

ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด  
SATISFACTION ON SERVICE USING OF THRIF AND CREDIT COOPERATIVE OF  
GSB EMPLOYEES LTD, CO.

รัชชานา นิธิสุนทรพงศ์  
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Runchana Nitisoonttronpong

E-mail : runchana.ni@gmail.com

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

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ บุคลากรส่วนกลาง ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0) หาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 มีสถานภาพ โสด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 10 - 15 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 2) ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร

ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสถานที่ให้บริการ

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด

## **ABSTRACT**

The objective is to study Satisfaction on service using of Thrif and Credit Cooperative of GSB Employees Ltd, Co. The factors of research include Product, Price, Place, Promotion, People, Physical evidence and Process. That are classified by Personal factors were including Sex, Age, Status, Education, Job postings, Average monthly income and Membership period. The population used is Personnel Officer Government Savings Bank using Thrif and Credit Cooperative of GSB Employees Ltd, Co. The samples used in the research amount of 400 people. The questionnaire was instrument of research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research (SPSS Version 26.0). The statistics were frequencies, percentage, mean and deviation.

The results found that 1) The users all respondents 400 peoples. Most are female 253 peoples representing 63.30%. Most age 31-40 years old 158 peoples representing 39.50%. Most status single 215 peoples representing 53.80%. Most upper Bachelor's degree 238 peoples representing 59.50%. Most are Job postings officer 310 peoples representing 77.50%. Most are average income per month 15,001 – 30,000 baht 141 peoples representing 35.50%. Most are membership period 10 – 15 years 103 peoples representing 25.80%. 2) Satisfaction on service using of Thrif and Credit Cooperative of GSB Employees Ltd, Co. overall is at a high level. Considering each side, then that side is the highest level of People. The other side is high level of Process, Price, Product Promotion and Physical evidence respectively. And the other side is medium level of Place.

**Keyword :** Satisfaction, Thrif and Credit Cooperative of GSB Employees Ltd, Co.

## **บทนำ**

สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกของประเทศไทย คือ "สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัดสินไช้" มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกได้รู้จักการออมทรัพย์ และสามารถให้กู้ยืมได้เมื่อเกิดความจำเป็น หรือเพื่อการก่อประโยชน์อื่นเพิ่มเติม โดยใช้หลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ธนาคารออมสินได้มีการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือพนักงาน ซึ่งพนักงานเปรียบเสมือนกำลังสำคัญในการทำให้ธนาคารสามารถประสบความสำเร็จ จึงต้องมีการแบ่งเบาภาระ

ให้แก่พนักงาน ที่ผ่านมามีปัญหาในด้านสถานที่ให้บริการที่คับแคบไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากสถานที่ซึ่งรับฝากเงินและถอน กับสถานที่สำนักงานจะอยู่ในพื้นที่เดียวกัน และต้องการให้มีการพัฒนาการบริหาร พัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และให้มีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ รวมไปถึงสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ ให้มีความเพียงพอและอำนวยความสะดวก ช่องทางการติดต่อสามารถอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต้องให้ทราบกันอย่างทั่วถึง สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการ ซึ่งในเวลาเดียวกันหากสมาชิกไม่พึงพอใจหรือมีข้อปัญหาที่ต้องการร้องเรียน ซึ่งส่วนนี้ก็จะเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง เพราะก็เปรียบเสมือนเป็นปัจจัยที่จะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จหรือไม่สำเร็จ โดยเฉพาะงานด้านการบริการ หากผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจก็จะส่งผลต่อการมาใช้บริการที่ลดลง

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรอันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่มากขึ้นในอนาคต

### **วัตถุประสงค์การวิจัย**

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด

### **ขอบเขตการวิจัย**

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรส่วนกลาง ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 4,965 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2565 ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล) ที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด

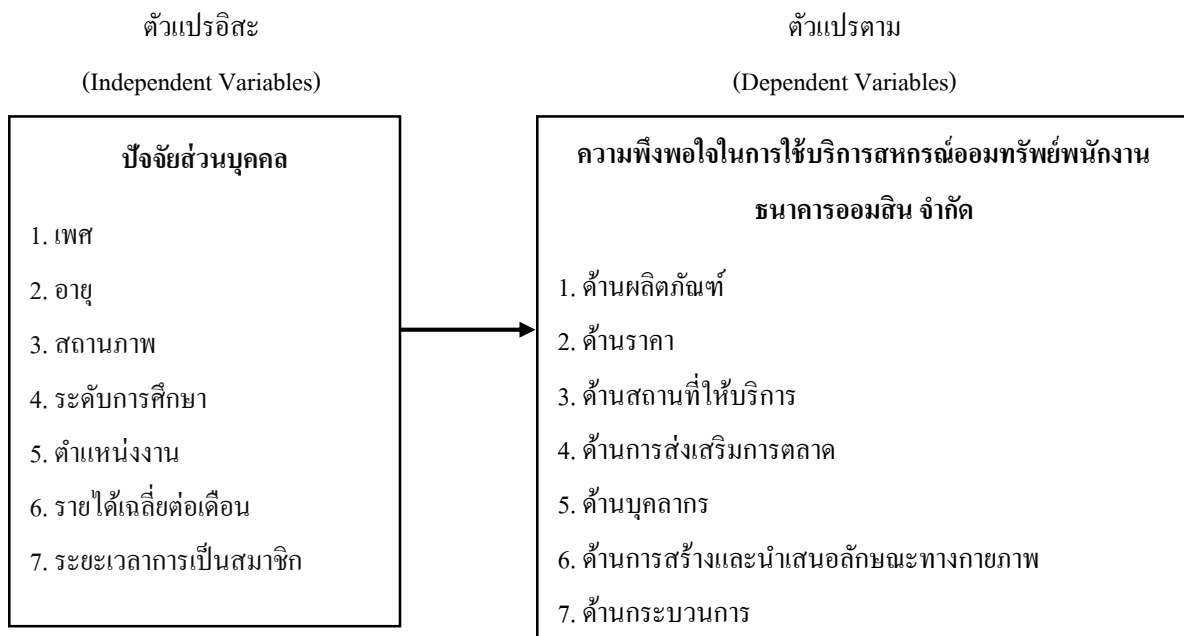
### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม ถึง เมษายน พ.ศ.2565

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ให้ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น
3. เพื่อนำผลจากการศึกษามาเป็นองค์ความรู้ และแนวทางให้แก่ผู้ที่สนใจจะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พ.อ.สุริยน เมธีวรรณกุล (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งจะเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้ของคุณภาพการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการว่ามีความต้องการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือสามารถ

ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือไม่ โดยสามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจ แต่หากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการ ได้รับไม่ตรงกับกรรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

โซ่ทอง ภูเขาชีวะ (2553) อ้างถึง ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ (2547) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้า กับความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) สมมติการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าถูกกำหนดให้เป็นคะแนน โดยกำหนดเป็นลักษณะระดับ (Scale) จาก 1 คะแนนถึง 5 คะแนน ซึ่งถ้าลูกค้าประเมินให้ 1 คะแนน แสดงผลว่ามีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำ ส่วนระดับ 2 ถึง 4 คะแนน แสดงผลว่าลูกค้ารู้สึกค่อนข้างพึงพอใจ และระดับคะแนน 5 คะแนน แสดงผลว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด ส่งผลให้ลูกค้าจะกลับมาซื้อสินค้าซ้ำ และจะมีการบอกกล่าวถึงแก่บริษัท การสร้างความพึงพอใจสูงสุดเป็นตัวเชื่อมทางอารมณ์ต่อตราสินค้าของบริษัท เกิดความชอบพอ/ความพึงพอใจต่อบริษัทอย่างมีเหตุผล

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด**

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย ดังนี้ 1.) ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่เสนอให้แก่ตลาดเพื่อดึงดูดความสนใจ เพื่อการใช้หรือการบริโภค โดยที่สามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ 2.) ราคา หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ซื้อจ่ายสำหรับสินค้าหรือบริการ โดยราคาจะถูกกำหนดจากมูลค่าของสินค้านั้น ถ้าผู้ซื้อและผู้ขายกำหนดมูลค่าของสินค้าใกล้เคียงกัน การซื้อขายก็จะเกิดขึ้น ราคาจึงเป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเป็นเจ้าของ ทำให้เกิดรายได้ (สุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล, 2557) 3.) สถานที่ หมายถึง สถานที่ช่องทางการให้บริการเป็นการบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้ใช้บริการ มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อทำให้สินค้าไปสู่ผู้บริโภคเป้าหมาย 4.) การส่งเสริมทางการตลาด หมายถึง การติดต่อผู้กลุ่มเป้าหมายเพื่อชักจูงให้เกิดการตัดสินใจซื้อในผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น เกี่ยวข้องกับการโฆษณาต่าง ๆ การใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ส่วนลด การกำหนดเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้า และการออกข่าว สิ่งเหล่านี้ทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารของบริษัทไปยังตลาดเป้าหมาย (สุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล, 2557) 5.) บุคลากร หมายถึง บุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการ ซึ่งบุคคลทั้งหมดจะมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการฝึกอบรม และการสร้างการจงใจให้ผู้ให้บริการ เพื่อส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ 6.) สภาพแวดล้อม ได้แก่ อาคาร เครื่องมือหรืออุปกรณ์ การตกแต่งสถานที่ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ 7.) กระบวนการที่ให้บริการ มีการอาศัยพนักงานหรือบุคลากรที่ดีมีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ ทำให้การบริการเป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

#### **ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด**

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด จดทะเบียนเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ.2525 เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 2 มกราคม พ.ศ.2526 โดยคุณดุษฎี สวัสดิ์-ชูโต ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ในเวลานั้น ดำรงตำแหน่งประธาน

กรรมสหกรณ์การคนแรก มีสมาชิกเริ่มแรก 170 คน ทุนเรือนหุ้น 5.88 ล้านบาท และมอบหมายให้ คุณสรศักดิ์ พุทธิรักษา ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการคนแรก เพื่อผลักดันและดำเนินงานสหกรณ์ให้เกิด ผลประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิก

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประพันธ์ แก้วกระต่าย (2557) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจที่มีผลต่อบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดของ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาสี่แยกราชวงศ์ ผลการศึกษา พบว่า บัณฑิตทางประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.00 อายุ ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.50 มี รายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.50 มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.50 บัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดส่วนใหญ่ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์

พ.อ. สุรียน เมธีวรรณกุล (2558) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย (ม.6) หรือเทียบเท่า มีชั้นยศจ่าสิบตรี จ่าสิบเอก และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป และ สมาชิกมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสมาชิกมีระดับความ พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับที่มาก ซึ่งรองลงมา คือ ด้านการดำเนินงาน และ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการทางการเงิน และด้านสวัสดิการ ผลจากการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน จะส่งผลให้มีความพึงพอใจไม่ แตกต่างกัน แต่สมาชิกที่มีอายุ และชั้นยศ ต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรรณราย จิตเจนการ (2558) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า บัณฑิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ มากที่สุด คือ บัณฑิตในด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ รองลงมา คือ บัณฑิตในด้านบุคลากร และบัณฑิตในด้านบริการเงินฝาก ตามลำดับ ในส่วนของบัณฑิตในด้าน ประชากรศาสตร์ จะพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการ รับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ

อรษา ทิพย์เที่ยงแท้ และพิภพ วังเงิน (2558) ได้ศึกษา เรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการใช้บริการ ธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาจะพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดที่มีการ ส่งผลต่อการใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบริการ ด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ, อายุ และสถานภาพ สมรส ที่แตกต่างกันจะมีบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดที่ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา และอาชีพ

รายได้ที่แตกต่างกันจะมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีพฤติกรรมประเภทเงินฝาก, จำนวนบัญชี, จำนวนการฝากเงิน และเหตุผลที่เลือกใช้บริการของเงินฝากที่แตกต่างกันจะมี ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน

ชุตินันทน์ เชาว์เจริญ (2559) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยในด้านบุคคล การจัดการขั้นตอนการให้บริการ และการมีสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ ปัจจัยในด้านลักษณะทางกายภาพ และความสัมพันธ์กับธนาคาร ปัจจัยในด้านราคาและการอำนวยความสะดวกในด้านที่จอดรถ ปัจจัยในด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของธนาคาร และสถานที่รองรับผู้มาใช้บริการ และปัจจัยในการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ สำหรับผลการวิจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

รุ่งทิพย์ มณฑเทียร , ณัชชา กริมใจ และชนิดา ดีสุขอนันต์ (2560) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีผลต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการโดยรวมจะอยู่ในระดับที่มาก ซึ่งได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ แต่ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจจะพบว่าสมาชิกที่มีเพศ สถานภาพ และรายได้ โดยรวมที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนสมาชิกที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

สุดารัตน์ สิงหะมีชัย (2563) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารทหารไทยในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 มีอาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 233 คน คิดเป็น ร้อยละ 59.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ด้านอาคารสถานที่ และด้านรูปแบบการให้บริการ ตามลำดับ

### วิธีดำเนินการวิจัย

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

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในวิจัย คือ บุคลากรส่วนกลาง ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด จำนวน 4,965 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2565 ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 370.25 คน จึงจะต้องเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 400 คน จากประชากรทั้งหมด 4,965 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือของทางกายภาพ ด้านกระบวนการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์การตรวจในแต่ละข้อดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์โดยใช้ Google Form ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม และรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)



### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์

พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 และเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือ 41-50 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50, 20-30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ตามลำดับ มีสถานภาพ โสด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 และแยกกันอยู่ หม้าย หย่าร้าง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 และลูกจ้าง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30, มากกว่า 75,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50, 45,001 – 60,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80, 60,001 – 75,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 10 - 15 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50, 5 - 9 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00, 26 ปี ขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80, 20 - 25 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และ 16 – 19 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสถานที่ให้บริการ

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 มีสถานภาพ โสด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 10 - 15 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80

2) ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ และ ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสถานที่ให้บริการ

## อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

### ด้านผลิตภัณฑ์

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้านเงินกู้มีความหลากหลาย บริการด้านเงินกู้ตรงตามต้องการ บริการด้านเงินฝากตรงตามความต้องการ และบริการด้านเงินฝากมีความหลากหลาย รูปแบบผลิตภัณฑ์ มีความสวยงาม เช่น สมุดบัญชี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณราย จิตเจนการ (2558) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ มากที่สุด คือ ปัจจัยในด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการรองลงมา คือ ปัจจัยในด้านบุคลากร และปัจจัยในด้านบริการเงินฝาก ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยในด้านประชากรศาสตร์ จะพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ

### ด้านราคา

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การกำหนดวงเงินกู้เพื่อฉุกเฉิน การกำหนดวงเงินกู้สามัญ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ไม่สูงเกินไป อัตราเงินปันผลเหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรษา ทิพย์เที่ยงแท้ และพิภพ วังเงิน (2558) ได้ศึกษา เรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการใช้บริการธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาจะพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดที่มีการส่งผลต่อการใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบริการ ด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ, อายุ, และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันจะมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา และอาชีพรายได้ ที่แตกต่างกันจะมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีพฤติกรรมประเภทเงินฝาก, จำนวนบัญชี, จำนวนการฝากเงิน และเหตุผลที่เลือกใช้บริการของเงินฝากที่แตกต่างกันจะมี ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน

### ด้านสถานที่ให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งมีความสะดวกด้านการเดินทางมาใช้บริการ ที่ตั้งหาง่าย ความสะอาดในพื้นที่ภายใน สถานที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย และอาคารสถานที่มีความปลอดภัย มีความแข็งแรง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ สถานที่ตั้งมีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ มณเฑียร , ณัฏชา กริมใจ และชนิดา ดิสุขอนันต์ (2560) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีผลต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการโดยรวมจะอยู่ในระดับที่มาก ซึ่งได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ แต่ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจจะพบว่าสมาชิกที่มีเพศ, สถานภาพ และรายได้ โดยรวมที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนสมาชิกที่มีอายุ, ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

### ด้านการส่งเสริมการตลาด

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีสวัสดิการที่ให้แก่สมาชิกที่หลากหลาย เช่น ทุนส่งเสริมการศึกษานุเคราะห์ของสมาชิก ทุนสาธารณประโยชน์เพื่อการสงเคราะห์สมาชิกที่ประสบวินาศภัย กองทุนสวัสดิการสมาชิก กองทุนสวัสดิการกรณีเสียชีวิต ฯลฯ สหกรณ์มีระยะเวลาเปิด-ปิดที่เหมาะสม มีการแจ้งทำการล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารข้อมูล ข่าวสารมีความทั่วถึง ช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลาย ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความทันสมัย และมีของรางวัล ของสมนาคุณ และของขวัญในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติมณฑน์ เชาว์เจริญ (2559) ได้ศึกษา เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยในด้านบุคคล การจัดการขั้นตอนการให้บริการ และการมีสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ ปัจจัยในด้านลักษณะทางกายภาพ และความสัมพันธ์กับธนาคาร ปัจจัยในด้านราคาและการอำนวยความสะดวกในด้านที่จอดรถ ปัจจัยในด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของธนาคาร และสถานที่รองรับผู้มาใช้บริการ และปัจจัยในด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ สำหรับผลการวิจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

### **ด้านบุคลากร**

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจบริการ มีความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สะอาด สุภาพ เหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบคำถามได้ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พ.อ. สุรียน เมธีวรรณกุล (2558) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือเทียบเท่า มีชั้นยศจ่าสิบตรี - จ่าสิบเอก และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป และสมาชิกมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่าสมาชิกมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับที่มาก ซึ่งรองลงมา คือ ด้านการดำเนินงาน และขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการทางการเงิน และด้านสวัสดิการ ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน จะส่งผลให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่สมาชิกที่มีอายุ และชั้นยศต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### **ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ อาคารสถานที่ภายนอกมีความสะอาด เรียบร้อย จุดบริการทุกประเภทมีป้ายแสดง มองเห็นชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ เจลแอลกอฮอล์ อุปกรณ์เครื่องเขียน ฯลฯ และความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ สิงหะมีชัย (2563) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารทหารไทยในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ

52.00 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 มีอาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 233 คน คิดเป็น ร้อยละ 59.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ด้านอาคารสถานที่ และด้านรูปแบบการให้บริการ ตามลำดับ

#### ด้านกระบวนการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความชัดเจนในการจัดลำดับคิวก่อน-หลังในการให้บริการ แบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอ และอำนวยความสะดวก มีการปรับปรุงข้อมูลสมาชิกครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ และมีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มชัดเจน ครบถ้วน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ แก้วระต่าย (2557) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจที่มีผลต่อปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาสี่แยกราชวงศ์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทาง ประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.00 อายุ ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.00 จบการศึกษาระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.50 มี รายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.50 มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.50 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่วนใหญ่ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการ ส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด สามารถสรุปผลข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. **ด้านผลิตภัณฑ์** สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ให้มีความสวยงาม มีความแตกต่าง เพื่อ สามารถเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น, มีผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากที่หลากหลายประเภทมากกว่าเดิม เช่น เงิน ฝากออมทรัพย์พิเศษ เงินฝากออมทรัพย์ 3 เดือน
2. **ด้านราคา** สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรศึกษาอัตราดอกเบี้ยของสถาบันการเงินอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบไม่ให้ อัตราดอกเบี้ยของสหกรณ์สูงเกินไป หรือควรปรับให้มีความเหมาะสม
3. **ด้านสถานที่ให้บริการ** สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การขยายสถานที่ให้บริการให้กว้างขวางมากขึ้น เพื่อลดการแออัด ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ,มีการตรวจสอบความปลอดภัย ความแข็งแรงของอาคารอย่างสม่ำเสมอจะได้รับ ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในขณะที่ทำงานให้บริการ, จัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ และมีเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่จอดรถ เพื่อดูแลความปลอดภัยแก่รถของผู้ใช้บริการ

4. **ด้านการส่งเสริมการตลาด** สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีการแจกของรางวัลต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการในแต่ละช่วงเทศกาล หรืออาจมีการให้ของที่ระลึกแก่สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกในแต่ละปี เช่น เป็นสมาชิก 5 ปี 10 ปี 15 ปี เป็นต้น, การอัพเดทข้อมูลข่าวสารให้มีทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน เช่น อาจจะต้องตั้งพนักงานให้มีการคอยติดตามข่าวสารเพื่อมาอัพเดทข้อมูลให้แก่สหกรณ์, ควรจะมีช่องทางทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ทาง Line ของสหกรณ์ หรือทาง Page FB : สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด

5. **ด้านบุคลากร** สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ช่วงเวลาตอนเที่ยงจะมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก อาจมีการปรับเปลี่ยนพนักงานให้ไปรับประทานอาหารเพื่อจะอำนวยความสะดวกได้มากขึ้น หรืออาจมีการให้พนักงานส่วนอื่น ๆ มาช่วยให้บริการในช่วงวันหรือเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก, มีการฝึกอบรมการบริการพื้นฐานให้แก่พนักงานทุกคนโดยอย่างสม่ำเสมอ หรือทุก ๆ เช้าของวัน จะมีการพูดคุย Moring Talk จากหัวหน้าหน่วยงานก่อนเพื่อเป็นการเน้นย้ำการให้บริการที่ดี

6. **ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น มีการตั้งตู้เพื่อรับบริการฝาก-ถอนอัตโนมัติ หรือผู้ที่ปรับสมุดบัญชี เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ, มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ เจลแอลกอฮอล์ อุปกรณ์เครื่องเขียน ฯลฯ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ก่อนเข้ารับบริการมีการตรวจวัดอุณหภูมิ มีจุดตั้งแอลกอฮอล์ล้างมือ มีติดป้ายให้ใส่หน้ากากอนามัยตลอดช่วงรับบริการ อุปกรณ์เครื่องเขียนที่ให้บริการ ควรมีการเช็ดทำความสะอาดอยู่เสมอ, จุดบริการทุกประเภทมีป้ายแสดง มองเห็นชัดเจน เพื่อลดการสับสนของผู้ใช้บริการ

7. **ด้านกระบวนการ** สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรจะมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการเข้าใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และเป็นการช่วยลดขั้นตอนในการสอบถามลงได้, ควรจะปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้มีความรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และลดขั้นตอนงานบางอย่างที่ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการให้บริการลดลง, ควรจะมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นสถานะปัจจุบันโดยเร็ว เช่น การรับฝากเงินโดยการโอนเงินเข้าบัญชีของสหกรณ์ฯ ควรปรับปรุงยอดโชว์แสดงผลจำนวนเงินทันทีที่ได้รับการตรวจสอบภายในวันทำการ

### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. นอกจากการประเมินความพึงพอใจจากการใช้ตัวแปรดังกล่าวข้างต้นแล้ว ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มตัวแปรต่าง ๆ ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น เช่น ตัวแปรด้านการบริหารการเงิน (Financial Management) คือ การนำเงินของสมาชิกไปบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังเช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ของรัฐวิสาหกิจชั้นนำ

2. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาวินิจฉัยเฉพาะผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ของบุคลากรส่วนกลาง ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ แต่ก็สรุปไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวแทนของผู้ใช้บริการ

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ทั้งหมด จึงควรศึกษาขอบเขตให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการในแต่ละจังหวัด เพื่อที่จะสามารถทราบความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมได้มากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- ชุดิมนฑาน์ เช้าเจริญ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โช่ทอง ญาษาชีวะ. (2553). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำส้มสแปลช. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประพันธ์ แถวกระต่าย. (2557). ความพึงพอใจที่มีผลต่อบริการส่วนประสมทางการตลาดของลูกค้าที่มาใช้บริการ  
ธนาคารกสิกรไทย สาขาสี่แยกราชวงศ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- พ.อ.สุริยน เมธีวรรณกุล. (2558). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่  
จำกัด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา
- พรรณราย จิตเจนการ. (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงาน  
รัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุ่งทิพย์ มณเฑียร, ณัชชา กริมใจ, และชนิดา ดีสุขอนันต์. (2560). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ  
สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546) การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. (2557). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: แสงดาว.
- สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด. (2565). ข้อมูลสหกรณ์. สืบค้น 25 มีนาคม 2565, <https://www.gsb-coop.com>
- สุดารัตน์ สิงหะมีชัย. (2563). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ธนาคารทหารไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.