

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด
SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE SATISFACTION OF MEMBERS OF
THE CO-OPERATIVE GOVERNMENT OFFICES CO-OP LTD.

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Chayaluk Srijabok
Email: Chayaluk_tukta@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี ผลวิจัยยังพบว่า คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.506) และ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.603) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.789 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ร้อยละ 78.90 เมื่อพิจารณาค่า Significant ที่ระดับ 0.000 มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

ABSTRACT

Subject research service quality that affects the satisfaction of members of the Co-operative Government offices Co-op Ltd., has the objectives to study service quality that affected the satisfaction of members of the Co-operative Government offices Co-op Ltd. The samples of the study were 250 Cooperative Government officials selected based on a simple random sampling method. The tool used for data collection was an online questionnaire. The data were analyzed by using computer software packages for frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of this research found that most of the sample group were female aged between 31-41 years old, single status, monthly income between 15,000 – 20,000 baht. Most of them completed bachelor's degrees and the duration of memberships were less than 5 years. It was also found that service quality and satisfaction overall there was a high level of their opinions ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.506) and ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.603) respectively.

The hypothesis testing results showed that service quality had a statistically significant effect on the satisfaction of members of the Co-operative Government offices Co-op Ltd. at the level of 0.05. The coefficient of forecast showed 0.789 indicated that the independent variable i.e. service quality affected the dependent variable, i.e. the satisfaction of members of the Co-operative Government offices Co-op Ltd. by 78.90 percent. When considering the significant level of 0.000, there were 3 aspects: tangibility, responsiveness and empathy recipient which affected the satisfaction of member of the Co-operative Government offices Co-op Ltd.

Keywords: Service Quality; Satisfaction; Co-operative Government offices Co-op Ltd.

บทนำ

สหกรณ์ออมทรัพย์ถือเป็นอีกสถาบันการเงินหนึ่งที่มีความมั่นคงสูงเป็นที่ยอมรับในสังคมว่าสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินที่ส่งเสริมให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยวิธีการสหกรณ์ สหกรณ์ข้าราชการ สหกรณ์ จำกัด ได้จัดตั้งวันที่ 5 สิงหาคม 2492 โดยสมาชิกประชุมเข้าชื่อขอจดทะเบียนเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2492 สหกรณ์ได้จดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 ชื่อ “สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ ไม่จำกัดสินใจ” นับว่าเป็นสหกรณ์ประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์สหกรณ์แรกในประเทศไทย มีสมาชิกแรกตั้ง 132 คน มีเงินทุนดำเนินการครั้งแรก 2,720 บาท และได้รับค่าธรรมเนียมแรกเข้า 660 บาท

ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด มีความเจริญเติบโตขึ้นตามลำดับจนถึงปัจจุบัน เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดใหญ่ซึ่งข้อมูล ณ 26 มกราคม 2563 มีจำนวนสมาชิกรวมทั้งสิ้น 7,767 คน แบ่งเป็นสมาชิกสามัญ จำนวน 7,432 คน และสมาชิกสมทบ 335 คน มีสินทรัพย์ จำนวน 6,154,381,864.80 บาท

และทุนของสหกรณ์ จำนวน 3,354,568,991.26 บาท และมีหนี้สิน จำนวน 2,799,812,873.54 บาท สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด มีสโลแกน “ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานเพื่อสมาชิก” มีวิสัยทัศน์ “สหกรณ์ออมทรัพย์ชั้นนำ บริหารมีมาตรฐาน บนฐานความพอเพียง สมาชิกมั่นคง สหกรณ์เข้มแข็ง” จากการดำเนินงานที่กล่าวมาข้างต้น ถือได้ว่าสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ดำเนินธุรกิจมีลักษณะของการให้บริการ

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจการให้บริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความประทับใจให้กับสมาชิก โดยการสร้างคุณภาพการบริการพร้อมทั้งหยิบบั้นและส่งมอบความประทับใจที่เป็นเลิศให้กับสมาชิกเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีให้กับสมาชิกต่อไป การสร้างความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกจะส่งผลถึงสภาวะจิตใจของสมาชิกที่มารับบริการหากคุณภาพในการให้บริการรวมถึง การบริการไม่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก ปัญหาดังกล่าวจะทำให้เกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการพัฒนางานในองค์กร เป้าหมายหลักที่สำคัญของการให้บริการคือ การพัฒนาคุณภาพการบริการที่มาจากกระบวนความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ ที่มีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เรื่องคุณภาพการให้บริการนี้ เป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น โดยสรุปว่าคุณภาพก็คือผลิตภัณฑ์บริการที่ดี โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง อรรถสิทธิ์ ลอลิเลิศ (2551 อ้างถึงใน อัจฉราภรณ์ ชูวงศ์, 2559)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยเป็นหนึ่งในสมาชิกของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ต้องการสะท้อนความคิดเห็นของสมาชิกต่อการรับบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการจากสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกได้อีกด้วย โดยจะศึกษาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (1985; 1990 อ้างถึงใน รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากิจการสหกรณ์ เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ และพัฒนาแก้ไขปรับปรุง การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของสมาชิก

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสามัญ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ที่เป็นข้าราชการส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ทั้งหมดจำนวน 609 คน กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณ ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 242 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 250 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

3. ขอบเขตพื้นที่ พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

4. ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ. 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ให้ดียิ่งขึ้น สามารถเพิ่มความพึงพอใจในคุณภาพการบริการให้แก่สมาชิก

2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์และฝ่ายจัดการสหกรณ์อื่นที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้สอดคล้องกับองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (1985 ; 1990 อ้างถึงใน รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561) จึงได้ทำการศึกษาพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้เป็นมาตรวัดคุณภาพบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้เครื่องมือที่จะนำไปใช้วัดคุณภาพการให้บริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาเป็นตัววัดองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangible)

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ใน

การติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ การบริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน ผู้รับบริการรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ นำไปสู่การทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและพึงพอใจในบริการตามมา

2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (reliability)

ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้บริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม แม่นยำในทุกจุดของการบริการความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้น มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ เพราะฉะนั้น หน่วยงานควรมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพราะมาตรฐานถือเป็นจุดตั้งต้น และเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้บริการนำมาใช้เป็นหลักหรือแนวทางในการบริการ เพื่อให้การบริการนั้นเกิดผลดีต่อผู้รับบริการได้มากที่สุด โดยมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด รวมทั้งใช้เป็นพื้นฐานในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (responsiveness)

การตอบสนองต่อความต้องการบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกสบายจากการบริการ ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ เคารพความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ บุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน มาสโลว์ นักจิตวิทยาชาวอเมริกันได้เสนอ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 5 ระดับ คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม และความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่คิดหวังไว้

4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ (assurance)

การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้ทักษะการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าการบริการที่ให้นั้น ผู้รับบริการจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุด

5. ความเห็นอกเห็นใจ (empathy)

ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของแต่ละบุคคล ใส่ใจการรับฟังปัญหาความคิดเห็น มีสัมพันธภาพที่ดีต่อการรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ จดจำผู้รับบริการในสิ่งที่เฉพาะกับบุคคล และการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ เกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดีเลิศ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หากได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้

ของผู้รับบริการ ซึ่งทั้ง 5 ด้าน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจและประเมินความพึงพอใจ ออกมาเป็นบวก ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง งานบริการที่มีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สุขภาพ เหมาะสม มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสาร เช่น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน

2) ความเชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับผู้ใช้บริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้ให้บริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ เช่น ให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ได้รับรางวัล ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ มีความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น การออกใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารสัญญาต่าง ๆ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ มีการบริการที่เป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย เช่น ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ หรือติดต่อ ผ่านทาง line เข้าถึงข้อมูลผ่าน website หรือ application ในการตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเองได้ตลอดเวลา

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความน่าเชื่อมั่นในชื่อเสียงและความมั่นคงของผู้ให้บริการ ความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ เช่น ความปลอดภัย ในการทำธุรกรรมทางการเงิน การบริการจากพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ความสามารถในการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีสัมมาคารวะ มีกริยามารยาทที่ดี

5) การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และเป็นกันเอง ใส่ใจการรับฟังปัญหาความคิดเห็น สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และมีบริการให้เลือกหลากหลายตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ยุพดี ลิ้มธรรุสกุล (2541 อ้างถึงใน นพคุณ เดชะผล, 2558) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งของมนุษย์ทุกคน ที่มีความรู้สึกเชิงบวก ประทับใจเมื่อได้รับการที่ตรงกับความต้องการของตัวเอง โดยมีความคิดว่าการให้บริการเป็นธรรมเคารพสิทธิของประชาชนผู้รับบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่มีการคอร์รัปชัน ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจจะแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของบุคคล ประกอบกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม คือ ความพึงพอใจเกิดขึ้นเนื่องจากได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาและได้รับการตอบสนองความต้องการนั้น ในการจัดการคุณภาพของการให้บริการองค์กรต่าง ๆ จึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์เพื่อวัดซึ่งแนวคิดนี้

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการในทางบวก เมื่อได้รับการเป็นไปตามที่คาดหวัง สามารถตอบสนองความต้องการ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกประทับใจและเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการบริการ

แนวคิดการบริหารจัดการสหกรณ์

ฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2552) สหกรณ์ คือ องค์การของบรรดาบุคคล ซึ่งรวมกลุ่มกันโดยสมัครใจในการดำเนินวิสาหกิจที่พวกเขาเป็นเจ้าของร่วมกัน และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย เพื่อสนองความต้องการ (อันจำเป็น) และความหวังร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2562) พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562 มาตรา 33/1 สหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียนตามมาตรา 33 แบ่งประเภทได้ดังต่อไปนี้ 1) สหกรณ์การเกษตร 2) สหกรณ์ประมง 3) สหกรณ์นิคม 4) สหกรณ์ร้านค้า 5) สหกรณ์บริการ 6) สหกรณ์ออมทรัพย์ 7) สหกรณ์เครดิตยูเนียน 8) สหกรณ์อื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

การบริหารงานของสหกรณ์ทั้ง 8 ประเภท จะยึดหลักเดียวกัน คือ บริหารงานโดยสมาชิก สมาชิกทุก ๆ คน จะเลือกตัวแทนซึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการดำเนินการ” จากที่ประชุมใหญ่คณะกรรมการดำเนินการมีหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารงานให้สหกรณ์โดยจัดจ้าง “ผู้จัดการ” ให้ปฏิบัติงานในสหกรณ์ภายใต้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการดำเนินการ

ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด (2561) สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 ชื่อ “สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ ไม่จำกัดสินค้า” นับว่าเป็นสหกรณ์ประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์สหกรณ์แรกในประเทศไทย มีสมาชิกแรกตั้ง 132 คน มีเงินทุนดำเนินการครั้งแรก 2,720 บาท และได้รับค่าธรรมเนียมแรกเข้า 660 บาท มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์ และโดยการถือหุ้นหัก ณ ที่จ่าย เป็นรายเดือน แต่ไม่เกิน 1 ใน 5 ของหุ้นทั้งหมด เมื่อสิ้นปีทางบัญชีต้องจ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิกตามความจำเป็น สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ดำเนินธุรกิจบริการรับฝากเงิน และธุรกิจบริการให้กู้เงิน ดังนี้

1. บริการรับฝากเงิน ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ และเงินฝากประจำ
2. บริการให้เงินกู้แก่สมาชิก ได้แก่ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญเพื่อการศึกษา เงินกู้สามัญเพื่อชำระเบี้ยประกัน เงินกู้พิเศษประกอบด้วย เงินกู้พิเศษเพื่อที่อยู่อาศัย เงินกู้พิเศษเพื่อปลดปล่อยหนี้สิน เงินกู้พิเศษเพื่อชำระหนี้สหกรณ์ในฐานะผู้ค้าประกัน เพื่อช่วยเหลือกรณีได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจภา แจ้งเวชฉาย (2559) ศึกษาผลกระทบของด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภค จำนวน 220 คน ที่อาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ

แก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพิจารณา ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

นฤพันธุ์ กลิ่นขจร (2562) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ใช้สถิติการวิเคราะห์การเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูล โดยใช้ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท จำนวน 400 ราย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ สมาชิกสามัญ สหกรณ์ข้าราชการสภกรณ์ จำกัด ที่เป็นข้าราชการส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีทั้งหมดจำนวน 609 คน ใช้สูตรคำนวณหาขนาดของตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 241.43 คน อย่างน้อยใช้ 242 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถามจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 250 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (simple random sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics)
 - 1.1 ใช้ค่าร้อยละ (percentage) และ ค่าความถี่ (frequency) กับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก
 - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (mean: \bar{X}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) กับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสภกรณ์ จำกัด
2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสภกรณ์ จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis: MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.506) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.526) และลำดับรองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.519) ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.625) ลำดับรองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.530) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.637) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.603) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ การบริการของสหกรณ์สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.642) ลำดับรองลงมา คือ สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.668) การบริการของสหกรณ์เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.677) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.682) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (x_1)	0.238	0.205	4.188	0.000*
2. ด้านความเชื่อถือได้ (x_2)	0.063	0.055	0.946	0.345
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (x_3)	0.253	0.262	4.683	0.000*
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (x_4)	0.108	0.94	1.852	0.065
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ (x_5)	0.350	0.369	6.361	0.000*
ค่าคงที่	-0.114		-0.700	0.484

$R = 0.888$, $R^2 = 0.789$, $SEE = 0.280$, $F = 182.800$, $Sig. = 0.000$

* = $P < 0.05$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.789 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ร้อยละ 78.90 และเมื่อพิจารณาค่า significant ที่ระดับ 0.000 มี 3 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ($\beta = 0.369$) ลำดับรองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\beta = 0.262$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\beta = 0.205$) ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นงานบริการที่มีความเป็นรูปธรรมสามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการนั้น ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กาญจนา ทิพนันท์ และ แวมมยุรา คำสุข (2558) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นการแสดงถึงการให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ รวมถึงมีลำดับขั้นตอนในการให้บริการ ที่ไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเองได้ตลอดเวลา ซึ่งการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการนั้น ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นฤพันธ์ กลิ่นขจร (2562) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัย ด้านคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ด้านการตอบสนอง พบว่ามีความสัมพันธ์ ในทางตรงข้ามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ เป็นการให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง รับฟังปัญหาและความคิดเห็นของสมาชิก มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และมีบริการที่หลากหลายให้เลือกตามความต้องการของสมาชิกส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ เบญจมา แฉงเวชฉาย (2559) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการ

ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.000

ด้านความเชื่อถือได้ สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เช่น การออกใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารสัญญาเงินกู้ เงินฝาก อยู่ในระดับมากที่สุด รวมถึงความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การแก้ไขปัญหา และความโปร่งใส เนื่องจากสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด มีคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ ซึ่งเป็นข้าราชการผู้ใหญ่ระดับสูง ของกรมส่งเสริมสหกรณ์เอง ทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อถือในเรื่องของความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ซึ่งดีอยู่แล้ว สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นฤพันธุ์ กลิ่นขจร (2562) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพบริการกับความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ผลที่ได้ไม่สัมพันธ์กัน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ สหกรณ์มีความน่าเชื่อถือของชื่อเสียงและการเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง สมาชิกรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีทักษะความรู้ความสามารถ และสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ประกอบกับการบริหารงานของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด มีคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ที่เป็นถึงผู้บริหารระดับสูงของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ทำให้สมาชิกมีความเชื่อมั่นในชื่อเสียงและการบริหารงานของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ อยู่ในระดับมากซึ่งดีอยู่แล้ว สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นฤพันธุ์ กลิ่นขจร (2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัย ด้านคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ด้านการให้ความมั่นใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพบริการกับความพึงพอใจ ด้านการให้ความมั่นใจนั้น ผลที่ได้ไม่สัมพันธ์กัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการ จำกัด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกเป็นอันดับแรก การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะอาด เรียบร้อย

สุภาพเหมาะสมดีอยู่แล้วในระดับมากที่สุด ส่วนที่ต้องปรับปรุง คือสหกรณ์ควรมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ให้ตัวอักษรมีความชัดเจน มองเห็นได้ง่าย หรือจัดชั้นใส่แบบฟอร์มต่าง ๆ ให้สมาชิกสามารถมองเห็นและหยิบใช้งานได้อย่างสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการควรมีความทันสมัยเพื่อพร้อมในการให้บริการแก่สมาชิก รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีความสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการมากขึ้น เพื่อให้สมาชิกรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ นำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกเป็นอันดับที่สอง การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ไม่ว่าจะผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านทาง Website หรือ ผ่านทาง Application เพื่อตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง มีการบริการที่ดีอยู่แล้วในระดับมากที่สุด ส่วนที่ต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์อาจจะต้องปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการ ให้มีขั้นตอนที่เข้าใจได้ง่าย เพื่อลดความยุ่งยาก ทำให้สมาชิกรู้สึกว่าเป็นที่ให้บริการที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงทีอีกด้วย

3) ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ พบว่า การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกเป็นอันดับสุดท้าย อาจเป็นได้ว่าสมาชิกไม่สามารถเข้าถึงช่องทางในการแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะให้กับสหกรณ์ รวมถึงไม่ได้รับข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ สหกรณ์ควรเพิ่มช่องทางในการเปิดรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ อาจจะต้องมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ นั้นทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ เพื่อให้สมาชิกรับรู้ถึงความเอาใจใส่ของสหกรณ์ ที่มีต่อการให้บริการอย่างหลากหลายตรงตามความต้องการของสมาชิก

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ผู้วิจัย ควรเลือกตัวแปรอื่น เช่น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด หรือปัจจัยการบริหารองค์การ ของ Harold J. Leavitt (1964) ที่นอกเหนือจากงานวิจัยนี้เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกมากยิ่งขึ้น

2) ผู้วิจัย ควรเพิ่มขอบเขตของประชากรกลุ่มตัวอย่างให้กว้างมากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และสามารถนำไปพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2562). *พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ฉบับ*

ปรับปรุง พ.ศ. 2562. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.พ.

กาญจนา ทวีพันธ์ และ แวมมยุรา คำสุข. (2558). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย*.

วารสารธุรกิจปริทัศน์, 7(2), 151-167.

นพคุณ เดชะผล. (2558). *การศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด*. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นฤพันธ์ กลิ่นขจร. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2552). *การสหกรณ์ในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด. (2561). *คู่มือสมาชิก สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ประจำปี 2561*. ค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2563, จาก http://www.coopofficer.or.th/download/manual_member_2561.pdf
- อัจฉราภรณ์ ชวงษ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.