

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด

SERVICE QUALITY THAT AFFECTS MEMBERS' SATISFACTION OF OFFICE OF THE ARMY
SECRETARY SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE LIMITED

นภาพรรณ ปานแจ่ม

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Napawan Panjaem

Email : 6514154133@rmail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทบุคลากรเป็นข้าราชการ รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ผลวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05, S.D.=0.411$) และ ($\bar{X}= 4.15, S.D.=0.535$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.247 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด ร้อยละ 24.70

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด

คำสำคัญ : ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด

Abstract

Research on quality of service that affects member's satisfaction of Office of the Army Secretariat Savings and Credit Cooperative Limited. The objective was to study the quality of service that affected the member's satisfaction of Office of the Army Secretariat Savings and Credit Cooperative Limited. A sample group of 400 members. The sample group was selected based on a simple random sampling method. The tool used for data collection was a questionnaire. The data was analyzed by using a computer software package for frequencies, percentages, averages, standard deviations, and multiple regression analysis.

The results of this research found that the majority of the samples were female, age between 26 to 30 years old, with bachelor's degree. The type of personnel was the civilian servant, with monthly income 10,000 - 20,000 bahts. The research also found that service quality factors and satisfaction factors overall there were a high level of their opinions ($\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.411$) and ($\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.535$) respectively.

The results of the hypothesis testing found that service quality factors affected member's satisfaction of Office of the Army Secretariat Savings and Credit Cooperative Limited with statistical significance at 0.05. The forecasting coefficient (R^2) found as 0.247 showed that the independent variables which were service quality factors, affected the dependent variable which was the member's satisfaction of Office of the Army Secretariat Savings and Credit Cooperative Limited at 24.7 percents. When considering each aspect, it was found that there were 3 aspects, namely, providing confidence to service users, concreteness of service, and reliability affected member's satisfaction of Office of the Army Secretariat Savings and Credit Cooperative Limited.

Keywords : Service Quality Factors, Satisfaction, Office of the Army Secretary Savings and Credit Cooperative Limited.

บทนำ

ปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้ทั้งภายในและภายนอกของประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องเพิ่มความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือระบบราชการขาดธรรมาภิบาลและความเสื่อมถอยของระบบราชการ ถ้าภาพลักษณ์ไม่เปลี่ยนแปลงและไม่พัฒนาในการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ และยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการโดยอาศัยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยได้กำหนดแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนไว้ด้วย ซึ่งการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการที่ดีขึ้น โดยการนำเอาแนวทางการบริหารงานของภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมีอาชีพ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขัน การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นหลัก (ฉัตรชัย นาถำพลอย, 2563)

การบริหารงานของสหกรณ์ในสภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้จะต้องใช้ความสามารถและความพยายามอย่างยิ่งที่จะทำกำไรให้สูงกว่าปีที่ผ่านมาเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกในด้านความเชื่อมั่นทางการเงิน ต่อการบริหารงานที่มีความภูมิใจในด้านธรรมาภิบาลทางการเงินและความชัดเจนของการให้บริการที่สามารถบ่งบอกถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริหารงานของสหกรณ์ด้วยหลักธรรมาภิบาล การบริการจึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีบทบาทต่อการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับสมาชิกของสหกรณ์ โดยเฉพาะการนำปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านตามแนวคิดของ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman and Leonard L. Berry (1985; 1990) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการมาใช้ในการให้บริการ

สหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด บริหารงานโดยคณะกรรมการดำเนินการ มีเลขานุการกองทัพบก เป็นประธานกรรมการ ต่อมาสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ได้ขยายการรับสมัครสมาชิกซึ่งเป็นการเข้าราชการจากหน่วยต่าง ๆ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด ได้พัฒนาและเจริญก้าวหน้ามาโดยลำดับ สามารถให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างทั่วถึง ทั้งทางด้านการออมเงิน ที่มีเงินทุนเรือนหุ้น ซึ่งได้เงินปันผลในอัตราสูงสุดไม่เกินตามกฎหมายสหกรณ์กำหนด และเงินรับฝากมีทั้งเงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์ และเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ที่มีอัตราดอกเบี้ยมากกว่าธนาคารพาณิชย์ทั่วไป สำหรับด้านเงินกู้ สหกรณ์ได้เปิดโครงการเงินกู้ต่าง ๆ หลายประเภทเช่น เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ เงินกู้เพื่อการซื้อเครื่อง

คอมพิวเตอร์ เงินกู้เพื่อติดตั้งอุปกรณ์แก๊สรถยนต์ เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ และเงินกู้เพื่อการเคหะสงเคราะห์ โดย ดอกเบี้ยเงินกู้ของสหกรณ์นั้น สมาชิกจะได้รับเงินเฉลี่ยคืน ซึ่งสถาบันการเงินอื่น จะไม่มีการจ่ายเงินเฉลี่ยคืน ดอกเบี้ย นอกจากนี้การดำเนินงานของสหกรณ์ยังนำผลกำไรกลับคืนสู่สมาชิก เช่นเงินทุนการศึกษาบุตรสมาชิก เงินทุนการศึกษาของสมาชิกระดับปริญญาตรีและปริญญาโท และเงินสวัสดิการช่วยเหลือสมาชิกและครอบครัวในกรณีถึงแก่กรรม เป็นต้น ในการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกทั่วไปที่ได้สังเกตเห็นประโยชน์จากการ เป็นสมาชิกของสหกรณ์ อันก่อให้เกิดประโยชน์กับตัวสมาชิกเองและครอบครัว โดยการดำเนินงานของ คณะกรรมการดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ ในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของสมาชิก (สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก, 2563)

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิก ที่มาใช้บริการของสหกรณ์อย่างแท้จริงและผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการ จำกัด สามารถนำ ผลการวิจัยมาใช้ในการประเมินเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพในการเพิ่มความ พึงพอใจให้กับสมาชิกสหกรณ์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงาน เลขานุการกองทัพบก จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการ กองทัพบก จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการ กองทัพบก จำกัด ที่มาใช้บริการซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอนจำนวน 6,962 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงาน เลขานุการกองทัพบก จำกัด, 2567) จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1976) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่า ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และ จากการคำนวณพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 379 คน แต่เนื่องจากต้องการป้องกันความผิดพลาดที่จะ เกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คนเพื่อการวิเคราะห์และ ประมวลผลต่อไป

2. **ด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา** ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด

3. **ขอบเขตด้านพื้นที่** พื้นที่ในการดำเนินการวิจัย คือ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด

4. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2567 ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด

2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัดและสหกรณ์อื่นๆ หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสามารถนำผลวิจัยไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับองค์การในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ Parasuraman, et al., (1988) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นคุณภาพการให้บริการที่มีการพัฒนามาจากการดูแลเอาใจใส่ ความไว้น้ำใจเชื่อใจ และการตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ที่สามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Repurchase) โดยองค์ประกอบของคุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 มิติ ดังนี้คือ

1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) เป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพ คุณภาพของบริการจะถูกประเมินโดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง บริการที่เสน่อออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนและง่ายขึ้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) บริการที่ให้นั้นจะต้องมีความแม่นยำและถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรกรวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ (Consistency) คือบริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิมทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการพึงได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันท่วงที

4. การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความน่าเชื่อถืออันเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญมากที่สุดประการหนึ่ง สำหรับการให้บริการและส่งผลให้ผู้ใช้บริการมากขึ้น มีการพูดปากต่อปาก ความเชื่อถือของผู้รับบริการที่มีผลต่อผู้ให้บริการนั้นอาจเกิดปัจจัยเสริมอื่นๆ

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการเช่นชื่อผู้ที่รับบริการได้ การมีระบบเก็บข้อมูลรักษาข้อมูลในอดีตของผู้มารับบริการ ซึ่งสามารถนำกลับมาใช้ในการบริการอย่างรวดเร็ว

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยม หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ความพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นก็ต่อเมื่อ สิ่งที่บุคคล ได้รับนั้นเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ตรงกับจุดประสงค์ ตรงความต้องการ ตรงความคาดหวัง หรือเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ หากมองในมุมของการบริการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเพียงพอ รวมถึงการเดินทางไปยังแหล่งบริการมีความสะดวกสถานที่ให้บริการมีความสะอาด รู้สึกได้ถึงความปลอดภัย จนผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับในการบริการนั้นทำให้เกิดความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ต้องเสียไป

ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด

กองทัพบกได้ออกระเบียบว่าด้วยการพัฒนาระบบสหกรณ์ข้าราชการกองทัพบก เพื่อเป็นการส่งเสริมให้หน่วยต่างๆ ในกองทัพบก จัดตั้งสหกรณ์สำหรับข้าราชการกองทัพบก ให้เป็นไปอย่างกว้างขวาง เพื่อเป็นสวัสดิการ บำบัดทุกข์ บำรุงสุขช่วยเหลือข้าราชการและครอบครัว ซึ่งจะเป็นผลให้กำลังพลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่กิจการสหกรณ์ออมทรัพย์ถือว่าเป็นสวัสดิการภายในส่วนหนึ่งของหน่วยตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ บรรดาข้าราชการ และลูกจ้างมีรายได้เป็นเงินเดือนจำนวนน้อย ในบางคราวมีความจำเป็นต้องใช้เงินก็ต้องไปกู้ยืมเงินนอกระบบซึ่งเสียดอกเบี้ยสูง และไม่สามารถจะออมทรัพย์เพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตให้กับตนเองและครอบครัวได้ จึงได้ริเริ่มจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้น โดยสำนักงานเลขานุการกองทัพบก เป็นผู้ดำเนินการ ประกอบไปด้วยข้าราชการ และลูกจ้างของสำนักงานผู้บังคับบัญชา

และของสำนักงานเลขานุการกองทัพบก ที่สมัครใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกเริ่มแรกมีจำนวน 288 คน และมีกรรมการรวม 15 คน ได้ขอจดทะเบียนจัดตั้งสหกรณ์ ซึ่งได้รับการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2530 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือและส่งเสริมให้ข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยรู้จักการประหยัด รู้จักออม เพื่อจะได้มีฐานะทางเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจนนิสา หอมขาว (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริม สหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 – 30 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 5 ปี ผลวิจัย ยังพบว่า 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 คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ร้อยละ 58.10 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจและ รู้จักสมาชิก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิกส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์

วรวลัญช์ วงษ์ศรีเผือก (2564) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด มี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี เป็นกลุ่มผู้ประกอบการ ด้านบริการรับผลิตเครื่องประดับซึ่งมีขนาดพนักงานในโรงงานไม่เกิน 100 คนและผลงานวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.42, S.D. = 0.58) และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.57)

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 62.20 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.622 และในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมดมีตัวแปร อิสระที่

ส่งผลต่อตัวแปรตามคือความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทยูโรเทคนิก (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ด้านคือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจลูกค้าการตอบสนองต่อความต้องการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้วิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากร คือ สมาชิกที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด จำนวน 6,962 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด ที่ทราบจำนวนแน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณ โดยการใช้สูตรของ Taro Yamane (1976) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน +5% และจากการคำนวณพบว่าการมีทราบจำนวนประชากรแน่นอน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 379 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็น 400 ตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผลต่อไป โดยจะใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการใช้บริการโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่

เป็นเพศหญิง มีจำนวน 219 คน มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.05 , S.D. = 0.411) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.485) รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ (\bar{X} = 4.08 , S.D. = 0.450) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (\bar{X} = 4.05 , S.D. = 0.461) ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ (\bar{X} = 4.04 , S.D. = 0.471) และด้านความเป็นรูปธรรมด้านบริการ (\bar{X} = 3.95 , S.D. = 0.450) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.535) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัดมีการบริการที่ตอบสนองความต้องการ (\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.552) รองลงมา ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัดของท่านโดยภาพรวม (\bar{X} = 4.15 , S.D. = 0.548) และสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัดมีการให้บริการที่เป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง (\bar{X} = 4.14 , S.D. = 0.574) ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด

ตาราง 1 การทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย(B)	Beta	t	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (X_1)	0.208	0.175	2.859	0.000*
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_2)	0.003	0.003	0.039	0.004*
3. ด้านการตอบสนองความต่อผู้ใช้บริการ (X_3)	-0.012	-0.010	-0.100	0.969
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (X_4)	0.316	0.266	2.375	0.018*
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ (X_5)	0.134	0.118	1.342	0.180
ค่าคงที่	1.530		6.522	0.000*

R = 0.497, R² = 0.247, SEE = 0.467 F = 25.853 Sig. = 0.000 , * = P < 0.05

ผลทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.247 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด ร้อยละ 24.70 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ($Beta = 0.266$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($Beta = 0.175$) ด้านความเชื่อถือได้ไว้วางใจได้ ($Beta = 0.003$) ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ และด้านความเชื่อถือได้ไว้วางใจได้ ซึ่งสามารถอภิปราย ผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องมาจากบุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญเฉพาะ ด้านในการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่ง บุคลากรผู้ให้บริการใช้ประสบการณ์ในด้านอื่นที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปฏิบัติงานการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก แนะนำตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของภัทรวี อ้อมชมภู (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร พบว่า ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการและด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร

ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านความเป็นธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ มีระบบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สารสนเทศต่างๆ ให้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วและบุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดีบริการด้วยกิริยาที่เป็นมิตร มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ จุดที่ให้บริการมีป้ายบอกทางและขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเจนนิสา หอมขาว (2565) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึง

พอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ ผลการวิจัย พบว่า ด้านความเข้าใจและ รู้จักสมาชิก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องจากบุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด เมื่อมีปัญหา/ข้อสงสัย บุคลากรผู้ให้บริการสามารถใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี บุคลากรผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่และใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน บุคลากรผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้ ตรงประเด็นและรวดเร็วเหมาะสม รวมถึงมีกระบวนการทำงาน ที่เปิดเผยตรงไปตรงมา ตรงตามเวลาที่ต้องการ เป็นเหตุสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้ใช้บริการอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรวลัญช์ วงษ์ศรีเผือก (2564) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการและ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด

ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากแต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องด้วย บุคลากรผู้ให้บริการมีการให้บริการตามขั้นตอน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก พร้อมทั้งให้คำแนะนำ/ตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง บุคลากรผู้ให้บริการมีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่และกระตือรือร้น บุคลากรผู้ให้บริการมีการดูแลอย่างเท่าเทียมกันมีการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลาที่ต้องการซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของไพเราะ พอสม (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่ามีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะกายภาพที่เป็นรูปธรรมของผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากแต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องด้วยบุคลากรผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ให้บริการสมาชิกเป็นอย่างดี สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัดมีการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกที่มาใช้บริการและ

มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิสุต ต้นสุวรรณรัตน์ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค อาหารร้านแมคโดนัลด์ สาขาบางแสน จังหวัดชลบุรี พบว่า มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค อาหารร้านแมคโดนัลด์สาขาบางแสน จังหวัดชลบุรี ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการและด้านการเข้าใจ และรู้จักผู้ใช้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคอาหารร้านแมคโดนัลด์ สาขาบางแสน จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ สมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความ เชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการ กองทัพบก จำกัด มีระบบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สารสนเทศต่างๆ ให้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว บุคลากร ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดีบริการด้วยกิริยาที่เป็นมิตร มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ จุดที่ให้บริการมีป้ายบอก ทางและขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน แต่อาจจะต้องปรับปรุงในเรื่องการจัดสถานที่การให้บริการโดยมี สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆเพิ่มมากขึ้น เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า เมื่อมีปัญหา/ข้อสงสัย บุคลากรผู้ให้บริการสามารถใช้ ความรู้ในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหามาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี บุคลากรผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลาในการ ปฏิบัติหน้าที่และใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน แม้บุคลากรผู้ให้ บริการมีกระบวนการทำงานที่ สามารถตรวจสอบได้ และชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยหรือ ช่วยแก้ปัญหาให้ ผู้ใช้บริการสำเร็จลุล่วงอย่างดีแล้วก็ตาม บุคลากรควรต้องหาวิธีปรับเวลาในการบริการให้สามารถแก้ไขปัญห ไปได้ ตรงประเด็นและรวดเร็วเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในระดับมาก แม้ว่าบุคลากรผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรผู้ ให้บริการมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการปฏิบัติงาน แต่ละตำแหน่งบุคลากรผู้ให้บริการใช้ประสบการณ์ใน ด้านอื่นที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปฏิบัติงานตลอดจนให้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแล้วก็ตาม แต่ในการ ปฏิบัติงาน ต้องเน้นในการปฏิบัติหน้าที่ ที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้สมาชิกมีความมั่นใจใน การให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยตัวอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขาธิการกองทัพบก จำกัด เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการใช้บริการ เพื่อให้ได้ผลของการวิจัยที่มีความสมบูรณ์ซึ่งจะเป็น แนวทางในการจัดการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงาน เลขาธิการ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพในการ บริการมากขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเพียง อย่างเดียว ควรเพิ่ม การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลและ ผลการวิจัยที่สมบูรณ์ มากยิ่งขึ้นสำหรับการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขาธิการกองทัพบก จำกัด ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เจนนิสา หอมขาว (2566). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์*. การค้นคว้าอิสระ สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ฉัตรชัย นาถ้ำพลอย. (2563). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2567, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492001>
- ภัทรรวี อ้อมชมภู (2565). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561). *คุณภาพให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- รวีสุต ตันสุวรรณรัตน์ (2565). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคอาหาร ร้านแมคโดนัลด์ สาขาบางแสน จังหวัดชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วรวัลลัญช์ วงษ์ศรีเผือก (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทยู โรเทค นิค (ประเทศไทย) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ไพเราะ พอสม (2565). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด. (2563). *ความเป็นมาของสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2567 จาก, <http://www.asscco.com/main/index.php/vision.html>

สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด. (2567). *กรอบอัตราสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2567, จาก <http://www.asscco.com/main/index.php/vision.html>

สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด. (2567). *เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2567, จาก <http://www.asscco.com/main/index.php>

Parasuraman, et al., (1988). *แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ*. สืบค้นเมื่อ 29 เมษายน 2567, จาก <https://maymayny.wordpress.com/2020/04/07/>

Parasuraman, and Leonard L. Berry (1985; 1990). *แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ*. สืบค้นเมื่อ 29 เมษายน 2567, จาก <https://maymayny.wordpress.com/2020/04/07/>

Yamane, Taro.(1976). *Statistics, An Introductory Analysis, 2nd Ed.*, New York : Harper and Row.