

ความคิดเห็นในการใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด
ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
PERSONNEL OPINIONS ON SERVICES OF SAVINGS AND
CREDIT COOPERATIVE LIMITED OF THE SECRETARIAT OF THE CABINET

นัชชา วิบูลย์ศิริชัย

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Natcha Wiboonsirichai

E-mail : Wiboonchai_miewzee@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นในการใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 216 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยพบว่า 1) สมาชิกสหกรณ์ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 216 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.20 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.60 และเพศ LGBT+ จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.20 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.70 รองลงมาคือ อายุ 25-30 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.90, อายุ 41-50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.60, อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.70, อายุ 36-40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.20 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.90 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็น ร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.80 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.70 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 11,001-20,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.60 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.00, รายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.80, รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.00 และรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 11,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

2) ความคิดเห็นในการใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความคิดเห็นในการใช้บริการ, สหกรณ์ออมทรัพย์, คุณภาพการบริการ

ABSTRACT

The research of Personnel Opinions on the services of Savings and Credit Cooperative Limited of The Secretariat of the Cabinet. The objective is to study Personnel Opinions on the services of Savings and Credit Cooperative Limited of The Secretariat of the Cabinet. The factors of research include Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. That are classified by Personal factors were including Gender, Age, Education and Monthly income. The population used is members of Savings and Credit Cooperative Limited of The Secretariat of the Cabinet. The samples used in this research amount of 216 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were percentage, minimum, maximum, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.).

The results were found that 1) The members all respondents 216 people. Most are female 130 peoples representing 60.20%, are male 79 peoples representing 36.60% and LGBT+ 7 peoples representing 3.20% respectively. Most aged 31-35 years old 49 peoples representing 22.70%, 25-30 years old 43 peoples representing 19.90%, 41-50 years old 38 peoples representing 17.60%, over 51 years old 36 peoples representing 16.70%, 36-40 years old 35 peoples representing 16.20% and under 25 years old 15 peoples representing 6.90% respectively. Most are Bachelor's degree 135 peoples representing 62.50% followed by Postgraduate degree 45 peoples representing 20.80% and below Bachelor's degree 36 peoples representing 16.70%

respectively. Most are income per month 11,001-20,000 baht 79 peoples representing 36.60% followed by income per month 20,001-30,000 baht 67 peoples representing 31.00% , income per month 40,001 baht up 32 peoples representing 14.80%, income per month 30,001 - 40,000 baht 26 peoples representing 12.00% and income per month under 11,000 baht 12 peoples representing 5.60% respectively.

2) Personnel Opinions on the services of Savings and Credit Cooperative Limited of The Secretariat of the Cabinet overall is at a high level. Considering each side, then that side is the high level of Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy and Tangibles respectively.

Keywords : Opinions on the service, Savings and Credit Cooperative, Service Quality

บทนำ

สถาบันการเงินมีบทบาทและความสำคัญต่อระบบการเงินและระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากในชีวิตประจำวันประชาชนจำเป็นต้องทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน ตลอดจนการทำธุรกรรมการเงินอื่น ๆ ทำให้มีสถาบันการเงินเกิดขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเฉพาะกิจ และอื่น ๆ เช่น บริษัทหลักทรัพย์ สหกรณ์การเกษตร ออมทรัพย์ และเครดิตยูเนียน เป็นต้น

สหกรณ์ประเทศไทยกำเนิดในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ เมื่อประเทศไทยได้มีการติดต่อค้าขายกับชาวต่างชาติมากขึ้น ประเทศไทยจึงเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจจากแบบเลี้ยงชีพตนเองเป็นแบบค้าขาย ส่งผลต่อความต้องการเงินในการครองชีพและเพิ่มการผลิตที่มากขึ้น ทางราชการจึงเข้ามาช่วยแก้ปัญหาโดยใช้วิธีการสหกรณ์ประเภทหาทุน และให้จัดตั้ง “สมาคมสหกรณ์” สถานที่ที่ถูกคัดเลือกให้จัดตั้งสหกรณ์ที่แรกที่ จ.พิษณุโลก ชื่อว่า “สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้” จัดทะเบียนเมื่อ พ.ศ. 2459 จนกระทั่ง ใน พ.ศ. 2478 มีการจัดตั้งสหกรณ์ประเภทใหม่เพิ่มขึ้นหลายประเภท

สหกรณ์ของประเทศไทยปัจจุบันมีทั้งหมด 7 ประเภท คือ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน ผลการดำเนินงานสหกรณ์ได้สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่สมาชิก นับได้ว่าสหกรณ์ออมทรัพย์มีความสำคัญและประโยชน์ต่อสมาชิกเป็นอย่างมาก หน่วยงานต่าง ๆ ของราชการ และรัฐวิสาหกิจหลายแห่ง จึงได้จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นภายในหน่วยงาน

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานราชการหนึ่งที่มีระดับเทียบเท่ากรม สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเป็นผู้บังคับบัญชา ได้จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นภายในหน่วยงานชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 28 พ.ย. 2529 ปัจจุบันได้ดำรงกิจการมานานกว่า 36 ปี จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด สามารถจ่ายเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกได้ในระดับที่น่าพอใจมาโดยตลอด อย่างไรก็ตามการดำรงรักษาไว้ซึ่งสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งนี้ รวมไปถึงการบริหาร

จัดการสหกรณ์ให้มีผลการดำเนินงานที่ดี รวมไปถึงการพัฒนาปรับปรุงสหกรณ์ให้ดียิ่งขึ้นไป ถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญมาก

ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นในการใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นในการใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นในการใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด จำนวน 467 คน (ที่มา : ข้อมูลจากสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ณ วันที่ 28 ก.พ. 2565) และใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 216 คน คำนวณจากสูตร Yamane

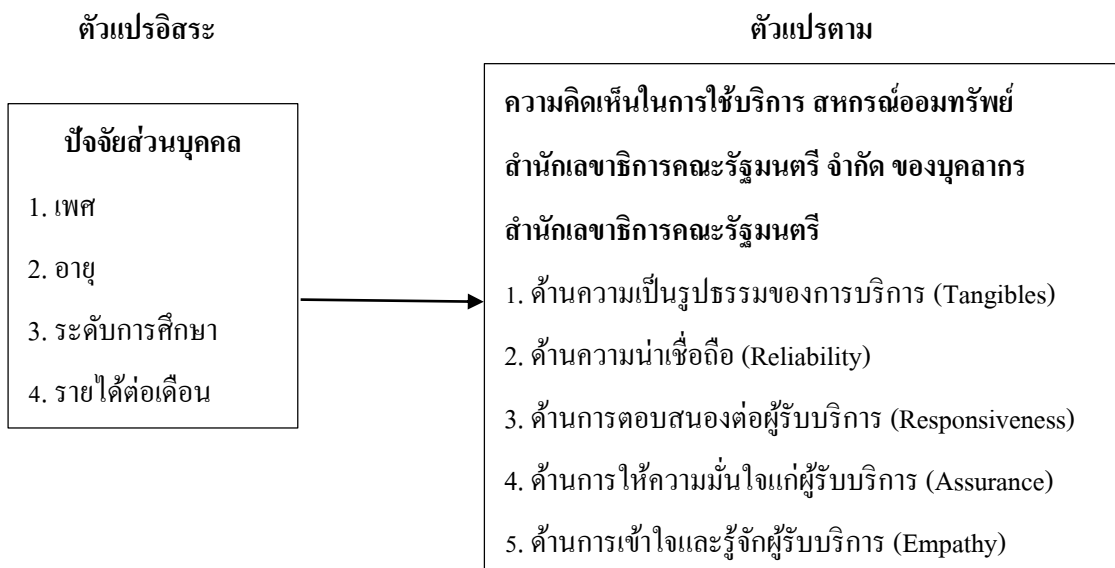
ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือน มีนาคม - เมษายน พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ไปประกอบการตัดสินใจลงสมัครเป็นหนึ่งในการคณะกรรมการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งนี้ในอนาคตข้างหน้า

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

โสภา พิสมัย (2543) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยพันธุกรรมและร่างกาย ระดับการศึกษา ค่านิยม ความเชื่อและเจตคติของบุคคล และประสบการณ์
2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สื่อมวลชน กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง และข้อเท็จจริงในเรื่องหรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

จिरายู ทรัพย์สิน (2540) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ ความรู้สึกนึกคิดที่แสดงออกมาของบุคคล เพื่อให้ผู้อื่นรับรู้และประเมินค่าได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมภายนอก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับจากการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดจาก 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรม มีลักษณะทางกายปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์สำนักงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบแก่ลูกค้าทุกครั้งมีความถูกต้อง สม่าเสมอ และเหมาะสม
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีความกระตือรือร้น รีบต้อนรับและให้การช่วยเหลือลูกค้า
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การมีทักษะในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเป็นกันเองและความเอาใจใส่ แฉ่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ และศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์

ความหมายของสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ องค์กรที่จัดตั้งขึ้นมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คือ การให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิก โดยสมาชิกออมเงินรายได้กับสหกรณ์ และสมาชิกสามารถกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นได้

ประวัติความเป็นมาสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี 2529 โดยมีที่มาจากการที่นายอนุรักษ์ รักเกื้อ หัวหน้างานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี พิจารณาเห็นว่าข้าราชการ/ลูกจ้าง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ไม่มีเงินคงเหลือที่จะเก็บสะสมหรือจัดซื้อสิ่งของจำเป็นที่มีราคาสูง จึงนำวิธีการสหกรณ์ออมทรัพย์มาใช้ และได้้นำเรื่องเสนอต่อผู้อำนวยการกองกลาง (นางจิตรา ลิ้มพาณิชย์การ) ต่อมาผู้อำนวยการฯ ให้เสนอโครงการนี้ในที่ประชุมระดับผู้อำนวยการกองและที่ประชุมเห็นชอบด้วย พร้อมทั้งมอบหมายให้นายอนุรักษ์ฯ ทำหนังสือเวียนแจ้งให้ผู้สนใจสมัครเป็นสมาชิกทราบ ครั้งแรกมีเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (นายอนันต์ อนันตกุล) สมัครเป็นสมาชิกหมายเลข 1 และมีผู้สมัครเป็นสมาชิก 141 คน จึงได้นัดประชุมผู้ที่จะเป็นสมาชิกครั้งแรก ในวันที่ 2 ต.ค. 2529 และต่อมาได้ประชุมคณะผู้ก่อตั้งสหกรณ์ครั้งแรก เมื่อวันที่ 13 พ.ย. 2529 ที่ประชุมได้เห็นชอบให้ตั้งชื่อสหกรณ์ว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด” ซึ่งนายทะเบียนสหกรณ์ได้จดทะเบียนสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ตั้งแต่วันที่ 3 พ.ย. 2529 เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ สทส. (อ.) 81/2529

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริ โภค และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก

ชนิดา ยาประสิทธิ์ (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพรูปลักษณ์ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง และสาขาการให้บริการต่างกันคุณภาพการให้บริการของลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ของประชาชน โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.692) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.689) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.682) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.676) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด จำนวน 467 คน (ที่มา : ข้อมูลจากสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ณ วันที่ 28 ก.พ. 2565)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 215.46 คน ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 216 คน จากประชากรทั้งหมด 467 คน และผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability) เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการแจกแบบสอบถาม โดยการแจกแบบออนไลน์ (Google Form)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด สำหรับวัดความคิดเห็น 5 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) 5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) โดยทำเป็นมาตรประเมิน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด = 5 เห็นด้วยมาก = 4 เห็นด้วยปานกลาง = 3 เห็นด้วยน้อย = 2 เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม ความคิดเห็นในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี และทำการตรวจสอบเนื้อหาว่าครอบคลุมตามวัตถุประสงค์หรือไม่ หลังจากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

- 1) ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงใช้ได้
- 2) ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ให้แก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 23.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ความคิดเห็นในการใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 216 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.20 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.60 และเพศ LGBTQ+ จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.20 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.70 รองลงมา คือ อายุ 25-30 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.90, อายุ 41-50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.60, อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.70, อายุ 36-40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.20 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็น ร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.80 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.70 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 11,001-20,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.60 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.00, รายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.80, รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.00 และรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 11,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ

(Reliability) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นในการใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 216 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.20 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.60 และเพศ LGBT+ จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.20 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.70 รองลงมาคือ อายุ 25-30 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.90, อายุ 41-50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.60, อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.70, อายุ 36-40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.20 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็น ร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.80 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.70 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 11,001-20,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.60 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.00, รายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.80, รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.00 และรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 11,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

ความคิดเห็นในการใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นในการใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

ความคิดเห็นในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด มีกิริยาจาสุภาพ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้รับบริการมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ระบบฐานข้อมูลและระบบเอกสารของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด มีความเป็นมาตรฐานเพื่อตอบสนองการให้บริการแก่สมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด มีการตกแต่งที่สวยงามและสะอาด ตามลำดับ และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด มีโต๊ะ เก้าอี้ จัดเตรียมไว้ให้เพียงพอ เหมาะสมต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ความคิดเห็นในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สมาชิกสามารถเชื่อและไว้ใจเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดหรือเวลาที่ได้แจ้งไว้ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ให้บริการด้วยความถูกต้องและรอบคอบ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด มีการเปิด-ปิด ตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด สามารถช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับสมาชิกได้ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับบริการสมาชิก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร วงษ์จำปี (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอบางบาล จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค และด้านความเห็นอกเห็นใจมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness)

ความคิดเห็นในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่สมาชิกได้ทันเวลาที่เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ได้แจ้งให้สมาชิกทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น ในการกู้เงินประเภทเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน สมาชิกจะได้รับเงินเข้าบัญชีธนาคารภายในกี่วัน เป็นต้น ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การบริการของเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลาเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของสมาชิก ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยฉัฐ จันทร์เกิด (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ของประชาชน โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

ความคิดเห็นในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ให้บริการแก่สมาชิกอย่างดีโดยสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด มีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สมาชิกรู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด สามารถให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามแก่สมาชิกได้ถูกต้อง ผลตอบแทนและอัตราดอกเบี้ยของบริการต่าง ๆ ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ที่ให้แก่สมาชิกมีความเหมาะสม สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของสมาชิกตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.692) รองลงมาคือ

ด้านความเป็นรูปธรรมมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.689) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.682) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.676) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)

ความคิดเห็นในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ถือว่าผลประโยชน์ของสมาชิกเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมในการมาใช้บริการของสมาชิก เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด เอาใจใส่ต่อสมาชิก แต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด นำเสนอบริการต่าง ๆ ที่ตรงตามความต้องการของสมาชิก เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด สามารถจดจำข้อมูลของสมาชิกได้ พร้อมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลสมาชิกแก่บุคคลอื่น เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของสมาชิก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิดา ยาประสิทธิ์ (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพรูปปลักษณ์ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง และสาขาการให้บริการต่างกันคุณภาพการให้บริการของลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) พบว่าสิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพและการพูดจาสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ, ควรจัดให้มีชุดเครื่องแบบสำหรับให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ

ได้สวมใส่เพื่อช่วยให้สมาชิกผู้มาติดต่อทราบโดยง่ายว่าใครคือเจ้าหน้าที่สหกรณ์, ควรมีแอปพลิเคชันของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกในการทำรายการบางอย่างให้สามารถทำในแอปพลิเคชันได้ โดยสมาชิกผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางมาที่สหกรณ์ด้วยตนเอง

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่าสิ่งที่จะต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ควรมีการจัดทำประกันคุ้มครองวงเงินฝาก เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่สมาชิก, สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ควรจัดการประชุมเจ้าหน้าที่สหกรณ์เพื่อปรับปรุงกระบวนการบริการ ตัดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนออก เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น, ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สหกรณ์เกี่ยวกับการใช้ระบบคลังข้อมูลสำหรับบริการสมาชิกอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ

3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) พบว่าสิ่งที่จะต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เวรคอลเซ็นเตอร์เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่สมาชิก, เจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรจัดทำรายละเอียดปะบอ์ดประชาสัมพันธ์หรือทำเป็นแผ่นพับแจ้งรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท, สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้มากขึ้นให้เพียงพอเหมาะสม

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) พบว่า สิ่งที่จะต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ควรมีการประเมินคะแนนการให้บริการจากสมาชิก เพื่อนำผลคะแนนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป, สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ควรสร้างมาตรฐานและวัฒนธรรมการให้บริการอย่างเต็มที่, ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้บุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเข้ามาเป็นสมาชิกสหกรณ์กันจำนวนมาก เพื่อให้สหกรณ์มีความมั่นคงมากยิ่งขึ้น

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) พบว่า สิ่งที่จะต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ควรหาวิธีการที่เพิ่มพูนผลประโยชน์จากเงินที่สมาชิกรนำมาฝาก เช่น การนำเงินไปซื้อหลักทรัพย์ของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจหรือซื้อหุ้น ฯลฯ, สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำงานล่วงเวลา เพื่อให้บริการหลังเวลา 16.30 น. เพื่อขยายระยะเวลาการให้บริการแก่สมาชิก, สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ควรกำหนดตัวชี้วัดขึ้นเป็นเครื่องมือบอกแนวทางและใช้ในการติดตามการพัฒนาการบริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีกำหนดตัวแปรอิสระหรือตัวแปรตามเพิ่มเติม และควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษาวิจัยเฉพาะสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด แต่ก็ยังถือไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวแทนของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์

ทั้งหมดทุกแห่ง ควรศึกษาเปรียบเทียบกับสหกรณ์ออมทรัพย์อื่นที่มีความใกล้เคียงกัน เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด ซึ่งเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ที่อยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เช่นเดียวกัน เพื่อให้เกิดการกระตุ้นในการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ให้มีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- จิรายุ ทรัพย์สิน. (2540). *ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีนิสิตปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนิดา ยาประสิทธิ์. (2557). *คุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นที เปรมรศมี. (2538). *สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด*. สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, ฉบับที่ 1, 1-12.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2559). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโรรังสิต*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (2564). *ระเบียบวาระการประชุมใหญ่สามัญ ประจำปีบัญชี 2564 สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด ครั้งที่ 36*.
- สำนักงานสหกรณ์จังหวัดระยอง (2565). *ประวัติการสหกรณ์ในประเทศไทย*. สืบค้นวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://web.cpd.go.th/rayong/index.php/knowledge/knowledge3>.
- สุภาพร วงษ์จำปี. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลคลองพลู อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing.
- Taro Yamane (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York. Harper and Row Publications.