

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบศรีจันทร์ จำกัด

SERVICE QUALITY THAT AFFECTS SATISFACTION OF MEMBER
OF PRACHUAPKHIRIKHAN TEACHER SAVING
AND CREDIT COOPERATIVE, LIMITED

ชุตินา นากวัน

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Chutima Nakwan

Email: 6514154119@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบศรีจันทร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบศรีจันทร์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทบุคลากรเป็นข้าราชการครู รายได้ต่อเดือน 30,000 - 40,000 บาทต่อเดือน และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี ผลวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบศรีจันทร์ จำกัด โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.510) และ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.690) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบศรีจันทร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.658 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบศรีจันทร์ จำกัด ร้อยละ 65.80 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักสมาชิก ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก และ ด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ,สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

Abstract

The study of service quality that affects satisfaction of members of Prachuapkhirikhan Teacher Saving And Credit Cooperative, Limited. The objective of this research was to study service quality that affects satisfaction of members of Prachuapkhirikhan Teacher Saving And Credit Cooperative, Limited. The samples of the study were 400 members of Prachuapkhirikhan Teacher Saving And Credit Cooperative, Limited 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 samples were female, aged more than 40 years old, had a bachelor's degrees, personnel type be a government teacher, and monthly income between 30,000 - 40,000 bath. Membership period more than 20 years, It was also found that service quality factors and satisfaction factor overall there were the highest levels of their opinions ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.510) and ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.690) respectively.

The hypothesis testing results revealed that the service quality factors affected the satisfaction factor of members of Prachuapkhirikhan Teacher Saving And Credit Cooperative, Limited. The statistical significance level at 0.05 with the forecasting coefficient (R^2) found as 0.658, which indicated that the independent variables were service quality factors affected the dependent variable was the satisfaction of members of Prachuapkhirikhan Teacher Saving And Credit Cooperative, Limited at 65.80 percent. When considering each aspect, it was found that there were 4 aspects: the aspect of understanding and knowing the service users, reliability, response to service users, and giving confidence to service users affected the satisfaction of members of Prachuapkhirikhan Teacher Saving And Credit Cooperative, Limited

Keywords : Service Quality, Satisfaction, Prachuapkhirikhan Teacher Saving And Credit Cooperative, Limited

บทนำ

สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลที่มีอาชีพอย่างเดียวกันหรืออาศัยในที่ชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์และให้กู้ยืมเงินเมื่อเกิดความจำเป็น หรือเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์งอกเงย และได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 สหกรณ์ออมทรัพย์เน้นให้บุคคลที่เป็นสมาชิกรู้จักการประหยัด รู้จักการออมทรัพย์และสามารถบริการเงินกู้ ให้แก่สมาชิกเพื่อนำไปใช้จ่ายเมื่อเกิดความจำเป็นโดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงเป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมอีกทางหนึ่ง

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน เป็นสหกรณ์ขนาดเล็ก ที่มีความมั่นคงมาจากการบริหารจัดการของคณะกรรมการดำเนินการชุดต่างๆ ที่ผ่านมาไม่มีจุดด่างพร้อย ในเรื่องการบริหารจัดการ มีผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในเชิงของสหกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดวางระบบการบริหารจัดการในการขับเคลื่อนให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารงานของคณะกรรมการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์ โดยการกำกับดูแลจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำแนวทางในการดำเนินงานต่างๆ ของสหกรณ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเป็นที่น่าพึงพอใจ ตลอดจนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด เข้าใจในหลักการของสหกรณ์ และให้ความร่วมมือปฏิบัติตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์อย่างดียิ่ง เป็นผลให้สมาชิกส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยส่วนหนึ่งสหกรณ์มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตไม่ว่าจะเป็นแหล่งเงินออมที่มีอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม เป็นแหล่งเงินกู้ยืมให้สมาชิกได้นำไปลงทุนสร้างรายได้เสริม ทั้งยังมีส่วนในการร่วมกันแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิกที่มีความเดือดร้อนให้บรรเทาเบาบาง

ด้วยสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ ได้ให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกคน จึงได้มีการจัดการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิก ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้านสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าธนาคาร บริการด้านเงินฝากที่มีอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และการบริการด้านอื่นๆ เช่น จัดให้มีที่นั่งรอที่เพียงพอและเหมาะสม มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำที่สะอาด เจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้มพร้อมให้บริการ เป็นต้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด โดยจะศึกษาคุณภาพการให้บริการใน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (1985; 1990) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ และภารกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ในด้านการให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์

ครูประจำวงคีรีชั้น จำกัด และสามารถนำผลการวิจัยไปแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำวงคีรีชั้น จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำวงคีรีชั้น จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำวงคีรีชั้น จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำวงคีรีชั้น จำกัด ทั้งหมด จำนวน 5,666 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำวงคีรีชั้น จำกัด, 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำวงคีรีชั้น จำกัด ที่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1976) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 374 คน แต่เนื่องจากต้องการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นที่ใช้ในศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำวงคีรีชั้น จำกัด

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำวงคีรีชั้น จำกัด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4. ขอบเขตระยะเวลา

เดือนเมษายน พ.ศ. 2567 ถึง กรกฎาคม พ.ศ.2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้สอดคล้องกับนโยบายของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด และตอบสนองความกับต้องการของสมาชิกให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพบริการ เป็นลักษณะของแนวความคิดที่มีการมองถึงความเข้าใจว่า ลูกค้าคิดอย่างไรต่อคุณภาพของการบริการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิผล

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

โอลิเวอร์ (Oliver. 1993) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ เป็นลักษณะของแนวความคิดที่มีการมองถึงความเข้าใจว่า ลูกค้าคิดอย่างไรต่อคุณภาพของการบริการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิผล โดยมีแนวความคิดในการทำความเข้าใจที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 แนวความคิด ประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพบริการ และคุณค่าของลูกค้า

Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการ สามารถวัดได้โดยวัดช่องว่างจาก (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ ความสามารถตอบสนอง ความแน่นอน ความเข้าใจลูกค้า และลักษณะที่สัมผัสได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

วรสิริญา สุภธนโชติพงศ์ (2562) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติของบุคคล ที่แต่ละบุคคลมีลักษณะที่แตกต่างกัน จะขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งใด ถ้าคาดหวังมาก และได้รับการตอบสนองที่ดีจะเกิดความพึงพอใจ และในทิศทางตรงข้าม เมื่อไม่ได้การตอบสนองตามที่ตนคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ได้ตั้งใจว่ามีมาก หรือมีน้อยเพียงใด โดยการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการ ทศนคติของบุคคลต่อการให้บริการ มีความคาดหวังกับการให้บริการ คือถ้าคาดหวังมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก ในทิศทางตรงข้ามหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ได้คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความคาดหวังตั้งใจไว้ว่ามีมาก หรือมีน้อยเพียงใด

Vroom (1967) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลใดที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นๆ ทศนคติในด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นๆ และทศนคติในทางลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ นั่นเอง

ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบศรีขันธุ์ จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบศรีขันธุ์ จำกัด ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2504 โดยใช้ชื่อว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบศรีขันธุ์ จำกัดสินไช้” เริ่มประกอบธุรกิจตั้งแต่วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2504 โดยอาศัยแผนกศึกษาธิการจังหวัด (ศาลากลาง) เป็นสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราว มีสมาชิกแรกตั้ง 329 คน มีทุนดำเนินการทั้งสิ้น 10,330 บาท และมีคณะผู้จัดตั้ง 11 คน โดยมีนายชิตชัย ประทยศ ตำแหน่งทางราชการเป็น ศึกษาธิการจังหวัดประจำบศรีขันธุ์เป็นประธานกรรมการและได้กำหนดวันปิดบัญชีทางการเงินในวันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี ในปีแรก สหกรณ์มีกำไร 516.20 บาท ในปี พ.ศ. 2511 สหกรณ์ได้มีการเปลี่ยนแปลงชื่อจาก “สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบศรีขันธุ์ จำกัดสินไช้” เป็นชื่อ “สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบศรีขันธุ์ จำกัด” ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 ประกาศเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2511 ในปี พ.ศ. 2517 ได้ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานจากแผนกศึกษาธิการจังหวัด ไปอยู่อาคาร 2 ชั้น โรงเรียนการช่างสตรีประจำบศรีขันธุ์ (วิทยาลัยเทคนิคแผนกพาณิชยการ) ปัจจุบันที่ตั้งอาคารเลขที่ 5/1 ถนนประจำบศรี ตำบลประจำบ อำเภอเมือง จังหวัดประจำบศรีขันธุ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภูริลาภ งามลิ้มะ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระ ปิ่นเกล้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล สมเด็จพระปิ่นเกล้า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสิทธิการรักษากรมบัญชีกลาง อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาทต่อเดือน ผลวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็น ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.554) และ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.633) ตามลำดับ

ทิพย์วรรณ จันทร์ตุ่น (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 2) เพื่อนำผลการวิจัยเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาห้วยขวาง 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก อันดับแรกคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง

ต่อความต้องการการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านที่มีค่า Sig สูงกว่า 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/เดือน และ มีค่า Sig ไม่เกิน 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ซึ่งทราบจำนวนแน่นอน จำนวน 5,666 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด, 2567) การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1976) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง 374 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน โดยเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 287 คน มีอายุมากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทบุคลากรเป็นข้าราชการครู รายได้ต่อเดือน 30,000 - 40,000 บาทต่อเดือน และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.510) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักสมาชิก ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.561) รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.551) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.543) ด้านความน่าเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.569) และด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.624) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.690) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก มี 2 หัวข้อ คือ ตอบสนองความต้องการของท่านเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.719) และความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.719) รองลงมาคือ มีบริการที่เป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.748) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ปรากฏผลตามตาราง 1

ตาราง 1 แสดงการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	-0.026	-0.020	-0.377	0.706
2. ด้านความน่าเชื่อถือได้	0.264	0.218	3.021	0.003*
3. ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก	0.236	0.214	3.492	0.001*
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก	0.187	0.149	2.456	0.014*
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักสมาชิก	0.412	0.335	6.949	0.000*
ค่าคงที่	-0.369		-1.979	0.049*

$R = 0.811$, $R^2 = 0.658$, $SEE = 0.406$ $F = 151.502$ $Sig. = 0.000$, * = $P < 0.05$

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบุรีรัมย์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.658 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบุรีรัมย์ จำกัด ร้อยละ 65.80 และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า มี 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักสมาชิก (Beta = 0.335) ด้านความน่าเชื่อถือได้ (Beta = 0.218) ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก (Beta = 0.214) และด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก (Beta = 0.149) ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบุรีรัมย์ จำกัด

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบุรีรัมย์ จำกัด พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบุรีรัมย์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักสมาชิก ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ด้านความน่าเชื่อถือได้ และด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ด้านการเข้าใจและการรู้จักสมาชิก โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการเข้าใจและการรู้จักสมาชิก อยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบุรีรัมย์ จำกัด ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เนื่องจากกรรมการและเจ้าหน้าที่มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นรวมถึงข้อเสนอแนะของสมาชิก และยังมีช่องทางในการบริการ การติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย อีกทั้งยังมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน เป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านการเข้าใจและการรู้จักสมาชิก สร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัย พบว่า ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือได้ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือได้อยู่ในระดับ มากที่สุด และส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบุรีรัมย์ จำกัด ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เนื่องจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบุรีรัมย์ สามารถใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ช่วยแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยต่างๆ ได้รวดเร็ว ตรงประเด็น รวมถึงมีกระบวนการทำงาน ที่เปิดเผยตรงไปตรงมา ตรงตามเวลาที่ต้องการ เป็นเหตุสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก ดังนั้น สมาชิกจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิกอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของดาวสวรรค์ รื่นรัมย์ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 ผลการวิจัย พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการ ตอบสนองต่อสมาชิกอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เนื่องจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด มีการบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีขั้นตอน การบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก มีความเท่าเทียมกัน แนะนำตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามเวลา ที่ต้องการ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก สร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของสมาชิก สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิกอยู่ใน ระดับมาก ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ในความคิดเห็นของ ผู้ทำวิจัยเนื่องจาก เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด มีวุฒิการศึกษา และระดับการศึกษาที่ ตรงกับการปฏิบัติงาน มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์อื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์ สุจริต และ มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานสามารถช่วยแนะนำหรือแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ จึง เป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก สร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของธีรณัย เชาว์ปรีชา (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักสมาชิก ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการ ตอบสนองต่อสมาชิก และด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1 ด้านการเข้าใจและการรู้จักสมาชิก พบว่า การเข้าใจและการรู้จักสมาชิก ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด เป็นอันดับแรก แม้ว่าเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จะมีการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของสมาชิก รวมถึงมีช่องทางการ ติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีการให้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ แต่อาจจะต้อง ปรับปรุงในเรื่องการให้ความรู้แก่สมาชิกในด้าน เศรษฐกิจการลงทุน ตลอดจนด้านสุขภาพ เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มี ความพึงพอใจมากขึ้น

2 ด้านความน่าเชื่อถือได้ พบว่า ความเชื่อถือได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด เป็นอันดับสอง แม้ว่าเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จะมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนรวดเร็วและเปิดเผยได้ รวมถึงเจ้าหน้าที่สามารถใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ในการช่วยแก้ปัญหาให้สมาชิกสำเร็จลุล่วงอย่างดีแล้วก็ตาม เจ้าหน้าที่ควรต้องหาความรู้หรืออบรมเพิ่มเติมเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญอยู่เสมอ รวมทั้งทำให้สมาชิกเกิดความน่าเชื่อถือได้ และนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

3 ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก พบว่า การตอบสนองต่อสมาชิกส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด เป็นอันดับที่สาม แม้ว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จะมีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่และกระตือรือร้น มีขั้นตอนที่ชัดเจน บริการด้วยความเท่าเทียมกัน แนะนำและตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนตามที่สมาชิกต้องการแล้วก็ตาม แต่อาจต้องเน้นเรื่องกระบวนการทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น มีแผนภาพแสดงขั้นตอนหรือแผนผังที่เข้าใจง่ายให้กับสมาชิก เพื่อให้สมาชิกรู้ถึงขั้นตอนหรือกระบวนการบริการที่ชัดเจน และนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก พบว่า การให้ความมั่นใจแก่สมาชิกส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับมาก แม้ว่าเจ้าหน้าที่ จะมีวุฒิการศึกษาและระดับการศึกษา ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแล้วก็ตาม แต่ในการปฏิบัติงาน ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงต้องมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สามารถแนะนำแนวทางและหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและชัดเจน โดยไม่ทำให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด เสียหาย เป็นไปตามแผนและวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ ส่งผลให้เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยตัวอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการใช้บริการ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เพื่อให้ผลของการวิจัยมีความสมบูรณ์ซึ่งจะเป็นแนวทางในการจัดการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากขึ้น

2 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ควรเพิ่มเรื่องการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลและผลการวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สำหรับการพัฒนาระบบการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัด. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2567, จาก https://www.prachuapkhirikhan.go.th/_2018/frontpage
- ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ข้าราชการ สหกรณ์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ดาวสวรรค์ รื่นรัมย์. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ทิพย์วรรณ จันทร์ตุ่น. (2565). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ธีรณัย เชาวร์ปรีชา.(2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พัชรมน เชื้อนาคะ.(2560). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล
- ภูริลาภ งามลิ้มะ. 2564). ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด (2567). เกี่ยวกับสหกรณ์. สืบค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2567, จาก <https://pktsc.com/>
- Oliver. (1993). ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. สืบค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2567, จากhttps://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=tru
- Parasuraman และคณะ (1991). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ. สืบค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2567, จาก <https://www.gotoknow.org/posts>
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (1985; 1990). แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ. สืบค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2567, จาก <https://maymayny.wordpress.com>
- Yamane (1976). สูตร Taro Yamane สำหรับ คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง. สืบค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2567, จาก <https://greedisgoods.com/taro-yamane/>