

คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด

Service Quality of the Provincial Health Phangnga of Saving and Credit

Cooperatives Limited

นางสาวพิมลศรี นาคจินดา¹

Phimonsri Nakjinda

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) หาค่าความถี่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้ t-test F-test (ANOVA) และ LSD (Least significant difference) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 45 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 25,000 บาท และ 25,001 - 35,000 บาท ในอัตราเท่า ๆ กัน สังกัดโรงพยาบาลจังหวัด/โรงพยาบาลอำเภอ และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 5 - 10 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด พบว่า โดยภาพรวม คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด อยู่ในระดับดีที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับดีที่สุดในอัตราเท่ากัน รองลงมาด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก และสมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับดี คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ไม่แตกต่างกัน

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ประจำหลักสูตร โครงการพิเศษระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ในขณะที่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด มีอายุและสังกัดแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“สหกรณ์” ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562 หมายความว่า คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกสหกรณ์ ผู้มีสัญชาติไทย โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 ดังนั้น สหกรณ์จัดตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่แก้ปัญหาในด้านการทำมาหากินที่เหมือนหรือคล้าย ๆ กัน หรือความต้องการบริการที่เหมือนกันและเป็นปัญหาที่สมาชิกแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขได้ตามลำพัง หรือจัดตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินการให้สมาชิกได้รับประโยชน์ในการประกอบอาชีพของตนมากกว่าที่แต่ละคนเคยได้ จากการดำเนินกิจการเองตามลำพัง ภายใต้อุดมการณ์สหกรณ์ คือ ความเชื่อร่วมกันที่ว่า การช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตามหลักการสหกรณ์จะนำไปสู่การกินดี อยู่ดี มีความเป็นธรรมและสันติสุขในสังคม

"สหกรณ์ออมทรัพย์" คือ สถาบันการเงินรูปแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพอย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน จัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมให้สมาชิกมีแหล่งออมเงินที่มีผลตอบแทนเป็นการจูงใจ และเปิดให้สมาชิกสามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็น ภายใต้อุดมการณ์ง่าย ๆ ที่จะเป็นแหล่งเงินทุนของตนเอง และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิก

สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจของสมาชิกโดยวิธีร่วมกันดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ด้วยกัน จากการดำเนินงานที่ผ่านมาสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ยังพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในความคิดเห็นของสมาชิกผู้ใช้บริการ เช่น (1) ที่จอดรถมีไม่เพียงพอสำหรับผู้ที่มาติดต่อราชการ ต้องจอดรถบนถนน อีกทั้งไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยให้บริการ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกสบาย ปลอดภัย (2) เพิ่มความปลอดภัยให้มากขึ้น เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลา เพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ (3) สหกรณ์เปิดทำการวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 น. - 16.30 น. และในกรณีการฝากถอนเงิน ต้องมาติดต่อราชการก่อนเวลา 15.00 น. เท่านั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่การเงินจะต้องนำเงินเข้าฝากธนาคารเวลา 15.30 น. ของทุกวัน ซึ่งเป็นช่วง

ที่สมาชิกส่วนใหญ่ทำงาน ไม่สะดวกที่จะมาติดต่อรับบริการ โดยเฉพาะสมาชิกที่อยู่อำเภอห่างไกลจังหวัด หากสมาชิกมารับบริการไม่ทันในช่วงเวลาดังกล่าว จะต้องรอทำธุรกรรมในวันถัดไป ทำให้สมาชิก ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร (4) การบริการของสหกรณ์ซับซ้อนหลายขั้นตอนขาดความเป็นธรรม เช่น ระยะเวลาในการกู้ และการถอนเงิน การถอนหุ้น จากสหกรณ์ไม่สามารถกระทำได้ทันที (5) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน LINE , FACEBOOK ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ไม่ได้เป็นความต้องการของสมาชิก โดยเฉพาะสมาชิกที่เกษียณอายุราชการ(ข้าราชการบำนาญ) จะไม่มีความพร้อมหรือต้องการใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว เนื่องจากเสี่ยงต่อการสูญหาย , เอกสารไม่ครบถ้วน สร้างความยุ่งยากให้กับสมาชิกในการทำธุรกรรมต่าง ๆ แต่อำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ (6) สหกรณ์ควรมีระบบที่ชัดเจนในการติดตามหนี้ให้ถึงที่สุด ตามขั้นตอนของกฎหมาย ก่อนเรียกผู้ค้ำประกันไปขอใช้หนี้แทนผู้กู้ อยากให้เรียกผู้ค้ำประกันเป็นคนสุดท้ายหลังจากครบครวของผู้กู้ จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้เกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันจากปัจจัยส่วนบุคคลในหลาย ๆ ด้าน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากิจการสหกรณ์ ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและพัฒนาขีดความสามารถของสหกรณ์ด้วยระบบบริหารจัดการคุณภาพ บุคลากรมีอาชีพ เป็นองค์กรที่น่าระบบบริหารจัดการสมัยใหม่ เทคโนโลยีและพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้สหกรณ์มีความสามารถทางการแข่งขันและมีภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมสหกรณ์ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๗๕) โดยยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารและการบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ใช้บริการ

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์
สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด

1. ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สังกัด ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน
สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข
จังหวัดพังงา จำกัด จำนวน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Parasuraman et al (1988) ดังนี้ 1) ด้านความเป็น
รูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก 4) ด้านการให้
ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก

ขอบเขตด้านประชากร คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด
จำนวน 1,434 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 5 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2563 –
เดือนกุมภาพันธ์ 2564

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พาราซูรามาน (Parasuraman, 1988, อ้างถึงใน บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์, 2549, หน้า 8)
ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่าหมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า
ที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่สอดคล้องตรงกับความต้องการ หมายถึง
สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง
บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคน
คาดหวังที่จะได้รับการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ
ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรม
ที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน
สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ
ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าว จะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี
ความตั้งใจในการให้บริการและลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับ
ลูกค้านงานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ

มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ การศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการดูแล เอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

กาญจนา คำพุฒิ และคณะ (2562) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า กาญจนา คำพุฒิ และคณะ สรุปผลการวิจัยว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการบริหารจัดการสหกรณ์จึงถือว่ามีความสำคัญมากเพราะเป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างสหกรณ์กับสมาชิกในระดับพื้นที่ หากเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการบริหารรวมถึงกลุ่มสมาชิกขับเคลื่อนงานไม่ได้จะส่งผลถึงการดำเนินงานของสหกรณ์ในที่สุด เพื่อแก้ปัญหาในอนาคตควรพัฒนากลุ่มสมาชิกให้มีความเข้มแข็ง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จังหวัดพังงา จำกัด จำนวน 1,434 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane , 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งสิ้น 312 คน และเพื่อการตอบกลับไม่สมบูรณ์ จึงแจกแบบสอบถามจำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนีผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สูงสุด รายได้ต่อเดือน สังกัด และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close - Ended Response Question) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จังหวัดพังงา จำกัด ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก 5) ด้านการรู้จักและ เข้าใจสมาชิก จำนวน 24 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) สำหรับมาตรวัดตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด มีลักษณะเป็น มาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดระดับความคิดเห็นจากน้อยไปหามาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ซึ่งสามารถตอบได้อย่างอิสระ

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ต่าง ๆ เพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง เกี่ยวกับคุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษาหรือไม่ จากนั้นส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้อง ในสำนวนภาษา ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ และตัวแปร หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และประเมินผลหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item - objective consistency: IOC=0.98)

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try - out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวัดความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.97 ตามที่ Nunnally (1987) นำเสนอไว้ว่าควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์สาทรณสุขจังหวัดพังงา จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 45 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 25,000 บาท และ 25,001 - 35,000 บาท ในอัตราเท่า ๆ กัน สังกัด โรงพยาบาลจังหวัด/โรงพยาบาลอำเภอ และมีระยะเวลาเป็นสมาชิกระหว่าง 5 - 10 ปี

ตารางที่ 1 คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาทรณสุขจังหวัดพังงา จำกัด

(n = 400)

คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ สาทรณสุขจังหวัดพังงา จำกัด	ความคิดเห็นของการบริการ			
	\bar{X}	SD	คุณภาพการบริการ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.16	0.446	ดี	4
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.24	0.435	ดีที่สุด	1
3. ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก	4.24	0.475	ดีที่สุด	2
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก	4.21	0.457	ดีที่สุด	3
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก	3.27	0.405	ดี	5
ภาพรวม	4.02	0.443	ดีที่สุด	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาทรณสุขจังหวัดพังงา จำกัด พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาทรณสุขจังหวัดพังงา จำกัด อยู่ในระดับดีที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการในอัตราเท่ากัน รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์
ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
2. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน	แตกต่างกัน
3. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
4. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
5. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน	แตกต่างกัน
6. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีสังกัดแตกต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน	แตกต่างกัน
7. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 2 ข้อมูลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์
สาธารณสุข จังหวัดพังงา จำกัด โดยการทดสอบตามสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับ
การศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สังกัด และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีรายละเอียดดังนี้

1. คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด จำแนก
ตามเพศ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน
มีการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด
ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด จำแนก
ตามอายุ พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์
สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม
ของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก และด้านการให้ความเชื่อมั่น
ต่อสมาชิก สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์
สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่ส่วนด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก สมาชิกที่มีอายุ

ต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4. คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า สมาชิกที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5. คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อสมาชิก สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก และด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด จำแนกตามสังกัด พบว่า สังกัดที่ต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิกและด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก สมาชิกที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จังหวัดพังงา จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาคุณภาพการบริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เนื่องจากสหกรณ์มีวัตถุประสงค์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้บริการ มีความเหมาะสม ตามการใช้งานของสมาชิก เช่น สหกรณ์นำระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้สำหรับ

การบริการสมาชิก เพื่อลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID -19) สหกรณ์ก็ให้บริการสมาชิกตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุข คือลดความแออัด นำระบบไลน์หรือการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการ เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน ผ่านทางไลน์หรือทางแฟกซ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิก ผู้รับบริการ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็น สิ่งที่ถูกค่าใช้สำหรับวัดคุณภาพการบริการและเลือกใช้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนิรันตร์ อ่อนนุ่ม (2557) พบว่า สำนักงาน อาคารสถานที่ สะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอเป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอ เป็นสิ่งที่สมาชิกผู้รับบริการมองเห็นได้ว่าสหกรณ์มีความมั่นคง ปลอดภัย อีกทั้งการรักษาความลับของสมาชิก ก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ในกิจการของสหกรณ์ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่สามารถให้ความไว้วางใจได้เป็นอย่างดี

2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด เนื่องจาก คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่สมาชิก ด้วยความใส่ใจ สหกรณ์มีการเก็บข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ ตลอดจนมีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่าง ๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก และมีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เช่น การออกใบเสร็จ รับเงิน หรือเอกสารเงินกู้ เงินฝาก ชำระหนี้ เนื่องจากปัจจุบันสหกรณ์มีเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์เป็นผู้ดูแลและพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการสมาชิก จัดเก็บข้อมูลของสมาชิกทุกคนในคอมพิวเตอร์ ซึ่งมี โปรแกรมสำหรับใช้งาน ด้านต่าง ๆ เช่น การกู้เงิน ถอนเงิน รับฝากเงิน จึงทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อถือไว้วางใจแก่สหกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีบุญญา เนื่องนิยม (2551) พบว่า พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญา บันทึกข้อมูลสมาชิกได้ถูกต้อง จึงส่งผลให้ลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

3) ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด เนื่องจาก สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริการสมาชิก เช่น การยกเลิกการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินประจำเดือน ตั้งแต่กรกฎาคม 2563 โดยให้สมาชิกสามารถดาวน์โหลดหรือพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบข้อมูลสมาชิกจากหน้าเว็บไซต์สหกรณ์และการฝากเงิน ถอนเงิน ทางไลน์หรือแฟกซ์ ทำให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ทำให้ลดความซ้ำซ้อนเกิดความประทับใจ จึงสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ (2557) พบว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ ด้วยความเสมอภาคและปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและมีความซื่อสัตย์

4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีที่สุด เนื่องจาก คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กร บุคลากร ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมีธรรมาภิบาล มีการทำแผนการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้

การบริหารงานสหกรณ์ และพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นประจำทุกปี ทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์สามารถให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารหรือบริการของสหกรณ์ได้อย่างถูกต้อง มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการบริการ นอกจากนี้ สหกรณ์ยังแจ้งเบอร์โทรศัพท์ สำหรับรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่าง ๆ หรือขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา ทำให้สมาชิกรู้สึกสบายใจในความปลอดภัย เมื่อมารับบริการที่สหกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุทธิสินี ธีระธรรมสรณ์ และคณะ (2561) ได้กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องสามารถตอบสนองความต้องการด้านคุณภาพได้ตามที่ตกลงกันไว้ในธุรกิจ มีมาตรฐานการบริการ มีความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์และวิธีการให้บริการ

5) ด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก สมาชิกรับรู้คุณภาพการบริการโดยภาพรวมสมาชิกรับรู้คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิกอยู่ในระดับดี เนื่องจาก ข้อคำถามที่เจ้าหน้าที่สามารถจดจำข้อมูล รายละเอียดของสมาชิกแต่ละคนได้ คำถามข้อนี้ทำให้สมาชิกสหกรณ์ไม่แน่ใจว่าการบริการของสหกรณ์คืออะไร เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่เป็นสมาชิกใหม่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5 – 10 ปี และสมาชิกบางรายก็ไม่เคยใช้บริการสหกรณ์ จึงทำให้การรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิสินี ธีระธรรมสรณ์ และคณะ (2561) ได้กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องสามารถตอบสนองความต้องการด้านคุณภาพได้ตามที่ตกลงกันไว้ในธุรกิจ มีมาตรฐานการบริการ มีความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์และวิธีการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการกู้เงิน ผักเงิน

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด โดยการทดสอบตามสมมติฐาน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ตั้งกัก และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ผลการศึกษาเป็นดังนี้

1. เพศ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันเนื่องจาก เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ให้การบริการอย่างเสมอภาค เพราะการบริการเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. อายุ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมแตกต่างกัน และแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน แต่ส่วนด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน เนื่องจากสมาชิกที่มีอายุมากกว่าจะมีการรับรู้คุณภาพการบริการที่มากกว่าสมาชิกที่มีอายุน้อยกว่า อาจเป็นเพราะสมาชิกที่มีอายุน้อยกว่า มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 5 ปี หรือไม่เคยมีประสบการณ์ในการเป็นสมาชิกมาจากที่อื่นหรือไม่เคยเข้ารับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด จึงไม่แน่ใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ว่าเจ้าหน้าที่สามารถจดจำข้อมูลรายละเอียดของ

สมาชิกได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยาร์อนะ ศรีอาหมัด (2544) พบว่า สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีการคาดหวังต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน แสดงว่าอายุมีผลต่อการคาดหวังของสมาชิกต่อการให้บริการ ทั้งนี้สมาชิกที่มีอายุมากกว่าคาดหวังในการให้บริการมากกว่าสมาชิกที่มีอายุน้อยกว่า หรืออาจเป็นเพราะสมาชิกที่มีอายุน้อยอาจยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการเป็นสมาชิกมาจากที่อื่น

3. สถานภาพ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสถานภาพไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกไม่ว่าจะมีสถานภาพใดก็สามารถเข้ามาใช้บริการกับทางสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษาสูงสุด สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกไม่ว่าจะศึกษาในระดับใดก็สามารถเข้ามาใช้บริการกับทางสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทนันท์ โนนทิง และคณะ (2558) ศึกษาคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5. รายได้ต่อเดือน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อสมาชิก สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน อาจเป็นเพราะผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง คาดหวังการได้รับบริการไว้ในระดับที่สูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายได้แตกต่างกัน

6. สังกัด พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีสังกัดต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด แตกต่างกัน เนื่องจากด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก และด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก เจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่สังกัดสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการมากกว่าสมาชิกที่สังกัดโรงพยาบาลจังหวัด/โรงพยาบาลอำเภอ และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ

สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ที่มีสังกัดต่างกัน มีระดับความต่อสมาชิก คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมต่างกัน

7. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน และสมาชิกไม่ว่าจะมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกี่ปี ก็มีความคาดหวังการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสมาชิกทุกคนจะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของจุฑาไล ธรรมสัจชัย (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นสมาชิกต่อคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. จากการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด มีการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก 3 ลำดับ คือ สถานที่ให้บริการ เช่น ตัวอาคาร มีความมั่นคงแข็งแรง มีกล้องวงจรปิด สถานที่จอดรถเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง สหกรณ์มีวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้ให้บริการมีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีความเหมาะสม ดังนั้น เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของสมาชิก คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัยและตรงตามความต้องการสมาชิก เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการ สะอาดทันสมัย และควรมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับสมาชิกที่มาใช้บริการ มีพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่สามารถให้ความไว้วางใจได้เป็นอย่างดี

2. จากการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด มีการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก มีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ผู้ให้บริการควรให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกผู้รับบริการ นอกจากนี้คณะกรรมการดำเนินการควรจัดฝึกอบรม เทคนิคการพัฒนาและสร้างคุณภาพในงานบริการที่เป็นเลิศแก่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างสมภาค เมื่อมีการปรับปรุงระบบการให้บริการและอบรมเจ้าหน้าที่สหกรณ์แล้ว คณะกรรมการดำเนินการควรมี

การประเมินผลการให้บริการด้วยเครื่องวัดคุณภาพการให้บริการ โดยให้สมาชิกผู้ใช้บริการเป็นผู้ประเมินคุณภาพการบริการหลังจากที่รับบริการจากสหกรณ์ เพื่อให้เกิดการบริการที่เหมาะสมและสมาชิกพึงพอใจ

3. จากการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด มีการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก มีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพิ่มมาตรฐานคุณภาพการทำงานให้มีความถูกต้อง เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย ดังนั้นคณะกรรมการดำเนินการควรจัด โครงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลแก่เจ้าหน้าที่สหกรณ์เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และกรรมการดำเนินการหรือผู้จัดการสหกรณ์ควรตรวจสอบคุณภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ปีละ 2 ครั้ง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับสมาชิกผู้ใช้บริการ มองภาพลักษณ์สหกรณ์ออมทรัพย์ในด้านบวก และเกิดความประทับใจต่อการบริการ

4. จากการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด มีการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก มีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถจดจำข้อมูล รายละเอียดของสมาชิกแต่ละคนได้ เจ้าหน้าที่ควรจดจำสมาชิกที่เป็นลูกค้าของตนได้ เช่น ชื่อ หรือประเภทธุรกรรมที่ลูกค้ามาติดต่อใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสหกรณ์ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น ผ่านทาง www.phangngacoop.com และการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก เช่นการจัดสวัสดิการ การปรับลดอัตราดอกเบี้ย และสามารถตอบข้อสงสัยต่าง ๆ จากสมาชิกได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งการปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง ยอมรับคำติชมพร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อคุณภาพการบริการ ที่ดีขึ้น

5. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลจึงไม่ได้มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ หรืออาจกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์ผู้ให้บริการและคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ คือตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้บริการเหมือนกับท่านรับบริการเอง จึงจะเกิดการบริการที่ดีมีคุณภาพตรงตามความต้องการของสมาชิกผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงากับสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอื่นใกล้เคียง เพื่อให้ทราบว่าสมาชิกสหกรณ์ในแต่ละพื้นที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องคุณภาพการบริการมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข การบริหารงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด เพราะจะทำให้ทราบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นอย่างไร เพื่อนำข้อมูลประกอบการวางแผนและเป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก ผู้ใช้บริการมากขึ้น

บรรณานุกรม

อรรถสิทธิ์ ลอเลิศ. (2551). คุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

กรมส่งเสริมสหกรณ์.(2560). ประวัติกรมส่งเสริมสหกรณ์ ค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2563 จาก

<https://www.cpd.go.th/cpdth2560/about-cpd/info-cpd/history-cpd>

เทริกเกียรติ แก้วมณี.(2551). การศึกษาคุณภาพการบริการของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,มหาวิทยาลัยบูรพา.

สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา จำกัด. (2563). รายงานกิจการประจำปี 2563

ปฐม มณีโรจน์.(2543). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: โครงการเอกสารและตำราสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ยาร้อนะ ศรีอำมหัด. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ ออมทรัพย์อัสสิดติก จำกัด จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A and Berry , L L (1985) (Fall). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” Journal of Marketing. 49. 41 – 50.

อัจฉราภรณ์ ชวงษ์.(2559). คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐนันท์ โนนทิง, อารีรัตน์ ภูธรรมะ.(2558). คุณภาพการบริการสินค้าของสหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดเลย จำกัด ,บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

วิมลรัตน์ นวลดี.(2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปรั้ว จำกัด อำเภอปรั้ว จังหวัดเชียงใหม่, คั่นคว่ำอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้

มุหัมมัดหาฟีซ มะเซ็ง. (2560) ศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์อิสลามอิบนูเอาฟ จำกัด ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์อิสลามอิบนูเอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล คั่นคว่ำอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ทัชชา แต่งเพ็งนที, กุลชลี พวงเพ็ชร, นันทนา แจ่งสว่าง (2561) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

กาญจนา คำพุดิ, สุระเจต ไชยพันธ์พงษ์, พีระ พันธุ์งาม. (2562) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

Cut Meviantira Nanda, Talbani Farlian, Zulkifli, (2018). Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 292