

**ศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ การยางแห่งประเทศไทย ๑
จำกัด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การใช้บริการของสมาชิก**

**Study on the Service Quality of the Rubber Authority of Thailand Savings
Cooperative Limited and Its Impact on Member Satisfaction**

อภิชนา ไชยฤทธิ์¹ สมพล ทุงหว่า²

ศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน
การใช้บริการของสมาชิก

Study on the Service Quality of the Rubber Authority of Thailand Savings Cooperative Limited and Its
Impact on Member Satisfaction.

E-mail : 6624100034@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด 2) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก และ 3) ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด จำนวน 237 คน จากประชากรทั้งหมด 578 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และวางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิกผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก และด้านการเอาใจใส่สมาชิก

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกต่อไป

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ, สหกรณ์ออมทรัพย์

ABSTRACT

This research aims to: 1) Study the service usage behavior of members of the Rubber Industry Savings Cooperative 1 Limited, 2) Examine the quality of service provided by the cooperative, 3) Assess the satisfaction level of members regarding the services, and 4) Investigate how service quality impacts member satisfaction.

This study is a quantitative research, using a questionnaire to collect data from a sample of 237 members of the cooperative, out of a total population of 578 members, calculated using Taro Yamane's formula at a 95% confidence level. Stratified random sampling was used to select the participants. Data analysis involved descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics using multiple regression analysis.

The research findings revealed that: 1) The overall level of service quality was rated high, with the highest-rated aspect being the tangibility of service, 2) The overall level of satisfaction with the services was also high, 3) Factors related to service quality that significantly affected member satisfaction at the 0.05 level of significance included tangibility of service, reliability and trustworthiness, responsiveness to members, assurance, and empathy towards members.

The findings of this research can be used as a guideline for improving the service quality of the Rubber Industry Savings Cooperative 1 Limited, to enhance member satisfaction in the future.

Keywords: Service quality, Satisfaction, Savings cooperative

ความเป็นมาของปัญหา

“ถ้าทำอะไรที่ไม่เบียดเบียนกันก็เท่ากับเป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันแล้วก็ทำให้แต่ละคนมีกำลังแข็งแกร่งขึ้น ฉะนั้น งานของสหกรณ์ซึ่งหมายความว่าความร่วมมือกันทำนี้ ก็จะต้องทำด้วยความรู้และทำด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเอื้อเพื่อซึ่งกันและกัน ถ้าได้อย่างนี้เป็นหลัก ก็เชื่อว่างานของสหกรณ์จะก้าวหน้าขึ้นไป” สหกรณ์ออมทรัพย์ถือเป็นอีกสถาบันการเงินหนึ่งที่มีความมั่นคงสูง สหกรณ์ มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ ประการแรก ส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักออมทรัพย์โดยการถือหุ้นและฝากเงินไว้กับสหกรณ์ อย่างสม่ำเสมอ และได้รับประโยชน์ตอบแทนจากการออมทรัพย์ตามสมควร โดยกำหนดให้ส่งเงิน ค่าหุ้นรายเดือนตามส่วนของรายได้และโดยวิธีอำนวยความสะดวกในการรับฝากเงินจากสมาชิก ประการต่อมา คือ จัดให้มีเงินกู้สำหรับสมาชิกที่มีความประสงค์ตามข้อกำหนดอันสมควร เช่น เพื่อชำระหนี้เก่าที่เป็นภาระหนัก หรือเพื่อการจำเป็นหรือมีประโยชน์ต่อสมาชิก ทั้งนี้ ต้องให้ ความสำคัญในเรื่องของการส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์เป็นอันดับแรก ส่วนความมุ่งหมายในเรื่อง ของการให้เงินกู้แก่สมาชิกนั้นต้องมีความสำคัญเป็นอันดับสองรองลงมา เพื่อเป็นการส่งเสริม ให้สมาชิกสามารถออมทรัพย์ได้อย่างสม่ำเสมอ (สถาบันวิชาการด้านสหกรณ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549) สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด เป็นอีกสหกรณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่สมาชิกและช่วยเหลือให้สมาชิกได้รับเงินกู้ตามความต้องการอันจำเป็น เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมแก่สมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์การร่วมกันดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ด้วยกัน จึงมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพในการบริการสนองความต้องการของสมาชิก สร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยมีการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้ดีขึ้นตามลำดับและให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจการให้บริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความประทับใจให้กับสมาชิก โดยการสร้างคุณภาพการบริการพร้อมทั้งหยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจที่เป็นเลิศให้กับสมาชิกเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีให้กับสมาชิกต่อไป การสร้างความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการ แก่สมาชิกจะส่งผลถึงสภาวะจิตใจของสมาชิกที่มาใช้บริการ หากคุณภาพในการให้บริการรวมถึงการบริการ ไม่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก ปัญหาดังกล่าวจะทำให้เกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการพัฒนางานในองค์กร เป้าหมายหลักที่สำคัญของการให้บริการคือ การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อรรถสิทธิ์ ลอลิเลิศ (2551 อ้างถึงใน อัจฉราภรณ์ ชูวงศ์, 2559)จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกโดยผู้ศึกษาต้องการสะท้อนความคิดเห็น ความต้องการ ความรู้สึก และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางบริหารจัดการ ปรับปรุง และพัฒนางานบริการให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานของสหกรณ์และในการวิจัยครั้งนี้ นอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด จะนำข้อมูลไปปรับปรุง และพัฒนาด้านการให้บริการของสหกรณ์แล้ว สหกรณ์อื่นๆ หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจอาจนำผล การศึกษาไปพัฒนางานต่อยอดให้แก่สหกรณ์หรือองค์กรของผู้สนใจได้อีกด้วย

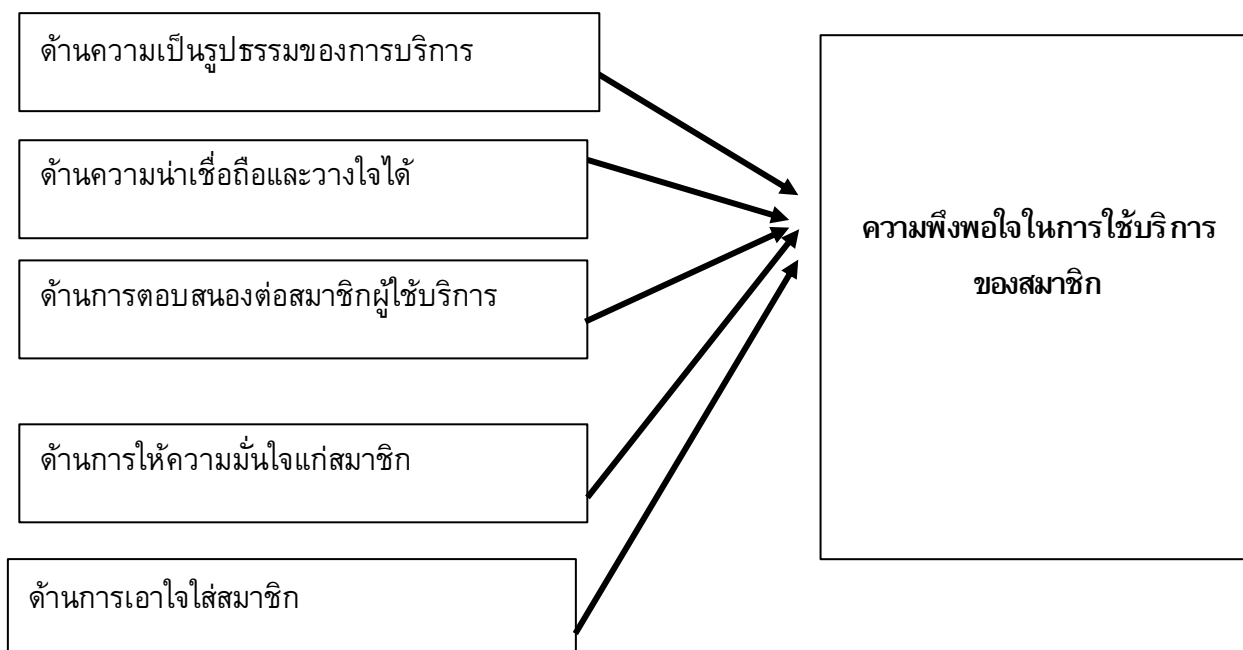
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด
2. ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด
3. ศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดที่มุ่งศึกษาถึงคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variable) **ตัวแปรตาม (Dependent Variables)**



สมมติฐานการวิจัย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก
2. ความน่าเชื่อถือและวางใจได้สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก
3. การตอบสนองต่อสมาชิกผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก
4. การให้ความมั่นใจแก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก
5. การเอาใจใส่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามมาตรฐานและคุณภาพที่เหมาะสม โดยการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการ ในลักษณะของภาพรวม รวมไปถึงคุณลักษณะที่ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีท่ามกลาง การแข่งขันของธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ

รัชนาท บัวเงิน (2562) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการ หมายถึงความตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมา แพร่หลายนั้นนับว่าได้แก่ ผลงานของพาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ซึ่งได้ พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจาก พื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของ คุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ซีแธมล์ พาราซู รามานและคณะที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติ ของผู้ใช้บริการในทางบวก เมื่อได้รับบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง สามารถ ตอบสนองความ ต้องการ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกประทับใจและเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการบริการ

Angelova และ Zekiri (2011 อ้างถึงใน ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก, 2563, น.23) กล่าวว่า ความ พึงพอใจของลูกค้าเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าพบกับผลลัพธ์ที่สามารถเติมเต็มความ คาดหวังของเขาได้ โดยความพึงพอใจของลูกค้า นั้น มีความสัมพันธ์เป็นบวกกับ ความสามารถ ในการทำกำไรขององค์กร โดยมีหลักฐานอยู่มากมายที่แสดงให้เห็นว่า ความ พึงพอใจของลูกค้า ความจงรักภักดี มีความสัมพันธ์เป็นบวกระหว่างกัน

Kotler (2003 อ้างถึงใน ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก 2563) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ของลูกค้าว่า หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้า ที่รู้สึกพอใจหรือผิดหวังซึ่งมีผลมาจากการ เปรียบเทียบระหว่างคุณค่าที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัญญาพล จันผอง (2561) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการ บริการ ของโซว์รูมรถยนต์ ในเขตภาคกลางของประเทศไทย เพื่อศึกษาพฤติกรรมและระดับ ความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับบริการโซว์รูมรถยนต์ในเขตภาคกลางของประเทศไทย ผล การศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ โซว์รูมรถยนต์ ในเขตภาคกลางของประเทศไทยโดยรวมอยู่ใน ระดับความพึงพอใจมาก โดยผู้เข้ารับ บริการพึงพอใจกับโซว์รูมรถยนต์ที่มีทำเลที่ตั้งที่ เหมาะสม สวยงาม และง่ายต่อการเข้าใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ พงศ์ศักดิ์ ดำยศ, พงศ์ หรดาล และ สมเดช เจยไสย (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ทัศนคติด้าน ส่วนประสมทางการตลาด บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจโดยรวมของ ผู้ใช้บริการศูนย์บริการ รถยนต์เมอร์เซเดสเบนซ์ บริษัท ทีทีซี มอเตอร์ส จำกัด พบว่าสาเหตุที่ ผู้ใช้บริการ นำ

รถยนต์เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการเนื่องจากมีความสะดวก ทำให้ที่ดังเหมาะสมในการเข้ามาใช้บริการมากที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การใช้บริการของสมาชิก โดยผู้วิจัยได้มีการกำหนดวิธีการศึกษาและวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการศึกษาและเก็บข้อมูลในเขตพื้นที่สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรศาสตร์ เช่น เพศ ประเภทสมาชิก อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา จำนวนครั้งเข้าใช้บริการ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด และความพึงพอใจของสมาชิก โดยมีจำนวนสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด จำนวน 578 คน ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) จำนวน 237 คน ในการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง

เครื่องมือในการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัย ได้ดำเนินการรวบรวมชุดข้อมูลแบบสอบถามจากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัดโดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ก่อนทำแบบสอบถามเคยใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ หรือไม่

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ ประเภทสมาชิก อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา จำนวนครั้งเข้าใช้บริการ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด คำถามเป็นแบบเลือกตอบ(category) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ ลักษณะคำถาม Likert Scale) 5 ระดับ นั่นคือเป็นคำถามแบบ (Rating Scale)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามข้อมูลปลายเปิด (Open-ended questions) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ได้อย่างอิสระ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า แนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ และความพึงพอใจ โดยได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานั้น นำมาวิเคราะห์เพื่อสร้างเครื่องมือในการศึกษาในครั้งนี้

2.ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษาข้อมูลเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ให้ตรงกับกรอบแนวคิดงานวิจัย วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

3.การออกแบบแบบสอบถามให้ได้คุณภาพ ดำเนินการวิเคราะห์แบบสอบถาม ด้วยวิธี IOC : Index of item objective congruence จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ดำเนินการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เกณฑ์การพิจารณาคือ ค่า IOC

4.ผลการทดสอบของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของความเชื่อถือได้ เท่ากับ 0.979 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่า ชุดข้อมูลแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ ซึ่งจะได้ความเชื่อมั่นจากการคำนวณมากกว่า 0.7 (กัลยา วาณิชย์ บัญชา,2551) ผู้วิจัยจึงพิจารณาโดยการเปลี่ยนแปลงในคำถาม หรือตัดออกไป โดยมีเกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามทางการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีจำนวนแบบสอบถาม จำนวน 237 ชุด โดยการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์ ดังนี้

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม

1.ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าความถี่ (frequency) แทนค่าด้วย n และค่าร้อยละ (Percentage) แทนค่าด้วย % ในส่วนที่ 1 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4

2. การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล การหาค่าเฉลี่ย (Mean) แทนค่าด้วย $\bar{X}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แทนค่าด้วย S.D.

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก โดยการหาความสัมพันธ์ของสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 เป็นสมาชิกสามัญจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปีมากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 มีรายได้อยู่ที่ระดับ 20,001 -30,000 บาท จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 มีจำนวนการเข้าใช้บริการ 11 ครั้งขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก อยู่ในช่วงระยะเวลา 5 – 10 ปีมากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4

2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด

ตารางที่ ๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการในภาพรวมรายด้าน

คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
๑.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	๔.๕๑	.๗๑๙	มากที่สุด
๒.ด้านความน่าเชื่อถือและวางใจได้	๔.๑๓	.๗๘๒	มาก
๓.ด้านการตอบสนองต่อสมาชิกผู้ใช้บริการ	๔.๑๒	.๗๗๖	มาก
๔.ด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก	๔.๑๖	.๘๑๔	มาก
๕.ด้านการเอาใจใส่สมาชิก	๔.๑๓	.๘๑๙	มาก
โดยรวม	๔.๒๑	.๗๘๒	มาก

การศึกษา พบว่าระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการในภาพรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๔.๒๑ , S.D = .๗๘๒) เมื่อพิจารณารายด้าน

พบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ($\bar{X} = 4.51$, S.D = .719) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก ($\bar{X} = 4.46$, S.D = .814) ด้านการเอาใจใส่สมาชิก ($\bar{X} = 4.43$, S.D = .819) ด้านความน่าเชื่อถือและวางใจได้ ($\bar{X} = 4.43$, S.D = .782) และด้านการตอบสนองต่อสมาชิกผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.42$, S.D = .776)

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด
ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด

ความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านพึงพอใจกับการให้บริการของสหกรณ์มากน้อยเพียงใด	4.23	.742	ปานกลาง
ท่านพึงพอใจกับการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์มากน้อยเพียงใด	4.47	.742	ปานกลาง
ท่านพึงพอใจในการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่สหกรณ์มากน้อยเพียงใด	4.49	.758	ปานกลาง
ท่านพึงพอใจในการได้รับความเสมอภาคในการใช้บริการกับทางสหกรณ์มากน้อยเพียงใด	4.42	.823	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	4.47	.766	ปานกลาง

จากตารางที่ ๒ พบว่า ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด อยู่ในมีระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.47$, S.D = .766) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านพึงพอใจกับการให้บริการของสหกรณ์มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.23$, S.D = .742) รองลงมา คือ ท่านพึงพอใจในการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่สหกรณ์มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.49$, S.D = .758) และท่านพึงพอใจกับการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.47$, S.D = .742) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านพึงพอใจในการได้รับความเสมอภาคในการใช้บริการกับทางสหกรณ์มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.42$, S.D = .823)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	b	Std.Error	β		
ค่าคงที่ (INT)					
การเอาใจใส่สมาชิก	0.481	0.113		4.266	0.000*
(FAI)	0.708	.043	0.757	16.659	0.000*
การตอบสนองต่อสมาชิก					
ผู้ให้บริการ	0.182	0.47	0.176	3.873	0.000*
R = 0.902, $R^2 = 0.907$, $R^2_{adj} = .822$, Sig. = .000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า $R^2 = 0.907$ แสดงว่า ด้านการเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อสมาชิกผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก สามารถสรุปได้ว่า ด้านการเอาใจใส่และการตอบสนองต่อสมาชิกผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 90.7 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 อีกร้อยละ 9.3 เป็นปัจจัยอื่นที่มีผลต่อตัวแปรตาม ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านการเอาใจใส่เท่ากับ 0.757 และด้านการตอบสนองต่อสมาชิกผู้ให้บริการ เท่ากับ 0.176

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพการบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัดส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก ทั้ง 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและวางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิกผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก และด้านการเอาใจใส่สมาชิกมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมการ Multiple Linear Regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } Y = 0.327 + 0.201(X1) + 0.110(X2) + 0.187(X3) + 0.250(X4) + 0.173(X5)$$

เมื่อ $Y =$ ความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก

$X1 =$ คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

$X2 =$ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและวางใจได้

$X3 =$ คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อสมาชิกผู้ให้บริการ

X4 = คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก

X5 = คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่สมาชิก

R Square เท่ากับ 0.796 หรือ ร้อยละ 79.60 สมการนี้สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก ได้ถึง ร้อยละ 79.60 หรือ ประมาณ ร้อยละ 80

การอภิปรายผล

จากการศึกษาอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้านวัตกรรมใหม่ ของผู้บริโภคเขต จังหวัดนครราชสีมา สามารถนำผลมารายงานผลอภิปรายในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการในภาพรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ชาญณรงค์ เลหาวรรณนะ (2562) ใน การศึกษาคุณภาพ การบริการกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ของผู้ใช้บริการธนาคาร พาณิชย์ พบว่า ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก พบว่า ระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด โดยรวมอยู่ในมีระดับปานกลาง สอดคล้องวลีพร โพธิ์รุข (2561) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น จำกัด ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือของสหกรณ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการ ติดต่อสื่อสาร และด้านคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ตามลำดับ ส่วนด้านสวัสดิการและด้าน ผลตอบแทน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก พบว่า คุณภาพ การบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัดส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการของสมาชิก ทั้ง 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความ น่าเชื่อถือและวางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิกผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่สมาชิก และด้านการเอาใจใส่สมาชิก สอดคล้องกับ สรรเสริฐ สัตถาวร (2020)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือและวางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อสมาชิกผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงทั้ง 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการตอบสนองความต้องการ โดยต้องมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สหกรณ์เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที ต้องมีการจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้มีจำนวนเพียงพอกับปริมาณผู้ใช้บริการ โดยสิ่งสำคัญที่สุดที่ควรให้เจ้าหน้าที่ต้องตระหนักไว้เสมอคือความเอาใจใส่ต่อปัญหาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือและวางใจได้ ผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยความน่าเชื่อถือและวางใจได้ โดยเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่เก็บและรักษาความลับของสมาชิกบันทึกข้อมูลต่างๆอย่างถูกต้องเช่นใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารต่างๆ และในกรณีเมื่อเกิดข้อผิดพลาดต้องทำการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2562). พระราชบัญญัติสหกรณ์

พ.ศ. 2542 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.พ.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับ

การกลับมาใช้ บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโล รังสิต.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี, กรุงเทพมหานคร.

ทัชชา แดงเพ็ญนที. (2561). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ

กองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก. สักทอง : วารสาร

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (สทมส.), 24(2), 190-201.

นฤพันธุ์ กลิ่นขจร. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของ

ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท. มหาวิทยาลัย

สยาม, กรุงเทพมหานคร.

วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้

บริการซ้ำของ ลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่

ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2565). ประเภทของสหกรณ์ . สืบค้นจาก

<https://www.cad.go.th/cpdth2560/index.php/compoent/k2/item/185>

สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด. (2566). รายงานกิจการประจำปี สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด. นครศรีธรรมราช: สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย ๑ จำกัด.

นพคุณ เดชะผล. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของ สหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด (สารนิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

น้ำลิน เทียมแก้ว. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2559. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560.