

ปัจจัยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด

Factors of staff service that affect the impression of members of Phatthalung
Teacher Savings Cooperative Limited

สุภาพวัฒน์ ประทุมศรี¹ และ มัลลิกา ธรรมจรรย์วัฒน์²

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง¹

อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยเกี่ยวกับความประทับใจ และข้อเสนอแนะ กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด โดยวิธีของทาโร ยามาเน่ จำนวน 382 คน สุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคัดเลือกตามสะดวก (Convenience Selection) จากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) T-test One-Way Analysis of variance (F-test) และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คิดเป็นร้อยละ 59.4 มีอายุ อยู่ระหว่างอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 มีสถานภาพสมรส จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด ให้ความสำคัญเรียงจากลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับความสัมพันธ์กันสูง ซึ่งมีระดับอยู่ที่ ($R = 0.894$) กับความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

คำสำคัญ : การให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ความประทับใจ

Abstract

The purpose of this study was to study demographic factors such as gender, age, status, education level, monthly income, service quality, Membership period, Factors of impression and suggestion towards the service of staff. The sample used in the research was 382 members of Phatthalung Teachers Savings Cooperative Ltd. by Taro Yamane's method from members of Phatthalung Teachers Savings Cooperative Ltd. Statistics used for data analysis of frequency, percentage, mean (\bar{X}), deviation standard (S.D.), t-test, one-way analysis of variance (F-test), and multiple regression analysis. Significance level line 0.05

The study found that most members of Phatthalung Teacher Savings Cooperative Limited were female, 227 people, representing 59.4%, aged between 31 - 40 years, 184 people, representing 48.2%, having marital status, 202 people, representing 59.2%, with a bachelor's degree of 305 people. Representing 79.8 percent with a monthly income of 15,001 - 30,000 baht, 183 people, representing 47.9 percent.

Hypothesis test results factors of staff service that affect the impression of members of Phatthalung Teacher Savings Cooperative Limited. It was found that the factors of service quality that the members of Phatthalung Teacher Savings Cooperative Limited gave importance from high to low were credibility, able to respond quickly, Confidence and mental accessibility to physical characteristics had a high positive correlation at the level ($R = 0.894$) with Phatthalung Teacher Cooperative Savings Cooperative Limited membership badge with a statistical significance of 0.05, which was in line with the hypothesis.

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสถาบันการเงินในรูปแบบหนึ่งที่มีความมั่นคงสูงและส่งเสริมให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยวิธีการสหกรณ์ ซึ่งให้บริการด้านการรับฝากเงินและกู้เงิน โดยใช้หลักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แต่สภาวะทางการเงินเปลี่ยนกิจการต้องเผชิญหน้ากับการแข่งขันจากสถาบันการเงิน สหกรณ์จึงมุ่งเน้นการให้บริการและการพัฒนาคุณภาพ ของการบริการ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จและเป็นสถาบันการเงิน ของครอบครัวที่แท้จริง ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์คือประตูบานแรก ที่เจอเมื่อสมาชิกเข้ามาใช้บริการ จึงต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องการให้บริการอยู่เสมอ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความประทับใจของ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการ พัฒนาการบริการและเพิ่มศักยภาพของของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางในการบริหารงานกิจการให้มีความเหมาะสมตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ได้ตั้งไว้ และรวมไปถึงความต้องการของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด” กำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความประทับใจ กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ การศึกษาคั้งนี้กำหนดขอบเขตด้านประชากร คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด จำนวนทั้งหมด 8,232 คน มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2565 สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด, 2565)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 แปรต้น (Independent Variables)

2.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

2.2.2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

2.2.3 ข้อเสนอแนะ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด

2.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่เดือนกันยายน ถึง เดือนธันวาคม รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด” กำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการ กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด แตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

Hanna and Wozniak (อ้างถึงใน ฌ็องรัฐธิดา แสงสุระธรรม, 2562) ได้กล่าวว่าลักษณะประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคลซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วใช้เป็นลักษณะพื้นฐาน โดยลักษณะประชากรศาสตร์มีดังนี้

1. เพศ (Gender) ปัจจุบันแบ่งได้เป็นผู้หญิงกับผู้ชาย ซึ่งโดยปกติแล้วบุคคลจะเป็นหญิงหรือชายจะติดตัวมาแต่กำเนิด และการเป็นผู้หญิงกับผู้ชายนั้นทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะสังคมและวัฒนธรรมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักเป็นคนมีจิตใจหรือเจ้าอารมณ์ (Emotional) โอนอ่อนผ่อนตามและเป็นแม่บ้านแม่เรือน นอกจากนี้ผู้หญิงจะถูกชักจูงใจง่ายกว่าผู้ชาย ลักษณะด้านอื่น ๆ ได้แก่ ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิงและสามารถจดจำข่าวสารได้มากกว่าผู้หญิงด้วย แต่ผู้หญิงเป็นเพศที่ยังถึง

2. อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความเหมือนกันหรือแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมโดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ในขณะที่คนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษนิยมมากกว่า นอกจากนี้ในเรื่องของความคิดแล้ว อายุยังเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างในเรื่องความยากง่ายในการชักจูง เมื่อคนมีอายุมากขึ้นโอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะลดน้อยลง นอกจากนี้คนที่มีวัยต่างกัน มักจะมีความต้องการในสิ่งต่างๆ ต่างกัน เช่น วัยกลางคนและสูงอายุมักจะคิดถึงเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วัยหนุ่มสาวจะสนใจในเรื่องการศึกษา ความยุติธรรม เป็นต้น กล่าวได้ว่าช่วงอายุสามารถแบ่งได้เป็น 5 ช่วง คือช่วงทารก ช่วงเด็ก ช่วงวัยรุ่น ช่วงวัยผู้ใหญ่ และช่วงวัยชรา ซึ่งแต่ละวัยนั้นจะมีความนึกคิด ความริเริ่ม สภาพของร่างกายที่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา (Education) เป็นตัวกำหนดแนวความคิดและกระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ซึ่งบุคคลที่มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น มักจะมีกระบวนการตัดสินใจซื้อที่ผ่านการไตร่ตรอง ทบทวนอย่างรอบคอบ และมีเหตุผลในการตัดสินใจซื้อที่มากขึ้น

4. อาชีพ (Occupation) การประกอบอาชีพที่ต่างกันทำให้มีค่านิยมและแนวความคิดที่มีต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป โดยพบว่าผู้ที่ทำธุรกิจเอกชนส่วนใหญ่ จะคำนึงถึงรายได้และสถานภาพในสังคม ส่วนผู้ที่ทำอาชีพรับราชการจะคำนึงถึงยศถาบรรดาศักดิ์ สวัสดิการ ศักดิ์ศรี และเกียรติภูมิของความเป็นราชการ และในกลุ่มอาชีพเดียวกันก็ยังมีค่านิยม ความคิดเห็น และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

5. รายได้ต่อเดือน (Income) เป็นตัวชี้ความสามารถในการจ่ายสินค้าของผู้บริโภคว่ามีความสามารถในการจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือไม่ แม้รายได้จะเป็นตัวแปรที่นักการตลาดใช้กัน

บ่อยมาก แต่นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์อื่นๆ เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางลักษณะประชากรศาสตร์ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่แสดงถึงความแตกต่างกันของกลุ่มบุคคลในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้อาจส่งผลต่อปัจจัยด้านการให้บริการและความประทับใจโดยตรงและโดยอ้อม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความคิด ค่านิยม ความเชื่อ แรงจูงใจและประสบการณ์ของแต่ละคนด้วย

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

รูดอล์ฟ รัตนพันธุ์ (2563) ลักษณะของการบริการ เป็นสาระของการไว้วางใจ ซึ่งการบริการทำให้เพียงอธิบายสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการเป็นสิ่งที่ จำต้องไม่ได้ไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถ กำหนดมาตรฐานที่แน่นอน เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับ การให้บริการแต่ละคน ถึงแม้จะ เป็นการบริการชนิดเดียวกันอย่าง เดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการให้บริการก็อาจแตกต่างกันได้ รวมทั้งการบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ คือ เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความ เป็นสูญเปล่า ซึ่งไม่อาจเรียกมาคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้และลักษณะที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็น สิ่งที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ โดยผู้ซื้อบริการจ่ายเงินเป็นค่าบริการดังกล่าวแล้ว ก็ จะได้รับการบริการตามเงื่อนไขของการบริการในแต่ละประเภทนั้นๆ ซึ่งมีได้เป็นสิ่งของผู้ซื้อบริการ จะสามารถเป็นเจ้าของได้

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ ในเรื่องความหมายของลักษณะเฉพาะ ของการบริการ สรุปได้ว่า สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสหกรณ์ที่มีลักษณะเป็นงานบริการ ซึ่งสมาชิกเป็น ผู้ใช้บริการจากสหกรณ์ตรงกับลักษณะของงานบริการ คือ จะต้องมีการบริหารจัดการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี เครื่องมือวัสดุสื่อสารหรือวัสดุอุปกรณ์ภายในสำนักงานที่สร้างความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และต้องบริการอย่างมีคุณภาพเพื่อสร้างความพอใจให้สมาชิกได้ การให้บริการในแต่ละ ครั้งจะขึ้นอยู่กับร่างกายและจิตใจของผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

พาราสุรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman Ziethanml and Berry, 1988 อ้างถึง ใน : กฤติยา ทองคำ, 2564) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL แบ่ง ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านบริการที่สามารถจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การบริการที่สามารถจับ ต้องและสามารถเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม มีลักษณะทางกายภาพที่สามารถปรากฏอย่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้รับบริการสามารถคาดการณ์บริการที่จะได้รับ เช่น ป้ายหน้าร้าน อุปกรณ์ที่ให้บริการ การ ตกแต่งสถานที่บริการ การแต่งกายของพนักงาน บุคลากร ความสะอาดของสถานที่ รวมถึงสภาพ แวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว

ด้านที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถบริการ ได้ตรงตาม กับที่รับปากไว้ได้ รวมถึงการบริการแต่ละครั้งที่สม่ำเสมอถูกต้อง ตรงเวลา มีพนักงานที่เพียงพอต่อ ความต้องการ ซึ่งการที่ผู้รับบริการได้รับการบริการที่สม่ำเสมอตามความคาดหวัง จะส่งผลให้ ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ

ด้านที่ 3 ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความยินดี มี ความเต็มใจ มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ รวมทั้งการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น รวดเร็ว ทันท่วงทีเมื่อผู้รับบริการร้องขอ และไม่ทำให้ผู้รับบริการ ต้องรอคอยนาน เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

ด้านที่ 4 ด้านความไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการ สร้างความเชื่อมั่น เชื่อใจ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะในการบริการที่ตอบสนองความ ต้องการด้วยการมีมารยาท ด้วยความสุภาพ และมีความรู้ที่จะสามารถให้การบริการและการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง รวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย และเกิดความเชื่อมั่นในธุรกิจหรือการบริการ

ด้านที่ 5 ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการที่ต้องแสดง ให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงความเอาใจใส่ ความซื่อสัตย์ และตอบสนองตามความต้องการของ ผู้รับบริการแต่ละบุคคลได้ เช่น ผู้ให้บริการมีช่องทางการติดต่อหรือช่องทางที่สามารถให้ความ ช่วยเหลือที่สะดวก และตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว รวมถึงการแสดงออกของผู้ให้บริการ ถึงความเอาใจใส่ ศึกษาและเข้าใจพฤติกรรมที่แตกต่างในความต้องการ ของแต่ละคน เพื่อสร้างความ พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จะเห็นได้ว่าคุณภาพบริการเริ่มต้นจาก ความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการส่งไปยังผู้รับบริการ ต่อให้มีความรู้หรือประสบการณ์มากแค่ไหน หาก ไม่มีความรู้สึกที่ดีหรือกำลังโมโห หรือโกรธเพื่อนร่วมงานอยู่นั้น อารมณ์ของการบริการก็จะส่งไปยัง ผู้รับบริการ แต่หากให้บริการจากการยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจบริการ มีไมตรีจิตร์ มีมิตรภาพ ก็จะสามารถสร้างความพอใจและประทับใจแก่ผู้บริการ ผู้รับบริการก็จะรับรู้ได้และส่งผลในการรับบริการ ในครั้งต่อไป

4. แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความประทับใจ

ปรัชญา เวสารัชช (2540 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล 2550) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการสร้างความ ประทับใจสำหรับผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะ ให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้ เกิดความประทับใจที่ดี จะต้องมิขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับผู้รับบริการ

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับผู้มาติดต่อ โดยส่วนรวมแล้วเน้นที่การ จัดระบบที่เหมาะสม และการใช้เทคโนโลยี คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจและความ พยายามมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

5. เอกสารเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด (Phatthalung Teacher's Saving Cradrt Cooperative Limited) ชื่อย่อ สอ.คพท. ประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์ ตั้งอยู่เลขที่ 439/15 ถนนรามเสวร์ ต.คูหาสวรรค์ อ.เมือง จ.พัทลุง 93000 ได้ก่อตั้งขึ้นโดยความคิดริเริ่มของนายสง มากแสง ศึกษาธิการจังหวัดพัทลุง โดยได้ร่วมกับศึกษาธิการอำเภอในจังหวัดพัทลุงทุกอำเภอ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่คณะครูและข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัดพัทลุง และให้เงินกู้แก่สมาชิกในโอกาสที่มีความจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อประโยชน์ในครอบครัว

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด”

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด จำนวน 8,232 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2565 สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด, 2565) กำหนดให้ใช้การคำนวณหาขนาดประชากรสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของ Taro Yamane (อ้างถึงใน ฐริชญา วันทา และธฤตพน อุ่สวัสดิ์, 2561, หน้า 1559-1560) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ให้มีค่าเท่ากับร้อยละ 5 มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ในภาพรวมที่ได้คือ 0.840 ผู้เชี่ยวชาญลงมติว่าเนื้อหา การใช้ภาษาและโครงสร้างของแบบสอบถามถูกต้อง และมีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ จึงนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุง แล้วไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ข้อคำถามในส่วนที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด จำนวน 25 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.827 ข้อคำถามในส่วนที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด จำนวน 25 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.854 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นทั้งสองส่วนมีค่าเกิน 0.70 ซึ่งถือได้ว่าผ่านการประเมินความเที่ยงค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคหมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คิดเป็นร้อยละ 59.4 ส่วนใหญ่อยู่ระหว่างอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 ตามลำดับ

ลักษณะประชากรศาสตร์ กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด แตกต่างกัน

1. เพศที่แตกต่างกัน กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2. อายุที่แตกต่างกัน กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด แตกต่างกัน

3. สถานภาพที่แตกต่าง กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษาที่แตกต่าง กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด แตกต่างกัน

5. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด แตกต่างกัน

6. ระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด แตกต่างกัน

ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการ กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด แตกต่างกัน

1. ลักษณะทางกายภาพที่แตกต่างกัน กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด แตกต่างกัน

2. ความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกัน กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด แตกต่างกัน

3. การตอบสนองต่อสมาชิกที่แตกต่างกัน กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด แตกต่างกัน

4. ความเชื่อมั่นและมั่นใจที่แตกต่างกัน กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด แตกต่างกัน

5. การเข้าถึงจิตใจที่แตกต่างกัน กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ด้านเพศ ไม่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาการเป็นสมาชิก ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด

ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการ กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด วิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multi Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลสูงต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) = 0.894 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อสมาชิก ความเชื่อมั่นและมั่นใจ และการเข้าถึงจิตใจ เป็นที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด

ปัจจัยความประทับใจ กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านอาคาร สถานที่ อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ปัจจัยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด ผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านอาคาร สถานที่จอดรถ ควรย้ายสถานที่ตั้งของสหกรณ์หรือขยายบริเวณสำนักงานให้กว้างขวาง เพื่อความสะดวกในการไปติดต่อขอรับบริการจากสมาชิก และจัดพื้นที่จอดรถให้เพียงพอเพื่อรองรับความต้องการของสมาชิก และให้สมาชิกมีความรู้สึกประทับใจในการเข้ารับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด ยิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มช่องทางด่วนในการบริการสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ หรือมีระบบดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้ได้รับบาดเจ็บถึงบ้าน
3. ควรพัฒนาข้อมูลและความรู้อยู่เสมอ เพื่อการบริการสมาชิกที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะประชากรสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด เท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตในการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรในปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อเรื่องปัจจัยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด เช่น ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านพฤติกรรม และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา ทาทอง. (2563). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา. การค้นคว้าอิสระ. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา.
- กรกนก อนรรฆชนะกุล. (2564). การรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์อานามย์สุรินทร์จำกัด ชุดที่ 50. (2562). คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อานามย์สุรินทร์ จำกัด. รายงานการวิจัย. สหกรณ์ออมทรัพย์อานามย์สุรินทร์จำกัด.
- จารุวรรณ กนกทอง. (2559). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชีวรรณ เจริญสุข. (2563). แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ.
- ชัยพิทักษ์ สมเกียรติกุล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำกัด. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร์ , ชัยวิชญ์ ม่วงหมี. (2565). บทควมวิจัยการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด.
- ณิรณัฐ บุญตั้ง วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2562). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด. วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐธิดา แสงงาม. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคใต้ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเองกลุ่มเจเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์. หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ดารณี แสงแก้ว , ส่งเสริม หอมกลิ่น และ ศิริลักษณ์ นามวงศ์. (2563). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด. บทความวิชาการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- ปัทมวรรณ ช่วยบำรุง. (2563). ความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการ บริการ ของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยาลัย บัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พรรณราย จิตเจนการ. (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. บทความวิชาการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ ภูวนารถ.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการ กลับมา ใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รุ่งทิพย์ มณฑิเยร ณิชชา กริมใจ ชนิดาภา ดีสุขอนันต์. (2560). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มี ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด. บทความวิจัย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- ศิริรักษ์ ภูหิรัญ กฤษฏา มุฮัมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึง พอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. ผลงานวิจัย. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด. (2565). แผนกลยุทธ์พัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด พ.ศ. 2566 – 2569. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด. โรงพิมพ์ฉลาดการพิมพ์.
- สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด. (2565). แผนปฏิบัติการประจำปี 2565 สหกรณ์ออมทรัพย์ ครูพัทลุง จำกัด. โรงพิมพ์ฉลาดการพิมพ์.
- สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด. ประวัติสหกรณ์.
จาก <http://www.kruphatlung.com/main/index.php>.
- สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด. (2565). รายงานกิจการประจำปี 2564 (ฉบับปรับปรุง) สหกรณ์ ออมทรัพย์ครูพัทลุง จำกัด. โรงพิมพ์ฉลาดการพิมพ์.
- สยามรัฐออนไลน์. (2564). การบริหารจัดการสหกรณ์ที่มีธรรมภิบาล “โปร่งใส สร้างความ เชื่อมั่น สมาชิก”. จาก <https://siamrath.co.th/n/224135>.
- สถาบันวิชาการด้านสหกรณ์. ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์. จาก <http://cai.ku.ac.th/contact.html>
- อุสนุล หะยีดาราโอ๊ะ. (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของ สหกรณ์ อิสลามอับนุอ์ฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์. หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.