับปรุงโดยเพิ่มบริการรถรับ-ส่งจากกรมส่งเสริม

สหกรณ์มายังสหกรณ์โดยมีการกำหนดตารางรอบเวลาออกรถ เพื่อให้สมาชิกสามารถมาใช้บริการได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และอาจจัดตั้งศูนย์บริการหรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ประสานงานของสหกรณ์ตามแต่ละภูมิภาค เพื่อการเข้าถึงบริการของสมาชิกที่อยู่ต่างจังหวัดให้สามารถทำธุรกรรมบางรายการได้ในเบื้องต้น, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์เครื่องเขียน ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น ควรพิจารณางบประมาณสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมมากขึ้น และตรวจสอบความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์อยู่เสมอ สำหรับที่จอดรถควรมีเจ้าหน้าที่จัดระเบียบเพื่อให้สามารถจอดรถได้จำนวนมากขึ้น พร้อมมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย และควรจัดสรรพื้นที่ขณะรอรับบริการให้มีความเพียงพอ เช่น เพิ่มที่นั่งรอด้านนอกตัวอาคาร โดยอยู่ในที่ร่ม มี Wi-Fi พัดลม และน้ำดื่มให้บริการ เป็นต้น ในส่วนของห้องน้ำควรเตรียมพร้อมการใช้งานอยู่เสมอ และใส่ใจในเรื่องความสะอาดมากขึ้น

#### 6. ด้านการประชาสัมพันธ์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์ควรให้ความสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและตรงเวลามากขึ้น โดยประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางที่สหกรณ์มี พร้อมเพิ่มช่องทางเผยแพร่ที่ตามยุคสมัยในปัจจุบัน เช่น แอปพลิเคชัน Tik Tok และหากเป็นเรื่องที่สำคัญ เมื่อใกล้ถึงกำหนดระยะเวลาควรมีการแจ้งเตือนข่าวสารนั้นอีกครั้ง หรือควรจัดกิจกรรมที่ทำให้สหกรณ์กับสมาชิกสามารถพบปะกัน เพื่อจะได้ชี้แจงข่าวสารที่สำคัญได้อย่างชัดเจนครบถ้วน, การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ควรพัฒนาด้านการออกแบบให้ดึงดูดน่าสนใจมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มรูปแบบของสื่อที่มีความหลากหลาย เช่น อินโฟกราฟฟิก วิดีโอ ภาพเคลื่อนไหว โปสเตอร์ เป็นต้น การเลือกใช้สีสันทที่สวยงาม ไม่ดูจืดจาง อ่านแล้วสบายตา มีความคิดสร้างสรรค์เหมาะสมกับยุคสมัยปัจจุบัน และควรจัดให้เจ้าหน้าที่อบรมเพิ่มทักษะเพื่ออัปเดตความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมการผลิตสื่อหลักสูตรใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ, ข่าวสารที่แจ้ง ควรปรับปรุงเกี่ยวกับเนื้อหา ซึ่งต้องเป็นเนื้อหาที่ผ่านการย่อสรุปหรือจับประเด็นสำคัญมาแล้ว และต้องใช้คำหรือภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่าย สั้นกระชับได้ใจความ รายละเอียดครบถ้วนแต่ข้อความตัวหนังสือต้องไม่มากจนเกินไป อาจมีรูปภาพประกอบเพื่อเพิ่มความเข้าใจ โดยก่อนที่จะเผยแพร่ควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอย่างน้อย 2 คน เพื่อให้สมาชิกจะได้รับข่าวสารอย่างถูกต้องและครบถ้วน

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรปรับเปลี่ยนตัวแปรหรือศึกษาตัวแปรปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด เพิ่มขึ้น เช่น ด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม หรือเพิ่มเติมคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิก เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนรอบด้าน
2. ควรมีการศึกษารูปแบบการให้บริการที่พึงประสงค์หรือความคาดหวังของสมาชิกสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด
3. ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสังเกตโดยตรง การสนทนาแบบกลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลในการวิจัยที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) อ้างถึงใน จารุวรรณ กนกทอง. (2559). ลักษณะความพึงพอใจ. กรมส่งเสริมสหกรณ์. (27 มกราคม 2566). เข้าถึงได้จาก ประวัติกรมส่งเสริมสหกรณ์: <http://cpd.go.th/>
- เกศพร เฉยขุนทด (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารชนชาติ สาขามหาชัยเมืองใหม่จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการตลาด. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ตั้งฝัน แง้เจริญกุล (2565) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ดาวสวรรค์ รื่นรัมย์ (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- น้ำลิน เทียมแก้ว (2561). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- รัตติภรณ์ บุญธรรม (2563). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการเงินและการธนาคาร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- วลีพร โพธิ์รุช (2563). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการเงินและการธนาคาร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริรัตน์ ศรีพนม (2559) อ้างถึงใน ชาวิมานันท์ จันทร์ธรรมา. (2564). รูปแบบผลตอบแทนในการออม.
- Yamane, T. (1973). Statistics : an introductory analysis (3<sup>rd</sup> ed). New York : Harper and Row.