ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด

Members Opinions of the Service Quality of the National Defence College and Joint Staff School Saving and Credit Cooperative Limited

บทความวิจัย

เบญญภา ช่างสุวรรณ์
กองการเงิน
กองบัญชาการ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ
E-mail: benyapha.chang@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จำนวน ๑๙๖ คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie and Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีความตรงตามเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง ๐.๖๐ - ๑.๐๐ และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ ๐.๙๒ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test และ F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Sheffe'

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการรับประกัน ด้านความรวดเร็ว/การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน ระยะเวลาของการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ความถี่ที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อปีต่างกัน และการใช้บริการเงินกู้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ แต่สมาชิกที่มีการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ ในภาพรวมแตกต่างเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความรวดเร็ว/การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

คำสำคัญ : ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ, สหกรณ์ออมทรัพย์

Abstract

The objectives of this research are to study and compare members' opinions of the service quality of the National Defence College and Joint Staff School Saving and Credit Cooperative Limited. The questionnaire was used for data collection with a sample of 196 participants. Data analysis was performed by using Krejcie and Morgan's formula. Data collection instrument used in this study was a questionnaire with content validity (IOC) between 0.60 and 1.00 along with a confidence level at 0.97. The statistics used was frequency, percentage, mean, standard - deviation (S.D.), t-test, F-test and Sheffe' pair wise.

The results showed that, in overall, the members' opinion of the service quality of the National Defence College and Joint Staff School Saving and Credit Cooperative was high. In particular, the highest mean score was Empathy Reliability, Assurance, Responsiveness and Tangibles respectively.

Moreover, it was found out that despite differences in ranks, periods of membership, annual frequency use of service, loan types, members' opinions were not significantly different (> 0.05). But saving deposit types when each side was considered, Tangibles, Responsiveness, Assurance and Empathy were significantly different (< 0.05).

Keywords: Members Opinions of The Service Quality, Saving and Credit Cooperative Limited.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความคิดเรื่องการสหกรณ์เกิดขึ้นในประเทศไทยในสมัยรัชกาลที่ ๕ ประมาณ พ.ศ. ๒๔๕๗ ในสมัยนั้นประเทศไทยได้เริ่มมีการค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น ระบบเศรษฐกิจชนบท เปลี่ยนจากระบบเลี้ยงตนเองมาเป็นระบบเศรษฐกิจเพื่อการค้า ความต้องการเงินทุนในการขยายการผลิต และการครองชีพ การกู้ยืมเงินทุนจากนายทุนท้องถิ่นที่ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง การถูกเอารัดเอาเปรียบ ในการขายผลผลิต สภาพดินฟ้าไม่อำนวย ทำให้ผลผลิตได้รับความเสียหาย การเกิดหนี้สินพอกพูน จึงเกิดขึ้นกับเกษตรกร จากสภาพปัญหาความยากจนและหนี้สินดังกล่าว ทำให้ทางราชการพยายามหาทางแก้ไข โดยผ่านขั้นตอนและกระบวนการ เป็นระยะเวลายาวนาน จนกระทั่งทางรัฐบาลจึงได้ออกพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๑๑ เปิดโอกาสให้สหกรณ์หาทุนขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจเพียงอย่างเดียวควบเข้าเป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ ทำให้สามารถขยายการดำเนินธุรกิจเป็นแบบอเนกประสงค์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่สมาชิกขึ้น (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ๒๕๕๘: ๑) ทั้งนี้จากภาวะเศรษฐกิจภาคสหกรณ์ไทยตลอดทั้งปี ๒๕๕๖ พบว่าเศรษฐกิจไทยชะลอตัวเล็กลงจากปีที่ผ่านมา แต่ยังเติบโตได้ใกล้เคียงกับศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในระหว่างร้อยละ ๔ - ๕ โดยพึ่งพาการใช้จ่ายและลงทุนในประเทศเป็นหลัก สำหรับภาพรวมเศรษฐกิจภาคสหกรณ์ไทย ๑๐,๘๓๔ แห่ง มีจำนวนสมาชิกรวมทั้งสิ้น ๑๒ ล้านคนเศษ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๗ ของประชากรทั้งประเทศ มีทุนดำเนินงานรวมเท่ากับ ๒.๐๖ ล้านล้านบาท สร้างมูลค่าเพิ่มธุรกิจรวม ๑.๙๘ ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๔ ของ GDP ซึ่งพบว่าเศรษฐกิจโดยรวมชะลอตัวเล็กลงด้วยเช่นกันที่ร้อยละ ๕.๑๘ จากปีที่แล้วที่ขยายตัวร้อยละ ๑๐.๑๘ (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. ๒๕๕๘: ๑) ในส่วนของ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ สังกัดกองบัญชาการกองทัพไทยก็มีสหกรณ์

ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ได้เปิดให้บริการเมื่อ พ.ศ. ๒๕๔๔ สำนักงานตั้งอยู่ที่ เลขที่ ๑๒๔ – ๑๒๖ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงดินแดง เขตดินแดง จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้บริการแก่ข้าราชการที่เป็นสมาชิก ซึ่งสหกรณ์ได้ให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์ในด้านการกู้เงิน และการรับฝากเงิน ด้านการให้เงินกู้แก่สมาชิก มี ๒ ประเภท คือ เงินกู้ฉุกเฉิน และเงินกู้สามัญ และการรับฝากเงิน ประกอบด้วย การรับฝากเงินออมทรัพย์ และการรับฝากเงินออมทรัพย์พิเศษ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ สหกรณ์ฯ มีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น ๓๘๑ คน จากรายงานการประชุมใหญ่สามัญประจำปี ๒๕๕๕ ปี ๒๕๕๖ และปี ๒๕๕๗ พบว่าสหกรณ์มีสมาชิกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเริ่มลดลงในปี ๒๕๕๗ ซึ่งในปีที่ผ่านมาสมาชิกยังมีความเข้าใจผิด เกี่ยวกับการบริการของสหกรณ์ เช่น เรื่องของการปล่อยกู้ที่ขาดความเป็นธรรม การลงทุนในสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนที่ขาดความรอบคอบในการลงทุนตลอดจนระยะเวลาในการกู้สามัญ และการถอนเงินจากสหกรณ์ ไม่สามารถกระทำได้ทันที เพื่อเป็นการสอบถามความคิดเห็นของสมาชิก และเพื่อเป็นการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตรงความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการ สหกรณ์จำเป็นต้องวางแนวทางการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพการบริการตรงความต้องการของสมาชิก ดังนั้น การปรับปรุงบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด จึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษา เรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับนโยบายของสหกรณ์ในการพัฒนาศักยภาพในบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด

๒. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด

๓. เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ในประเด็นสิทธิ หน้าที่ และทุนเพื่อสงเคราะห์สมาชิก

สมมติฐานของการศึกษา

สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ประกอบด้วย ชั้นยศ ระยะเวลาของการเป็นสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการ การใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ และการใช้บริการเงินกู้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

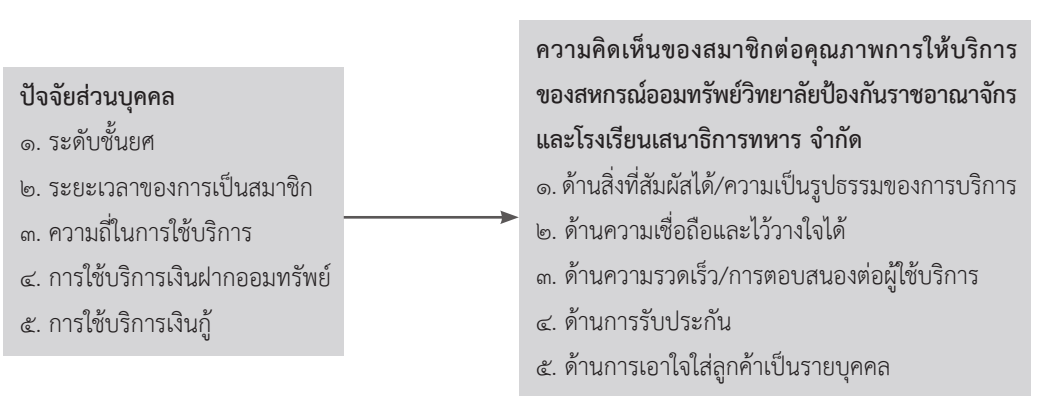
ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ทราบถึงความรู้ ความเข้าใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ในประเด็นสิทธิ หน้าที่ และทุนเพื่อสงเคราะห์สมาชิก และนำผลการศึกษาที่ได้ไปเสนอแนะเชิงนโยบาย ในการปรับปรุงบริการของสหกรณ์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกในการมาใช้

บริการสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด

กรอบแนวความคิด

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Parasuraman, Ziethaml and Berry. 1990: 37) ๕ ด้าน ประกอบด้วย

๑) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
๒) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้
๓) ด้านความรวดเร็ว/การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ
๔) ด้านการรับประกัน และ
๕) ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มาใช้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพ



ภาพ กรอบแนวความคิด

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ (Survey) และการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ ประชากร ได้แก่ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด จำนวน ๓๘๑ คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิก ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% และความคลาดเคลื่อน ๕% ได้จำนวน ๑๙๖ ราย (Del Siegle. 2015 : 1) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) (กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ. ๒๕๕๒: ๘๔-๘๖)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีข้อคำถามแบบปลายปิด แบ่งเนื้อหาออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ จำนวน ๕ ข้อ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ในประเด็น สิทธิ หน้าที่ และทุนเพื่อสงเคราะห์สมาชิก จำนวน ๑๐ ข้อ มีลักษณะ

เป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ใน ๕ ได้แก่ ๑) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ๒) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ๓) ด้านความรวดเร็ว/การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ๔) ด้านการรับประกัน และ ๕) ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีลักษณะคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ๔ ขั้นตอน โดย (๑) นำร่างแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (๒) ปรับแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา (๓) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ท่าน ประกอบด้วย รศ. ดร.ปราณี เอี่ยมละออภักดี ตำแหน่ง อาจารย์ผู้สอนปริญญาโท MBA ONLINE กลุ่มสาขาวิชาการตลาด พ.อ.เลอพงษ์ บุญชนะภักดี ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองเอกสารวิจัย วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ และ พ.ท.หญิง ใกล้รุ่ง ยาท้วม ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีกองการเงิน กองบัญชาการ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ และผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด โดยพิจารณาตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหาแล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างเนื้อหากับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง ๐.๖๖ - ๑.๐๐ (๔) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน ๓๐ คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability) ตามวิธีของ Cronbach (Cronbach'Alpha Coefficient) (Cronbach. 1970 : 161) จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ ๐.๙๒ และค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้ (๑) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๐ (๒) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๒ (๓) ด้านความรวดเร็ว/การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๑ (๔) ด้านการรับประกัน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๒ (๕) ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๖

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนายทหารชั้นประทวนมากที่สุด รองลงมาเป็นนายทหารชั้นสัญญาบัตรปัจจุบันมีชั้นยศระดับจ่ามากที่สุด รองลงมาคือ ชั้นยศระดับนายร้อย และชั้นยศระดับนายพัน มีระยะเวลาของการเป็นสมาชิกน้อยกว่าหรือ ๕ ปีมากที่สุด รองลงมาคือ ระยะเวลาของการเป็นสมาชิก มากกว่า ๑๕ ปี ระยะเวลาของการเป็นสมาชิก มากกว่า ๕ ปี – ๑๐ ปี และระยะเวลาของการเป็นสมาชิก มากกว่า ๑๐ ปี – ๑๕ ปี มีความถี่ในการใช้บริการ ๑ – ๒ ครั้งต่อปีมากที่สุด รองลงมาคือ ความถี่ในการใช้บริการ ๓ – ๔ ครั้งต่อปี ไม่เคยใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ มากกว่า ๔ ครั้งต่อปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ธรรมดารองลงมาคือไม่ใช้บริการเงินฝาก ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์และใช้บริการทั้งเงินฝากออมทรัพย์ธรรมดาและเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ และการใช้บริการเงินกู้พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ใช้บริการทั้ง "เงินกู้สามัญ" และ "เงินกู้ฉุกเฉิน" รองลงมาคือ ใช้บริการเงินกู้สามัญ

ใช้บริการเงินกู้ฉุกเฉิน และไม่ใช้บริการเงินกู้ ซึ่งผลการศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด พบว่า ในภาพรวมสมาชิกของสหกรณ์ที่ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลรองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการรับประกัน ด้านความรวดเร็ว/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านสิ่งที่สัมผัส/การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ โดยมีรายละเอียดของแต่ละด้านดังนี้

๑. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ทำเลที่ตั้งของสหกรณ์มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการรองลงมาคือ มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน ง่ายต่อการเดินทางมาใช้บริการ สหกรณ์จัดให้มีพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ สหกรณ์จัดที่นั่งรอเพียงพอสำหรับสมาชิก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ภายในสหกรณ์มีความกว้างขวางเพียงพอ

๒. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานทำรายการให้กับสมาชิกด้วยความถูกต้อง แม่นยำ พนักงานมีการแนะนำสมาชิกในรายการที่กรอกแบบฟอร์มเมื่อมีการกรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ รักษาระเบียบวินัยให้บริการต่อสมาชิกอย่างเคร่งครัด พนักงานให้บริการสมาชิกโดยใช้เวลาที่เหมาะสม พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรอัธยาศัยดี

๓. ด้านความรวดเร็ว/การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ด้านความรวดเร็ว ในภาพเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและรายการถูกต้อง สหกรณ์มีการให้บริการที่ตรงเวลาสะดวกรวดเร็ว สหกรณ์มีการจัดระบบคิว ให้บริการสมาชิก สหกรณ์ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัด และพนักงานมีจำนวนเพียงพอ สำหรับการให้บริการ

๔. ด้านการรับประกัน ด้านความรวดเร็ว ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียน เสนาธิการทหาร จำกัด ด้านการรับประกัน ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานพูดจาด้วยความไพเราะและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานให้บริการด้วยกิริยามารยาทที่เหมาะสม พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ พนักงานให้บริการสมาชิกด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และพนักงานแต่งกายด้วยชุดฟอร์มที่สุภาพเรียบร้อย

๕. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ผลการศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็น

รายบุคคล ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสนใจและพูดคุยกับสมาชิกอย่างเป็นกันเอง พนักงานให้บริการตรงความต้องการ พนักงานทำให้ท่านพึงพอใจในการใช้บริการ พนักงานมีความเอาใจใส่สมาชิกเป็นอย่างดี เมื่อสมาชิกมีปัญหาพนักงานมีการแนะนำรายละเอียดต่าง ๆ ในการใช้บริการตรงตามความต้องการ

ในตอนที่ ๒ นั้น เป็นการสำรวจความรู้ ความเข้าใจของสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๑๐ ข้อ ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในสิทธิ หน้าที่ และทุนสงเคราะห์สมาชิก พบว่า ร้อยละ ๓๓.๕๗ สมาชิกมีความรู้ ความเข้าใจเหมาะสมต่อการเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ ส่วนที่เหลือ ร้อยละ ๖๖.๔๓ มีความรู้ ความเข้าใจต่ำกว่าที่ควรจะเป็น โดยเรียงลำดับจากข้อคำถามที่สมาชิกมีความรู้ ความเข้าใจน้อยไปหามาก พบว่า สมาชิก จำนวน ๑๙๖ คน มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง สิทธิ หน้าที่ และทุนเพื่อสงเคราะห์สมาชิกจำแนกได้ดังนี้ (๑) สมาชิกจะมีสิทธิ เมื่อเข้าร่วมประชุมใหญ่เพื่อเสนอความคิดเห็นหรือออกเสียงลงคะแนน เข้าชื่อประชุมใหญ่วิสามัญ เสนอหรือได้รับเลือกเป็นกรรมการดำเนินการสหกรณ์ หรือผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์ ได้รับบริการทางธุรกิจและทางวิชาการจากสหกรณ์ และสิทธิอื่น ๆ ที่กำหนดไว้ในข้อบังคับข้ออื่นของสหกรณ์สมาชิกมีความรู้ ความเข้าใจทั้งสิ้น ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๒ (๒) สมาชิกมีสิทธิในการรับเงินสงเคราะห์ เมื่อจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล หรือตามคำสั่งแพทย์ไม่น้อยกว่า ๓ วัน การขอรับการสงเคราะห์ตามข้อนี้ ต้องมีระยะเวลาห่างกันไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน สมาชิกมีความรู้ ความเข้าใจทั้งสิ้น ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๙ (๓) สมาชิกมีสิทธิในการรับเงินเป็นของขวัญแก่บุตรของสมาชิกที่เกิดใหม่ รายละ ๕๐๐ บาท สมาชิกมีความรู้ ความเข้าใจทั้งสิ้น ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ (๔) สมาชิกมีสิทธิในการรับเงินรางวัลการศึกษาบุตรของสมาชิก เฉพาะผู้ที่สอบเข้าการศึกษาต่อได้ระดับอุดมศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐภาคปกติและ/หรือโรงเรียนของเหล่าทัพที่มีหลักสูตรการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งผู้รับรางวัลมีสภาพเป็นนักศึกษาในขณะที่ขอรับรางวัล โดยจ่ายให้รายละ ๒,๐๐๐.- บาท เฉพาะปีแรกที่เข้ารับการศึกษาเพียงครั้งเดียวสมาชิกมีความรู้ ความเข้าใจทั้งสิ้น ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๖ (๕) สิทธิในการรับเงินสงเคราะห์ในการจัดการศพสมาชิก รายละ ๑๐,๐๐๐.- บาท สมาชิกมีความรู้ ความเข้าใจทั้งสิ้น ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๔ (๖) สมาชิกจะมีสิทธิ หน้าที่ ในฐานะสมาชิกเมื่อลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิก และชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าคุ้นตามจำนวนที่จะถือครบสมาชิกมีความรู้ความเข้าใจทั้งสิ้น ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๖ (๗) สมาชิก มีหน้าที่ดังต่อไปนี้ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ มติ และคำสั่งของสหกรณ์เข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่สหกรณ์นัดหมายส่งเสริมสนับสนุนกิจการของสหกรณ์เพื่อให้สหกรณ์เป็นองค์การที่เข้มแข็งสอดส่องดูแลกิจการของสหกรณ์ และร่วมมือกับคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ พัฒนาสหกรณ์ให้เจริญรุ่งเรืองและมั่นคง สมาชิกมีความรู้ ความเข้าใจทั้งสิ้น ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๘ (๘) สิทธิในการรับเงินสงเคราะห์ในการจัดการศพ คู่สมรสและบุตร ของสมาชิก รายละ ๕,๐๐๐.- บาท สมาชิกมีความรู้ความเข้าใจทั้งสิ้น ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๔ (๙) การเป็นสมาชิก ผู้เข้าเป็นสมาชิกที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าให้แก่สหกรณ์คนละ ๑๐๐.- บาท สมาชิกมีความรู้ความเข้าใจทั้งสิ้น ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๔ (๑๐) สมาชิกจะมีสิทธิ หน้าที่ ในฐานะสมาชิก เมื่อลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิก และชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าคุ้นตามจำนวนที่จะถือครบสมาชิกมีความรู้ ความเข้าใจทั้งสิ้น ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๕

ผลการทดสอบสมมติฐาน

๑. สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ที่มีชั้นยศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๒. สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ที่มีชั้นยศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓. สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ที่มีระยะเวลาของการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๔. สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ที่มีความถี่ที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕. สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ที่มีการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ/ด้านความรวดเร็ว/การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกัน

๖. สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ที่มีการใช้บริการเงินกู้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ดังนี้

๑. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสหกรณ์มีสถานที่ภายในสหกรณ์ไม่กว้างขวางเพียงพอไม่มีพื้นที่นั่งรอให้กับสมาชิก และกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ รวมถึงป้ายบอกสถานที่ยังไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทาง มาใช้งานสอดคล้องกับแนวคิดการวัดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (อ้างในชัยสมพล ชาวประเสริฐ. ๒๕๕๓: ๑๐๖) กล่าวว่า สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็มเคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่สัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical evidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาดตัวที่ ๗ (P7) สิ่งเหล่านี้ นอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง เช่น ลิฟต์กับล็อบบี้จะต้อง

ไม่ไกลกันเกินไป บันไดที่สวยงามแต่ต้องไม่ทำขั้นสูงเกินไป ที่จอดรถที่หาประตูทางเข้าอาคารได้ง่าย สวนสวยที่ไม่เต็มไปด้วยสัตว์เลื้อยคลาน เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณพร แซมสีม่วง (๒๕๕๖: ๘๙) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา ๓ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความเป็นรูปธรรม เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

๒. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี ในการให้บริการใช้เวลาได้เหมาะสม บริการด้วยความเต็มใจ สามารถแนะนำสมาชิกในการกรอกแบบฟอร์ม เพื่อให้การทำรายการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำสอดคล้องกับแนวคิดการวัดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. ๒๕๕๓: ๑๐) กล่าวว่า ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริหารนั้น ภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาคนไข้ของโรงพยาบาล ต้องรักษาให้หายป่วย การฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ คำนวณดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด การทำนายโชคชะตาต้องมีความแม่นยำในการทำนาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (๒๕๕๕: ๘๑) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เห็นด้วยอยู่ในระดับมากและจิตติพร กุมภาพงษ์ (๒๕๕๕: ง-จ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และจิตติพร กุมภาพงษ์ (๒๕๕๕: ง-จ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

๓. ด้านความรวดเร็ว/การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ด้านความรวดเร็ว ในภาพเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการ สหกรณ์ให้บริการไม่ต่อเนื่อง มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดการวัดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. ๒๕๕๓: ๑๐๗) กล่าวว่า ความรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกุลีกุจอ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรชาติ ปูอุตรี (๒๕๕๔: ง-จ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้านการตอบสนองลูกค้า เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

๔. ด้านการรับประกัน ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรวดเร็ว ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ด้านการรับประกัน ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานพูดจาด้วยความไพเราะและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทเหมาะสม มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริต และแต่งกายด้วยชุดฟอร์มที่สุภาพเรียบร้อยสอดคล้องกับแนวคิดการวัดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. ๒๕๕๓: ๑๐๗) กล่าวว่า การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล นอกจากนี้อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่น ISO 9001 : 2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารดีเด่น หรือผู้บริหารได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (๒๕๕๕: ๘๔) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

๕. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ผลการศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความเอาใจใส่สมาชิกเป็นอย่างเป็นกันเอง ตรงความต้องการของสมาชิก ทำให้สมาชิกพึงพอใจในการใช้บริการ และมีคำแนะนำรายละเอียดต่าง ๆ ในการใช้บริการได้อย่างตรงความต้องการ สอดคล้องกับแนวคิดการวัดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. ๒๕๕๓: ๑๐๗) กล่าวว่า การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) องค์ประกอบข้อนี้ เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างถ่องแท้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (๒๕๕๕: ๘๔) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และจิตตพร กุมภาพงษ์ (๒๕๕๔: ง-จ) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางในการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

๑. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ รวมถึงควรจัดทำคู่มือในการใช้บริการสหกรณ์และแจ้งสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้กับสมาชิก ควรมีห้องน้ำให้บริการในสหกรณ์ เพิ่มการจัดอบรม สัมมนาเจ้าหน้าที่สหกรณ์ประจำปี ตกแต่งสถานที่และเครื่องแบบการแต่งกายของพนักงานให้สวยงาม ตลอดจนพัฒนารูปเล่มรายงานการประชุมของสหกรณ์ ให้สวยงามมีมาตรฐาน มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์หรืออีเมลแก่สมาชิกให้เป็นที่รับรู้ สหกรณ์ออมทรัพย์

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ควรให้ความสำคัญกับสถานที่ภายในสหกรณ์ให้มีความกว้างขวางเพียงพอ มีพื้นที่นั่งรอให้กับสมาชิก และกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีรายละเอียดแผนผังขั้นตอนการใช้บริการรวมถึงป้ายบอกสถานที่ ควรมีป้ายบอกให้ชัดเจน เพื่อทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้งาน

๒. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้สหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ควรให้ความสำคัญกับมีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร อัธยาศัยดี บริการด้วยความเต็มใจ และเพื่อให้บริการใช้เวลาได้อย่างเหมาะสม สามารถแนะนำสมาชิกในการกรอกแบบฟอร์ม เพื่อให้การทำรายการได้อย่างถูกต้องแม่นยำเพื่อเพิ่มความเชื่อถือ และไว้วางใจสหกรณ์ ควรมีการประกาศหลักเกณฑ์การอนุมัติเงินกู้สามัญแก่สมาชิกเพื่อให้รับรู้ระเบียบข้อบังคับการกู้เงินสามัญโดยทั่วกัน รวมถึงเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการคำนวณดอกเบี้ยเงินกู้ของสหกรณ์ให้สมาชิกที่ไม่ทราบหลักเกณฑ์ดังกล่าวให้มีความรู้ ความเข้าใจ

๓. ด้านความรวดเร็ว/การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ควรให้ความสำคัญกับจำนวนพนักงานให้มีเพียงพอ สำหรับการให้บริการเพื่อให้สหกรณ์สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการ

๔. ด้านการรับประกัน สหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ควรให้ความสำคัญกับการแต่งกายด้วยชุดฟอร์มที่สุภาพเรียบร้อย บริการสมาชิกด้วยความซื่อสัตย์สุจริต พัฒนาความรู้ ความสามารถในการให้บริการ รวมถึงจัดอบรมสัมมนาเจ้าหน้าที่สหกรณ์เพิ่มเติม จากการประชุมประจำเดือน นอกจากนี้อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่น ISO 9001:2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารดีเด่น หรือผู้บริหารได้รับรางวัลดีเด่น ซึ่งในการรับประกันของสหกรณ์นั้น ยังไม่มีการดำเนินการเพื่อเป็นการรองรับหลักประกันดังกล่าว

๕. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล สหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ควรให้ความสำคัญกับพนักงานเพื่อให้มีความเอาใจใส่สมาชิกอย่างเป็นกันเอง ตรงความต้องการของสมาชิก ทำให้สมาชิกพึงพอใจในการใช้บริการ และมีคำแนะนำรายละเอียดต่าง ๆ ในการใช้บริการได้อย่างตรงความต้องการ อาจตั้งกล่องรับคำแนะนำจากสมาชิกเพื่อพัฒนาสหกรณ์ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของสหกรณ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก ควรศึกษาเรื่องความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการบริหารงานของคณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการสหกรณ์ ให้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต่อไป และควรศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ ความเข้าใจ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ในประเด็นสิทธิ หน้าที่ และทุนเพื่อสงเคราะห์สมาชิก เนื่องจากมีสมาชิกจำนวนมากไม่ทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง เมื่อสมัครเข้าเป็นสมาชิกแล้ว

บรรณานุกรม

กรรณพร แซมสีม่วง. (๒๕๕๖) *คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา ๓ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (๒๕๕๘). *ภาวะเศรษฐกิจภาคสหกรณ์ไทยตลอดปี ๒๕๕๖ และทิศทางแนวโน้มปีหน้า.* สืบค้นเมื่อ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๘ จาก http://www.cad.go.th/cadweb_org/ewt_news.php?nid=20966

กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, ไกรชิต สุตะเมือง, เฉลิมพร เย็นเยือก และ เรวดี อันนันนับ. (๒๕๕๒). *ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ.* กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (๒๕๕๓). *การตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น

ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด. (๒๕๕๗). *การสหกรณ์.* สืบค้นเมื่อ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๘ จาก http://www.fsct.com/fsct_main.php?f1=fsct_menu1.html

จิตติพร กุมภาพงษ์. (๒๕๕๕). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วีรชาติ ปูนอุตรี. (๒๕๕๔). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด. (๒๕๕๕). *"คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี"* ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

Crobach, L.J. (1970). *Essentialsof Psychological Testing.* New York: Happer and Row.

Del Siegle. (2015). *Determining Sample Size.* [Online]. From http://www.gifted.uconn.edu/siegle/research/Samples/samsize.html

Parasuraman and et. al. (1990). *Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions And Expectations.* New York: Free Oress.